UNIVERSITATEA DIN PITEŞTI CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI PROGRAME UNIVERSITARE	**RAPORT** **privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților față de serviciile furnizate de secretariatele facultăților** **COD: RAP-CMCPU-04**

AVIZAT,
În ședința Consiliului de Administrație
din data de_____

PREZENTAT,
În ședința Senatului
din data de _____

RECTOR,

Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLEȘAN

PREŞEDINTELE SENATULUI,

Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

RAPORT

privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților față de serviciile furnizate de secretariatele facultăților

RAP-CMCPU-04

2017

RAPORT FINAL DE CERCETARE
privind evaluarea gradului de satisfacție al studenților față de serviciile furnizate de secretariatele facultăților

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 pe anul 2017

Misiunea de audit: Verificarea conformității activităţilor de secretariat (secretariat care gestionează studenți, secretariat decanat)

Sinteza misiunii de audit:

1. **Identificarea auditatului**: SECRETARIATELE FACULTĂȚILOR
2. **Perioada de desfășurare a misiunii de audit**: 08 – 12 mai 2017

3. **Obiectivele misiunii de audit:**
   - verificarea completării și evidenței documentelor de secretariat (cataloage, registre matricole);
   - verificarea registrelor de evidență a intrărilor-ieșirilor de documente;
   - verificarea conformității spațiilor de lucru cu studenții și a programului cu studenții;
   - verificarea conformității procesului de eliberare a documentelor la cererea studenților;
   - verificarea existenței și conformității avizierelor pentru informarea studenților;
   - evaluarea gradului de satisfacție al studenților UPIT cu privire la serviciile furnizate de secretariatele facultăților.

4. **Domeniul auditului:** verificarea tuturor aspectelor enunțate mai sus.

5. **Comisia de audit:**

Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte
Șef auditor: conf. univ. dr. Pescaru Maria - membru CEAC-U
Auditori: conf. univ. dr. Nicolescu Bogdan - membru CEAC-U
conf. univ. dr. Stângă Valentina - membru CEAC-F
pr. lect. univ. dr. Safta Roger - membru CEAC-F
studenta: Cocîrlea Nicoleta - membru CEAC-U

Facultatea de Științe Economice și Drept
Șef auditor: conf. univ. dr. Pescaru Maria - membru CEAC-U
Auditori: conf. univ. dr. Nicolescu Bogdan - membru CEAC-U
conf. univ. dr. Drăghici Andreea - membru CEAC-F
lect. univ. dr. Micu Cristina - membru CEAC-F
studenta: Cocîrlea Nicoleta - membru CEAC-U

Facultatea de Ştiinţe, Educaţie Fizică şi Informatică
Șef auditor: conf. univ. dr. Pescaru Maria - membru CEAC-U
Auditori: conf. univ. dr. Nicolescu Bogdan - membru CEAC-U
prof. univ. dr. Marian Crețu - membru CEAC-F
conf. univ. dr. Constantin Doru - membru CEAC-F
studenta: Cocîrlea Nicoleta - membru CEAC-U

Facultatea de Electronică, Comunicaţii şi Calculatoare
Șef auditor: conf.univ.dr. Ungureanu Cristina - membru CEAC-U
Auditori: conf.univ.dr. Butnariu Mihaela - membru CEAC-U
prof.univ.dr.ing. Șerban Gheorghe - membru CEAC-F
prof.univ.dr.ing. Ene Alexandru - membru CEAC-F
studenta: Cocîrlea Nicoleta - membru CEAC-U

Facultatea de Mecanică și Tehnologie
Șef auditor: conf.univ.dr. Butnariu Mihaela - membru CEAC-U
Auditori: conf.univ.dr. Ungureanu Cristina - membru CEAC-U
conf..univ.dr.ing. Clenci Adrian - membru CEAC-F
conf.univ.dr.ing. Iacomi Doina - membru CEAC-F
studenta: Cocîrlea Nicoleta - membru CEAC-U

Facultatea de Ştiinţe ale Educaţiei, Ştiinţe Sociale şi Psihologie
Șef auditor: conf.univ.dr. Ungureanu Cristina - membru CEAC-U
Auditori: conf.univ.dr. Butnariu Mihaela - membru CEAC-U
lect.univ.dr.Ciornei Silvia - membru CEAC-F
conf.univ.dr.Bulgaru Ionuț - membru CEAC-F
studenta: Cocîrlea Nicoleta - membru CEAC-U

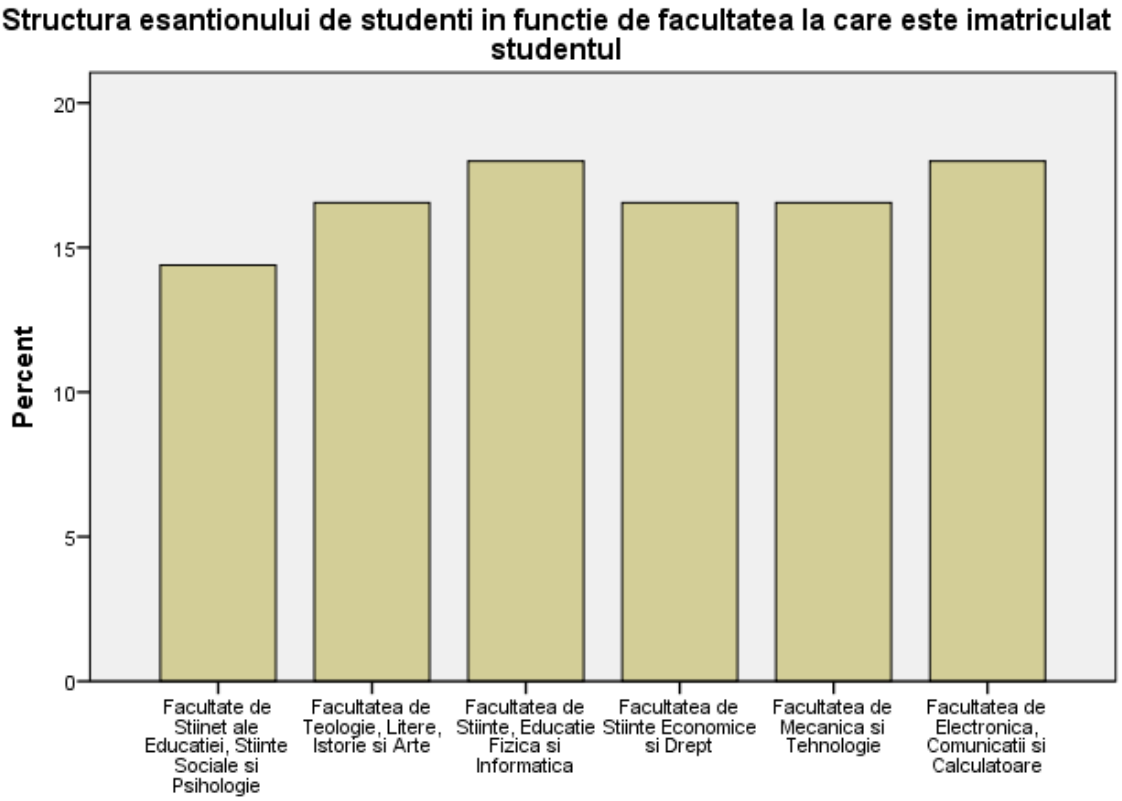
În timpul desfășurării auditului, studenta Cocîrlea Nicoleta, membru în CEAC-U, a colectat date prin intermediul chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție al studenților, instrument de culegere de date aprobat în ședința CA din data de de 26.04.2017.
Realizarea bazei de date în SPSS, analiza statistică a datelor și întocmirea raportului final de cercetare au fost realizate de către studenta Cocîrlea Nicoleta și conf. univ. dr. DUȚU Amalia, Director CMCPU. Raportul a fost analizat de comisia CEAC-U împreună cu responsabilul de proces, Secretarul Șef al Universității din Pitești, doamna Smaranda GĂVAN, și au fost formulate propuneri de îmbunătățire a activității secretariatului pe baza feedback-ului de la studenți.

