

שביעות רצון מפעילות הדיקנט

דוח סיכום סקר

קטיה רוזנברג ומיכל שטייגמן

תשפ"ב

יולי, 2022

תקציר מנהלים

רקע

דיקנט הסטודנטים הינו גוף שהוקם מטעם הנהלת המוסד להשכלה גבוהה הנועד לאזן בין מדיניות המוסד האקדמי, הצרכים של הגורמים המקצועיים שפונים אליו ובין בקשות הסטודנטים. דיקנט הסטודנטים מהווה דמות מרכזית במוסד הלימודים האקדמיים אשר דואג לרווחת הסטודנטים וזכויותיהם מחד גיסא ומעניק תמיכה לסגל אקדמי, מאידך. במכללת סמינר הקיבוצים דיקנט הסטודנטים פועל לשיפור הרווחה של הלומדים במישור האקדמי, הכלכלי והאישי. כמו כן, דיקנט הסטודנטים במכללה מטפל בבעיות אתיות בין מרצים וסטודנטים, מפקח על נורמות התנהגות במסגרת הלימודים ויוזם פרויקטים חברתיים. ריבוי תפקידי הדיקנט כרוכים בבניית מארג יחסי גומלין עם שותפים שונים במכללה, בין היתר רקטור המכללה, דיקני פקולטות ובעלי תפקידים, סגל המרצים, מנהלי הסטודנטים בפקולטות ובהנהלה ואגודת הסטודנטים (ארביב-אלישיב, 2015).

מטרת הסקר

לבקשת דיקנית הסטודנטים ערכה הרשות למחקר בסמינר הקיבוצים בשנת הלימודים תשפ"ב סקר שמטרתו לעמוד על שביעות רצונם של סגל אקדמי וקהל הסטודנטים מפעילות דיקנט הסטודנטים ומהמענים הניתנים במסגרתה.

השיטה

כלי הסקר והליך איסוף הנתונים: לצורך ביצוע הסקר לכל אחת מאוכלוסיות היעד (סטודנטים, סגל אקדמי) חובר שאלון בשיתוף עם דיקנית הסטודנטים וצוות דיקנט. השאלון כולל שאלות סגורות ופתוחות ומטרתו לעמוד על שביעות רצונם של הסטודנטים וסגל אקדמי מפעילות דיקנט הסטודנטים. לשאלון היו שתי גרסאות שונות על פי קבוצת היעד. כל השאלות הסגורות בשאלון היו בסולם ליקרט שנע בין 1 (כלל לא) עד 5 (מידה רבה מאד). כמו כן, המשיבים יכלו לבחור באופציה "לא רלוונטי".

השאלון הועבר לראשונה בחודש פברואר במתכונת מקוונת באמצעות מערכת הסקרים של OUTLOOK FORMS. עקב היענות נמוכה של הסטודנטים המשך איסוף הנתונים נעשה בעזרת אגודת הסטודנטים והתפרס על שלושה חודשים.

הנבדקים: הסקר כלל שתי קבוצות מחקר: סטודנטים וסגל אקדמי. על הסקר השיבו 130 סטודנטים, מהם רובם (N=82, 63.1%) לומדים לתואר ראשון (B.Ed) ו-60 מרצים, מתוכם כ-60% הינם בעלי תפקיד ניהולי במכללה עם וותק במכללה מעל 10 שנים בממוצע. המשיבים על הסקר בחרו לענות על השאלון המקוון ולא נדגמו באופן אקראי ואינם מהווים מדגם מייצג של קהל הסטודנטים והמרצים. עם זאת, המדגם נותן תמונה ראשונית על הסוגייה הנבדקת.

ממצאים עיקריים

ממצאי המחקר מוצגים בנפרד בהתאם לשתי אוכלוסיות יעד: סטודנטים וסגל אקדמי.

סטודנטים:

מן הממצאים עולה כי חלק לא מבוטל של הסטודנטים לא בקיא מספיק בתפקידי הדיקנט ובפעילות הניתנת על ידי גוף זה. כתוצאה מכך, חלק מהמשיבים העלו הצעה להיכנס לכיתות בתחילת השנה כדי לפרט את תפקידי הדיקנט השונים. עוד עולה מן הממצאים כי קצת פחות ממחצית המשיבים

רואים בדיקנט הסטודנטים גוף חשוב אשר מסייע ומקשר בינם לבין הנהלת המכללה. ואילו, קצת יותר ממחציתם תופסים את דיקנט הסטודנטים כלא רלוונטי ובכלל לא מכירים את ייעודו ומטרותיו. הללו ביקשו לדאוג לרשימת התחומים הנגישה והמפורטת שבהם ניתנת עזרה על ידי הדיקנט.

באופן דומה, הממצאים מלמדים על רמת הפניות הנמוכה יחסית של הסטודנטים לסיוע של הדיקנט. מאלו שנעזרו בדיקנט הסטודנטים, קבוצה יחסית מצומצמת של משיבים חשה כי המענים שקיבלו היו מותאמים לצורכיהם. הכי הרבה משיבים, אך עדיין קצת יותר ממחציתם, חשו כי סיוע רגשי שקיבלו היה מותאם לצורכיהם. עם זאת, עולה מן הממצאים כי אלו שפנו לדיקנט, גם אם זה היה לעיתים רחוקות, הביעו שביעות רצון מאיכות המענים שקיבלו. באופן פתוח קבוצה זו שיבחה בעיקר את מהירות הטיפול, הזמינות, ההקשבה והיחס המכיל, הסבלני ואמפתי מצד הצוות של הדיקנט. לעומתם, המשיבים אשר לא פנו לדיקנט הסטודנטים או פנו לעיתים רחוקות מאוד הביעו שביעות רצון נמוכה מכל ההיבטים של איכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט. על סמך תגובותיהם המילוליות, ניתן לשער כי הללו לא מכירים מספיק את פעילות הדיקנט ולכן שירותיו לא זוכים להערכה רבה בקרבם. ההבדל בין שתי הקבוצות בולט אף בהתייחסותם לשביעות רצונם הכללית מפעילות הדיקנט. כך הקבוצה המנוסה יותר הביעה שביעות רצון רבה מכל היבטים של הפעילות, ואילו המשיבים אשר מנוסים פחות או לא מנוסים כלל הביעו שביעות רצון נמוכה עד בינונית מהפעילות של הדיקנט. כמו כן עלה מן הממצאים כי קבוצה יחסית מצומצמת של משיבים ציינה כי מרגישה בטוחה לפנות לדיקנט במידה רבה עד רבה מאוד. **נראה כי מסע הסברה מפורט ומעמיק אמור לחשוף לקהל הרחב של הסטודנטים את תפקידי הדיקנט ולהגביר את כמות הפניות לשירותיו.**

מרצים:

ניתן לציין כי סגל האקדמי אשר השתתף במחקר ראה בדיקנט הסטודנטים גוף חשוב הדואג לרווחת הסטודנטים וזכויותיהם, מסייע לסטודנטים בפתרון בעיות מסוגים שונים, מתווך בין הסטודנטים למרצים ומסייע ליצירת קשר מכיל ומכבד בין שני הצדדים. בנוסף, בעלי תפקידים אשר השתתפו במחקר ציינו כי תופסים את הדיקנט כשותף בעשייתם החינוכית, הם מכירים היטב את שירותיו ונוהגים לפנות אליו ליעוץ בעיקר בסוגיות כמו רווחת הסטודנטים ובעיות משמעת. עוד ניתן להסיק מן הממצאים כי כל נציגי סגל אקדמי, ללא קשר לתפקידם במכללה, חשו כי קיים שיתוף פעולה בינם לבין הסטודנטים והביעו סיפוק רב ממידע המופץ על ידי הדיקנט. עם זאת, המרצים אשר לא ממלאים תפקיד במכללה דיווחו כי מכירים את שירותיו של הדיקנט במידה בינונית ופחות רואים בו שותף לעשייתם החינוכית. כתוצאה מכך הם דיווחו כי נוהגים להתייעץ עם הדיקנט במידה בינונית ובעיקר בסוגיות הקשורות להסדרת נושאים אקדמיים.

באשר לאיכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט, קיימת שביעות רצון רבה בקרב כל המרצים, ללא קשר לתפקידם במכללה. באורח זה, קיימת הסכמה בקרב המרצים שהטיפול הניתן בדיקנט הינו בראש ובראשונה דיסקרטי ורגיש תרבותית, אך גם נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסגל אקדמי. כמו כן, המשיבים, ללא קשר לתפקידם במכללה, הסכימו כי המענים הניתנים על ידי הדיקנט בתחומי טיפול שונים הינם יעילים, מגוונים, רלוונטיים ומותאמים לצורכיהם של הסטודנטים. אם כי, חלק מן המרצים עדיין ביקשו להגביר את כמות המלגות הניתנות לקהל הסטודנטים ולהגדיל את השעות המוקדשות לסיוע אקדמי. מלבד זאת, היו מרצים שהרגישו חוסר תמיכה מצד דיקנט

הסטודנטים בכל הנוגע להכרעות של הדיקנט בנושאים אקדמיים השנויים במחלוקת. כתוצאה מכך היו מרצים שביקשו מהדיקנט להעניק תמיכה גם לסגל אקדמי. לבסוף, ניתן להסיק כי עמדות המרצים אודות פעילות הדיקנט מצביעות על סיפוק רב משירותיו. סגל אקדמי אשר השתתף במחקר הביע שביעות רצון רבה מהפעילות של דיקנט הסטודנטים, במיוחד מהיחס שקיבלו מצוות הדיקנט, מבקיאות הצוות בתחומו ומשעות מתן השירות. **נראה כי בעלי תפקידים מכירים יותר את פעילויות של הדיקנט וכתוצאה מכך יותר נעזרים בגוף זה ורואים בו את שותפיו בעשייתם החינוכית. יש לשקול על הדרכים בהם ניתן להגביר את המודעות של המרצים אשר לא ממלאים תפקיד במכללה לפעילות הדיקנט ותרומתו לסגל אקדמי.**

תוכן

2.....	תקציר מנהלים	
5.....	רקע	
6.....	מטרת המחקר	
6.....	השיטה	
6.....	כלי הסקר והליך איסוף הנתונים	
6.....	משתתפים	
7.....	ניתוח נתונים	
7.....	ממצאים	
7.....	סטודנטים	
7.....	1. תפיסת תפקיד הדיקנט	
10.....	2. פניות לדיקנט ואיכות המענים	
15.....	3. שביעות רצון מפעילות הדיקנט	
17.....	סיכום	
18.....	סגל אקדמי	
18.....	1. תפיסת תפקיד הדיקנט	
20.....	2. פניות לדיקנט ואיכות המענים	
24.....	3. שביעות רצון מהפעילות של דיקנט הסטודנטים	
25.....	סיכום	
25.....	מקורות	
26.....	נספח 1 : שאלון מרצים	
28.....	נספח 2 : שאלון סטודנטים	

