

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI



**CENTRUL PENTRU
MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI
PROGRAME UNIVERSITARE**

RAPORT

**privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților față
de serviciile furnizate de Biblioteca Universității din Pitești**

COD: RAP-CMCPU-01

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

RECTOR,

Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLEȘAN

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

PREȘEDINTELE SENATULUI,

Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

RAPORT

**privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților față de serviciile furnizate de
Biblioteca Universității din Pitești**

RAP-CMCPU-01

2017

RAPORT FINAL DE CERCETARE
privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților față de serviciile furnizate de
Biblioteca Universității din Pitești

Cercetarea a fost realizată în cadrul auditului de calitate efectuat de Comisia de Evaluare și Asigurare a Calității din cadrul Universității din Pitești, conform planului de audit intern pentru anul 2017.

Sinteza misiunii de audit:

1. Identificarea auditatului: BIBLIOTECA UNIVERSITĂȚII DIN PITEȘTI
2. Obiectivele (pentru a stabili conformitatea activității cu SMC):
 1. Verificarea existenței și conformității documentelor SMC proprii: ROF, proceduri / metodologii / instrucțiuni proprii pentru principalele activități / procese desfășurate;
 2. Îndeplinirea standardelor ARACIS;
 3. Evaluarea gradului de satisfacție a studenților UPIT cu privire la serviciile furnizate de BUPIT.
3. Domeniul auditului: verificarea tuturor aspectelor enunțate mai sus.
4. Criterii de audit: Metodologia ARACIS
5. Comisia de audit:
Șef auditor: conf. univ. dr. Butnariu Mihaela - membru CEAC-U
Auditori: conf. univ. dr. Pescaru Maria - membru CEAC-U
conf. univ. dr. Ungureanu Cristina - membru CEAC-U
conf. univ. dr. Nicolescu Bogdan- membru CEAC-U
student: Cocîrlea Nicoleta

În timpul desfășurării auditului au fost distribuite și colectate chestionare de evaluare a satisfacției studenților privind activitatea bibliotecii. Colectarea datelor, realizarea bazei de date în SPSS, analiza statistică a datelor și întocmirea raportului final de cercetare au fost realizate de către studenta Cocîrlea Nicoleta, membru CEAC-U și conf. univ. dr. DUȚU Amalia, Director CMCPU.

Aspecte organizatorice și metodologice ale cercetării privind gradul de satisfacție al studenților privind serviciile furnizate de BUPIT.

Eșantionul a fost alcătuit din 63 de studenți ai Universității din Pitești, înmatriculați la următoarele facultăți:

Structura eșantionului în funcție de facultatea la care studenții sunt înmatriculați

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Electronică, Comunicații și Calculatoare	6	9.5	9.5	9.5
Științe Economice și Drept	17	27.0	27.0	36.5
Mecanică și Tehnologie	15	23.8	23.8	60.3
Științe, Educație Fizică și Informatică	9	14.3	14.3	74.6
Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	10	15.9	15.9	90.5
Teologie, Litere, Istorie și Arte	6	9.5	9.5	100.0
Total	63	100.0	100.0	

Structura eșantionului cercetării în funcție de anul de studiu a fost următoarea :

Structura eșantionului în funcție de anul de studiu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid I	16	25.4	26.2	26.2
II	28	44.4	45.9	72.1
III	10	15.9	16.4	88.5
IV	7	11.1	11.5	100.0
Total	61	96.8	100.0	
Missing System	2	3.2		
Total	63	100.0		

Instrumentul de culegere a datelor: chestionarul structurat aprobat în ședința CA din data de 26.04.2017.

Direcții și itemi de evaluare:

A. Evaluarea globală a gradului de satisfacție a studentului cu privire la activitatea Bibliotecii Universității din Pitești

1. Frecvența accesării serviciilor BUPIT în ultimul semestru
2. Gradul de cunoaștere a serviciilor pe care studenții le pot accesa în cadrul Bibliotecii Universității din Pitești
3. Gradul de mulțumire față de serviciile accesate la Biblioteca Universității din Pitești
4. Evaluarea experienței globale cu BUPIT

B. Evaluarea personalului din cadrul Bibliotecii Universității din Pitești

5. Gradul de mulțumire față de personalul BUPIT
6. Evaluarea personalului

Personalul din cadrul BUPIT a dat dovadă de profesionalism
Personalul din cadrul BUPIT mi-a oferit întotdeauna răspunsuri și soluții la problemele/întrebările mele
Personalul din cadrul BUPIT a dat dovadă de răbdare atunci când m-am adresat acestuia
Personalul din cadrul BUPIT mi-a acordat suport atunci când am apelat la serviciile BUPIT
Personalul din cadrul BUPIT a avut un comportament adecvat atunci când m-am adresat acestuia
Personalul din cadrul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările mele

C. Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale Bibliotecii Universității din Pitești

Programul de lucru cu studenții este adecvat
BUPIT asigură resurse de învățare suficiente (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii etc.) în raport cu nevoile Dvs.
BUPIT asigură acces la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate în raport cu nevoile Dvs.
Spațiile bibliotecii sunt curate și accesibile
Dotările bibliotecii sunt corespunzătoare

D. Evaluarea sălilor de lectură

Accesul la sălile de lectură este facil
Spațiile sălilor de lectură sunt bine organizate și curate
De fiecare dată când ați accesat serviciile sălilor de lectură ați găsit locuri disponibile
De fiecare dată când ați accesat serviciile sălilor de lectură ați găsit resursele de învățare căutate (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii, inclusiv reviste de specialitate din țară și străinătate etc.)
Ați primit sprijin din partea personalului pentru identificarea rapidă a resurselor de învățare căutate
Atmosfera generală în sălile de lectură a fost adecvată studiului

E. Recomandările studenților pentru îmbunătățirea activității BUPIT

Culegerea datelor: datele au fost culese, în perioada desfășurării auditului, de către studenta Nicoleta Cocîrlea, membru în comisia CEAC-U, în sălile de lectură ale BUPIT.

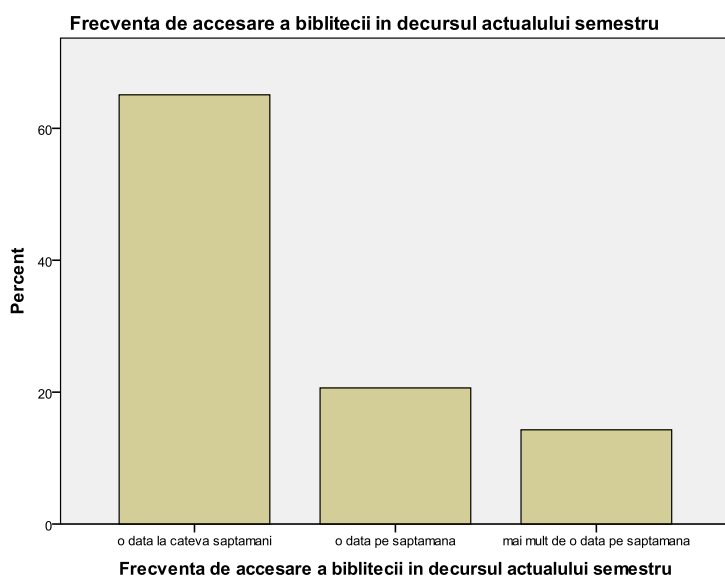
ANALIZA DATELOR ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR

A. Evaluarea globală a gradului de satisfacție a studentului cu privire la activitatea Bibliotecii Universității din Pitești

Q1. Va rugăm să precizați cât de des ați vizitat Biblioteca Universității din Pitești în decursul acestui semestru?