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

Eșantionul a fost alcătuit din 139 de studenți ai Universității din Pitești, înmatriculați la următoarele facultăți:

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	20	14.4	14.4	14.4
	Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	23	16.5	16.5	30.9
	Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	25	18.0	18.0	48.9
	Facultatea de Științe Economice și Drept	23	16.5	16.5	65.5
	Facultatea de Mecanică și Tehnologie	23	16.5	16.5	82.0
	Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	25	18.0	18.0	100.0
	Total	139	100.0	100.0	



Direcții și itemi de evaluare:

A. Evaluarea globală a gradului de satisfacție a studenților cu privire la activitatea secretariatului facultății

Frecvența accesării serviciilor secretariatului facultății în ultima lună
Gradul de mulțumire față de serviciile furnizate de secretariatul facultății
Evaluarea experienței globale în raport cu secretariatul facultății

B. Evaluarea personalului din cadrul secretariatului Facultății

Gradul de mulțumire față de personalul BUPIT

Evaluarea personalului

Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovadă de profesionalism
Personalul din cadrul secretariatului Facultății mi-a oferit întotdeauna răspunsuri și soluții la problemele/întrebările mele
Personalul din cadrul secretariatului facultății mi-a oferit informații clare
Personalul din cadrul secretariatului facultății mi-a oferit informații complete
Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovadă de răbdare atunci când m-am adresat acestuia
Personalul din cadrul secretariatului Facultății a avut un comportament adecvat atunci când m-am adresat acestuia
Personalul din cadrul secretariatului Facultății a tratat rapid şi eficient solicitările mele

C. Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății

Programul de lucru cu studenții
Dotarea secretariatului (materiale şi echipamente utilizate)
Curățenia în secretariat
Modul de organizare a informațiilor la avizierului facultății

D. Identificarea principalelor probleme cu care se confruntă studenții atunci când apelează la serviciile secretariatului Facultății

Accesul la secretariat a fost dificil datorită programului zilnic
Comunicarea cu personalul secretariatului a fost una dificilă
Accesul la informațiile de interes pentru mine a fost dificil
Informațiile afișate la avizierul facultății au fost greu de găsit
M-am confruntat cu neclarități privind reflectarea corectă a situației mele referitoare la achitarea taxei de școlarizare (pentru studenții care studiază la forma cu taxă)

E. Recomandările studenților pentru îmbunătățirea activității secretariatului Facultății

Culegerea datelor: datele au fost culese, în perioada desfășurării auditului, de către studenta Nicoleta Cocîrlea, membru în comisia CEAC-U, la sediile facultăților, după cum urmează:

FSEFI, FMT, FECC - Str. Târgu din Vale nr.1
FSED - B-dul Republicii nr. 71
FTLIA - Str. Gh. Doja nr. 41
FSESSP - Str. Doaga nr. 11

.

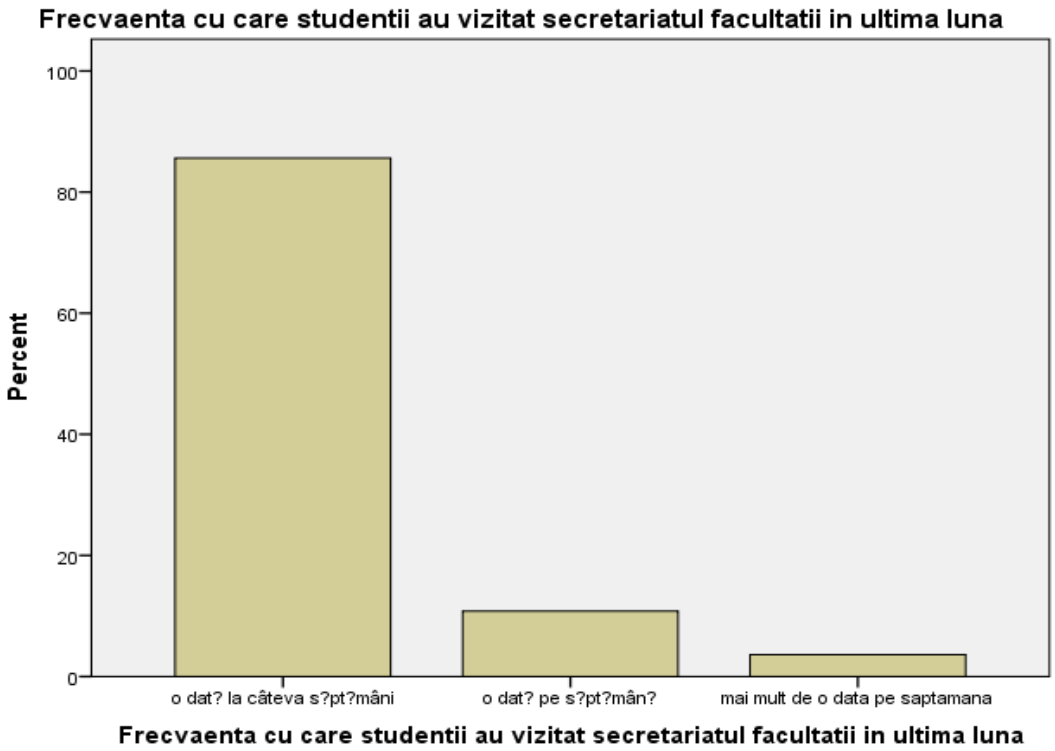
ANALIZA DATELOR ȘI INTERPRETAREA REZULTATELOR

A. Evaluarea globală a gradului de satisfacție al studentenților cu privire la activitatea secretariatului Facultății

Q1. Va rugăm să precizați cât de des ați vizitat secretariatul Facultății în ultima lună?

Frecvența cu care studenții au vizitat secretariatul facultății în ultima lună

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	o dată la câteva săptămâni	119	85.6	85.6	85.6
	o dată pe săptămână	15	10.8	10.8	96.4
	mai mult de o dată pe săptămână	5	3.6	3.6	100.0
	Total	139	100.0	100.0	



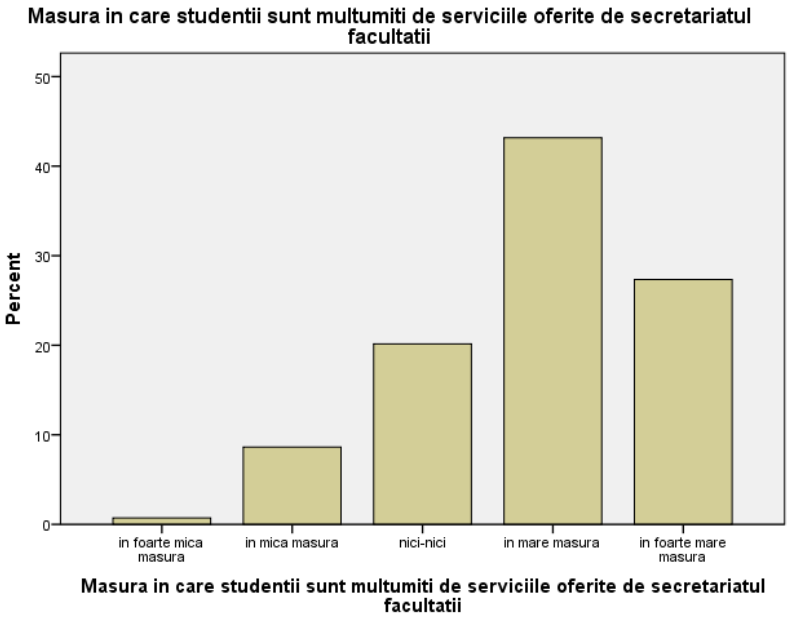
Conform rezultatelor cercetării se observă că majoritatea studenților participanți la evaluare (85.6%) au vizitat secretariatul facultății o dată la câteva săptămâni, în timp ce 3.6% au afirmat că au vizitat secretariatul mai mult de o dată pe săptămână în ultima lună.

Q2. Vă rugăm să precizați în ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de secretariatul Facultății

Statistics

Măsura în care studenții sunt mulțumiți de serviciile oferite de secretariatul facultății

N	Valid	139
	Missing	0
Mean		3.8777



Măsura în care studenții sunt mulțumiți de serviciile oferite de secretariatul facultății

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	în foarte mică măsură	1	.7	.7	.7
	în mică măsură	12	8.6	8.6	9.4
	nici-nici	28	20.1	20.1	29.5
	în mare măsură	60	43.2	43.2	72.7
	în foarte mare măsură	38	27.3	27.3	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

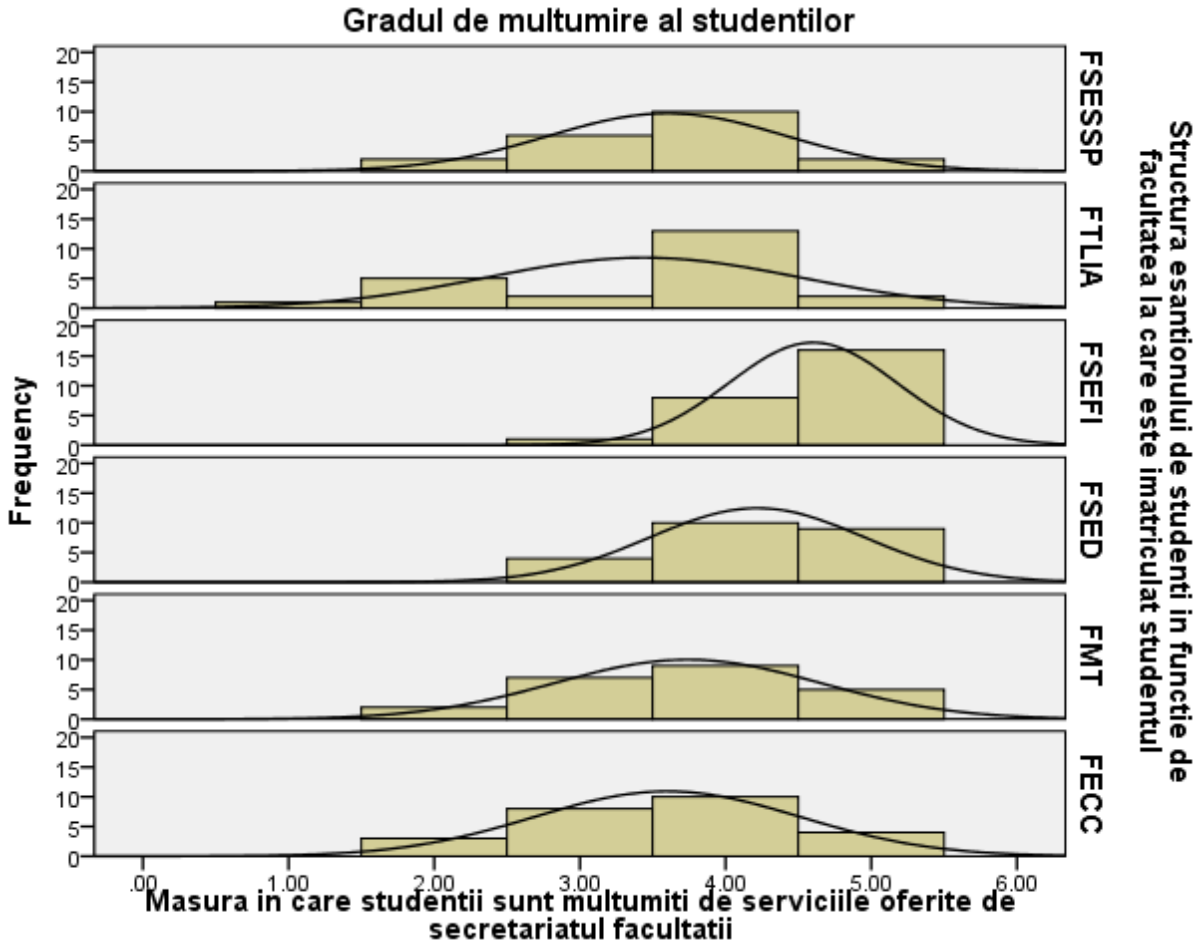
70.3% dintre studenții participanți la evaluare au declarat că sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de serviciile oferite de secretariatele facultăților. Conform tendinței centrale (M=3.87), studenții UPIT au un grad relativ ridicat de mulțumire în raport cu serviciile furnizate de secretariatele facultăților.