רקע

דיקנט הסטודנטים הינו גוף שהוקם מטעם הנהלת המוסד להשכלה גבוהה וממלא תפקיד מרכזי בהתוויית האקלים הלימודי במוסדות אקדמיים. תפקיד זה מהווה גשר בין הסטודנטים הלומדים במוסד לבין סגל ההוראה: הנהלת המוסד והמרצים. דפוסי התפקיד של דיקנט הסטודנטים ויישומם שונים בין המוסדות האקדמיים והם קשורים בין היתר, לחזון של המוסד, לנהליו כמו גם לאישיות של הדיקן (ארביב-אלישיב, 2015). ניתן להסתכל על תפקידי הדיקנט כעל מערכת מורכבת, המכילה מספר רב של מרכיבים המשפיעים זה על זה: זמן, אנשים, עיסוקים, מגוון נושאים לטיפול, קשר עם כל מחלקות המוסד האקדמי – הנהלה, מרצים, סטודנטים ועובדי מנהל. במחקר שנעשה בנושא גבולות תפקיד דיקנט הסטודנטים במכללת סמינר הקיבוצים (ארביב-אלישיב, 2015) נמצא כי פעילותו של דיקנט הסטודנטים נוגעת במישורים שונים במסגרת הלימודים האקדמיים. פעילות זו הינה עצמאית מצד אחד, אך במקביל היא משיקה לפעילותם של גורמים נוספים בפקולטות בהן רוכשים הסטודנטים את השכלתם. נוצר איפה טשטוש ועמימות באשר לגבולות התפקיד. יחד עם זאת, ממצאי המחקר מצביעים על הסכמה כי הסטודנטים בכל תכניות הלימודים הינם מקבלי השירות המרכזיים של דיקנתי הסטודנטים וצוות משרדה. בנוסף להם, בעלי תפקידים והמרצים אף תופסים את ראשי היחידות ודיקנתי הפקולטה כקהל יעד לקבלת שירות מצד דיקנט הסטודנטים. לעומת זאת, סגל המרצים ומזכירות הסטודנטים נתפסים כקהל יעד באופן חלקי למדי.

במסגרת תפקידו אמון דיקנט הסטודנטים על טיפול בקשת רחבה של נושאים הקשורים לסטודנטים במוסד לימודים כמו:

- סיוע כלכלי (מלגות, הלוואות ומעונות)
- אבחון לקויות למידה ושרותי ליווי ותמיכה
- רווחת הסטודנט
- הטרדה מינית
- טיפול בסטודנטים בעלי צרכים מיוחדים
- נגישות
- שרותי אבחון וטיפול פסיכולוגי
- ייעוץ לימודי ומקצועי
- תמיכה אקדמית וחברתית בהתאם לצרכי האוכלוסיות השונות
- הכוון תעסוקתי והשתלבות בשוק העבודה (פיתוח קריירה)
- מעורבות חברתית (לימודים אקדמיים בראיה חברתית ואזרחית)

ממצאי מחקר נוסף (גסר, זליקוביץ וניב, 2013) שביקש לאפיין את תפיסת התפקיד של דיקנט הסטודנטים במכללת סמינר הקיבוצים מצביעים על קושי באפיון גבולות התפקיד. קרי, דיקנט הסטודנטים מהווה כתובת לסטודנטים, כמו גם לבעלי תפקידים שונים במכללה וזאת על אף שבהגדרתו הוא דיקנט הסטודנטים. במכללת סמינר הקיבוצים דיקנט הסטודנטים פועל לשיפור הרווחה של הלומדים במישור האקדמי, הכלכלי והאישי. כמו כן, דיקנט הסטודנטים מטפל בבעיות אתיות בין מרצים וסטודנטים, מפקח על נורמות התנהגות במסגרת הלימודים ויוזם פרויקטים חברתיים. ריבוי תפקידי הדיקנט כרוכים בבניית מארג יחסי גומלין עם שותפים שונים במכללה, בין היתר רקטור המכללה, דיקני פקולטות ובעלי תפקידים, סגל המרצים, מנהלי הסטודנטים בפקולטות ובהנהלה ואגודת הסטודנטים (ארביב-אלישיב, 2015).

מטרת המחקר

לבחון את שביעות רצונם של הסגל האקדמי וקהל הסטודנטים והסטודנטיות מפעילות דיקנט הסטודנטים והמענים הניתנים במסגרתו.

השיטה

כלי הסקר והליך איסוף הנתונים

לצורך ביצוע הסקר לכל אחת מאוכלוסיות היעד (סטודנטים, סגל אקדמי) חובר שאלון לדיווח עצמי (ראו נספח 1 ונספח 2). השאלון כולל שאלות סגורות ופתוחות ומטרתו לעמוד על שביעות רצונם של סטודנטים וסגל אקדמי משירותי המכללה. לשאלון היו שתי גרסאות שונות על פי קבוצת היעד. כל השאלות הסגורות בשאלון היו בסולם ליקרט שנע בין 1 עד 5 כאשר הציון 5 משקף מידת שביעות רצון גבוהה מאוד (במידה רבה מאוד) ואילו הציון 1 משקף העדר שביעות רצון (כלל לא). כמו כן, המשיבים יכלו לבחור באופציה "לא רלוונטי". הודגש למשיבים שהשאלון הינו אנונימי ונועד לצורכי המחקר בלבד. השאלון הועבר לראשונה בחודש פברואר במתכונת מקוונת באמצעות מערכת הסקרים של FORMS OUTLOOK. עקב היענות נמוכה של הסטודנטים המשך איסוף הנתונים נעשה בעזרת אגודת הסטודנטים והתפרס במהלך שלושה חודשים.

משתתפים

הסקר כלל שתי קבוצות מחקר: סטודנטים (N=130) וסגל אקדמי (N=60). להלן פירוט על כל אחת מהקבוצות בנפרד.

1. סטודנטים – על הסקר השיבו כאמור 130 סטודנטים, מתוכם 79.8% (N=103) נשים ו-20.2% (N=26) גברים. רוב הסטודנטים (63.1%, N=82) לומדים לתואר ראשון (B.Ed), כחמישית מהם (20.8%, N=27)

לומדים לתואר שני (M.Ed), והיתר (N=21 16.2%), לומדים בתכניות להסבת אקדמאים להוראה. קצת מעל מחצית המשיבים (N=69, 53.1%) לומדים בפקולטה לחינוך, 16.2% (N=21) לומדים בפקולטה למדעי הרוח וחברה, 7.7% (N=10) לומדים בפקולטה למדעים ואחרים (N=30, 23.1%) לומדים בפקולטה לאמנויות.

2. סגל אקדמי - על הסקר השיבו 60 מרצים, מתוכם 80.0% (N=48) נשים ו-20.0% (N=12) גברים. 58.6% (N=34) מהמשיבים הינם בעלי תפקיד ניהולי במכללה. הוותק במוסד הינו 11.63 שנים בממוצע (סטיית תקן 7.93). כשליש מן המשיבים (N=20, 33.3%) ציינו כי עובדים בפקולטה לחינוך, כ-40% נוספים (38.3%), (N=23) ציינו כי עובדים בפקולטה למדעי הרוח וחברה, 10.0% (N=6) ציינו כי עובדים בפקולטה למדעים ו-18.3% (N=11) עובדים בפקולטה לאמנויות.

המשיבים על הסקר בחרו לענות על השאלון המקוון ולא נדגמו באופן אקראי ואינם מהווים מדגם מייצג של קהל הסטודנטים והמרצים. עם זאת, המדגם נותן תמונה ראשונית על הסוגיה הנבדקת.

ניתוח נתונים

נתוני הסקר נותחו באמצעות סטטיסטיקה תיאורית. טיפול בשאלות הפתוחות נעשה בגישה אינדוקטיבית. בשלב ראשון נערכה חלוקה של התשובות הפתוחות בשאלון לנושאים. תשובות בנושאים דומים התקבצו לקטגוריות שייצגו את ההיבטים המרכזיים שעלו מדיווחי המשיבים (Maykut & Morehouse, 1994).

ממצאים

הממצאים יוצגו בשני פרקים. בפרק ראשון יוצגו הממצאים ביחס לסטודנטים. בפרק שני יוצגו הממצאים ביחס לסגל אקדמי.

סטודנטים

1. תפיסת תפקיד הדיקנט

ראשית, הסטודנטים התבקשו לתאר באופן פתוח כיצד הם תופסים את תפקיד הדיקנט. על השאלה בחרו להשיב 101 סטודנטים. תימה דומיננטית בהקשר הזה התייחסה לתפקיד הדיקנט **כגוף שאמור לקשר ולדאוג לרווחת הסטודנטים וזכויותיהם ואף לסייע להם בפתרון בעיות מסוגים שונים**. כשליש מהסטודנטים (33 סטודנטים) ציינו בתשובותיהם הפתוחות היגדים ברוח זו. אחד הסטודנטים אף תאר את תפקיד הדיקנט כ"בית המשפט של המכללה". באמצעות תימה זו הסטודנט יוצר הכללה שטומנת בחובה קריטריונים פורמליים המביעים מצד אחד הגנה על זכויות ומצד שני מוקד לפסיקה בנושאים שונים. להלן מספר דוגמאות להמחשה:

- ארגון שתומך בסטודנטים

- ...וצריך להוות כגוף המקשר בין התלמידים להנהלת המכללה - בעיקר במקרים בהם לא ניכר שיתוף הפעולה
- דיקנט הסטודנטים אמור לטפל בזכויות הסטודנט ומתן סיוע לסטודנט בפתרון בעיות שונות בהן נתקל במהלך שנה"ל.
- אמור לדאוג לרווחת הסטודנטיות
- אחד שרוצה לעזור ולתמוך בסטודנטים אם יש בעיות במכללה או עם חוגים
- מי שעושה את העבודה מאחורי הקלעים ובכל בעיה אפשר לפנות והדיקנט לא יקל ראש

דבריהם של הסטודנטים אף מצביעים על הכרה בחשיבותו של גוף זה במכללה לרווחת הסטודנטים ובאיי המכללה. חלק מן הסטודנטים ($N=11$) הדגישו את החשיבות של הדיקנט במארג הפעילות של המכללה. להלן דוגמאות לתגובותיהם המילוליות:

- חשוב, נותן הרגשה וידיעה שיש בעל תפקיד במכללה שאפשר להישען עליו. בכללי מחזק את התחושה שסמינר הקיבוצים זאת הבחירה הנכונה למקום לימודים מכיוון שיש תמיכה מכל הכיוונים.
- בעיני נראה לי חשוב מאוד. לא ידעתי שהוא קיים לפני שהתחלתי את הלימודים ושמחתי לדעת שכן. חשוב שיש גוף שאפשר לדבר איתו שהוא לא חלק מסגל ההוראה
- דיקנט הסטודנטים הינו חשוב ביותר וצריך להוות כגוף המקשר בין התלמידים להנהלת המכללה - בעיקר במקרים בהם לא ניכר שיתוף הפעולה


עם זאת, יש לציין כי כ- 45% מהמשיבים ($N=46$) מרגישים כי אינם מכירים מספיק את צוות הדיקנט ותפקידיו. כתוצאה מכך, חלק מהם ביקשו לצאת למסע הסברה מפורט ומעמיק יותר. הללו ביקשו לדאוג לרשימת התחומים הנגישה והמפורטת שבהם ניתנת עזרה על ידי הדיקנט. כמו כן, הם ביקשו שנציגים מטעם הדיקנט יכנסו לכיתות בתחילת השנה כדי לפרט את תפקידי הדיקנט השונים. להלן הדוגמאות לקולות שעלו מהשטח:

- כדמות עלומה שתפקידה לא ברור
- אין לי מושג מי היא. חוץ מהתכתבויות במייל לא ממש מורגשת הנוכחות שלה לפחות אצלי
- אין לי מידע על התפקיד הזה
- אין לי שום קשר אליה. לא שמעתי על פעולותיה כלל.
- לא ממש מרגישה בו במהלך לימודי, לא רואה איך הוא מגיע לידי ביטוי במגע ישיר עם התלמידים (אני שנה א').
- הייתי מאוד שמח להיחשף לפעילות ומטרות הדיקנט, לצערי לא מבין מה תפקידו ומה מעשיו וכיצד הוא משפיע על חיי כסטודנט בסמינר.
- כשהתחלתי את התואר השני, אף אחד לא הסביר מיהו או מה הוא דיקנט הסטודנטים, איפה הוא יושב ומה תפקידו.
- בתחילת השנה הסבירו לנו מה תפקידי הדיקנט, עוד בתקופה שלא הבנו כלום ולא ידענו כלום, עכשיו לאחר שחוויתי כמה חודשים בשנה א' הייתי רוצה שוב להבין מה היקף העזרה והדברים שכן אפשר לפנות לדיקנט.
- אני כבר שנה ב' בתואר ראשון במכללה. מעולם לא ראיתי/שמעתי על הדיקנט ועל פועלו במכללה. לא יודעת מה התפקידים שלו ובמה הוא יכול לעזור. הוא לא מגיע להציג את עצמו ולא מציגים בשמו שום דבר

- ... אני תכף מסיימת שנה ד' ולא מרגישה שאני יודעת מה התפקידים של הדיקנט במאה אחוז, לא יודעת מה מגיע לי לגמרי, לא מרגישה שיש רצון שאנו ניגש בפניות ובקשות.
- פירוט רב יותר אולי בתחילת השנה על תפקידיו
- הייתי רוצה שהמידע יהיה יותר נגיש לסטודנטים, שתיכנס לכיתות יותר מפעם אחת לפני שנה א' כשהסטודנטים לא מבינים מה מימנים ומשמאלם.
- עוד שיחה, כדי לדעת ולהזכיר מהם הזכויות שלנו
- מה תפקידה ? ולהיות יותר מעורבת ולהיכנס לכיתות כדי שנכיר אותה ובכך יהיה גם תחושה של יחס אישי

במקביל לכך, מספר סטודנטים (N=8) ציינו ששירותי הדיקנט אינם רלוונטיים וחסרי משמעות עבורם.

היגדים אלו קשורים בעיקר לכך שהסטודנטים לא נעזרו בשירותים אלו, ואולי לא היו זקוקים להם :

- לא פניתי מעולם לדיקנט ומקווה שלא אצטרך, אך אם אפנה מקווה לקבל יחס מקצועי ומכבד
- קיבלתי אישור להערכת זמן כעולה חדשה במהירות רבה אך חוץ מזה לא נגשתי לדיקנט/לצוות ולא ברור לי מה תפקידה במכללה, אולי כי לא היה לי בעיות שהיו צריכים טיפול.
- לא רלוונטי. לא משתמשת בשירות זה
- קשה לי להגיד כיוון שלמרות שאני עומדת לסיים את התואר השני, לא הייתה לי אינטראקציה מול הדיקנט
- חסר משמעות בשבילי
- אני פחות מכירה את הפעילות, התנסיתי פעם אחת בשיח עם הדיקנט והבעיה ישר נפתרה 

באופן כללי, מתגובותיהם המילוליות של הסטודנטים ניתן ללמוד כי קצת פחות ממחציתם רואים בדיקנט הסטודנטים גוף חשוב אשר מסייע ומקשר בינם לבין הנהלת המכללה. ואילו, קצת יותר ממחציתם תופסים את דיקנט הסטודנטים כלא רלוונטי ובכלל לא מכירים את ייעודו ומטרותיו.

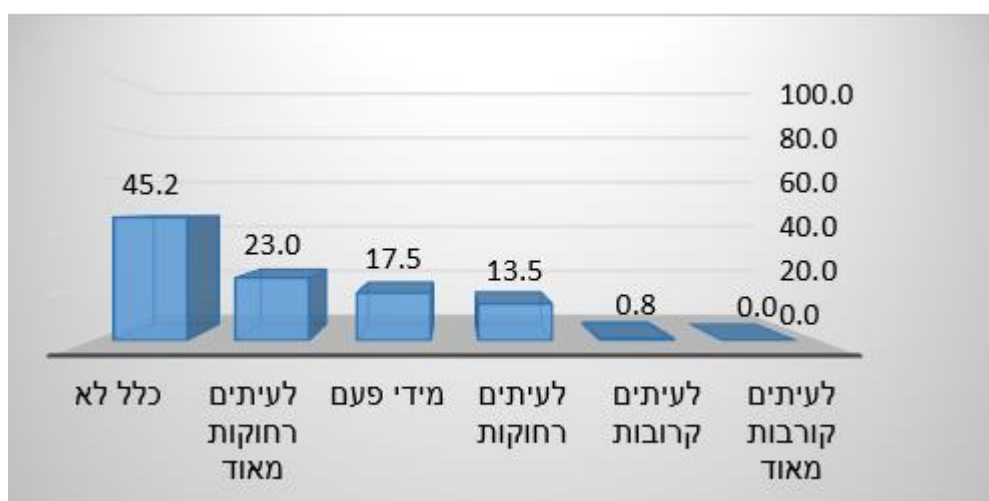
בהלימה לתשובות הפתוחות, מהניתוח הכמותי המוצג בלוח הבא, עולה כי המשיבים מכירים את שירותי הדיקנט במידה מעטה (ממוצע 2.31, ס.ת. 1.49) וסבורים כי דיקנט הסטודנטים מפיץ מידה רלוונטי במידה בינונית (ממוצע 2.86, ס.ת. 1.38). עם זאת, גם מניתוח תשובותיהם הסגורות של המשיבים עולה כי קרוב למחציתם מאמינים כי פעילות הדיקנט מסייעת בשמירה על רווחת הסטודנטים והסטודנטיות (46.1%) ותומכת בהם במהלך לימודיהם (45.6%).

לוח 1: תפיסת תפקיד הדיקנט¹

במידה רבה עד רבה מאוד ²	סטיית תקן	ממוצע	N	
46.1%	1.49	3.29	102	פעילות הדיקנט מסייעת בשמירה על רווחת הסטודנטים והסטודנטיות
45.6%	1.46	3.21	103	פעילות הדיקנט תומכת בסטודנטים ובסטודנטיות במהלך לימודיהם
34.6%	1.38	2.86	104	דיקנט הסטודנטים מפיץ מידע רלוונטי
21.2%	1.49	2.31	118	השירותים הניתנים על ידי הדיקנט מוכרים לי

2. פניות לדיקנט ואיכות המענים

הממצאים מלמדים כי קבוצה יחסית מצומצמת של המשיבים ציינה כי מרגישה בטוחה לפנות לדיקנט במידה רבה עד רבה מאוד (N=41, 31.5%). ובאורח זה ההתבוננות בתרשים הבא מלמדת, כי רוב המשיבים דיווחו כי פונים לדיקנט לעיתים רחוקות מאוד עד כלל לא³. (N=86, 68.2%)



תרשים 1: תדירות הפנייה לדיקנט הסטודנטים (באחוזים) N=126

בהמשך, המשיבים התבקשו להתייחס לאיכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט. את עמדות המשיבים מוצגים בלוח 2 על פי תדירות הפנייה לשירותי הדיקנט⁴.

¹ סולם התשובות נע בין 1- כלל לא ל-5- במידה רבה מאוד.
² פה ובהמשך לשם הצגת הממצאים נעשה איחוד בין קטגוריה 4 ו-5.
³ ארבעה משיבים לא ציינו את תדירות הפנייה לדיקנט
⁴ לשם הצגת הממצאים המשיבים חולקו לשתי קבוצות: קבוצה ראשונה כללה משיבים אשר לא פונים לדיקנט או פונים לעיתים רחוקות מאוד, קבוצה שנייה כללה את המשיבים אשר פונים לדיקנט לעיתים רחוקות, מדי פעם ומשיב אשר פונה לדיקנט לעיתים קרובות.

לוח 2: איכות המענים הניתנים על ידי דיקנט הסטודנטים על פי תדירות הפניה

	לעיתים רחוקות/מדי פעם/לעיתים קרובות	לעיתים רחוקות/מדי פעם/לעיתים קרובות	כלל לא / לעיתים רחוקות מאוד	כלל לא / לעיתים רחוקות מאוד	
t	ממוצע (סטיית תקן)	N	ממוצע (סטיית תקן)	N	
5.58***	4.03 (1.06)	39	2.47 (1.49)	45	רלוונטיים
4.85***	4.08 (1.16)	36	2.65 (1.36)	37	יעילים
3.72***	4.08 (1.16)	37	2.94 (1.41)	34	רגישים תרבותית
5.05***	3.83 (1.23)	36	2.32 (1.27)	34	מגוונים
5.53***	4.27 (1.12)	37	2.67 (1.51)	46	אני מרגיש/ה שהמענה דיסקרטי
6.24***	3.97 (1.26)	37	2.36 (1.20)	56	דיקנט הסטודנטים נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסטודנטיות
6.92***	4.04 (1.04)	39	2.40 (1.25)	66	שביעות רצון כללית מאיכות המענים

***p<.001

ההתבוננות בלוח מלמדת על הבדל מובהק בין שתי קבוצות המשיבים בכל ההיבטים של שביעות רצון מאיכות המענים הניתנים על ידי דיקנט הסטודנטים. קרי, המשיבים אשר נעזרו בשירותי הדיקנט הביעו שביעות רצון רבה מהמענים שקיבלו הן באופן כללי, הן מבחינת רלוונטיות, יעילות, רגישות תרבותית, גיוון, דיסקרטיות והתאמת המענים לצורכיהם. חיזוק לשביעות רצונם הרבה ניתן למצוא גם בתגובותיהם המילוליות המשבחות את אופן המענה שקיבלו ומדגישות בעיקר את מהירות הטיפול, הזמינות, ההקשבה, היחס המכיל, הסבלני ואמפתי מצד הצוות של הדיקנט. להלן דוגמאות להמחשה:

- אופן מענה נעים, מנומס, סבלני, מכבד, מזמין
- יחס אמפתי ומכיל, סבלנות והקשבה לבעיות
- הקשב הכלה והבנה של הסטודנטים
- מענה שנותן תחושת ביטחון לסטודנטים, כזה שאינו מנסה להתנער מעשרה
- תשובה מהירה לפניה וטיפול מיטבי בבעיה
- תמיד חוזרים! לכל פניה

בודדים הסטודנטים (N=4) מקבוצה זו אשר מתחו ביוקרת על המענים שקיבלו על ידי הדיקנט:

- חוסר בגיוון פתרונות כלכליים
- מענה קצר מאוד או לא רגיש
- בקשתי סיוע בלימודים ולא קיבלתי