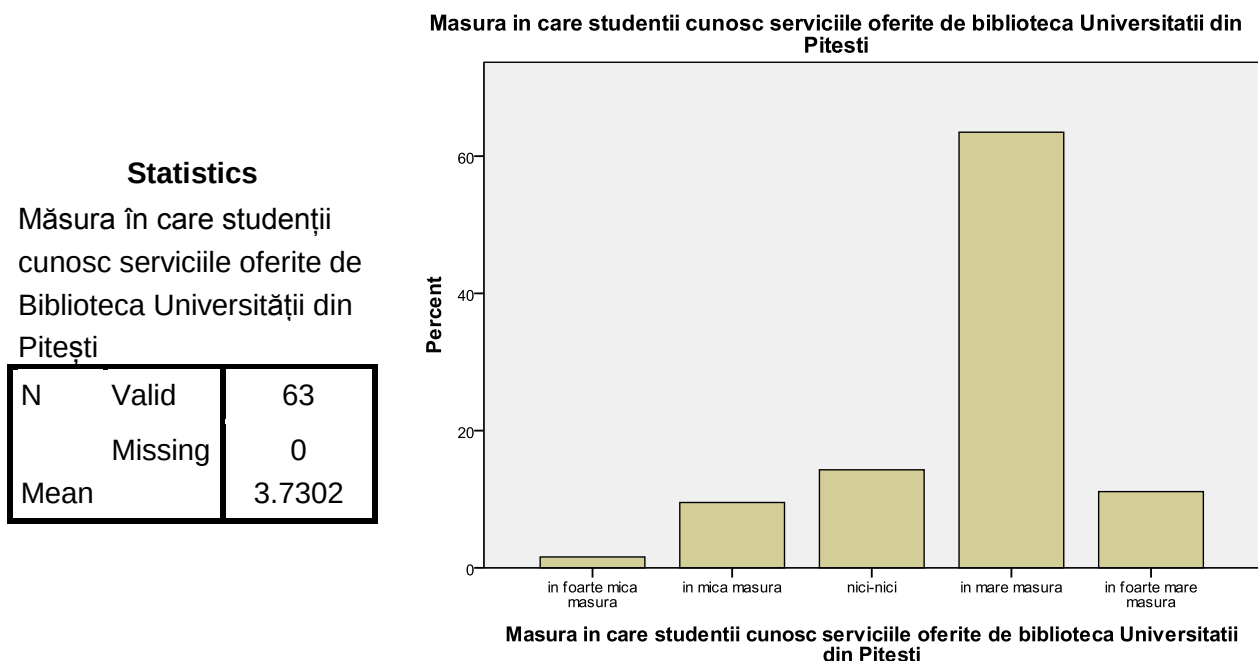
Frecvența de accesare a bibliotecii în decursul actualului semestru

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid o dată la câteva săptămâni	41	65.1	65.1	65.1
o dată pe săptămână	13	20.6	20.6	85.7
mai mult de o dată pe săptămână	9	14.3	14.3	100.0
Total	63	100.0	100.0	



Conform rezultatelor cercetării, se observă că majoritatea studenților participanți la evaluare (65.1%) au vizitat biblioteca o dată la câteva săptămâni, în timp ce 20.6% au afirmat că au vizitat biblioteca o dată pe săptămână în ultimul semestru.

Q2. Va rugăm să precizați în ce măsură cunoașteți serviciile pe care le puteți accesa în cadrul Bibliotecii Universității din Pitești, în calitatea Dvs. de student



Măsura în care studenții cunosc serviciile oferite de Biblioteca Universității din Pitești

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	în foarte mică măsură	1	1.6	1.6	1.6
	în mică măsură	6	9.5	9.5	11.1
	nici-nici	9	14.3	14.3	25.4
	în mare măsură	40	63.5	63.5	88.9
	în foarte mare măsură	7	11.1	11.1	100.0
Total		63	100.0	100.0	

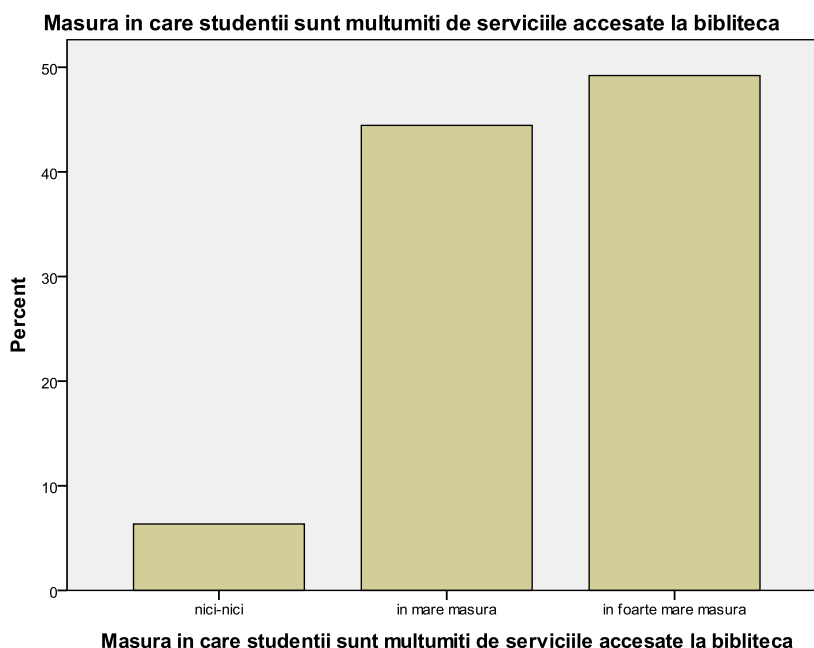
Conform rezultatelor obținute, **74.6% dintre studenții participanți în cadrul cercetării au declarat că știu în mare și foarte mare măsură serviciile oferite de BUPIT**, în timp ce 11.1% au apreciat că au cunoștință de aceste servicii în mică și foarte mică măsură. Conform tendinței centrale determinate la nivelul eșantionului (M=3.73) se poate afirma că studenții cunosc într-o măsură medie spre ridicată serviciile oferite de BUPIT.

Q3. Vă rugăm să precizați în ce măsură sunteți mulțumit de serviciile accesate la Biblioteca Universității din Pitești.

Statistics

Măsura în care studenții sunt mulțumiți de serviciile accesate la bibliotecă

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		4.4286



Măsura în care studenții sunt mulțumiți de serviciile accesate la bibliotecă

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nici-nici	4	6.3	6.3	6.3
în mare măsură	28	44.4	44.4	50.8
în foarte mare măsură	31	49.2	49.2	100.0
Total	63	100.0	100.0	

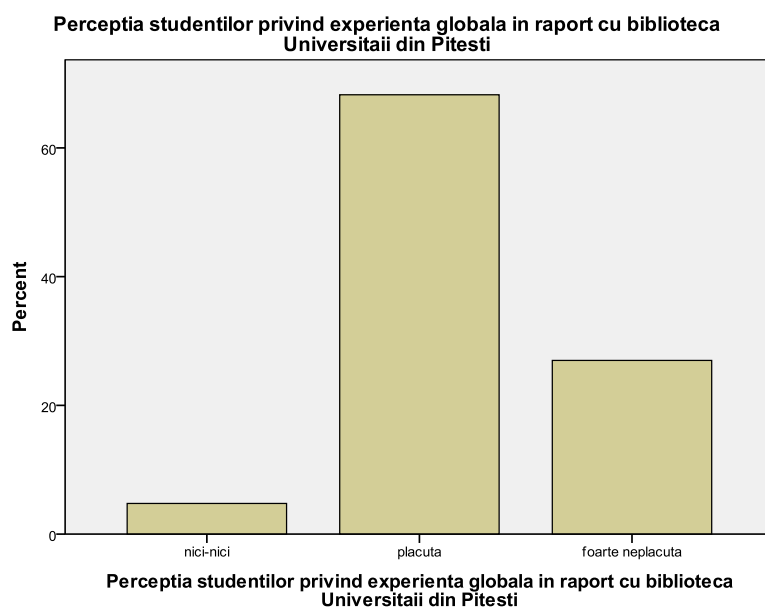
Rezultatele evaluării arată faptul că majoritatea studenților sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile accesate în cadrul BUPIT (93.6%). Acest lucru este susținut de tendința centrală determinată la nivelul eșantionului ($M=4.42$) care arată un grad ridicat de mulțumire al studenților UPIT față de serviciile accesate la bibliotecă.