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții sunt mulțumiți de serviciile oferite de secretariatul facultății
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.6000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.4348
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6000
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.2174
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.7391
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.6000
Total	3.8777

Analiza mediilor la nivelul facultăților arată faptul că studenții Facultății de Teologie, Litere, Istorie și Arte au un grad relativ mai scăzut de mulțumire, în timp ce studenții Facultății de Științe, Educație Fizică și Informatică, respectiv studenții Facultății de Științe Economice și Drept au înregistrat cel mai ridicat nivel de mulțumire în raport cu acest aspect.

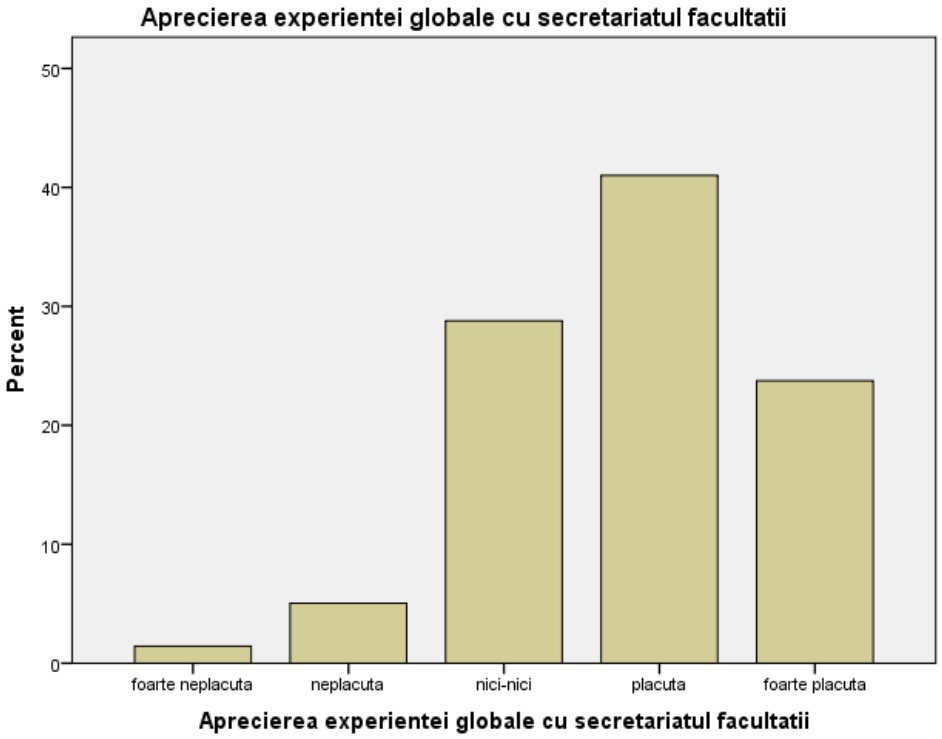


Q3. Atunci când vă gândiți la experiența Dvs. globală cu secretariatul Facultății, apreciați că aceasta a fost:

Statistics

Aprecierea experienței globale cu secretariatul facultății

N	Valid	139
	Missing	0
Mean		3.8058



Aprecierea experienței globale cu secretariatul facultății

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	foarte neplăcută	2	1.4	1.4	1.4
	neplăcută	7	5.0	5.0	6.5
	nici-nici	40	28.8	28.8	35.3
	plăcută	57	41.0	41.0	76.3
	foarte plăcută	33	23.7	23.7	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

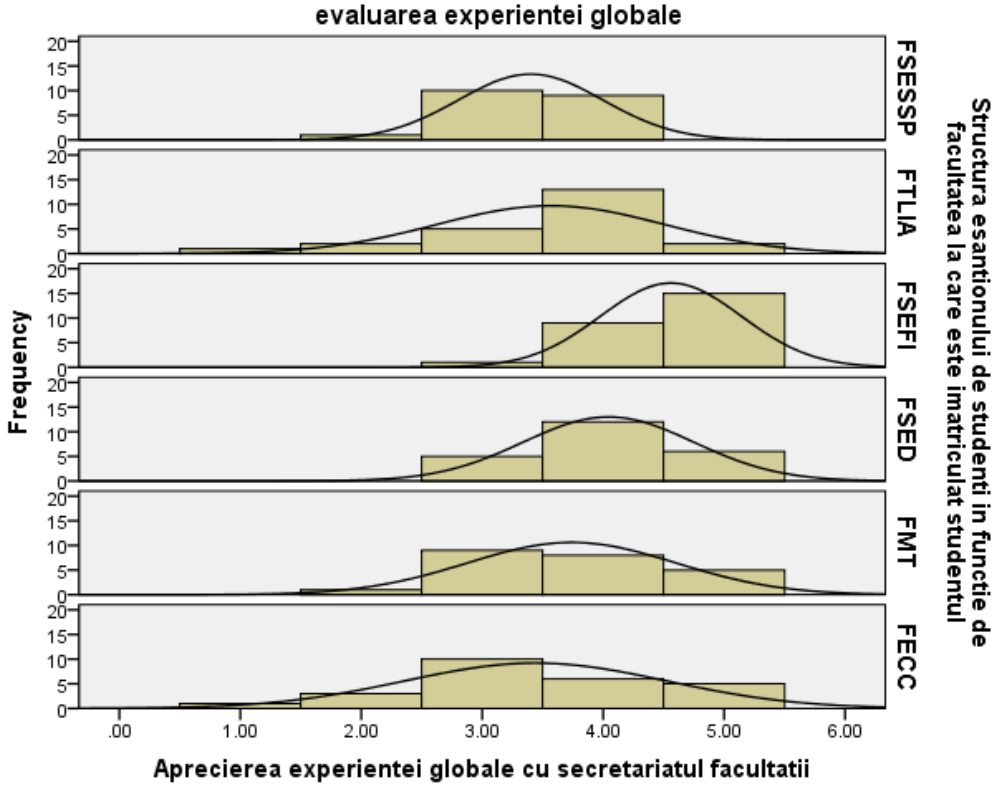
64.7% dintre studenții evaluați au declarat că experiența globală cu secretariatul facultății a fost una plăcută și foarte plăcută. Tendința centrală la nivelul eșantionului arată faptul că, în general, studenții UPIT consideră, într-o măsură relativ ridicată, că experiența globală în urma interacțiunii cu secretariatul facultății a fost una plăcută. La nivelul facultăților, tendințele centrale arată următoarea situație:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Aprecierea experienței globale cu secretariatul facultății
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.4000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.5652
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.5600
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.0435
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.7391
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.4400
Total	3.8058

Studenții Facultății de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie, respectiv studenții Facultății de Electronică, Comunicații și Calculatoare au apreciat experiența globală cu secretariatul facultății ca fiind una relativ plăcută, mediile fiind apropiate de 3 (nici plăcută – nici neplăcută). La polul opus, studenții Facultății de Științe, Educație Fizică și Informatică, respectiv studenții Facultății de Științe Economice și Drept au declarat că experiența globală cu secretariatele facultăților a fost una foarte plăcută.