- יחס מזלזל או פוגע

לעומתם, ממצאי הלוח מלמדים כי המשיבים אשר לא פנו לדיקנט הסטודנטים או פנו לעיתים רחוקות מאוד הביעו שביעות רצון נמוכה מכל ההיבטים של איכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט. על סמך תגובותיהם המילוליות אשר כבר הוצגו לעיל, ניתן לשער כי הללו לא מכירים מספיק את פעילות הדיקנט ולכן שירותיו לא זוכים להערכה רבה בקרבם. בנוסף, חלק מן הסטודנטים ($N=6$) אשר פנו לדיקנט לעיתים רחוקות מאוד, בחרו לעלות דוגמאות למענה אינו מיטבי שקיבלו. הם התלוננו בעיקר על מענה ממושך, חלקי, לא סבלני, חסר רגישות ופוגע או התלוננו על העדר המענה לבעיה המבוקשת. להלן תגובותיהם:

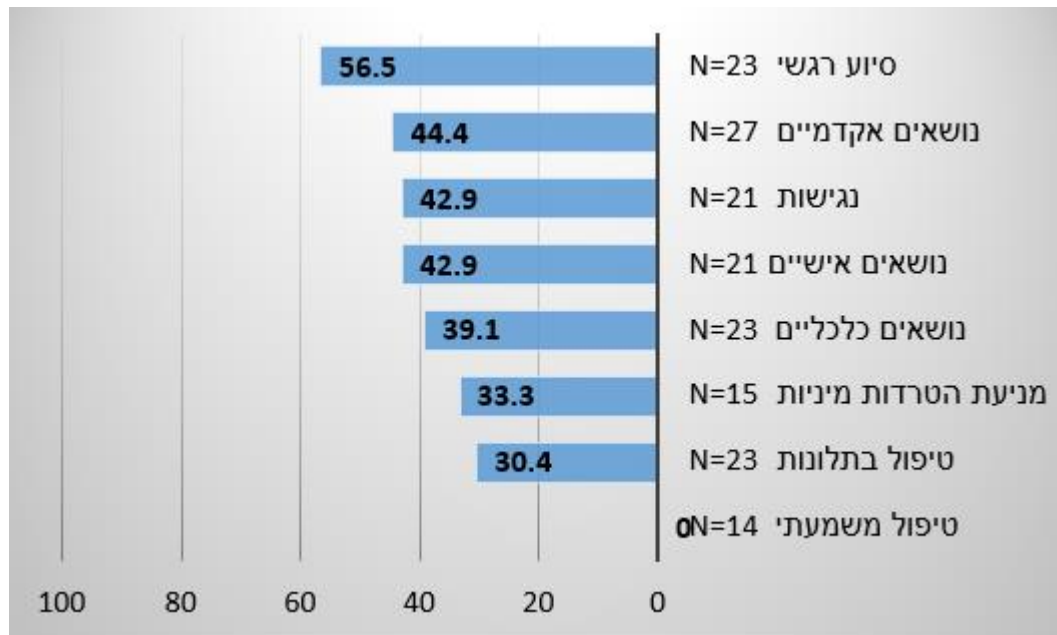
- אופן המענה לעיתים אינו סבלני
- מענה גנרי אוטומטי אינו יעיל
- חיפשתי אותם בנוגע לחדר הנקה, לא ענו לי מספר פעמים ולא חזרו אלי,
- לא עונים למיילים
- עד היום לא קיבלתי מענה לפטור על קורס הטרודות מיניות היות וזה מפעיל אצלי טריגר למה שעברתי. הפניה היתה באוקטובר. חוששת שזה מה שימנע ממני לקבל את ההסמכה.
- לעתים זה מתסכל שמחכים זמן רב למענה.

מלבד זאת, שני סטודנטים בחרו להציע המלצות לשיפור המענים:

- כאשר סטודנט פונה בכל בקשה לא משנה אם בתחום הטיפול או לא, יש למצוא עבורו את כל אפיקי העזרה האפשריים, או להפנות אותו לגורמים מטפלים.
- שהדיקנט נועד כדי לשרת אותו ולא לגזול אנרגיה דרך פרוצדורה מסורבלת.

בהמשך בפני המשיבים אשר פנו לדיקנט לעיתים רחוקות או בתדירות גבוהה יותר ($N=40$), הוצגו התחומים בהם ניתן הסיוע על ידי הדיקנט והם התבקשו לציין באיזה מידה קיבלו מענה מותאם בתחומים אלו. את שיעור המשיבים אשר סברו כי קיבלו מענה מותאם במידה רבה עד רבה מאוד בתחומים שהוצגו, ניתן לראות בתרשים הבא על פי כל תחום⁵.

⁵ לא כל משתתפי המחקר בחרו להשיב אודות כלל תחום שהוצג, לכן ליד כל תחום בתרשים ניתן לראות את מספר הנבדקים שנתנו תשובה לגביו.



תרשים 2: תפיסת מענה מותאם במידה רבה עד רבה מאוד על פי תחומים (באחוזים)

מהתרשים ניתן ללמוד כי יחסית מעט משיבים נעזרו בתחומים השונים אשר נמצאים תחת טיפולו של הדיקנט. מאלו שנעזרו, קבוצה יחסית מצומצמת של המשיבים חשה כי המענים שקיבלו היו מותאמים לצורכיהם. הכי הרבה משיבים, אך עדיין קצת יותר ממחצית (56.5, N=13), חשו כי סיוע רגשי שקיבלו היה מותאם לצורכיהם. ארבעה מהם הביאו דוגמאות לטיפול רגשי שקיבלו באופן פתוח, בהם הדגישו את מהירות הטיפול וסבסוד של עלותו:

- ניתן לי טיפול רגשי במהירות, ללא תשלום ובהתאמה מרבית תוך זמני טיפול מהירים ביותר.
- דאגו לי לסיוע נפשי מסובסד
- טיפול פסיכולוגי בסיבסוד מלא
- שיתפתי את הדיקנט בחרדת המבחנים שלי, ומיד הציגה בפניי ברגישות מיטבית את האופציות שעומדות בפניי, סיפרה באריכות על כל אופציה וביקשה שאעדכן אותה לאחר כשבועיים. היא לא ניסתה לסמן וי, זה היה חשוב לה שאצליח ואקבל את המענה והעזרה שאני צריכה

עוד ניתן ללמוד מן התרשים כי כ-44% מן המשיבים (N=12) ציינו כי קיבלו מענה מיטבי אף בנושאים אקדמיים, חמישה מהם בחרו לפרט את המענים שקיבלו באופן פתוח:

- אישור למרצים להיעדרות פיזית משעורים
- מענה לפניוטי לקביעת מועד בחינה בארגון חיצוני.
- התייחסות לשעות עבודה בזמן מבחנים
- הגשתי תלונה על מרצה, וענו לי ברצינות רבה ועזרו לי כמיטב היכולת.
- פיצול השנים עזרה לי מאוד מאוד

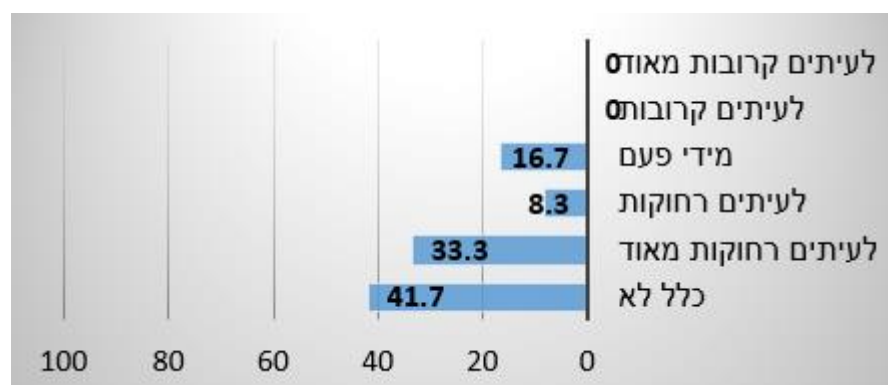
בנוסף, כ-40% מן המשיבים ציינו כי קיבלו מענה מותאם בנושאים אישיים (N=9), כלכליים (N=9) ובתחום הנגישות (N=9). חלקם הביאו דוגמאות לכך באופן פתוח:

- הפנו אותי למהות לטיפול באבחון קשב
- התחשבות במצב בריאות
- שינו בשביל את כיתות הלימוד שיהיה לי נח מבחינה נגישות
- שלחתי להם מייל בנוגע למלגות וקיבלתי תשובה מפורטת
- בזמן שהייתי בהיריון בסיכון ולאחר מכן לידה וחופשת לידה- קיבלתי מענה רגיש ויעיל.

מלבד זאת, שליש (N=5) מן המשיבים ציינו כי קיבלו מענה מותאם בעת הטיפול בהטרדות מיניות ואף אחד מן המשיבים לא ציין כי קיבל מענה מותאם בעת הטיפול משמעתי. אם כי, שני משיבים מתחו ביקורת על המענה שקיבלו בנושא הנגישות:

- הדיקנית צריכה להבין ולדעת איך מכילים אנשים בעלי מוגבלויות ולא להטיף להם למה בחרו מסלול מדעים שיש בו סיורים. צרכים לדעת איך להנגיש את הסיורים או לתת הקלות לאנשים בעלי מוגבלויות.
- אני מרגישה שהצוות שאחראי על מוגבלים לא עושה עבודה. 1. ניסו לשכנע אותי לא לבוא בגלל אי התאמות כיתה. המרצים שונו מיקום כיתה בגלל ראו סבל, לא טיפלו בהתאמות בגלל כובד שמיעה, לא טיפלו בבעיות להתאמה שולחן וכסא בגלל בעיה רגלים. הגישה הייתה תסדרי לבד...

לבסוף, המשיבים התבקשו לציין האם קיימים תחומים נוספים שהיו מעדיפים לקבל בהם טיפול במסגרת פנייתם לדיקנט. על השאלה השיבו 88 סטודנטים, מהם כ-30% (N=24) ביקשו להוסיף תחומים נוספים לטיפול במסגרת דיקנט הסטודנטים. יש לציין כי רוב הסטודנטים (N=18, 75.0%) אשר ביקשו להוסיף את התחומים הנוספים שייכים לאותה קבוצה שפנתה לשירותי הדיקנט לעיתים רחוקות מאוד או כלל לא. את הפירוט ניתן לראות בתרשים הבא.