Q4. Atunci când vă gândiți la experiența Dvs. globală cu Biblioteca Universității din Pitești, apreciați că aceasta a fost:

Statistics

Percepția studenților
privind experiența globală
în raport cu Biblioteca
Universității din Pitești

N	Valid	63
	Missing	0
Mean		4.2222

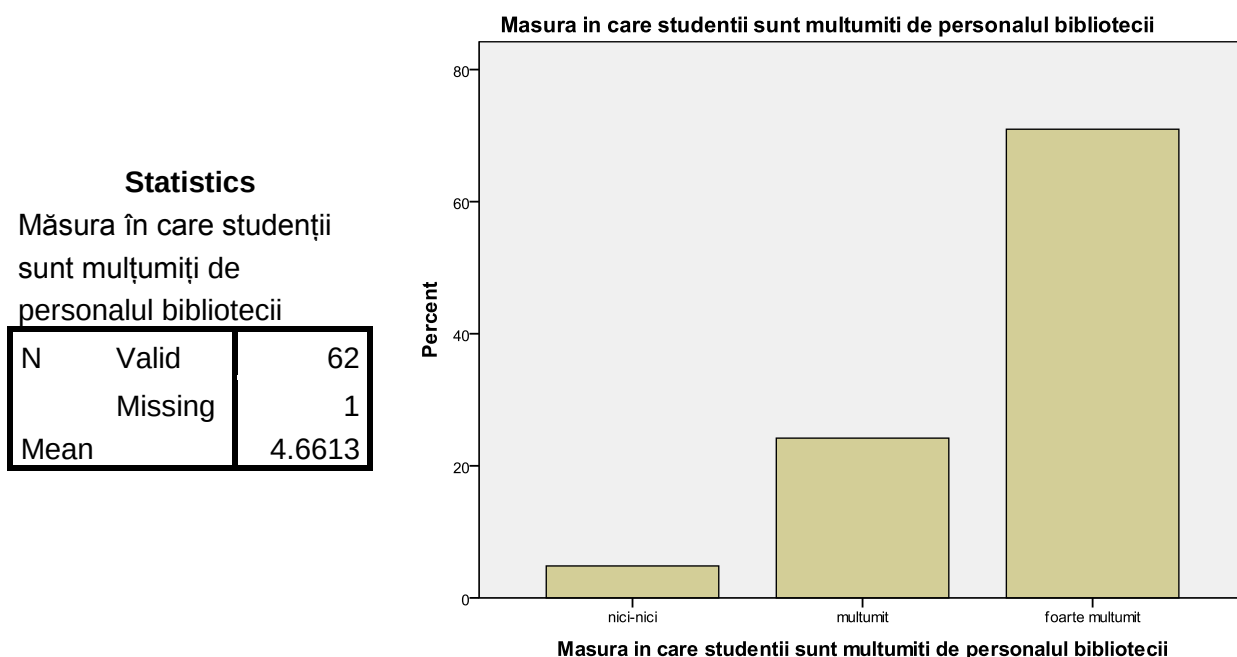


Percepția studenților privind experiența globală în raport cu Biblioteca Universității din Pitești

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nici-nici	3	4.8	4.8	4.8
plăcută	43	68.3	68.3	73.0
foarte plăcută	17	27.0	27.0	100.0
Total	63	100.0	100.0	

De asemenea, **studenții participanți în cadrul evaluării au apreciat că experiența globală în raport cu BUPIT a fost una plăcută și foarte plăcută (95.3%),** fapt susținut de media determinată la nivelul eșantionului (M=4.22).

Q5. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să precizați în ce măsură sunteți mulțumit de personalul din cadrul Bibliotecii Universității din Pitești:



Măsura în care studenții sunt mulțumiți de personalul bibliotecii

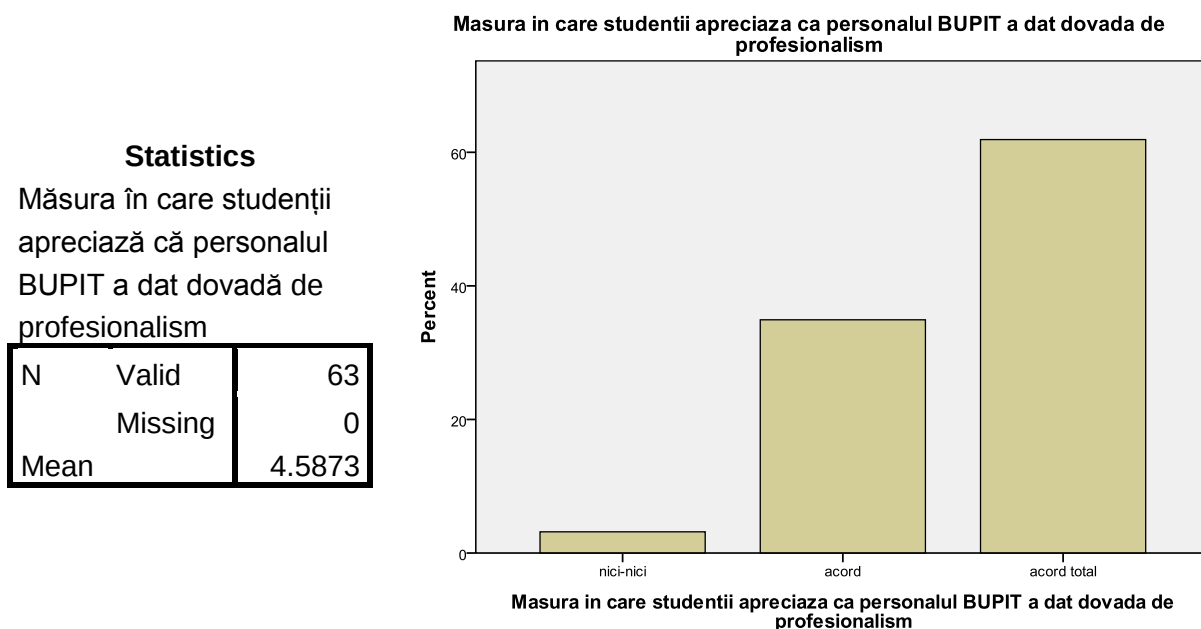
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	3	4.8	4.8	4.8
	mulțumit	15	23.8	24.2	29.0
	foarte mulțumit	44	69.8	71.0	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

Rezultatele evaluării arată faptul că **93.6% dintre studenții chestionați sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de personalul BUPIT**. Tendința centrală determinată la nivelul eșantionului arată un grad foarte ridicat de mulțumire al studenților în raport cu personalul BUPIT (M=4.66).

B. Evaluarea personalului din cadrul Bibliotecii Universității din Pitești

Q6. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul Bibliotecii Universității din Pitești (BUPIT)

Personalul din cadrul BUPIT a dat dovadă de profesionalism



Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a dat dovadă de profesionalism

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	2	3.2	3.2	3.2
	acord	22	34.9	34.9	38.1
	acord total	39	61.9	61.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

96.8% dintre studenții participanți la evaluare și-au exprimat acordul total ;i acordul cu privire la faptul că personalul BUPIT a dat dovadă de profesionalism atunci când au interacționat cu acesta. Tendința centrală determinată la nivelul eșantionului ($M=4.58$) arată faptul că, în percepția studenților UPIT, personalul BUPIT a dat dovadă în mare măsură de profesionalism în cadrul interacțiunilor directe, atunci când aceștia au accesat serviciile BUPIT.

Q7. Vă rugăm sa vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul Bibliotecii Universității din Pitești (BUPIT)

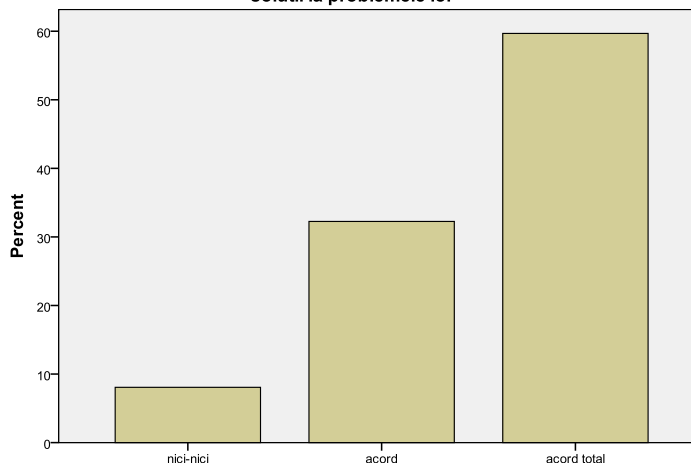
Personalul din cadrul BUPIT mi-a oferit întotdeauna răspunsuri și soluții la problemele/întrebările mele

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a oferit răspunsuri și soluții la problemele lor

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.5161

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a oferit răspunsuri și soluții la problemele lor



Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a oferit răspunsuri și soluții la problemele lor

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a oferit răspunsuri și soluții la problemele lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	5	7.9	8.1	8.1
	acord	20	31.7	32.3	40.3
	acord total	37	58.7	59.7	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

90.4% dintre studenții chestionați și-au exprimat acordul total și acordul cu privire la faptul că personalul BUPIT a răspuns problemelor studenților, atunci când aceștia au accesat serviciile oferite de BUPIT, oferind răspunsuri și soluții eficiente. Tendința centrală la nivelul eșantionului (4.51) arată faptul că, în percepția studenților, personalul BUPIT sprijină studenții în mare măsură în rezolvarea problemelor legate de accesarea serviciilor oferite de BUPIT.