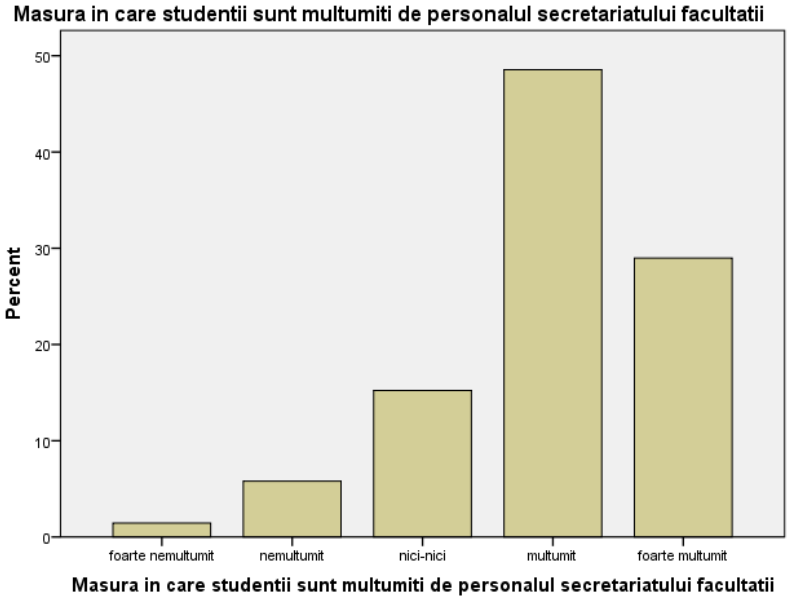


Q4. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să precizați în ce măsură sunteți mulțumit de personalul secretariatului Facultății

Statistics

Măsura în care studenții sunt mulțumiți de personalul secretariatului facultății

N	Valid	138
	Missing	1
Mean		3.9783



Măsura în care studenții sunt mulțumiți de personalul secretariatului facultății

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	foarte nemulțumit	2	1.4	1.4	1.4
	nemulțumit	8	5.8	5.8	7.2
	nici-nici	21	15.1	15.2	22.5
	mulțumit	67	48.2	48.6	71.0
	foarte mulțumit	40	28.8	29.0	100.0
	Total	138	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		139	100.0		

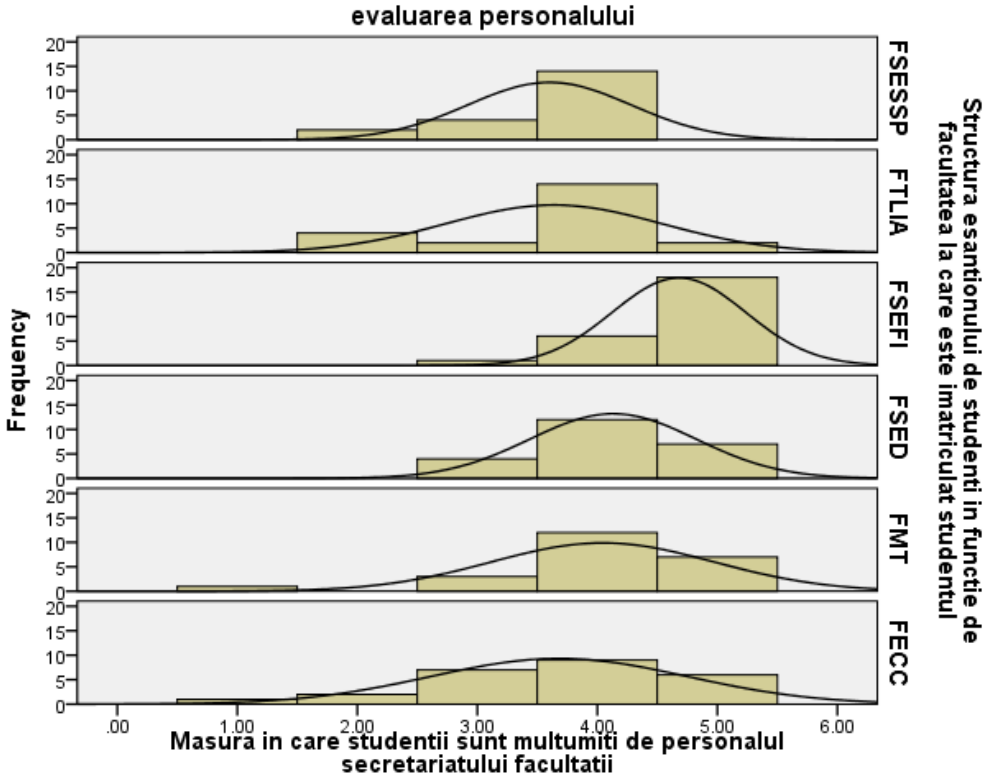
77% dintre studenții participanți la evaluarea secretariatelor facultăților au declarat faptul că sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de personalul secretariatului. Tendința centrală la nivelul eșantionului (M=3.97) arată un grad ridicat de mulțumire a studenților UPIT în raport cu personalul din secretariat. La nivelul facultăților, tendințele centrale arată următoarea situație:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții sunt mulțumiți de personalul secretariatului facultății
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.6000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.6364
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6800
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.1304
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	4.0435
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.6800
Total	3.9783

Studenții înmatriculați la Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie, Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte și la Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare au un grad relativ mai scăzut de mulțumire în raport cu personalul secretariatului, în timp ce studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică, Facultatea de Științe Economice și Drept și la Facultatea de Mecanică și Tehnologie sunt cei mai mulțumiți de personalul evaluat.



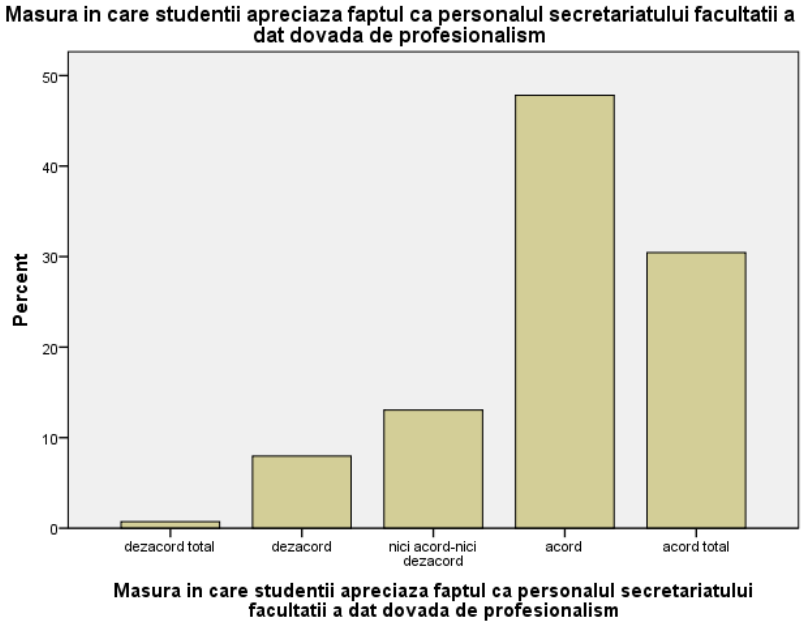
Q5. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății:

Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovadă de profesionalism

Statistics

Măsura în care studenții apreciază faptul că personalul secretariatului facultății a dat dovadă de profesionalism

N	Valid	138
	Missing	1
Mean		3.9928



Măsura în care studenții apreciază faptul că personalul secretariatului facultății a dat dovadă de profesionalism

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord total	1	.7	.7	.7
	dezacord	11	7.9	8.0	8.7
	nici acord-nici dezacord	18	12.9	13.0	21.7
	acord	66	47.5	47.8	69.6
	acord total	42	30.2	30.4	100.0
	Total	138	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		139	100.0		

77.7% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că personalul din secretariatele facultăților a dat dovadă de profesionalism în interacțiunile directe cu studenții. Tendința centrală la nivelul eșantionului (M=3.99) arată faptul că, în general, studenții UPIT apreciază într-o măsură ridicată profesionalismul personalului evaluat.

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază faptul că personalul secretariatului facultății a dat dovadă de profesionalism
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.7000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.6818
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6000
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.0435
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	4.0870
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.7600
Total	3.9928

La nivelul facultăților acest item a înregistrat valori ale mediilor ridicate și relativ ridicate. Studenții înmatriculați la Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte, la Facultate de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie și la Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare au apreciat în mai mică măsură acest aspect, deși mediile determinate se apropie de valoarea 4 (acord). La polul opus, studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică, la Facultatea de Mecanică și Tehnologie și la Facultatea de Științe Economice și Drept au apreciat în mare măsură profesionalismul personalului evaluat.

