

**UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI**



**CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL  
CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE**

**RAPORT SINTETIC PRIVIND EVALUAREA A  
SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU  
PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL**

**COD: RAP-CMCPU-06**

**AVIZAT,  
În ședința Consiliului de Administrație  
din data de 28.10.2020**

**PREZENTAT,  
În ședința Senatului  
din data de 16.11.2020**

**RECTOR,**

**PREȘEDINTELE SENATULUI,**

**Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLEAN**

**Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU**

**RAPORT SINTETIC**

**PRIVIND EVALUAREA A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL  
EDUCAȚIONAL GLOBAL**

**RAP-CMCPU-02**

## RAPORT SINTETIC

### **PRIVIND EVALUAREA A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL ÎN ANUL UNIVERSITAR 2019-2020**

Raportul sintetic privind evaluarea satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global în anul universitar 2019-2020, sem. II, prezintă aspectele cantitative și calitative ale aprecierii acestora cu privire la principalele componente ale produsului educațional global. Datele au fost culese pe parcursul anului universitar 2019-2020 (semestrul 2), prin aplicarea *METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL*, COD: MET-CMCPU-04.

Astfel, în anul univ. 2019-2020 au fost analizate, la nivelul conducerii UPIT, un număr de 7 reclamații scrise solicitate de la studenți/absolvenți la Registratura universității (Procedura de sistem-Soluționarea petițiilor în cadrul Universității din Pitești, Cod: PS-CMCPU-02).

Evaluarea periodică a rezultatelor și a performanțelor profesionale ale cadrelor didactice titulare ale Universității din Pitești se realizează conform programelor aprobate în ședințele Consiliilor facultăților la începutul fiecărui an universitar.

De asemenea, de pe platforma SIIMADC a fost generat un raport după completarea *Chestionarului pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților* (Anexa nr.1- F01-MET-CMCPU-04) care cuprinde următoarele domenii: Servicii administrative, Proces de învățământ, Serviciile bibliotecii, Serviciile de consultanță studentescă, Resurse și spații de învățare, Serviciile cantinei studentești, Activități extracurriculare, Serviciile de informare și consiliere și Aspecte generale privind universitatea.

În semestrul II al anului univ. 2019-2020 chestionarul a fost completat de un număr de **99 de studenți**.

Astfel:

- a)** în domeniul *activitate didactică*, valoarea medie este 4,42 distingându-se următoarele activități:
- sprijinul oferit de îndrumătorul de an - medie de **4,57**;
  - accesul la informații referitoare la admiterea la facultatea pentru care ați optat - medie de **4,56**;
  - posibilitatea contestării notei/calificativului obținut la evaluare - medie de **4,32**.
  - costurile presupuse pentru achiziționarea cărților, multiplicarea materialelor de studiu necesare pentru activitățile desfășurate - medie de **4,22**;
- b)** în domeniul *resurse și spații de învățare*, valoarea medie este 4,39 distingându-se următoarele activități:
- baza sportivă (terenuri de sport, săli de sport, activități sportive organizate) - medie de **4,59**;
  - sala de lectură (confort, liniște, locuri suficiente, funcționalitate, orar) - medie de **4,42**;
  - dotarea laboratoarelor și a spațiilor de cercetare (dotarea cu echipamentele necesare, starea tehnică a acestor dotări, programe informatice) - medie de **4,33**;
  - confortul din sălile destinate activității didactice (dotări, spațiu, ergonomie, temperatură optimă, iluminare) - medie de **4,25**.
- c)** în domeniul *activităților de secretariat facultate*, valoarea medie este 4,35 distingându-se următoarele activități:
- amabilitatea personalului - medie de **4,43**;
  - calitatea informațiilor primite (corecte și complete) - medie de **4,39**;
  - durata programului cu studenții - medie de **4,27**;
  - timpul de așteptare la secretariat - medie de **4,25**.
- d)** în domeniul *activităților de secretariat rectorat*, valoarea medie este 4,44 distingându-se următoarele activități:

- amabilitatea personalului - medie de **4,57**;
  - timpul de rezolvare a solicitărilor - medie de **4,47**;
  - calitatea informațiilor oferite în timp util la avizier - medie de **4,39**;
  - timpul de a teptare la secretariat - medie de **4,32**.
- e) în domeniul activităților de casierie, valoarea medie este 4,43 distingându-se următoarele activități:
- amabilitatea personalului - medie de **4,54**;
  - timpul de rezolvare a solicitărilor - medie de **4,42**;
  - durata programului cu studenții - medie de **4,34**.
- f) în domeniul activităților Centrului pentru Activități Sociale al UPIT, valoarea medie este 4,32 distingându-se următoarele activități:
- cuantumul burselor și modalitatea de acordare - medie de **4,38**;
  - activitatea Centrului pentru Activități Sociale al Universității și facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități - medie de **4,35**;
  - spațiile sanitare din facultate - medie de **4,18**.
- g) în domeniul activităților de bibliotecă, valoarea medie este 4,40 distingându-se următoarele activități:
- programul de acces al studenților - medie de **4,46**;
  - atitudinea personalului bibliotecii (amabilitate, oferirea de informații corecte și complete, timpul de rezolvare a solicitărilor) - medie de **4,45**;
  - condițiile de studiu (calculatoare, birouri, spațiu, iluminare) - medie de **4,34**.
- h) în domeniul activităților serviciilor cu minim studentesc, valoarea medie este 4,31 distingându-se următoarele activități:
- raportul cost cazare-condiții de cazare - medie de **4,40**;
  - modul de distribuire a locurilor de cazare - medie de **4,31**;
  - condițiile de cazare (spațiu suficient, încălzire, apă caldă, internet, condiții de preparare a hranei) - medie de **4,23**.
- i) în domeniul activităților serviciilor de cantină, valoarea medie este 4,32 distingându-se următoarele activități:
- amabilitatea personalului angajat la cantina studentescă și condițiile de confort oferite de cantină - medie de **4,35**;
  - corelarea dintre programul de funcționare al cantinei cu orarul activităților - medie de **4,26**.
- j) în domeniul activităților extracurriculare, valoarea medie este 4,19 distingându-se următoarele activități:
- obiceiurile și tradițiile din cadrul comunității academice (festivitatea de deschidere a anului universitar, festivitatea de absolvire) și vizibilitatea activității reprezentanților studenților în Senatul Universității - medie de **4,28**;
  - evenimentele dedicate carierei în universitate (târguri de joburi, întâlniri cu angajatorii) și vizibilitatea activității reprezentanților studenților în Consiliul Facultății - medie de **4,27**;
  - activitatea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră - medie de **4,24**;
  - posibilitatea de implicare în diferite activități studentești (manifestări artistice, strângeri de fonduri, proiecte comunitare, voluntariat, activități sportive) - medie de **4,14**;
- k) Aspecte generale privind universitatea, valoarea medie este 1,45 distingându-se următoarele activități:
- nivelul taxelor percepute de universitate și posibilitatea de egalizare a acestora - medie de **1,94**;
  - calitatea conexiunii la internet în campusul universitar - medie de **1,83**;
  - calitatea site-ului web al universității (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de nouitate) - medie de **1,74**;
  - calitatea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului, etc.) - medie de **1,67**;

- transparența deciziilor, disponibilitatea regulamentelor, metodologiilor, procedurilor pe site-ul universității - medie de **1,66**;
- respectarea confidențialității datelor studenților - medie de **1,63**;
- satisfăcut de mediul de dezvoltare profesional și personal oferit de Universitatea din Pitești - medie de **1,48**;
- Universitatea este deschisă și primește feedback din partea studenților pentru a-și îmbunătăți activitatea și încrederea că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață - medie de **0,97**;
- dacă ar fi să aleagă din nou, ar alege tot această universitate - medie de **0,96**;
- ar recomanda această universitate și altor persoane - medie de **0,95**.

Ca o sinteză a notelor acordate de studenți în procesul de evaluare a satisfacției în raport cu produsul educațional global, se poate consemna că această apreciază **în mod pozitiv**:

a) în domeniul activitate didactică, valoarea medie este 4,42 distingându-se următoarele activități:

- sprijinul oferit de îndrumătorul de an - medie de **4,57**;
- accesul la informații referitoare la admiterea la facultatea pentru care ați optat - medie de **4,56**.

b) în domeniul resurse și spații de învățare, valoarea medie este 4,39 distingându-se următoarele activități:

- baza sportivă (terenuri de sport, sală de sport, activități sportive organizate) - medie de **4,59**;
- sala de lectură (confort, liniște, locuri suficiente, funcționalitate, orar) - medie de **4,42**.

c) în domeniul activităților de secretariat facultate, valoarea medie este 4,35 distingându-se următoarele activități:

- amabilitatea personalului - medie de **4,43**;
- calitatea informațiilor primite (corecte și complete) - medie de **4,39**.

d) în domeniul activităților de secretariat rectorat, valoarea medie este 4,44 distingându-se următoarele activități:

- amabilitatea personalului - medie de **4,57**;
- timpul de rezolvare a solicitărilor - medie de **4,47**.

e) în domeniul activităților de casierie, valoarea medie este 4,43 distingându-se următoarele activități:

- amabilitatea personalului - medie de **4,54**.

f) în domeniul activităților Centrului pentru Activități Sociale al UPIT, valoarea medie este 4,32 distingându-se următoarele activități:

- cuantumul burselor și modalitatea de acordare - medie de **4,38**;
- activitatea Centrului pentru Activități Sociale al Universității și facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități - medie de **4,35**.

g) în domeniul activităților de bibliotecă, valoarea medie este 4,40 distingându-se următoarele activități:

- programul de acces al studenților - medie de **4,46**;
- atitudinea personalului bibliotecii (amabilitate, oferirea de informații corecte și complete, timpul de rezolvare a solicitărilor) - medie de **4,45**.

h) în domeniul activităților servicii cu minim studențesc, valoarea medie este 4,31 distingându-se următoarele activități:

- raportul cost cazare-condiții de cazare - medie de **4,40**;
- modul de distribuire a locurilor de cazare - medie de **4,31**.

i) în domeniul activităților servicii cantină, valoarea medie este 4,32 distingându-se următoarele activități:

- amabilitatea personalului angajat la cantina studentescă și condițiile de confort oferite de cantină - medie de **4,35**.

j) în domeniul activităților extracurriculare, valoarea medie este 4,19 distingându-se următoarele activități:

- obiceiurile și tradițiile din cadrul comunității academice (festivitatea de deschidere a anului universitar, festivitatea de absolvire) și vizibilitatea activității reprezentanților studenților în Senatul Universității - medie de **4,28**.

**și în mod negativ:**

Aspecte generale privind universitatea, valoarea medie este **1,45** distingându-se următoarele activități:

- nivelul taxelor percepute de universitate și posibilitatea de exonerare a acestora - medie de **1,94**;
- calitatea conexiunii la internet în campusul universitar - medie de **1,83**;
- calitatea site-ului web al universității (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de nouitate) - medie de **1,74**;
- calitatea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului, etc.) - medie de **1,67**;
- transparența deciziilor, disponibilitatea regulamentelor, metodologiilor, procedurilor pe site-ul universității - medie de **1,66**;
- respectarea confidențialității datelor studenților - medie de **1,63**;
- satisfacția de mediul de dezvoltare profesională și personală oferit de Universitatea din Pitești - medie de **1,48**;
- Universitatea este deschisă să primească feedback din partea studenților pentru a-și îmbunătăți activitatea și încrederea că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață - medie de **0,97**;
- dacă ar fi să aleagă din nou, ar alege tot această universitate - medie de 0,96;
- ar recomanda această universitate și altor persoane - medie de 0,95.

Prin evaluarea nivelului de satisfacție a studenților din UPIT se vizează :

- o mai bună înțelegere a tuturor nevoilor și așteptărilor studenților universității;
- concentrarea actului didactic asupra studentului;
- analizarea informațiilor relevante referitoare la satisfacția studentului cu prilejul analizei Sistemului de Management al Calității efectuată de conducerea facultăților și a universității;

Obiectivele evaluării satisfacției a studenților din UPIT sunt:

- identificarea și eliminarea cauzelor neconformităților în raport cu cerințele și așteptările studenților, stabilindu-se acțiunile corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- ținerea sub control și identificarea acțiunilor de îmbunătățire continuă a calității și a performanțelor activității didactice și de cercetare desfășurate de către studenți în universitate;
- perfecționarea managementului relațiilor cu studenții.

Analizând datele din raportul de pe platforma SIIMADC, se concluzionează următoarele:

- având în vedere participarea scăzută a studenților la completarea chestionarului pe platformă, implicarea cadrelor didactice îndrumători de an a fost relativ, redus;
- aspectele generale privind universitatea din cadrul chestionarului au fost apreciate în mod negativ având valoarea medie de 1,45, valoarea maximă fiind 5. Pentru remedierea situațiilor menționate, la nivelul Consiliului de Administrație, s-a hotărât întocmirea unui plan de măsuri.

Întocmit,

Prof. univ. dr. ing. Viorel NICOLAE - președinte CEAC-U

Prof. univ. dr. Ionela NICULESCU - director CMCPU

Prof. univ. dr. habil. Plăea Gabriela - responsabil managementul calității la CMCPU

Danila Magdalena - secretar managementul calității la CMCPU

Brînzea Mihaela - secretar programe universitare la CMCPU