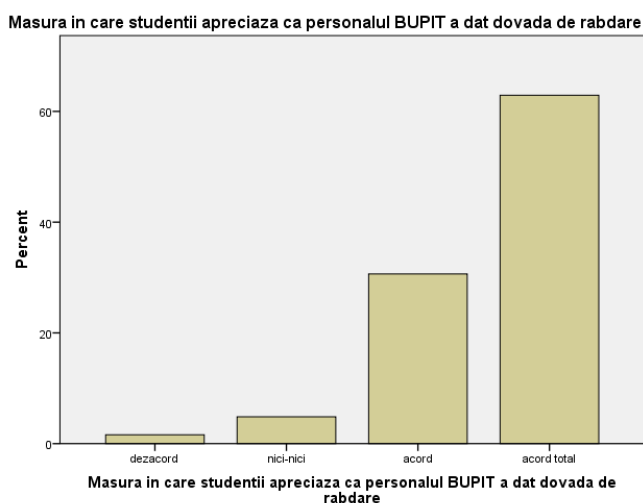
Q8. Vă rugăm sa vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul Bibliotecii Universității din Pitești (BUPIT)

Personalul din cadrul BUPIT a dat dovada de răbdare atunci când m-am adresat acestuia

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a dat dovadă de răbdare atunci când s-a adresat lor

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.5484



Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a dat dovadă de răbdare atunci când s-a adresat lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord	1	1.6	1.6	1.6
	nici-nici	3	4.8	4.8	6.5
	acord	19	30.2	30.6	37.1
	acord total	39	61.9	62.9	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

92.1% dintre studenții participanți la evaluare și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că personalul BUPIT a dat dovadă de răbdare atunci când aceștia au interacționat direct cu serviciile oferite de BUPIT. Tendința centrală determinată la nivelul eșantionului ($M=4.54$) arată un grad ridicat de apreciere din partea studenților referitor la răbdarea personalului BUPIT dovedită în relația directă cu studenții.

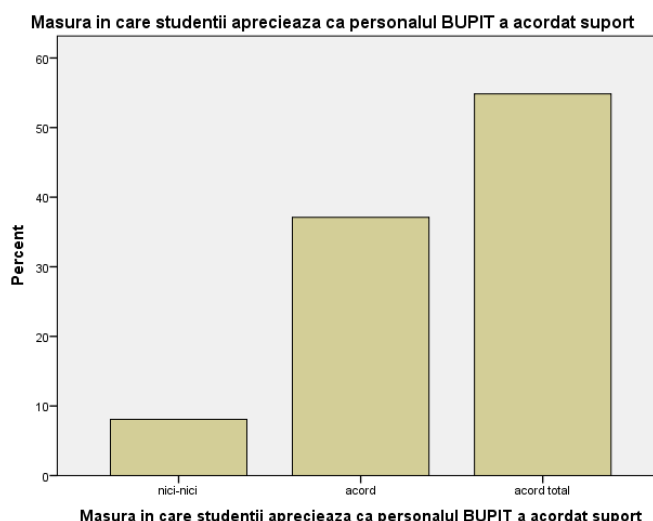
Q9. Vă rugăm sa vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul Bibliotecii Universității din Pitești (BUPIT)

Personalul din cadrul BUPIT mi-a acordat suport atunci când am apelat la serviciile BUPIT

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a acordat suport atunci când s-a apelat la serviciile BUPIT

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.4677



Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a acordat suport atunci când s-a apelat la serviciile BUPIT

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	5	7.9	8.1	8.1
	acord	23	36.5	37.1	45.2
	acord total	34	54.0	54.8	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

90.5% dintre studenții evaluați și-au exprimat acordul total și acordul cu privire la faptul că personalul BUPIT acordă suport studenților în accesarea serviciilor BUPIT. Media determinată la nivelul eșantionului arată un grad ridicat de apreciere din partea studenților a implicării personalului BUPIT prin sprijinul acordat acestora atunci când accesează serviciile BUPIT.

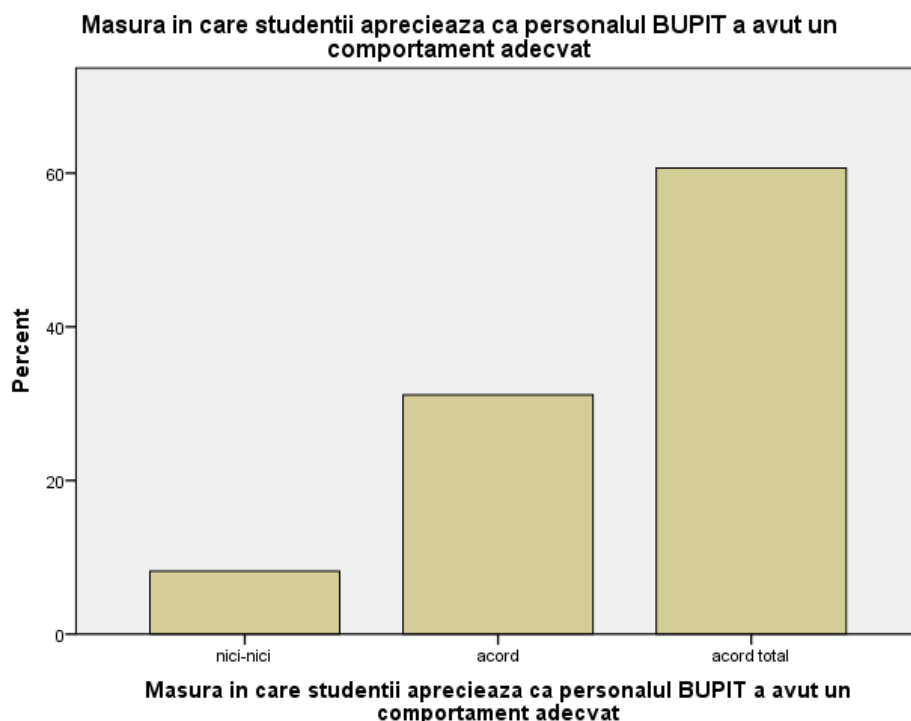
Q10. Vă rugăm sa vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul Bibliotecii Universității din Pitești (BUPIT)

Personalul din cadrul BUPIT a avut un comportament adecvat atunci când m-am adresat acestuia

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a avut un comportament adecvat atunci când s-au adresat acestora

N	Valid	61
	Missing	2
Mean		4.5246



Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a avut un comportament adecvat atunci când s-au adresat acestora

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	5	7.9	8.2	8.2
	acord	19	30.2	31.1	39.3
	acord total	37	58.7	60.7	100.0
	Total	61	96.8	100.0	
Missing	System	2	3.2		
Total		63	100.0		

88.9% dintre studenții evaluați și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că personalul BUPIT a avut un comportament adecvat și a tratat studenții cu respect, atunci când aceștia au accesat serviciile BUPIT. Conform tendinței centrale determinate la nivelul eșantionului ($M=4.52$), studenții apreciază, în mare măsură, că personalul BUPIT a avut un comportament adecvat în interacțiunea directă cu aceștia.