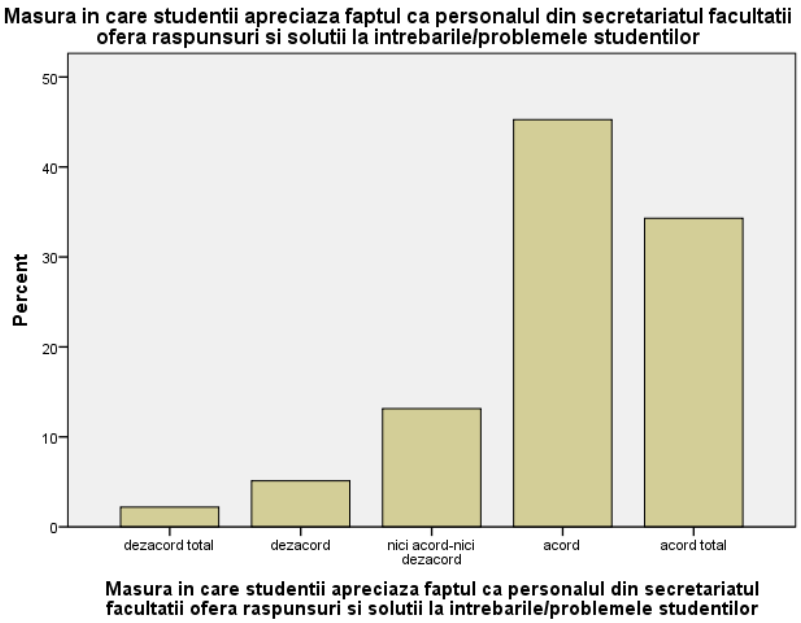
Q6. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății:

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

Statistics

Măsura în care studenții apreciază faptul că personalul din secretariatul facultății oferă răspunsuri și soluții la întrebările/problemele studenților

N	Valid	137
	Missing	2
Mean		4.0438



Măsura în care studenții apreciază faptul că personalul din secretariatul facultății oferă răspunsuri și soluții la întrebările/problemele studenților

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord total	3	2.2	2.2	2.2
	dezacord	7	5.0	5.1	7.3
	nici acord-nici dezacord	18	12.9	13.1	20.4
	acord	62	44.6	45.3	65.7
	acord total	47	33.8	34.3	100.0
	Total	137	98.6	100.0	
Missing	System	2	1.4		
Total		139	100.0		

78.4% dintre studenții participanți la evaluare și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că personalul secretariatului facultății a oferit răspunsuri și soluții eficiente la întrebările/problemele lor. Acest lucru este susținut și de tendința centrală determinată la nivelul eșantionului (M=4.04) care arată faptul că, în general, studenții UPIT apreciază în mare măsură eficiența personalului evaluat. La nivelul facultăților, mediile determinate se prezintă astfel:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază faptul că personalul din secretariatul facultății oferă răspunsuri și soluții la întrebările/problemele studenților
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.4000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.8636
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.5600
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.3478
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	4.0000
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.9583
Total	4.0438

Studenții înmatriculați la Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie au apreciat în mai mică măsură că personalul din secretariatul facultății oferă răspunsuri și soluții la întrebările/problemele studenților, conform mediei determinate (M=3.40). La polul opus, studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică, la Facultatea de Științe Economice și Drept și la Facultatea de Mecanică și Tehnologie au apreciat acest aspect în mare măsură.

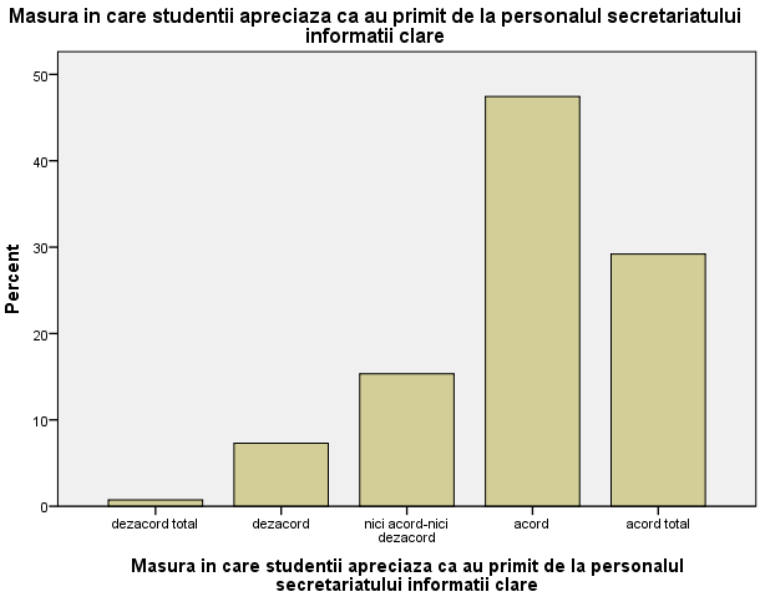
Q7. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății:

Personalul din cadrul secretariatului facultății mi-a oferit informații clare

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că au primit de la personalul secretariatului informații clare

N	Valid	137
	Missing	2
Mean		3.9708



Măsura în care studenții apreciază că au primit de la personalul secretariatului informații clare

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord total	1	.7	.7	.7
	dezacord	10	7.2	7.3	8.0
	nici acord-nici dezacord	21	15.1	15.3	23.4
	acord	65	46.8	47.4	70.8
	acord total	40	28.8	29.2	100.0
	Total	137	98.6	100.0	
Missing	System	2	1.4		
Total		139	100.0		

75.6% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul total și acordul referitor la faptul că au primit de la personalul secretariatului informații clare atunci când s-au adresat acestuia. Tendința centrală la nivelul eșantionului (M=3.97) arată faptul că, în general, studenții UPIT consideră că personalul din secretariatele facultăților oferă informații clare în raport cu nevoile lor. La nivelul facultăților, mediile determinate se prezintă astfel:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază că au primit de la personalul secretariatului informații clare
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.5000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.6364
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6000
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.1304
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.8696
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.9583
Total	3.9708

Studenții înmatriculați la Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie și la Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte au apreciat în mai mică măsură acest aspect. La polul opus, studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică și la Facultatea de Științe Economice și Drept au apreciat într-o măsură ridicată acest aspect evaluat.

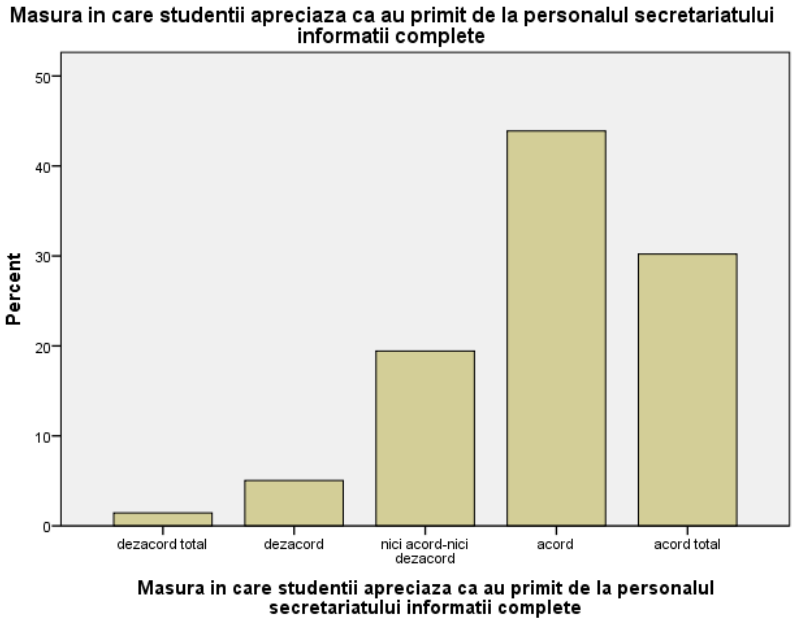
Q8. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății

Personalul din cadrul secretariatului facultății mi-a oferit informații complete

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că au primit de la personalul secretariatului informații complete

N	Valid	139
	Missing	0
Mean		3.9640



Măsura în care studenții apreciază că au primit de la personalul secretariatului informații complete

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord total	2	1.4	1.4	1.4
	dezacord	7	5.0	5.0	6.5
	nici acord-nici dezacord	27	19.4	19.4	25.9
	acord	61	43.9	43.9	69.8
	acord total	42	30.2	30.2	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

74.1% dintre studenții participanți la evaluare și-au exprimat acordul și acordul total referitor la faptul că au primit de la personalul secretariatului informații complete, atunci când s-au adresat acestuia. Tendința centrală la nivelul eșantionului (M=3.96) arată faptul că, în general, studenții UPIT apreciază faptul că primesc informații complete de la personalul secretariatului.

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază că au primit de la personalul secretariatului informații complete
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.5000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.7391
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6400
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.1739
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.8696
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.7600
Total	3.9640

Studenții înmatriculați la Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie, la Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte și la Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare apreciază în mai mică măsură acest aspect, în timp ce studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică si Informatică și la Facultatea de Științe Economice și Drept apreciază în mare măsură faptul că primesc informații complete de la personalul secretariatului.