תרשים 3: שיעור המשיבים המבקשים להוסיף לשירותי הדיקנט תחומים נוספים על פי תדירות הפנייה

(באחוזים) N=24

בהמשך, שמונה משיבים אשר כלל לא פנו לדיקנט הסטודנטים הציעו בתשובותיהם הפתוחות התחומים שרצוי, לדידם, להוסיף לסל שירותי הדיקנט. הללו ביקשו להוסיף פירוט חובות וזכויות של הסטודנטים בנושא ההיעדרויות מהלימודים, הסבר לגבי זכויות הסטודנטים שממלאים תפקידי הוראה בבתי הספר. כמו כן הם ביקשו את עזרת הדיקנט בנושאים כמו נפח של העבודות, תכיפות של המבחנים, תכני לימוד ונגישות. להלן תגובותיהם המילוליות:

- אני הייתי רוצה לקבל יותר מענה והסברים ברורים לגבי נושא היעדרויות. לפי הבנתי אישור מחלה אינו נחשב היעדרות מוצדקת, אך היעדרות בשל ירח דבש מוצדק...
- הקלות באנגלית לכל סטודנט שמבקש. מלגות ללא התנדבות בכלל
- שיארגנו מרווח בין מבחנים
- סיוע למורים בתנאים המגיעים להם כסטודנטים פירוט ויישום
- סיוע כלכלי
- התאמות לנכים, קורסים קשב וריכוז ועזרה עם מרצים התאמות לכבד שמיעה
- התערבות בתכני לימודים. אין קשר בין מה שלומדים בקורס לבין המבחן או עבודת הגשה.
- סדנאות אישיות לקושי בכתיבה אקדמי

3. שביעות רצון מפעילות הדיקנט

ההבדל בין שתי קבוצות המשיבים (חלוקת המשיבים על פי תדירות הפנייה) בולט אף בבדיקת שביעות רצון של המשיבים מפעילות הדיקנט. קרי, המשיבים אשר פנו לשירותי הדיקנט דיווחו על שביעות רצון רבה מפעילות הדיקנט הן באופן כללי, הן מהיבטיו השונים. לעומתם, המשיבים הלא מנוסים אשר פנו לדיקנט לעיתים רחוקות מאוד או כלל לא דיווחו על שביעות רצון נמוכה עד בינונית מהפעילות של הדיקנט הן באופן כללי, הן מהיבטיו השונים. ההבדל בין שתי הקבוצות מובהק מבחינה סטטיסטית ($t=5.48, p<.001$). את פירוט הממצאים ניתן לראות בלוח הבא.

לוח 3: מידת שביעות רצון מפעילות הדיקנט על פי תדירות הפניה

	לעיתים רחוקות/מדי פעם/לעיתים קרובות	לעיתים רחוקות/מדי פעם/לעיתים קרובות	כלל לא / לעיתים רחוקות מאוד	כלל לא / לעיתים רחוקות מאוד	
t	ממוצע (סטיית תקן)	N	ממוצע (סטיית תקן)	N	
4.04***	4.19 (1.20)	31	2.89 (1.43)	38	בקיאות הצוות בתחומו
5.93***	4.25 (1.04)	28	2.42 (1.46)	38	תקשורת עם צוות הדיקנט
4.96***	3.92 (1.35)	25	2.17 (1.36)	36	תקשורת עם דיקנית הסטודנטים
4.41***	4.29 (.98)	28	2.94 (1.35)	34	מהירות הטיפול
3.38**	4.09 (1.11)	22	3.00 (1.17)	29	שעות מתן השירות
4.03***	4.24 (1.12)	29	2.87 (1.48)	30	מתן מענה אמפתי לסטודנטים ולסטודנטיות
3.62**	4.52 (1.01)	27	3.43 (1.22)	30	יחס הצוות
4.23***	3.80 (1.19)	25	2.43 (1.19)	30	גמישות בפתרון בעיות
4.68***	4.08 (1.14)	24	2.42 (1.44)	33	נגישות המידע בתקנון במתכונתו הנוכחית
1.41	3.96 (1.64)	23	3.36 (1.48)	33	הלומדה למניעת הטרדות מיניות
5.48***	4.13 (1.07)	35	2.72 (1.33)	53	ממוצע כללי

***p<.001, **p<.01

בהמשך, חלק מן המשיבים אשר פנו לדיקנט לעיתים רחוקות או בתדירות גבוהה יותר בחרו לשבח את עבודתו של צוות הדיקנט גם באופן פתוח:

- אני אישית שמחה וקיבלתי עזרה מספר פעמים מהדיקנט, יחס חם מהצוות וממנה ואני יודעת שאוכל לפנות אליה שוב בהמשך במידה וארצה/אצטרך. וגם אם לא אצטרך- היא תשמח לשמוע על ההתקדמות שלי.
- ...כן אציין לחיוב שכשביקשתי סיוע רגשי הייתה הפנייה זריזה ומקצועית לגורמים הרלוונטי.
- תמשיכו לתת שירות טוב ! כל הכבוד לכן לא מובן מאליו סיגל ♥
- הדיקנית מדהימה !

לעומתם, המשיבים אשר התנסו בשירותי הדיקנט לעיתים רחוקות מאוד או כלל לא הביעו שביעות רצון נמוכה עד בינונית מעבודתו של הצוות וביקשו לשפר את איכות הקשר בינם לבין דיקנט הסטודנטים גם באופן פתוח:

- הקשר של הדיקנט עם הסטודנטים צריך להיות בעיני הרבה יותר ישיר, תדיר ואפקטיבי. בלי בירוקרטיה אינסופית מתישה.
- במענקים כספיים לא היה ברור למה חלקם לא קיבלו מענה, כשהייתה בעיה עם תומקס המענה היה לא נעים, כשביקשתי עזרה במהות קיבלתי תשובה שרק אם יש לי איבחון אקבל עזרה. הסדנאות בזום לאסטרטגיות למידה היו בינינויות.

סיכום

הממצאים מלמדים כי חלק לא מבוטל של הסטודנטים לא בקיא מספיק בתפקידי הדיקנט ובפעילות הניתנת על ידי גוף זה. כתוצאה מכך, חלק מהמשיבים העלו הצעה להיכנס לכיתות בתחילת השנה כדי לפרט את תפקידי הדיקנט השונים. עוד עולה מן הממצאים כי קצת פחות ממחצית המשיבים רואים בדיקנט הסטודנטים גוף חשוב אשר מסייע ומקשר בינם לבין הנהלת המכללה. ואילו, קצת יותר ממחציתם תופסים את דיקנט הסטודנטים כלא רלוונטי ובכלל לא מכירים את ייעודו ומטרותיו. הללו ביקשו לדאוג לרשימת התחומים הנגישה והמפורטת שבהם ניתנת עזרה על ידי הדיקנט.

באופן דומה, הממצאים מלמדים על רמת הפניות הנמוכה יחסית של הסטודנטים לסיוע של הדיקנט. מאלו שנעזרו בדיקנט הסטודנטים, קבוצה יחסית מצומצמת של המשיבים חשה כי המענים שקיבלו היו מותאמים לצורכיהם. הכי הרבה משיבים, אך עדיין קצת יותר ממחציתם, חשו כי סיוע רגשי שקיבלו היה מותאם לצורכיהם. עם זאת, עולה מן הממצאים כי אלו שפנו לדיקנט, גם אם לעיתים רחוקות, נשארו שבעי רצון מאיכות המענים שקיבלו. באופן פתוח קבוצה זו שיבחה בעיקר את מהירות הטיפול, הזמינות, ההקשבה והיחס המכיל, הסבלני ואמפתי מצד הצוות של הדיקנט. לעומתם, המשיבים אשר לא פנו לדיקנט הסטודנטים או פנו לעיתים רחוקות מאוד הביעו שביעות רצון נמוכה מכל ההיבטים של איכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט. על סמך תגובותיהם המילוליות, ניתן לשער כי הללו לא מכירים מספיק את פעילות הדיקנט ולכן שירותיו לא זוכים להערכה רבה בקרבם. ההבדל בין שתי הקבוצות בולט אף בהתייחסותם לשביעות רצונם הכללית מפעילות הדיקנט. כך הקבוצה המנוסה יותר הביעה שביעות רצון רבה מכל ההיבטים של הפעילות, ואילו המשיבים אשר מנוסים פחות או לא מנוסים כלל הביעו שביעות רצון נמוכה עד בינונית מהפעילות של הדיקנט. כמו כן עלה מן הממצאים כי קבוצה יחסית מצומצמת של המשיבים ציינה כי מרגישה בטוחה לפנות לדיקנט במידה רבה עד רבה מאוד. נראה כי מסע הסברה מפורט ומעמיק אמור לחשוף לקהל הרחב של הסטודנטים את תפקידי הדיקנט ולהגביר את כמות הפניות לשירותיו.

1. תפיסת תפקיד הדיקנט

בשלב ראשון הסגל האקדמי התבקש לתאר באופן פתוח כיצד הוא תופס את תפקיד הדיקנט. על השאלה בחרו להשיב 52 מרצים. בדומה לתחושתם של הסטודנטים גם בקרב המרצים תימה דומיננטית התייחסה לתפקיד הדיקנט כגוף הדואג לרווחת הסטודנטים וזכויותיהם וכן כגוף מסייע לסטודנטים בפתרון בעיות מסוגים שונים. כ-31% מן המשיבים ציינו בתשובותיהם הפתוחות היגדים ברוח זו:

- גורם חשוב מאוד לסיוע לסטודנטים, בעיקר בהיבטים 'רכים' של צרכים שהמערכת פעמים רבות לא מסוגלת לסייע בכלים פדגוגיים אקדמיים סטנדרטיים.
- דאגה לרווחת הסטודנטים-ים, לצד מעקב על מילוי חובתן מבחינת אתיקה. כלומר - מעקב על נהלים אתיים של הסגל ושל הסטודנטים-ות - וכן גם תיווך במילוי צרכים, כמו תמיכה כלכלית, מהו"ת וכ'.
- הדיקנט מהווה עמוד תווך, עוגן, ומקור לתמיכה וסיוע בכל קושי שמתגלה בסטודנט-ית הטיפול תמיד אישי, מקצועי, ממוקד, מרושת בהפניות מתאימות ודרכי התמודדות שנבנות בשיתוף פעולה ובתהליך איכותי ומיטבי
- טיפול ברווחת הסטודנטים
- הדיקנט נתפס כ"האב" (מרכזיה) בעלת שתי זרועות - האחת מכוונת ומאפשרת פנייה ישירה של סטודנטים בעניינים שונים, ללא מעורבות ראשות המחלקה האקדמית - ובהמשך מענה לצרכים אישיים; השנייה היא זו שתומכת, מלווה, מדריכה ומכוונת את המענים במסגרת המחלקה.
- כך, מבחינתי הדיקנט הוא גוף שנותן מענה בנושאים חשובים הן לי בכובעי השונים והן לסטודנטים/ות

בנוסף, קצת יותר משליש המשיבים (18 מרצים) תפסו את הדיקנט כגוף המתווך בין הסטודנטים למרצים ומסייע ליצירת קשר מכיל ומכבד בין שני הצדדים:

- כמגשר ומתווך בין הסטודנטים לאקדמיה... כמסייע בהסדרת המנגנונים השונים הקבועים בתקנון
- ... מגשר בין סטודנטים ובינם לבין מרצים והמערכת כולה כאשר עולות בעיות, יוזם פעילויות המקדמות תקשורת בריאה ורווחה לסטודנטים.
- ...הסדרת מערכת היחסים בין הסטודנטים למרצים.
- אני רואה בדיקנט כגוף מנחה ומוביל בתוך נבכי האקדמיה והמרחבים האפורים והמאוד מורכבים שקיימים במערך הכוחות בין סטודנטים - מרצים - בעלי תפקידים - ודרישות אקדמיות.
- סיוע לסטודנטים והסדרת מערת היחסים בין הסטודנטים למרצים.
- צומת מרכזית בין הסגל האקדמי לסטודנטים/יות. כתובת להתייעצויות עבורי, כתובת טבעית לסטודנטים בעת מצוקה/קושי/צורך. גוף מרכזי בסוגיות של תקינה, משמעת, חונכות ועוד

מלבד זאת, כשם שסטודנטים, גם חלק מן המרצים (N=13) הצביעו על הכרה בחשיבותו של גוף זה לרווחת כלל באי המכללה:

- תפקיד חשוב ביותר התומך בסטודנטים ובסגל בשאלות מסוגים שונים - מנהלתיים ועד אתיים.
- אחד התפקידים החשובים במכללה בעיניי. הדיקנט סוג של מרכז ועמוד שתומך בכלנו

- חשוב, מרכזי, ה"שופר" והמתכלל של מגוון צרכים וקהלי יעד
- ...אני רואה בדיקנט כתובת חשובה ביותר למגוון רחב מאד של עניינים הרלוונטיים לי, הן כבעל תפקיד הן כחבר סגל במכללה. לא אחת פניתי לדיקנט בבקשה לסיוע בנושאים של הנחיות, כללים ותקנון ולא פעם פניתי לצורך בקשת סיוע כלכלי/נפשי/אחר לסטודנטים/ות שלי.