Q11. Vă rugăm sa vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul Bibliotecii Universității din Pitești (BUPIT)

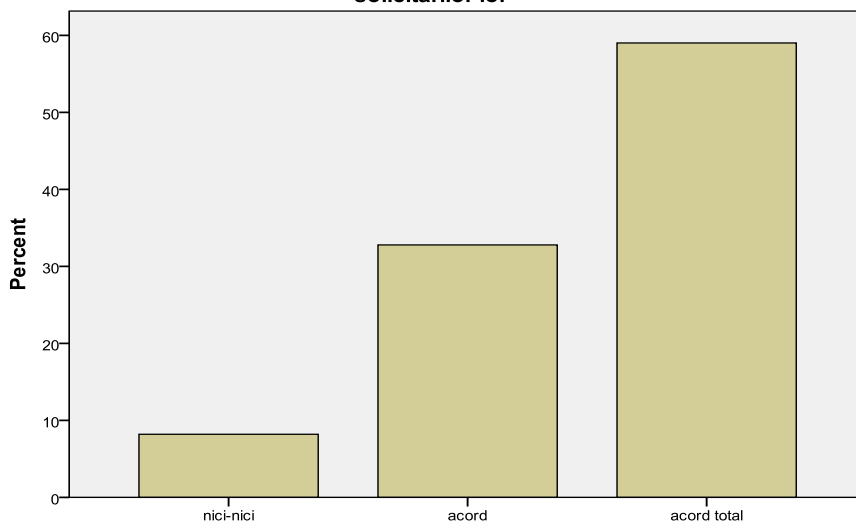
Personalul din cadrul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările mele

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările lor

N	Valid	61
	Missing	2
Mean		4.5082

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările lor



Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările lor

Măsura în care studenții apreciază că personalul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările lor

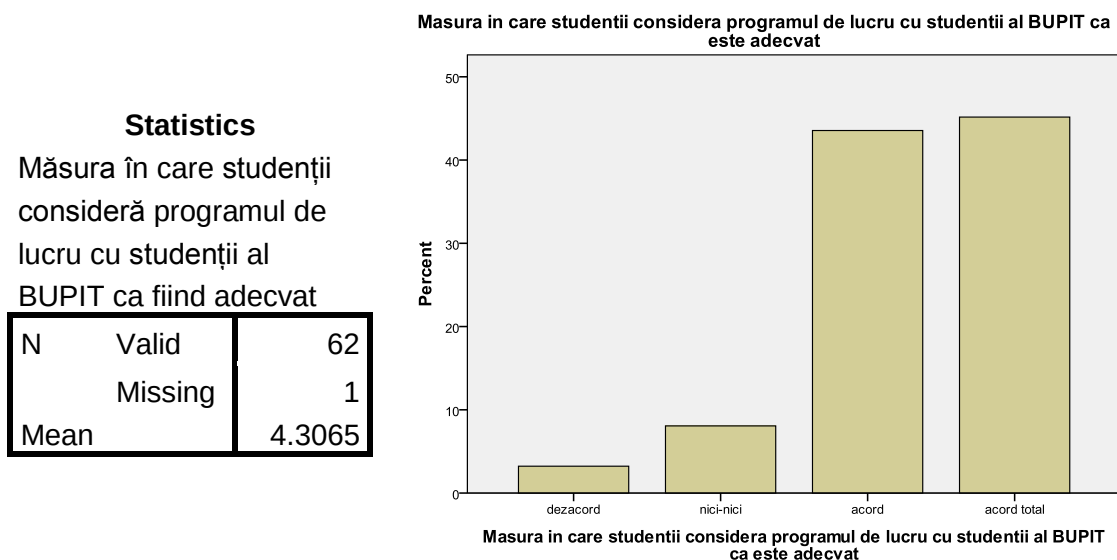
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	5	7.9	8.2	8.2
	acord	20	31.7	32.8	41.0
	acord total	36	57.1	59.0	100.0
	Total	61	96.8	100.0	
Missing	System	2	3.2		
Total		63	100.0		

Conform rezultatelor evaluării, **88.8% dintre studenți și-au exprimat acordul total și acordul cu privire la faptul că personalul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările studenților atunci când aceștia au accesat serviciile BUPIT.** Acest lucru este susținut și de tendința centrală determinată la nivelul eșantionului ($M=4.50$), care arată faptul că studenții apreciază în mare măsură eficiența personalului BUPIT.

C. Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale Bibliotecii Universității din Pitești

Q12. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la aspectele de organizare și funcționare ale Bibliotecii din Pitești.

Programul de lucru cu studenții este adecvat



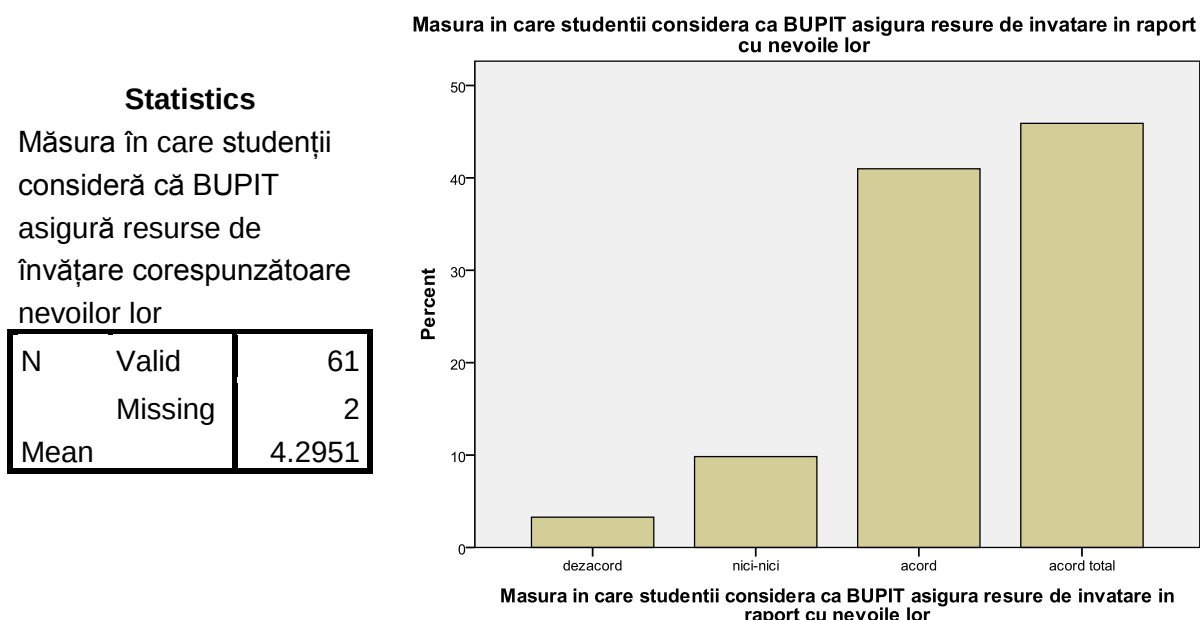
Măsura în care studenții consideră programul de lucru cu studenții al BUPIT ca fiind adecvat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord	2	3.2	3.2	3.2
	nici-nici	5	7.9	8.1	11.3
	acord	27	42.9	43.5	54.8
	acord total	28	44.4	45.2	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

Conform evaluărilor studenților, programul de lucru al BUPIT este adecvat nevoilor acestora într-o măsură ridicată. Acest lucru este susținut de faptul că **87.3% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că programul de lucru al BUPIT este în conformitate cu nevoile lor**. De asemenea, tendința centrală la nivelul eșantionului ($M=4.30$) evidențiază o apreciere ridicată a concordanței programului BUPIT cu nevoile studenților.

Q13. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la aspectele de organizare și funcționare ale Bibliotecii din Pitești.

BUPIT asigură resurse de învățare suficiente (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii etc.) în raport cu nevoile Dvs.



Măsura în care studenții consideră că BUPIT asigură resurse de învățare corespunzătoare nevoilor lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord	2	3.2	3.3	3.3
	nici-nici	6	9.5	9.8	13.1
	acord	25	39.7	41.0	54.1
	acord total	28	44.4	45.9	100.0
Total		61	96.8	100.0	
Missing	System	2	3.2		
Total		63	100.0		

84.1% dintre studenții evaluați și-au exprimat acordul total și acordul cu privire la faptul că BUPIT asigură resurse de învățare în conformitate cu nevoile lor. Tendința centrală la nivelul eșantionului ($M=4.29$) susține faptul că, în general, studenții apreciază în mare măsură concordanța dintre resursele de învățare existente în cadrul BUPIT și nevoile lor.