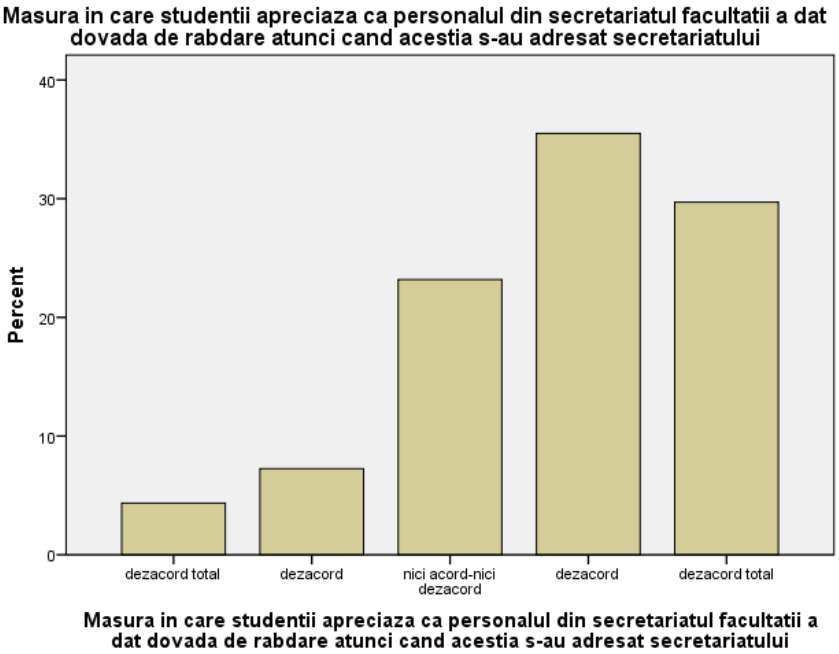
Q9. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății

Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovadă de răbdare atunci când m-am adresat acestuia

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul din secretariatul facultății a dat dovadă de răbdare atunci când aceștia s-au adresat secretariatului

N	Valid	138
	Missing	1
Mean		3.7899



Măsura în care studenții apreciază că personalul din secretariatul facultății a dat dovadă de răbdare atunci când aceștia s-au adresat secretariatului

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord total	6	4.3	4.3	4.3
	dezacord	10	7.2	7.2	11.6
	nici acord-nici dezacord	32	23.0	23.2	34.8
	dezacord	49	35.3	35.5	70.3
	dezacord total	41	29.5	29.7	100.0
	Total	138	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		139	100.0		

64.8% dintre studenții intervievați și-au exprimat acordul și acordul total referitor la faptul că personalul din secretariatul facultății a dat dovadă de răbdare atunci când aceștia s-au adresat secretariatului. Tendința centrală la nivelul eșantionului (M=3.78) arată faptul că, în general, studenții UPIT consideră că personalul din secretariatele facultăților a dat dovadă de răbdare în relația directă cu studenții într-o măsură relativ ridicată. La nivelul facultăților, mediile calculate se prezintă astfel:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază că personalul din secretariatul facultății a dat dovadă de răbdare atunci când aceștia s-au adresat secretariatului
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.1500
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.8261
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6800
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.0870
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.6087
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.2500
Total	3.7899

Studenții înmatriculați la Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie și la Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare au apreciat în mai mică măsură acest aspect, în timp ce studenții de la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică și Facultatea de Științe Economice și Drept au apreciat în mare măsură personalul din secretariat cu privire la acest aspect.

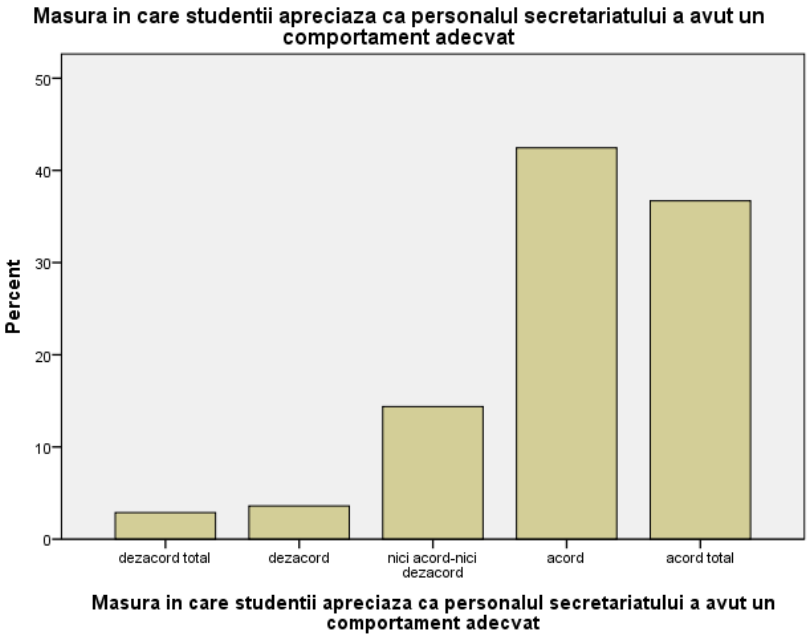
Q10. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății

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

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul secretariatului a avut un comportament adecvat

N	Valid	139
	Missing	0
Mean		4.0647



Măsura în care studenții apreciază că personalul secretariatului a avut un comportament adecvat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	dezacord total	4	2.9	2.9	2.9
	dezacord	5	3.6	3.6	6.5
	nici acord-nici dezacord	20	14.4	14.4	20.9
	acord	59	42.4	42.4	63.3
	acord total	51	36.7	36.7	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

79.1% dintre studenții participanți la evaluare și-au exprimat acordul și acordul total cu privire la faptul că personalul secretariatului a avut un comportament adecvat, tratând studenții cu respect. Conform tendinței centrale determinate la nivelul eșantionului (M=4.06), studenții UPIT consideră în mare măsură că sunt tratați cu respect, personalul secretariatului având un comportament adecvat în relația directă cu aceștia. Tendințele centrale la nivelul facultăților arată următoarea situație:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază că personalul secretariatului a avut un comportament adecvat
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.5500
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	4.2609
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.7200
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.1739
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	4.1304
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.4800
Total	4.0647

Studenții înmatriculați la Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare și la Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie apreciază în mai mică măsură acest aspect, în timp ce la toate celelalte facultăți au fost înregistrate medii peste 4 (acord).

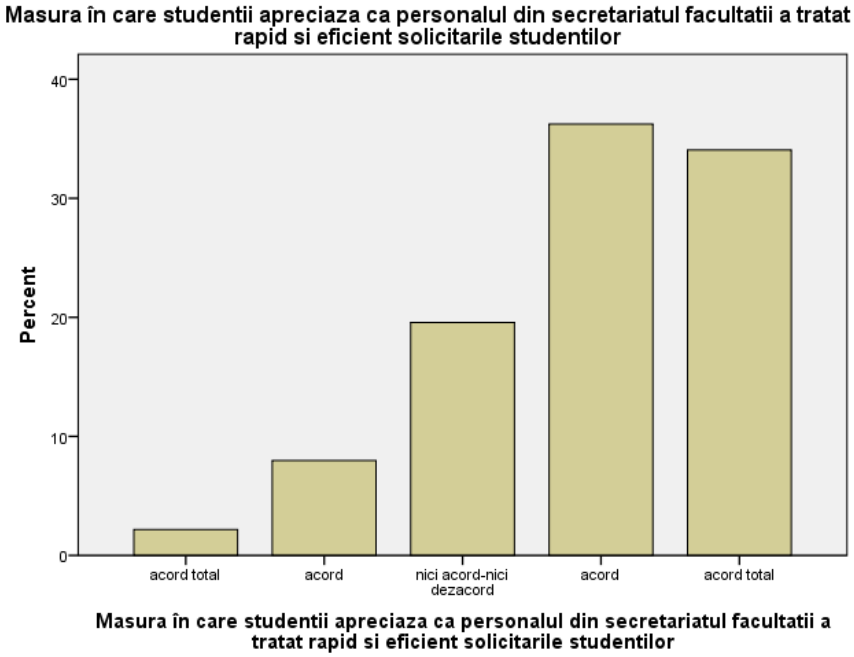
Q11. Vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la personalul secretariatului Facultății

Personalul din cadrul secretariatului Facultății a tratat rapid și eficient solicitările mele

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că personalul din secretariatul facultății a tratat rapid și eficient solicitările studenților

N	Valid	138
	Missing	1
Mean		3.9203



Măsura în care studenții apreciază că personalul din secretariatul facultății a tratat rapid și eficient solicitările studenților

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	acord total	3	2.2	2.2	2.2
	acord	11	7.9	8.0	10.1
	nici acord-nici dezacord	27	19.4	19.6	29.7
	acord	50	36.0	36.2	65.9
	acord total	47	33.8	34.1	100.0
	Total	138	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		139	100.0		

69.8% dintre studenții chestionați și-au exprimat acordul și acordul total referitor la faptul că personalul din secretariatul facultății a tratat rapid și eficient solicitările studenților. Tendința centrală determinată la nivelul eșantionului (M=3.92) arată faptul că, în general, studenții UPIT apreciază eficiența personalului evaluat. Conform mediilor determinate la nivelul facultăților, în percepția studenților, situația se prezintă astfel:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază că personalul din secretariatul facultății a tratat rapid și eficient solicitările studenților
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.4000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.6957
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.6800
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.1304
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.7826
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.7083
Total	3.9203

Studenții înmatriculați la Facultate de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie și la Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte apreciază într-o măsură mai scăzută eficiența personalului secretariatului. La polul opus, studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică și la Facultatea de Științe Economice și Drept apreciază în mare măsură acest aspect.

C. Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății

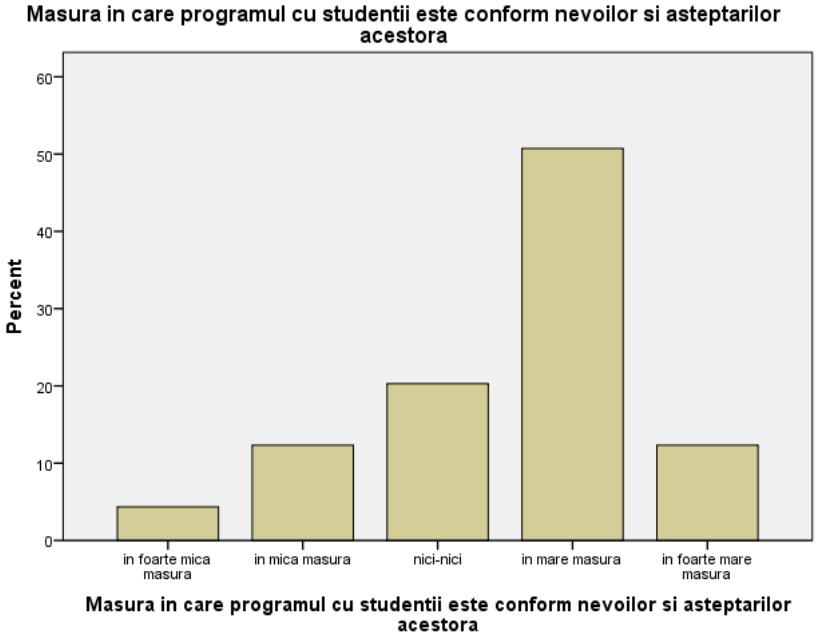
Q12. Vă rugăm să precizați în ce măsură următoarele aspecte de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății corespund așteptărilor Dvs.