אם כי, מניתוח תגובותיהם הפתוחות של המשיבים עולה כי ישנם מרצים שלא מכירים מספיק את תפקידי הדיקנט. בשונה מסטודנטים, מדובר על מרצים בודדים אשר לא ממלאים תפקיד במכללה (N=3). להלן הדוגמאות:

- האמת... אני לא יודעת בדיוק מה אתם עושים. השם תמיד מבלבל אותי ואף פעם לא עברתי הדרכה על התפקידים בסמינר והיכרות עם בעלי תפקידים
- לא מכירה בכלל
- לצערי, אני לא ממש מכירה

בהלימה לתשובות הפתוחות, מהניתוח הכמותי המוצג בלוח הבא, עולה כי נציגי סגל אקדמי אשר השתתפו במחקר סבורים כי קיים שיתוף פעולה בינם לבין הסטודנטים במידה רבה ומביעים סיפוק רב ממידע המופץ על ידי הדיקנט. עם זאת, ממצאי הלוח מלמדים על הבדל מובהק בין סגל הממלא תפקיד במכללה לבין סגל אשר לא ממלא תפקיד כזה, בכל הנוגע להכרת שירותי הדיקנט ותפיסתו כשותף של הסגל האקדמי בעבודתם מול הסטודנטים. כך בעלי תפקידים אשר השתתפו במחקר ציינו כי תופסים את הדיקנט כשותף בעשייתם החינוכית, הם מכירים במידה רבה את שירותיו ונוהגים לפנות אליו לייעוץ בסוגיות הקשורות לסטודנטים. לעומתם, סגל אקדמי אשר לא ממלא תפקיד במכללה ציין כי מכיר את שירותי הדיקנט במידה בינונית וכתוצאה מכך רואה בו שותף ומתייעץ איתו לגבי הסטודנטים גם במידה בינונית.

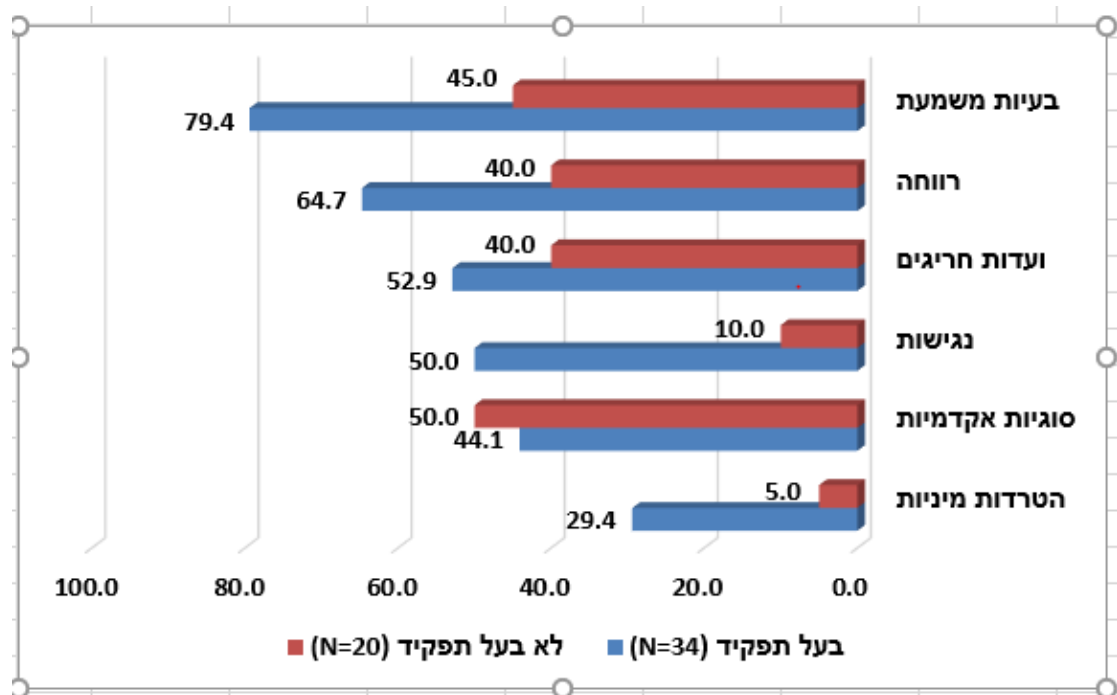
לוח 4: תפיסת תפקיד הדיקנט על פי מילוי תפקיד במכללה

	לא בעל תפקיד	לא בעל תפקיד	בעל תפקיד	בעל תפקיד	
t	ממוצע (סטיית תקן)	N	ממוצע (סטיית תקן)	N	
2.05*	3.46 (1.22)	24	4.09 (1.11)	34	השירותים הניתנים על ידי הדיקנט מוכרים לי
#1.76	3.43 (1.44)	23	4.09 (1.33)	34	מידת התפיסה את דיקנט הסטודנטים כשותף בעשייה חינוכית
2.20*	3.13 (1.25)	23	3.88 (1.27)	34	מידת התייעצות עם דיקנט הסטודנטים בסוגיות הקשורות לסטודנטים
.56	4.06 (.87)	18	4.22 (1.04)	32	קיים שיתוף פעולה בין דיקנט הסטודנטים לסגל האקדמי
.37	4.11 (1.05)	19	4.21 (1.02)	33	דיקנט הסטודנטים מפיץ מידע רלוונטי

#p=.09, *p<.05

2. פניות לדיקנט ואיכות המענים

בשלב שני, המשיבים התבקשו לציין את הסוגיות בהן הם נוהגים לדון עם דיקנט הסטודנטים. בתרשים הבא ניתן לראות את פירוט הסוגיות העולות לדיון בדיקנט על פי תפקיד.



תרשים 4: שיעור המשיבים שבחרו בכל סוגיה ספציפית על פי תפקיד

התרשים מלמד כי הסוגיות שעולות לדיון בדיקנט בקרב רוב בעלי תפקידים הינן בעיות משמעת (79.4%, N=27) ורווחת הסטודנטים (64.7%, N=22). לעומתם, מספר רב ביותר של המרצים (אך עדיין מחציתם) אשר לא ממלאים תפקיד במכללה פונים לדיקנט הסטודנטים לשם הסדרת סוגיות אקדמיות. עוד ניתן ללמוד מן התרשים כי יש פער משמעותי בין בעלי תפקידים לבין המרצים הרגילים באחוזי הפנייה לדיקנט לשם הסדרת נושא הנגישות (10.0% מרצים רגילים לעומת 50.0% בעלי תפקידים). בנוסף, נראה כי שיעור יחסית נמוך של המרצים פונים לעזרתו של הדיקנט עקב הטרדות מיניות (5.0% מרצים רגילים, 29.4% בעלי תפקידים).

מלבד זאת, תשעה מרצים ציינו כי ישנם סוגיות נוספות שעולות לדיון בדיקנט, להלן הפירוט:

- טיפול בהתאמות לסטודנטים מהמגזר הערבי
- אתיקה

⁶ לא מסתכם ל-100%, היה ניתן לבחור יותר מתשובה אחת

בהמשך, המשיבים התבקשו להתייחס לאיכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט. את עמדות המשיבים מוצגים בלוח 5 בסדר יורד על פי הממוצעים⁷.

לוח 5: איכות המענים הניתנים על ידי דיקנט הסטודנטים

במידה רבה עד רבה מאוד	סטיית תקן	ממוצע	N	
91.8%	0.69	4.67	49	אני מרגיש/ה שהמענה דיסקרטי
96.2%	0.58	4.52	52	מענים רגישים תרבותית
90.4%	0.77	4.40	52	דיקנט הסטודנטים נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסטודנטיות
79.6%	1.24	4.33	54	אני מרגיש/ה בטוח לפנות לדיקנט
85.2%	0.82	4.30	54	מענים יעילים
84.3%	0.78	4.27	51	מענים מגוונים
87.0%	0.72	4.24	54	מענים רלוונטיים
72.0%	1.19	4.00	50	דיקנט הסטודנטים נותן מענה מיטבי לסגל האקדמי
78.0%	.95	4.20	58	שביעות רצון כללית מאיכות המענים (ממוצע כללי)

ההתבוננות בלוח מלמדת כי סגל אקדמי הביע שביעות רצון רבה מאיכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט (ממוצע כללי 4.20). בתוך כך, קיימת הסכמה בקרב המרצים שהטיפול הניתן בדיקנט הינו בראש ובראשונה דיסקרטי ורגיש תרבותית, אך גם נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסגל אקדמי. כמו כן המשיבים הסכימו כי המענים הניתנים בדיקנט הינם יעילים, מגוונים ורלוונטיים. חיזוק לתשובות הסגורות ניתן למצוא בתגובותיהם הפתוחות שבחרו לעלות חלק מן המשיבים, הם שיבחו את אופן המענה שקיבלו מדיקנט הסטודנטים והדגישו בעיקר את רגישות הטיפול, ההתייחסות לצרכי הסטודנטים ומתן מידע למרצים. להלן תגובותיהם:

- אני יכולה לציין שכל פנייה לדיקאנט מצידי, או תלונה של סטודנט.ית הממוענת לדיקאנט מטופלת ברגישות וביסודיות...
- ישבתי בוועדת משמעת, הדיון היה מקצועי לעילא, נשקלו כל ההיבטים
- כאשר לא מוזמן התלבטתי כיצד להחליט לגבי סטי' שהחסיר רבות מהקורס עקב משבר שלו, קיבלתי מענה הולם
- כל בעיה שעלתה לגבי סטודנטים טופלה על ידי ניבי בצורה דיסקרטית, יעילה, מקצועית ולטובת הסטודנט.
- כאשר סטודנט נתקל בבעיה מול מרצה, זה טופל באופן חלק, מהיר ובצורה מעולה שהסטודנט הרגיש ששומעים

⁷ בהצגת הממצאים לא נעשתה חלוקה של המשיבים על פי תפקיד במכללה מאחר ולא נמצאו הבדלים מובהקים בעמדותיהם אודות איכות המענים שקיבלו ($t=.81, p>.05$).