Q14. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la aspectele de organizare și funcționare ale Bibliotecii din Pitești.

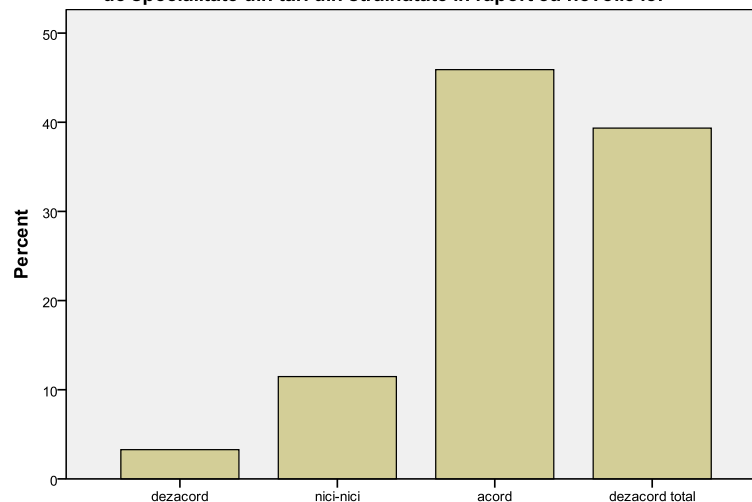
BUPIT asigură acces la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate în raport cu nevoile Dvs.

Statistics

Măsura în care studenții consideră că BUPIT asigură acces la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate corespunzător nevoilor lor

N	Valid	61
	Missing	2
Mean		4.2131

Măsura în care studenții considera ca BUPIT asigura acces la principalele reviste de specialitate din tari din strainatate in raport cu nevoile lor



Măsura în care studenții considera ca BUPIT asigura acces la principalele reviste de specialitate din tari din strainatate in raport cu nevoile lor

Măsura în care studenții consideră că BUPIT asigură acces la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate corespunzător nevoilor lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord	2	3.2	3.3	3.3
	nici-nici	7	11.1	11.5	14.8
	acord	28	44.4	45.9	60.7
	dezacord total	24	38.1	39.3	100.0
	Total	61	96.8	100.0	
Missing	System	2	3.2		
Total		63	100.0		

82.5% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul total și acordul cu privire la faptul că BUPIT asigură acces la principalele reviste de specialitate din țară și din străinătate în raport cu nevoile lor. Tendința centrală la nivelul eșantionului ($M=4.21$) arată că, în general, studenții apreciază în mare măsură că, prin intermediul BUPIT, au acces la aceste resurse de învățare.

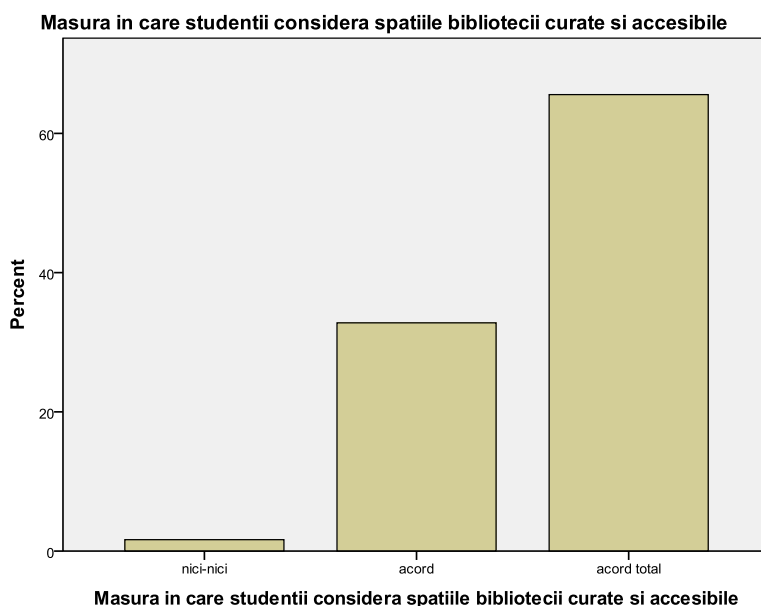
Q15. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la aspectele de organizare și funcționare ale Bibliotecii din Pitești.

Spațiile bibliotecii sunt curate și accesibile

Statistics

Măsura în care studenții consideră spațiile bibliotecii curate și accesibile

N	Valid	61
	Missing	2
Mean		4.6393



Măsura în care studenții consideră spațiile bibliotecii curate și accesibile

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	1	1.6	1.6	1.6
	acord	20	31.7	32.8	34.4
	acord total	40	63.5	65.6	100.0
	Total	61	96.8	100.0	
Missing	System	2	3.2		
Total		63	100.0		

95.2% dintre studenții intervievați apreciază că spațiile BUPIT sunt curate și accesibile, oferind condiții decente de studiu.

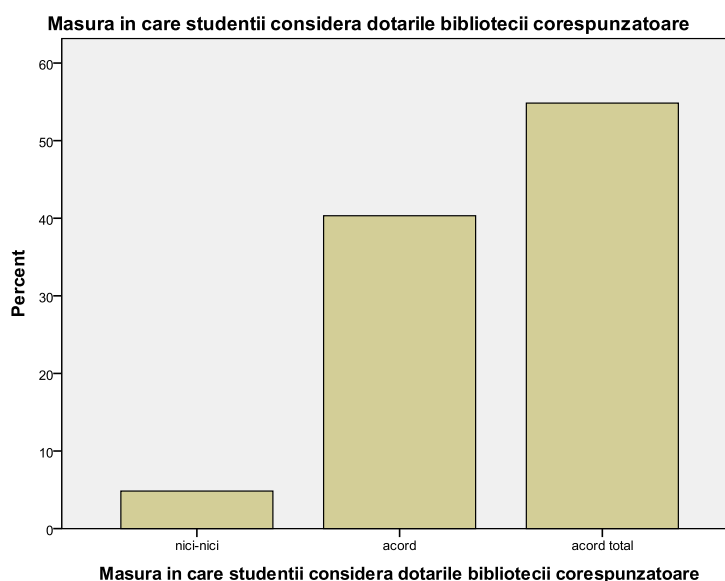
Q16. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la aspectele de organizare și funcționare ale Bibliotecii din Pitești.

Dotările bibliotecii (inclusiv sălile de lectură) sunt corespunzătoare

Statistics

Măsura în care studenții consideră dotările bibliotecii corespunzătoare

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.5000



Măsura în care studenții consideră dotările bibliotecii corespunzătoare

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	3	4.8	4.8	4.8
	acord	25	39.7	40.3	45.2
	acord total	34	54.0	54.8	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

93.7% dintre studenții intervievați apreciază faptul că dotările BUPIT sunt corespunzătoare pentru a furniza servicii de calitate.

D. Evaluarea sălilor de lectură

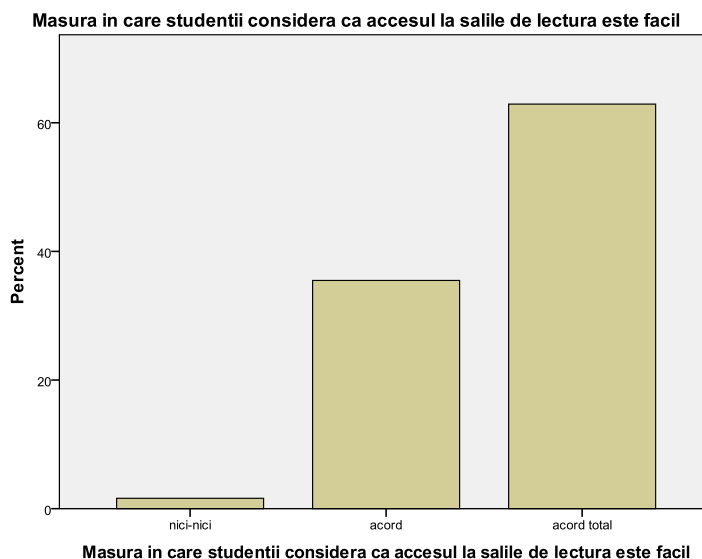
Q17. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la sălile de lectură:

Accesul la sălile de lectură este facil

Statistics

Măsura în care studenții consideră că accesul la sălile de lectură este facil

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.6129



Măsura în care studenții consideră că accesul la sălile de lectură este facil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	1	1.6	1.6	1.6
	acord	22	34.9	35.5	37.1
	acord total	39	61.9	62.9	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

96.5% dintre studenții participanți la evaluare au apreciat faptul că accesul la sălile de lectură este facil și ușor de realizat. Tendința centrală la nivelul eșantionului ($M=4.61$) arată faptul că, în general, studenții apreciază în foarte mare măsură că accesarea sălilor de lectură este ușor de realizat.