Programul de lucru cu studenții

Statistics

Măsura în care programul cu studenții este conform nevoilor și așteptărilor acestora

N	Valid	138
	Missing	1
Mean		3.5435



Măsura în care programul cu studenții este conform nevoilor și așteptărilor acestora

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	în foarte mică măsură	6	4.3	4.3	4.3
	în mică măsură	17	12.2	12.3	16.7
	nici-nici	28	20.1	20.3	37.0
	în mare măsură	70	50.4	50.7	87.7
	în foarte mare măsură	17	12.2	12.3	100.0
	Total	138	99.3	100.0	
Missing	System	1	.7		
Total		139	100.0		

62.6% dintre studenții participanți la evaluare au apreciat în mare măsură și foarte mare măsură faptul că programul de lucru cu studenții este în conformitate cu nevoile lor. Conform tendinței centrale determinate la nivelul eșantionului (M=3.54) se observă că acest aspect evaluat corespunde într-o măsură medie cu nevoile studenților. La nivel facultăților, mediile determinate arată următoarea situație:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care programul cu studenții este conform nevoilor și așteptărilor acestora
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.6500
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.9565
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.2000
Facultatea de Științe Economice și Drept	3.3478
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.3182
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	2.8000
Total	3.5435

Studenții înmatriculați la Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare, la Facultatea de Mecanică și Tehnologie și la Facultatea de Științe Economice și Drept consideră într-o măsură mai scăzută că programul secretariatului facultății este conform cu nevoile lor, în timp ce studenții înmatriculați la Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică și la Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte au apreciat că acest program este în mare măsură corespunzător nevoilor lor.

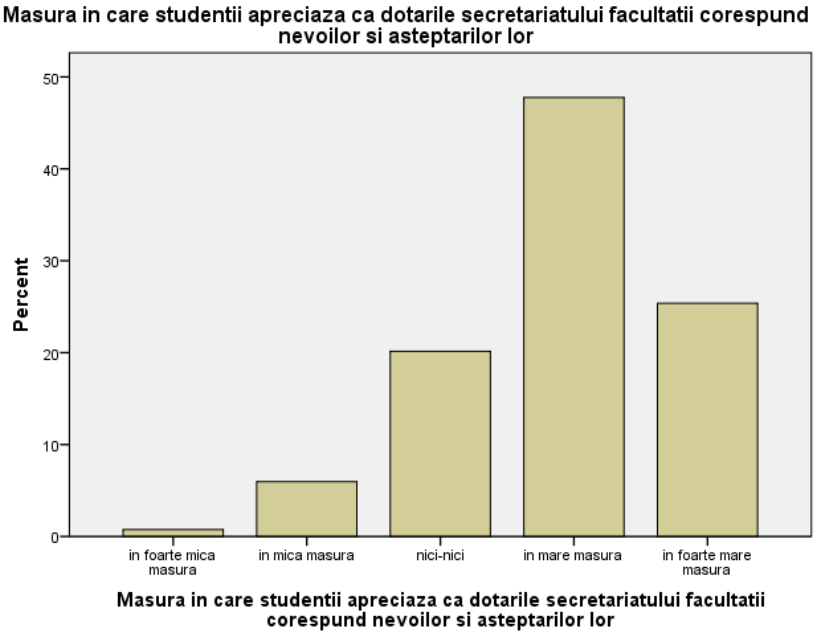
Q13. Vă rugăm să precizați în ce măsură următoarele aspecte de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății corespund așteptărilor Dvs.

Dotarea secretariatului (materiale şi echipamente utilizate)

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că dotările secretariatului facultății corespund nevoilor și așteptărilor lor

N	Valid	134
	Missing	5
Mean		3.9104



Măsura în care studenții apreciază că dotările secretariatului facultății corespund nevoilor și așteptărilor lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	în foarte mică măsură	1	.7	.7	.7
	în mică măsură	8	5.8	6.0	6.7
	nici-nici	27	19.4	20.1	26.9
	în mare măsură	64	46.0	47.8	74.6
	în foarte mare măsură	34	24.5	25.4	100.0
	Total	134	96.4	100.0	
Missing	System	5	3.6		
Total		139	100.0		

70.5% dintre studenții participanți la evaluare au apreciat în mare și foarte mare măsură faptul că dotările secretariatului facultății corespund nevoilor și așteptărilor lor. Conform tendinței centrale la nivelul eșantionului (M=3.91), studenții UPIT, în general, apreciază că dotările secretariatelor facultăților corespund într-o măsură relativ ridicată nevoilor lor.

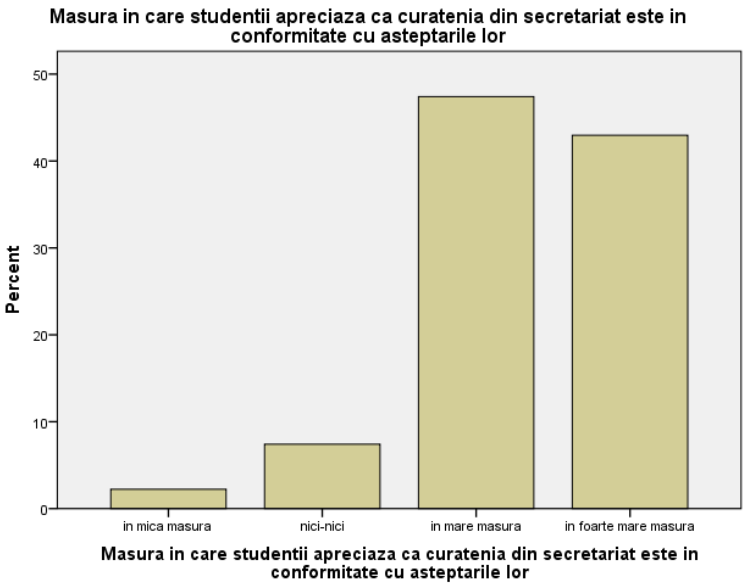
Q14. Vă rugăm să precizați în ce măsură următoarele aspecte de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății corespund așteptărilor Dvs.

Curățenia în secretariat

Statistics

Măsura în care studenții apreciază curățenia din secretariat ca fiind în conformitate cu așteptările lor

N	Valid	135
	Missing	4
Mean		4.3111



Măsura în care studenții apreciază curățenia din secretariat ca fiind în conformitate cu așteptările lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	în mică măsură	3	2.2	2.2	2.2
	nici-nici	10	7.2	7.4	9.6
	în mare măsură	64	46.0	47.4	57.0
	în foarte mare măsură	58	41.7	43.0	100.0
	Total	135	97.1	100.0	
Missing	System	4	2.9		
Total		139	100.0		

87.7% dintre studenții evaluați apreciază în mare măsură curățenia din secretariatele facultăților.

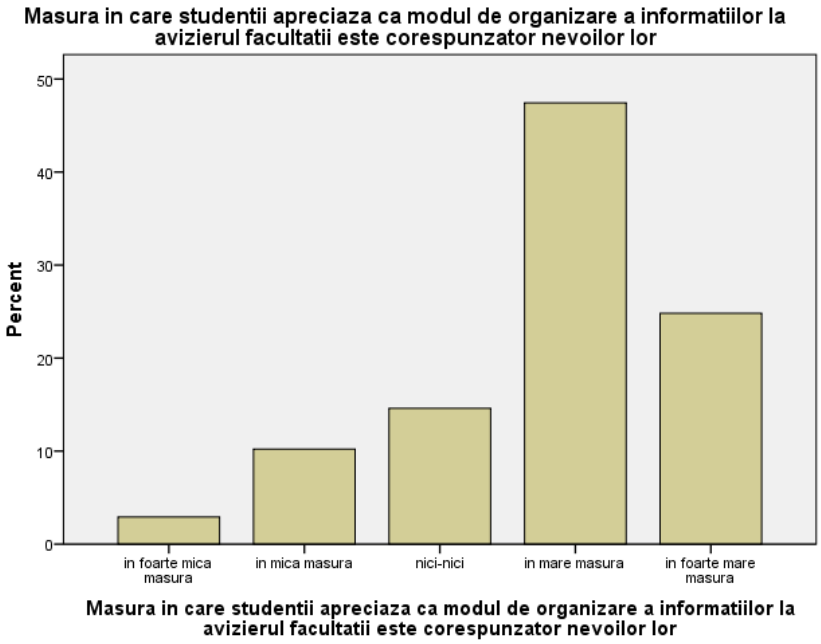
Q15. Vă rugăm să precizați în ce măsură următoarele aspecte de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății corespund așteptărilor Dvs.