- סטודנט בן העדה האתיופית שלא עמד בדרישות התשלום - וקבל מלגות מלאות בזכות הדיקנט; לא עמד במילוי חובותיו האקדמיות - וקבל תמיכה בחונכות, בסיוע מופ"ת, משעול, פל"ח ופסיכולוג
- סטודנטיות שלנו בעלות צרכי נגישות ייחודיים קיבלו מענה מהיר ומסור מרכזת הנגישות.

באופן דומה, ההתבוננות בלוח 6 מלמדת כי בעת הפילוח של המענים לתחומים שונים עולה כי נציגי סגל אקדמי אשר השתתפו במחקר סברו כי דיקנט הסטודנטים העניק מענה מותאם בכל התחומים שהוצגו בפניהם⁸.

לוח 6: תפיסות המרצים אודות מידת ההתאמה של המענים (על פי תחומים)

במידה רבה עד רבה מאוד	סטיית תקן	ממוצע	N	
94.1%	0.58	4.71	51	ועדת חריגים אקדמית (לדוגמא: חזרה ללימודים, אישור הגשות באיחור, חריגות מהתקנון)
95.0%	0.57	4.68	40	מניעת הטרדות מיניות
95.7%	0.65	4.60	47	נגישות – התאמה על רקע צרכים מיוחדים
86.1%	0.80	4.58	36	ועדת חריגים לקבלת סטודנטים. יות
85.7%	0.84	4.31	42	ועדות משמעת

מלבד זאת, מספר מרצים העלו דוגמאות לתחומים נוספים בהם קיבלו מענה מותאם כמו: יזמות, רווחה, מלגות, מצב בריאותי, עזרה בבניית תקנוני משמעת ייחודיים, בעיות אקדמיות, קשיי שפה ועוד. להלן תגובותיהם:

- כפי שציינתי, הדיקנט העניק לי ובעיקר לסטודנטים/ות שלי מענה במגוון של נושאים בתחומי הרווחה, הסיוע הכלכלי, הנפשי ועוד.
- התייעצות בנושא חולי. התייעצות בנושא תרבותי
- ליווי וייעוץ לגבי סטודנטיות שלא עמדו ברמת הלימודים הנדרשת. המענה שילב את מרכז מהו"ת בשיח.
- סיוע לסטודנטים שעברית אינה שפת האם שלהם בהגשת מטלות אקדמיות
- טיפול בסט' במשבר, התאמה לצרכים מיוחדים...
- גמישות בהמרה של ועדת משמעת לשיח אישי מקדם פתרונות במצבים סבוכים (רגשית, מציאות חיי הסטודנט, וכד')
- בחינה של סוגיות של הטרדות מיניות מחוץ לקמפוס, מעקב אחר סטודנטית שאמא חולה בסרטן - תוך כדי רגישות לצרכיה והעלאת המודעות אצלנו.

⁸ לא נמצא הבדל מובהק על פי תפקיד במכללה, למעט ועדות משמעת. כך בעלי תפקידים סברו כי בתחום זה הדיקנט מעניק מענה מותאם במידה רבה (ממוצע 4.57), ואילו אחרים חשו כי המענה שניתן בתחום זה מותאם במידה בינונית (3.67). ההבדל בין שתי הקבוצות מובהק מבחינה סטטיסטית ($t=3.55, p<.01$).

עם זאת, חלק מהמשיבים (N=10) דיברו גם על התחומים אשר זקוקים לשיפור הטיפול. פה בלט במיוחד הביקוש למתן מלגות נוספות לסטודנטים :

- תמיכה כלכלית בסטודנטיות מתקשות
- נושא המלגות/סיוע כספי לסטודנטים - אני לא בטוח באילו אופנים ניתן לעזור והאם נעשים מאמצים לגייס מלגות סיוע כלכלי במקרים שצריך
- חסרות מאד מלגות

כמו כן, היו מרצים (N=6) אשר מתחו ביקורת על התערבותו של הדיקנט בנושאים אקדמיים בינם לבין הסטודנטים וציינו כי בעת ההכרעה צוות הדיקנט נוטה לתת משקל רב יותר לקולם של הסטודנטים :

- התייחסות גמישה מדי לבקשות סטודנטים להגשות מאוחרות מאד.
- הדיקנט תמך בעבר בסטודנטים מאד בעייתיים מול מרצות קולגות בתכנית, אשר לא קיבלו שום גב, לא אקדמי ולא מנהלי (למרות הרמה האקדמית הנמוכה של אותם סטודנטים). בעקבות אירועים אלה מרצות מצויינות עזבו את התכנית וכיום מלמדות בתכניות מתחרות. מסיבה זו אינני מתייחסת לדיקנט כבני ברית עבור הסגל האקדמי, בסוגיות אתיות ומקצועיות.
- התערבות בנושאים אקדמיים שצריכים להיות מטופלים קודם כל במחלקה שלי
- מקרים בהם המרצה מואשם בהתנהגות מסוימת מבלי שקולו נשמע. מקרים בהם למרצה אין גיבוי
- מתן משקל רב יותר לדעות הסטודנט ביחס לדעות המרצה
- הערכת מרצים לפי משוב התלמידים, תוך תמיכה בלתי נלאית בסטודנטים וללא ראייה חינוכית רחבה.

חמישה מרצים נוספים ציינו כי היו רוצים לקבל מענה גם בתחומים נוספים כמו תמיכה במרצים, הסבר מפורט יותר על תפקידו של הדיקנט וכן להקצות יותר שעות לתמיכה אקדמית בסטודנטים המתקשים, להלן מספר דוגמאות לתגובותיהם :

- אשמח קודם להסבר מה אתם עושים ובענייני בעיות אישיות, לחצים נפשיים, מתחים, וגם בעיות כלכליות.
- הייתי שמחה להאמין שיש טעם לפנות לדיקנט כדי לדון ללא משוא פנים באופני הפעולה שלנו בהקשר לסטודנטים שביצועיהם בתכנית מעידים על חוסר התאמה
- התמיכה האקדמית לסטודנטים בעלי לקויות למידה אינה מספקת בהיקפה. הייתי שמחה אם סטודנטים היו יכולים לקבל יותר שעות חונך לכתובה אקדמית
- מכיוון שלדעתי אין מענה הולם למרצים, חשוב שיהיה גורם במכללה שיעשה זאת וכרגע אני מאמין שזה דיקנט הסטודנטים (והמרצים)
- תמיכה בסגל ומתן גיבוי. העלאת הרמה וראיית המרצה כבעל סמכות שאינו נמדד לפי משוב- במיוחד שמתקיים בו פער גדול מאוד.
- קיימים קשיים בתחושת חוסר התמיכה בסגל.

בנוסף, שני מרצים בחרו לציין קשיים בהם נתקלו כאשר פנו לעזרת הדיקנט והעלו נקודות לשיפור :

- הסיוע במעבר מערבית לעברית שהוגש היה מוצלח, אבל לקח חצי סמסטר עד שהתבצע וגם אז מספר השעות שניתן היה לקבל לא הספיק לכמות הסטודנטים שנדרשו לו
- הטיפול בסטודנטים-יות מהמגזר הערבי נדרש לשדרוג ושיתוף פעולה יותר הדוק עם מי שאחראית על המגזר במכללה מול סגל המרצים. הבעיה איננה רק אוריינית ואקדמית אלא גם תרבותית ונורמטיבית (מתביישים לפנות, לבקש)

3. שביעות רצון מהפעילות של דיקנט הסטודנטים

בשלב האחרון, המשיבים התבקשו לדרג את רמת שביעות רצונם מההיבטים השונים של פעילות הדיקנט. לא נמצא הבדלים מובהק בין בעלי תפקידים למרצים רגילים באשר להיבטים המגוונים של שביעות רצון, לכן הממצאים מוצגים ללא הבחנה על פי תפקיד.

לוח 7: מידת שביעות רצון מהפעילות של דיקנט הסטודנטים

ממוצע	N	סטטיית תקן	במידה רבה עד רבה מאוד
4.59	49	0.61	93.9
4.57	53	0.87	94.3
4.55	42	0.70	92.9
4.51	47	0.72	87.2
4.49	51	0.70	88.2
4.44	52	1.06	84.6
4.40	53	0.97	88.7
4.20	51	1.02	84.3
4.40	48	0.84	85.4
4.22	54	0.70	88.5

ממצאי הלוח מלמדים כי המרצים אשר השתתפו במחקר הביעו שביעות רצון רבה מפעילות הדיקנט על כל היבטיו. נראה כי המשיבים מרוצים במיוחד מיחס הצוות ומבקיאותו בתחומו, כמו גם משעות מתן השירות. באופן דומה מספר מרצים בחרו לשבח את פעילות הדיקנט גם באופן פתוח:

- גוף חיוני, נגיש ונעים. מאויש נפלא ומהווה כתובת ללא סייגים.
- הדיקנט שלנו פועל ומפעיל בצורה יוצאת מן הכלל
- הדיקנט וצוות הדיקנט נפלאים ונותנים את הלב!
- ניבי הכניסה לתפקיד מעבר למקצוענות וליכולת העזרה הענקית, גם רגישות ואנושיות. תודה רבה.
- כל הכבוד על העבודה הנפלאה. תמשיכו כך

סיכום

ניתן לציין כי סגל האקדמי אשר השתתף במחקר ראה בדיקנט הסטודנטים גוף חשוב הדואג לרווחת הסטודנטים וזכויותיהם, מסייע לסטודנטים בפתרון בעיות מסוגים שונים, מתווך בין הסטודנטים למרצים ומסייע ליצירת קשר מכיל ומכבד בין שני הצדדים. בנוסף, בעלי תפקידים אשר השתתפו במחקר ציינו כי תופסים את הדיקנט כשותף בעשייתם החינוכית, הם מכירים היטב את שירותיו ונוהגים לפנות אליו ליעוץ בעיקר בסוגיות כמו רווחת הסטודנטים ובעיות משמעת. עוד ניתן להסיק מן הממצאים כי כל נציגי סגל אקדמי, ללא קשר לתפקידם במכללה, חשו כי קיים שיתוף פעולה בינם לבין הסטודנטים והביעו סיפוק רב ממידע המופץ על ידי הדיקנט. עם זאת, המרצים אשר לא ממלאים תפקיד במכללה דיווחו כי מכירים את שירותיו של הדיקנט במידה בינונית ופחות רואים בו שותף לעשייתם החינוכית. כתוצאה מכך הם נוהגים להתייעץ עם הדיקנט במידה בינונית ובעיקר בסוגיות הקשורות להסדרת נושאים אקדמיים.