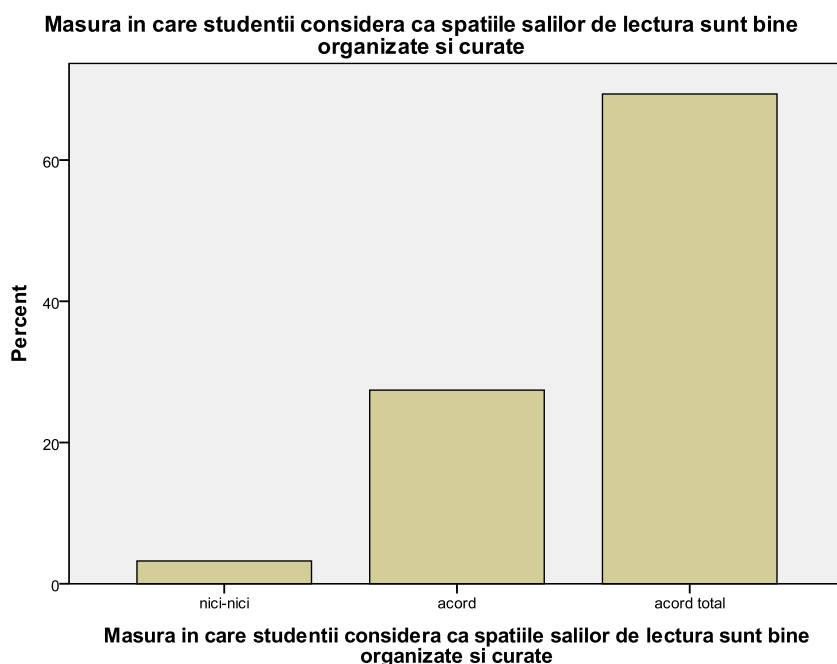
Q18. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la sălile de lectură

Spațiile sălilor de lectură sunt bine organizate și curate

Statistics

Măsura în care studenții consideră că spațiile sălilor de lectură sunt bine organizate și curate

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.6613



Măsura în care studenții consideră că spațiile sălilor de lectură sunt bine organizate și curate

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	2	3.2	3.2	3.2
	acord	17	27.0	27.4	30.6
	acord total	43	68.3	69.4	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

De asemenea, **95.6% dintre studenții intervievați au apreciat că sălile de lectură sunt bine organizate și curate**. Acest lucru este susținut și de tendința centrală la nivelul eșantionului (M=4.66).

Q19. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la sălile de lectură

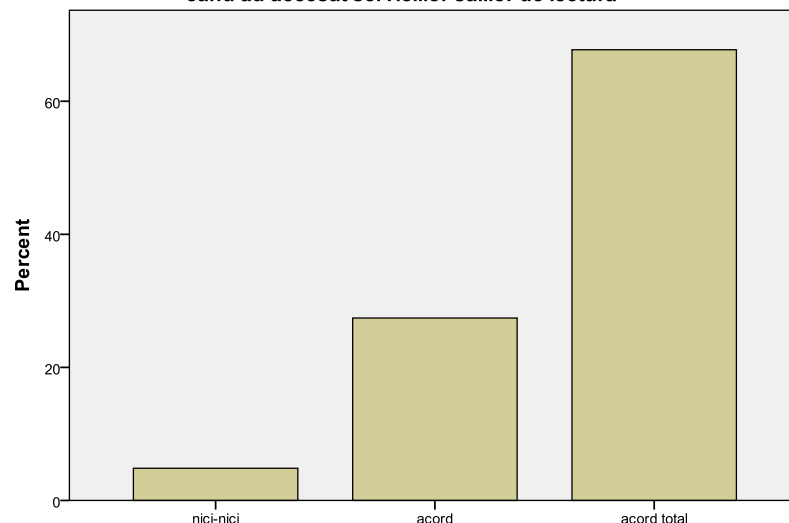
De fiecare dată când ați accesat serviciile sălilor de lectură ați găsit locuri disponibile

Statistics

Măsura în care studenții au găsit locuri disponibile de fiecare dată când au accesat serviciile sălilor de lectură

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.6290

Măsura în care studenții au apreciat numărul de locuri disponibile de fiecare dată când au accesat serviciile sălilor de lectură



Măsura în care studenții au apreciat numărul de locuri disponibile de fiecare dată când au accesat serviciile sălilor de lectură

Măsura în care studenții au găsit locuri disponibile de fiecare dată când au accesat serviciile sălilor de lectură

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	3	4.8	4.8	4.8
	acord	17	27.0	27.4	32.3
	acord total	42	66.7	67.7	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

Așa cum rezultatele evaluării relevă, **93.7% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că au găsit locuri disponibile la sălile de lectură de fiecare dată când au accesat serviciile acestora.** Conform tendinței centrale determinate ($M=4.62$), studenții consideră că disponibilitatea locurilor în sălile de lectură este una ridicată.

Q20. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la sălile de lectură

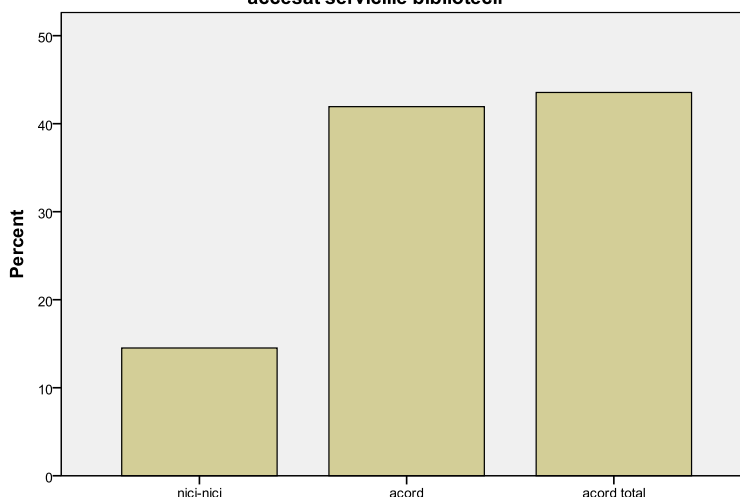
De fiecare dată când ați accesat serviciile sălilor de lectură ați găsit resursele de învățare căutate (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii, inclusiv reviste de specialitate din țară și străinătate etc.).

Statistics

Măsura în care studenții au găsit resursele de învățare căutate atunci când au accesat serviciile bibliotecii

N	Valid	62
	Missing	1
Mean		4.2903

Măsura în care studenții au găsit resursele de învățare căutate atunci când au accesat serviciile bibliotecii