Modul de organizare a informațiilor la avizierului facultății

Statistics

Măsura în care studenții apreciază că modul de organizare a informațiilor la avizierul facultății este corespunzător nevoilor lor

N	Valid	137
	Missing	2
Mean		3.8102



Măsura în care studenții apreciază că modul de organizare a informațiilor la avizierul facultății este corespunzător nevoilor lor

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	în foarte mică măsură	4	2.9	2.9	2.9
	în mică măsură	14	10.1	10.2	13.1
	nici-nici	20	14.4	14.6	27.7
	în mare măsură	65	46.8	47.4	75.2
	în foarte mare măsură	34	24.5	24.8	100.0
	Total	137	98.6	100.0	
Missing	System	2	1.4		
Total		139	100.0		

71.3% dintre studenții evaluați au apreciat că organizarea informațiilor la avizierul facultății este corespunzătoare nevoilor lor în mare și foarte mare măsură. Conform tendinței centrale la nivelul eșantionului (M=3.81), studenții UPIT, în general, apreciază într-o măsură ridicată faptul că organizarea informațiilor la avizierele facultăților este în concordanță cu nevoile lor de informare. La nivelul facultăților, mediile determinate arată următoarea situație:

Case Summaries

Mean

Structura eșantionului de studenți în funcție de facultatea la care este înmatriculat studentul	Măsura în care studenții apreciază că modul de organizare a informațiilor la avizierul facultății este corespunzător nevoilor lor
Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie	3.7000
Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte	3.6957
Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică	4.5600
Facultatea de Științe Economice și Drept	4.1739
Facultatea de Mecanică și Tehnologie	3.5455
Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare	3.1250
Total	3.8102

Studenții Facultății de Electronică, Comunicații și Calculatoare apreciază într-o măsură medie faptul că organizarea informațiilor la avizierul facultății este conformă cu nevoile lor. La polul opus, studenții Facultății de Științe, Educație Fizică și Informatică și cei ai Facultății de Științe Economice și Drept apreciază într-o măsură ridicată modul de organizare a informațiilor la avizierul facultății.

D. Identificarea principalelor probleme cu care se confruntă studenții atunci când apelează la serviciile secretariatului Facultății

Q16. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să vă exprimați acordul sau dezacordul față de următoarele afirmații referitoare la problemele întâmpinate de Dvs. la secretariatul Facultății

Accesul la secretariat a fost dificil datorită programului zilnic

Măsura în care studenții s-au confruntat cu probleme privind accesul la secretariat datorită programului zilnic

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	acord total	17	12.2	12.6	12.6
	acord	46	33.1	34.1	46.7
	nici acord-nici dezacord	35	25.2	25.9	72.6
	dezacord	26	18.7	19.3	91.9
	dezacord total	11	7.9	8.1	100.0
	Total	135	97.1	100.0	
Missing	System	4	2.9		
Total		139	100.0		

45.3% dintre studenții intervievați s-au confruntat cu problema accesului la secretariatul facultății datorită programului zilnic.

Comunicarea cu personalul secretariatului a fost una dificilă

Măsura în care studenții s-au confruntat cu probleme legate de comunicarea cu personalul secretariatului

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	acord total	4	2.9	3.0	3.0
	acord	18	12.9	13.5	16.5
	nici acord-nici dezacord	28	20.1	21.1	37.6
	dezacord	53	38.1	39.8	77.4
	dezacord total	30	21.6	22.6	100.0
	Total	133	95.7	100.0	
Missing	System	6	4.3		
Total		139	100.0		

15.8% dintre studenții intervievați s-au confruntat cu probleme legate de comunicarea cu personalul secretariatului.

Accesul la informațiile de interes pentru mine a fost dificil

Măsura în care studenții s-au confruntat cu probleme privind accesul la informațiile de interes

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	acord total	1	.7	.8	.8
	acord	21	15.1	15.9	16.7
	nici acord-nici dezacord	32	23.0	24.2	40.9
	dezacord	44	31.7	33.3	74.2
	dezacord total	34	24.5	25.8	100.0
	Total	132	95.0	100.0	
Missing	System	7	5.0		
Total		139	100.0		

15.8% dintre studenții evaluați s-au confruntat cu probleme legate de accesul la informațiile de interes.

Informațiile afișate la avizierul facultății au fost greu de găsit

Măsura în care studenții s-au confruntat cu probleme legate de găsirea informațiilor de interes la avizierul facultății

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	acord total	4	2.9	3.0	3.0
	acord	19	13.7	14.3	17.3
	nici acord-nici dezacord	31	22.3	23.3	40.6
	dezacord	43	30.9	32.3	72.9
	dezacord total	36	25.9	27.1	100.0
	Total	133	95.7	100.0	
Missing	System	6	4.3		
Total		139	100.0		

16.6% dintre studenții evaluați s-au confruntat cu probleme legate de găsirea informațiilor de interes la avizierul facultății.

Măsura în care studenții s-au confruntat cu probleme privind reflectarea corectă a situației achitării taxei de școlarizare

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	acord total	6	4.3	5.7	5.7
	acord	11	7.9	10.5	16.2
	nici acord-nici dezacord	17	12.2	16.2	32.4
	dezacord	39	28.1	37.1	69.5
	dezacord total	32	23.0	30.5	100.0
	Total	105	75.5	100.0	
Missing	System	34	24.5		
Total		139	100.0		

12.3% dintre studenții evaluați s-au confruntat cu probleme privind reflectarea corectă a situației achitării taxei de școlarizare.

Recomandările studenților referitor la îmbunătățirea activității secretariatului facultății

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	da	32	23.0	23.0	23.0
	nu	107	77.0	77.0	100.0
	Total	139	100.0	100.0	

23% dintre studenții participanți la evaluare au făcut recomandări de îmbunătățire a activității secretariatelor, după cum urmează:

- 22 recomandări privind programul secretariatului: mai flexibil, mai lung;
- 4 recomandări care vizează o mai buna informare on-line si prin intermediul avizierului;
- 6 recomandări vizează atitudinea și comportamentul personalului din secretariatele facultăților: mai multa rabdare, comunicare mai bună.

CONCLUZII și RECOMANDĂRI

pentru îmbunătățirea serviciilor furnizate de secretariatele facultăților

Din evaluarea gradului de satisfacție a studenților cu privire la serviciile furnizate de secretariatele facultăților rezultă faptul că, în general, studenții UPIT au un grad relativ ridicat de mulțumire cu privire la serviciile furnizate de secretariatele facultăților.

Evaluarea personalului

Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovadă de profesionalism	**3.9928**
Personalul din cadrul secretariatului Facultății mi-a oferit întotdeauna răspunsuri și soluții la problemele/întrebările mele	**4.0438**
Personalul din cadrul secretariatului facultății mi-a oferit informații clare	**3.9708**
Personalul din cadrul secretariatului facultății mi-a oferit informații complete	**3.9640**
Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovadă de răbdare atunci când m-am adresat acestuia	**3.7899**
Personalul din cadrul secretariatului Facultății a avut un comportament adecvat atunci când m-am adresat acestuia	**4.0647**
Personalul din cadrul secretariatului Facultății a tratat rapid și eficient solicitările mele	**3.9203**

Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale secretariatelor facultăților

Programul de lucru cu studenții	**3.5435**
Dotarea secretariatului (materiale şi echipamente utilizate)	**3.9104**
Curățenia în secretariat	**4.3111**
Modul de organizare a informațiilor la avizierului facultății	**3.8102**

Identificarea principalelor probleme cu care se confruntă studenții atunci când apelează la serviciile secretariatului Facultății

Accesul la secretariat a fost dificil datorită programului zilnic	**45.3%**
Comunicarea cu personalul secretariatului a fost una dificilă	**15.8%**
Accesul la informațiile de interes pentru mine a fost dificil	**15.8%**
Informațiile afișate la avizierul facultății au fost greu de găsit	**16.6%**
M-am confruntat cu neclarități privind reflectarea corectă a situației mele referitoare la achitarea taxei de școlarizare (pentru studenții care studiază la forma cu taxă)	**12.3%**

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

1. Instruirea personalului din secretariatele care gestionează studenți privind comunicarea cu studenții.
Responsabil: Secretarul Șef al Universității din Pitești.
Termen: iunie-iulie 2017.
2. Formarea profesională a personalului din secretariatele care gestionează studenți privind managementul activităților de secretariat.
Responsabil: CFM, Secretarul Șef al Universității din Pitești.
Termen: septembrie 2017 – martie 2018.
3. Analiza posibilităților de prelungire a programului de lucru al secretariatului facultății în cadrul Consiliilor Facultăților și identificarea nevoilor studenților cu privire la acest aspect prin reprezentanții acestora în CF.
Responsabili: Decanul facultății, Secretarul Șef al Universității din Pitești.
Termen: iulie 2017.
4. Analiza modului de organizare a informațiilor la avizierul facultății în cadrul Consiliilor Facultăților și identificarea nevoilor studenților cu privire la acest aspect prin reprezentanții acestora în CF.
Responsabili: Decanul facultății, Secretar Șef al Universității din Pitești.
Termen: iulie 2017

Întocmit,
Prof. univ. dr. ing Viorel NICOLAE - președinte CEAC-U
Conf. univ. dr. Amalia DUȚU - director CMCPU
Nicoleta COCÎRLEA - membru CEAC-U