באשר לאיכות המענים הניתנים על ידי הדיקנט, קיימת שביעות רצון רבה בקרב כל המרצים, ללא קשר לתפקידם במכללה. באורח זה, קיימת הסכמה בקרב המרצים שהטיפול הניתן בדיקנט הינו בראש ובראשונה דיסקרטי ורגיש תרבותית, אך גם נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסגל אקדמי. כמו כן, המשיבים, ללא קשר לתפקידם במכללה, הסכימו כי המענים הניתנים על ידי הדיקנט בתחומי טיפול שונים הינם יעילים, מגוונים, רלוונטיים ומותאמים לצורכיהם של הסטודנטים. אם כי, חלק מן המרצים עדיין ביקשו להגביר את כמות המלגות הניתנות לקהל הסטודנטים ולהגדיל את השעות המוקדשות לסיוע אקדמי. מלבד זאת, היו מרצים שהרגישו חוסר תמיכה מצד דיקנט הסטודנטים בכל הנוגע להכרעות של הדיקנט בנושאים אקדמיים השנויים במחלוקת. כתוצאה מכך היו מרצים שביקשו מהדיקנט להעניק תמיכה גם לסגל אקדמי. לבסוף, ניתן להסיק כי עמדות המרצים אודות פעילות הדיקנט מצביעות על סיפוק רב משירותיו. סגל אקדמי אשר השתתף במחקר הביע שביעות רצון רבה מהפעילות של דיקנט הסטודנטים, במיוחד מהיחס שקיבלו מצוות הדיקנט, מבקיאיות הצוות בתחומו ומשעות מתן השירות.

מקורות

- ארביב-אלישיב, ר. (2015). גבולות תפקיד דיקנית הסטודנטים במכללת סמינר הקיבוצים. תל אביב: מכללת סמינר הקיבוצים
- גסר, ד. זלקוביץ, צ. וניב, נ. (2013). מי אתה דיקן הסטודנטים? תפיסת תפקיד דיקן הסטודנטים על ידי בעלי תפקידים, מרצים במכללת סמינר הקיבוצים ודיקני סטודנטים ממכללות להכשרת מורים. דו"ח מחקר, מכללת סמינר הקיבוצים.

נספח 1 : שאלון מרצים

סגל אקדמי יקר,
שאלון זה נערך במסגרת מחקר המבוצע ברשות למחקר והערכה, ומבקש לעמוד על עמדותיכם/ן אודות פעילות דיקנט הסטודנטים והמענים הניתנים במסגרתה. נודה אם תוכלו להקדיש מזמנכם/ן למילוי השאלון. השאלון הינו אנונימי ונועד לצורכי המחקר בלבד. אנו מודים על שיתוף הפעולה.
הרשות למחקר והערכה

פרטים אישיים

1. **מגדר:** 1. אישה 2. גבר
2. **פקולטה/יחידה עיקרית:** 1. חינוך 2. רוח וחברה 3. מדעים 4. אמנויות
3. **ותק במכללה (בשנים):** _____
4. **האם הינך בעלי תפקיד?** 1. כן 2. לא
5. **איך נתפס תפקיד הדיקנט בעיניך?** _____
6. **באיזו מידה, אתם מסכימים עם ההיגדים הבאים אודות הפעילות של דיקנט הסטודנטים:**

לא רלוונטי	רבה מאוד	רבה	בינונית	נמוכה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	1. אני מכיר/ה את כל השירותים הניתנים על ידי הדיקנט
0	5	4	3	2	1	2. אני מרגיש/ה בטוח לפנות לדיקנט
0	5	4	3	2	1	3. אני מרגיש/ה שהמענה דיסקרטי
0	5	4	3	2	1	4. קיים שיתוף פעולה בין דיקנט הסטודנטים לסגל האקדמי
0	5	4	3	2	1	5. דיקנט הסטודנטים מפיץ מידע רלוונטי
0	5	4	3	2	1	6. דיקנט הסטודנטים נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסטודנטיות
0	5	4	3	2	1	7. דיקנט הסטודנטים נותן מענה מיטבי לסגל האקדמי

7. **באיזו מידה אתם תופסים את דיקנט הסטודנטים כשותף שלכם.ן?**
 1. מעטה מאוד 2. מעטה 3. בינונית 4. גבוהה 5. גבוהה מאוד
8. **באיזו מידה אתם מתייעצים עם דיקנט הסטודנטים בסוגיות הקשורות לסטודנטים.יות שלכם.ן?**
 1. מעטה מאוד 2. מעטה 3. בינונית 4. גבוהה 5. גבוהה מאוד
9. **באילו סוגיות אתם נוהגים לדון עם דיקנט הסטודנטים (ניתן לסמן יותר מאחד)**
 1. סוגיות אקדמיות 2. רווחה 3. בעיות משמעת 4. הטרדות מיניות 5. נגישות
 6. ועדות חריגים 7. אחר: _____

10. דיקנט הסטודנטים נותן מענה בתחומים מגוונים, באיזו מידה ניתן מענה מותאם בתחומים הבאים:

לא רלוונטי	רבה מאוד	רבה	בינונית	מעטה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	ועדות משמעת
0	5	4	3	2	1	ועדת חריגים אקדמית (לדוגמא: חזרה ללימודים, אישור הגשות באיחור, חריגות מהתקנון)
0	5	4	3	2	1	ועדת חריגים לקבלת סטודנטים. יות
0	5	4	3	2	1	מניעת הטרדות מיניות
0	5	4	3	2	1	נגישות – התאמה על רקע צרכים מיוחדים

11. באיזו מידה, לדעתך, המענים הניתנים על ידי דיקנט הסטודנטים הינם:

רבה מאוד	רבה	בינונית	מעטה	כלל לא	
5	4	3	2	1	רלוונטיים
5	4	3	2	1	יעילים
5	4	3	2	1	רגישים תרבותית
5	4	3	2	1	מגוונים

12. אנא, תן/י דוגמא למענה מיטבי:

13. אנא, תן/י דוגמא למענה שאינו מיטבי:

14. אנא, דרג/י את רמת שביעות רצונך מפעילות הדיקנט בהתאם להיגדים הבאים:

לא רלוונטי	רבה מאוד	רבה	בינונית	מעטה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	1. בקיאות הצוות בתחומו
0	5	4	3	2	1	2. תקשורת עם צוות הדיקנט
0	5	4	3	2	1	3. תקשורת עם דיקנית הסטודנטים
0	5	4	3	2	1	4. מהירות הטיפול
0	5	4	3	2	1	5. שעות מתן השירות
0	5	4	3	2	1	6. יחס הצוות
0	5	4	3	2	1	7. גמישות בפתרון בעיות
0	5	4	3	2	1	8. נגישות המידע בתקנון במתכונתו הנוכחית
0	5	4	3	2	1	9. הלומדה למניעת הטרדות מיניות

15. האם קיימים תחומים נוספים שהיית רוצה לקבל מענה מדיקנט הסטודנטים: 1. כן 2. לא

אם כן, פרט: _____

16. הערות כלליות: _____

תודה על שיתוף הפעולה

נספח 2: שאלון סטודנטים

סטודנטים וסטודנטיות יקרים ויקרות,

שאלון זה נערך במסגרת מחקר המבוצע ברשות למחקר והערכה, ומבקש לעמוד על עמדותיכם/ן אודות פעילות דיקנט הסטודנטים והמענים הניתנים במסגרתה. נודה אם תוכלו להקדיש מזמנכם/ן למילוי השאלון. השאלון הינו אנונימי ונועד לצורכי המחקר בלבד. אנו מודים על שיתוף הפעולה.

הרשות למחקר והערכה

פרטים אישיים

1. מגדר: 1. אישה 2. גבר
2. מסגרת הלימודים: 1. תואר ראשון 2. הסבת אקדמאים 3. תואר שני
3. פקולטה/יחידה עיקרית: 1. חינוך 2. רוח וחברה 3. מדעים 4. אמנויות
4. איך נתפס תפקיד הדיקנט בעינייך? _____
5. באיזו מידה, אתם מסכימים עם ההיגדים הבאים אודות הפעילות של דיקנט הסטודנטים:

לא רלוונטי	רבה מאוד	רבה	בינונית	נמוכה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	1. פעילות הדיקנט מסייעת בשמירה על רווחת הסטודנטים והסטודנטיות
0	5	4	3	2	1	2. פעילות הדיקנט תומכת בסטודנטים ובסטודנטיות במהלך לימודיהם
0	5	4	3	2	1	3. השירותים הניתנים על ידי הדיקנט מוכרים לי
0	5	4	3	2	1	4. אני מרגיש/ה בטוח/ה לפנות לדיקנט
0	5	4	3	2	1	5. אני מרגיש/ה שהמענה דיסקרטי
0	5	4	3	2	1	6. דיקנט הסטודנטים מפיץ מידע רלוונטי
0	5	4	3	2	1	7. דיקנט הסטודנטים נותן מענה מיטבי לסטודנטים ולסטודנטיות

6. באיזו תכיפות הינך פונה לדיקנט הסטודנטים?

כלל לא	רחוקות מאוד	רחוקות	מידי פעם	קרובות	קרובות מאוד

7. במידה ופנית לדיקנט הסטודנטים לבקשת סיוע כלשהו, באיזו מידה המענים שניתנו לך הינם:

רבה מאוד	רבה	בינונית	מעטה	כלל לא	
5	4	3	2	1	רלוונטיים
5	4	3	2	1	יעילים
5	4	3	2	1	רגישים תרבותית
5	4	3	2	1	מגוונים

8. דיקנט הסטודנטים נותן מענה בתחומים מגוונים, באיזו מידה קיבלת מענה מותאם בתחומים

הבאים :

לא רלוונטי	רבה מאוד	רבה	בינונית	מעטה	כלל לא	
0	5	4	3	2	1	נושאים אקדמיים (לדוגמא : ערעור על ציונים, מועדי בחינות מיוחדים, ועדות חריגים אקדמיות)
0	5	4	3	2	1	נושאים כלכליים (לדוגמא : מלגות, הלוואות, ועדות חריגים בשכר לימוד וכדו')
0	5	4	3	2	1	נושאים אישיים (לדוגמא : קשיים משפחתיים, בעיות אישיות, מילואים וכדו')
0	5	4	3	2	1	סיוע רגשי לסטודנטים ולסטודנטיות
0	5	4	3	2	1	טיפול משמעותי (כגון : ועדות משמעת)
0	5	4	3	2	1	טיפול בתלונות של סטודנטים וסטודנטיות
0	5	4	3	2	1	מניעת הטרדות מיניות
0	5	4	3	2	1	נגישות – התאמה על רקע צרכים מיוחדים

9. אנה, תן/י דוגמא למענה מיטבי : _____

10. אנה, תן/י דוגמא למענה שאינו מיטבי : _____

11. אנה, דרג/י את רמת שביעות רצונך מפעילות הדיקנט בהתאם להיגדים הבאים:

לא רלוונטי	לא	רבה מאוד	רבה	בינונית	מעטה	כלל לא	
0		5	4	3	2	1	1. בקיאות הצוות בתחומו
0		5	4	3	2	1	2. תקשורת עם צוות הדיקנט
0		5	4	3	2	1	3. תקשורת עם דיקנית הסטודנטים
0		5	4	3	2	1	4. מהירות הטיפול
0		5	4	3	2	1	5. שעות מתן השירות
0		5	4	3	2	1	6. מתן מענה אמפתי לסטודנטים ולסטודנטיות
0		5	4	3	2	1	7. יחס הצוות
0		5	4	3	2	1	8. גמישות בפתרון בעיות
0		5	4	3	2	1	9. נגישות המידע בתקנון במתכונתו הנוכחית
0		5	4	3	2	1	10. הלומדה למניעת הטרדות מיניות

12. האם קיימים תחומים נוספים שהיית רוצה לקבל מענה מדיקנט הסטודנטים: 1. כן 2. לא

אם כן, פרט: _____

13. הערות כלליות: _____

תודה על שיתוף הפעולה!