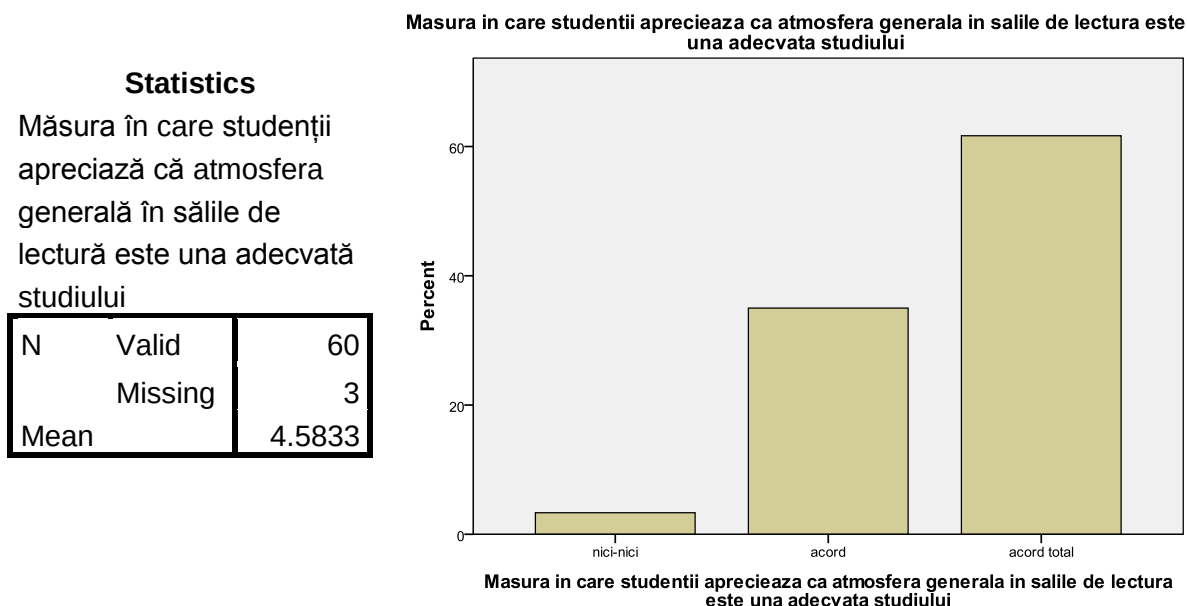
Măsura în care studenții au găsit resursele de învățare căutate atunci când au accesat serviciile bibliotecii

Măsura în care studenții au găsit resursele de învățare căutate atunci când au accesat serviciile bibliotecii

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	9	14.3	14.5	14.5
	acord	26	41.3	41.9	56.5
	acord total	27	42.9	43.5	100.0
	Total	62	98.4	100.0	
Missing	System	1	1.6		
Total		63	100.0		

84.2% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că au găsit resursele de învățare căutate atunci când au accesat serviciile bibliotecii. Tendința centrală la nivelul eșantionului (M=4.29) arată faptul că, în general, studenții UPIT găsesc în mare măsură resursele de învățare căutate la BUPIT.

Q21. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la sălile de lectură
Atmosfera generală în sălile de lectură a fost adecvată studiului



Măsura în care studenții apreciază că atmosfera generală în sălile de lectură este una adecvată studiului

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nici-nici	2	3.2	3.3	3.3
	acord	21	33.3	35.0	38.3
	acord total	37	58.7	61.7	100.0
	Total	60	95.2	100.0	
Missing	System	3	4.8		
Total		63	100.0		

91.9% dintre studenții participanți la evaluare au apreciat faptul că atmosfera generală din sălile de lectură este una adecvată studiului. Astfel, conform tendinței centrale (M=4.58), sălile de lectură ale BUPIT oferă condiții optime studiului.

Q 22. Dacă ați putea face o recomandare pentru îmbunătățirea serviciilor Bibliotecii Universității din Pitești, aceasta ar fi :

**Recomandările studenților pentru îmbunătățirea serviciilor
BUPIT**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
da	15	23.8	23.8	23.8
Valid nu	48	76.2	76.2	100.0
Total	63	100.0	100.0	

23.8% dintre studenții intervievați au făcut recomandări care vizează îmbunătățirea serviciilor BUPIT, astfel:

- o mai bună încălzire a sălilor de lectură pe perioada iernii (1 recomandare),
- cel puțin o zi cu program prelungit până la ora 20.00 pentru studenții care lucrează (5 recomandări),
- diversificarea resurselor de învățare (manuale, cărți, reviste) (4 recomandări),
- o mai mare concentrare pe nevoile studenților (1 recomandare),
- îmbunătățirea dotărilor TIC (3 recomandări),
- creșterea numărului resurselor de învățare disponibile pentru împrumut (1 recomandare),
- achiziționarea de resurse de învățare noi (2 recomandări),
- îmbunătățirea site-ului BUPIT pentru facilitarea accesului la informații (1 recomandare).

CONCLUZII și RECOMANDĂRI
pentru îmbunătățirea serviciilor BUPIT

Din evaluarea gradului de satisfacție al studenților cu privire la serviciile furnizate de BUPIT rezultă faptul că, în general, studenții UPIT sunt mulțumiți de serviciile accesate și de personalul BUPIT.

Aspecte pozitive conform evaluării studenților:

Evaluarea personalului

Personalul din cadrul BUPIT a dat dovadă de profesionalism	4.5873
Personalul din cadrul BUPIT mi-a oferit întotdeauna răspunsuri și soluții la problemele/întrebările mele	4.5161
Personalul din cadrul BUPIT a dat dovada de răbdare atunci când m-am adresat acestuia	4.5484
Personalul din cadrul BUPIT mi-a acordat suport atunci când am apelat la serviciile BUPIT	4.4677
Personalul din cadrul BUPIT a avut un comportament adecvat atunci când m-am adresat acestuia	4.5246
Personalul din cadrul BUPIT a tratat rapid și eficient solicitările mele	4.5082

Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale Bibliotecii Universității din Pitești

Spațiile bibliotecii sunt curate și accesibile	4.6393
Dotările bibliotecii sunt corespunzătoare	4.5000

Evaluarea sălilor de lectură

Accesul la sălile de lectură este facil	4.6129
Spațiile sălilor de lectură sunt bine organizate și curate	4.6613
De fiecare dată când ați accesat serviciile sălilor de lectură ați găsit locuri disponibile	4.6290
Atmosfera generală în sălile de lectură a fost adecvată studiului	4.5833

Aspecte pozitive conform evaluării studenților, care pot fi îmbunătățite pentru a răspunde nevoilor acestora

Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale Bibliotecii Universității din Pitești

Programul de lucru cu studenții este adecvat	4.3065
BUPIT asigură resurse de învățare suficiente (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii etc.) în raport cu nevoile Dvs.	4.2951
BUPIT asigură acces la principalele reviste de specialitate din țară și străinătate în raport cu nevoile Dvs.	4.2131

Evaluarea sălilor de lectură

De fiecare dată când ați accesat serviciile sălilor de lectură ați găsit resursele de învățare căutate (manuale, tratate, referințe bibliografice, crestomații, antologii, inclusiv reviste de specialitate din țară și străinătate etc.)	4.2903
---	---------------

Recomandarile comisiei CEAC-U pe baza feedback-ului de la studenți

1. O mai bună promovare a tuturor serviciilor BUPIT în rândul studenților Universității din Pitești.
Responsabili: Conducerea BUPIT și responsabili ECTS ai programelor de studii.
Perioada de implementare: octombrie-noiembrie 2017.
2. Analiza nevoilor de achiziție de noi resurse de învățare la nivelul fiecărui program de studii și realizarea demersurilor pentru diversificarea resurselor de învățare.
Responsabili: Comisiile CEAC-P, Directorii de departamente, Conducerea BUPIT.
Termen: octombrie-noiembrie 2017.
3. Analiza paginii web a BUPIT și actualizarea acesteia cu informații de interes pentru studenți.
Responsabili: Conducerea BUPIT.
Termen: iunie-iulie 2017.
4. Postarea pe site-ul fiecărei facultăți a ofertei de servicii BUPIT și a programului de lucru cu studenții; asigurarea accesului direct din pagina web a fiecărei facultăți în pagina web a BUPIT.
Responsabili: Decanii, Conducerea BUPIT, responsabil IT.
Termen: iunie-iulie 2017.
5. Analiza posibilității extinderii programului BUPIT pentru a asigura accesul studenților care lucrează la serviciile BUPIT.
Responsabili: Conducerea BUPIT.
Termen: iunie-iulie 2017.
6. Analiza de benchmarking la alte universități naționale și internaționale în vederea identificării noilor tipuri de resurse de învățare puse la dispoziția studenților în alte universități.
Responsabili: Conducerea BUPIT.
Termen: iulie-noiembrie 2017.
7. Elaborarea și implementarea unei strategii privind diversificarea tipurilor de resurse de învățare puse la dispoziția studenților BUPIT.
Responsabili: Conducerea BUPIT.
Termen: noiembrie 2017 – martie 2018.

Întocmit,

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

Conf. univ. dr. Amalia DUȚU - director CMCPU

Nicoleta COCÎRLEA - membru CEAC-U