

UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI



CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL  
CALITĂȚII ȘI PROGRAME  
UNIVERSITARE

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

COD: RAP-CMCPU-06

AVIZAT,  
În ședința Consiliului de Administrație  
din data de 09.02.2022

RECTOR,

Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLEȘAN

PREZENTAT,  
În ședința Senatului  
din data de 28.02.2022

PREȘEDINTELE SENATULUI,

Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

**RAPORT SINTETIC**

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

RAP-CMCPU-06

## RAPORT SINTETIC

### **PRIVIND EVALUAREA A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL ÎN ANUL UNIVERSITAR 2020-2021**

Raportul sintetic privind evaluarea satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global în anul universitar 2020-2021, prezintă aspectele cantitative și calitative ale aprecierii acestora cu privire la principalele componente ale produsul educațional global. Datele au fost culese pe parcursul anului universitar 2020-2021, prin aplicarea *METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL*, COD: MET-CMCPU-04.

Aplicarea acestei metodologii urmărește:

- 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;
- 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

Evaluarea se va realiza semestrial/anual în ultimele două săptămâni de activitate didactică, înainte de începerea sesiunii de evaluări finale sem.I/sem.II.

Evaluarea satisfacției studenților este coordonată de CEAC-F cu implicarea cadrelor didactice îndrumători de an. Procesul de evaluare a satisfacției studenților se face pe platforma SIIMADC, CEAC-F și îndrumătorii de an având sarcina de a populariza și încuraja participarea studenților la procesul de evaluare. Studenților li se va explica rolul chestionarelor și modul de completare al acestora. Evaluarea se realizează de către studenți în condiții de anonimare ei având libertatea de a participa sau nu la evaluare.

De asemenea, de pe platforma SIIMADC a fost generat un raport după completarea *Chestionarului pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților pentru serviciile educaționale* (Anexa nr.1- F01-MET-CMCPU-04) care cuprinde următoarele domenii:

- Evaluare activitate didactică,
- Evaluare resurse și spații de învățare,
- Aspecte generale privind universitatea,
- Evaluarea activității secretariatului de la nivelul facultății și la nivelul rectoratului,
- Evaluarea activității casieriei,
- Evaluarea Centrului pentru activități sociale al UPIT,
- Evaluare bibliotecă,
- Evaluare serviciile căminelor studentești,
- Evaluare serviciilor oferite de cantină,
- Evaluare activități extracurriculare,
- Evaluare servicii de informare și consiliere

În anul univ. 2020-2021 chestionarul a fost completat de un număr de 2979 de studenți cărora li s-a recomandat să evalueze serviciile la care au avut acces în anul universitar respectiv.

Mai jos sunt prezentate punctajele obținute pentru fiecare secțiune a chestionarului cu punctajele acordate pentru fiecare item.

**Tabelul 1.** Rezultatele evaluării activității didactice

<b>Categorie/intrebare</b>	<b>Media</b>
Chestionar evaluare proces de învățământ	
└ <b>Evaluare activitate didactică</b>	<b>4.47</b>
- Apreciați informațiile disponibile la începutul fiecărui semestru despre cursurile/activitățile practice care vor fi urmate	4.56
- Apreciați informațiile disponibile pentru cursurile opționale dintre care puteți alege	4.41
- Apreciați orarul disciplinelor studiate	4.36
- Apreciați sprijinul oferit de îndrumătorul de an	4.67
- Apreciați ușurința de a comunica cu cadrele didactice	4.51
- Apreciați atitudinea cadrelor didactice față de studenți	4.47
- Apreciați disponibilitatea cadrelor didactice pentru consultații	4.50
- Apreciați modul în care cadrele didactice motivează, stimulează studenții	4.46
- Apreciați capacitatea de adaptare a stilului de predare al profesorului la nevoile și posibilitățile de învățare ale studenților	4.41
- Apreciați prezentarea de la începutul cursurilor a cerințelor, criteriilor de evaluare, a standardului minim de promovare dar și a importanței și utilității cursului	4.58
- Apreciați sprijinul în învățare oferit de materialele primite (suport de curs, materiale pe suport electronic)	4.58
- Apreciați accesul la informații referitoare la admiterea la facultatea pentru care ați optat	4.55
- Apreciați folosirea noilor tehnologii - platforma e-learning, suportul electronic al cursului, folosirea video-proiectorului, e-mail	4.56
- Apreciați utilitatea disciplinelor studiate la programul de studii ales	4.48
- Apreciați volumul informațiilor primite în cadrul disciplinelor studiate	4.43
- Apreciați obiectivitatea și corectitudinea evaluării și notării	4.43
- Apreciați posibilitatea contestării notei/calificativului obținut la evaluare	4.42
- Apreciați posibilitatea măririi notei/calificativului obținut la evaluare	4.52
- Apreciați cunoștințele dobândite în domeniul de studii prin disciplinele studiate	4.50
- Apreciați costurile presupuse pentru achiziționarea cărților, multiplicarea materialelor de studiu necesare pentru activitățile desfășurate	4.23
- Apreciați nivelul de însușire pe parcursul facultății de abilități practice necesare profesiei alese prin activitățile din timpul anilor de studiu	4.33
- Apreciați posibilitatea de a face practică de specialitate în companii/organizații	4.41
- Apreciați șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii dumneavoastră în urma parcurgerii programului de studii ales	4.44

Din datele prezentate în tabelul 1 se poate constata cu ușurință că studenții apreciază informațiile furnizate de către îndrumătorii de an referitoare la activitățile teoretice și practice pe care le vor desfășura la programul de studii, atitudinea cadrelor didactice și sprijinul pe care acestea îl acordă studenților în învățare precum și folosirea noilor tehnologii - platforma e-learning, suportul electronic al cursului, folosirea video-proiectorului, e-mail

**Tabelul 2.** Rezultatele evaluării resurselor și spațiilor de învățare

<b>↳ Evaluare resurse și spații de învățare</b>	<b>4.24</b>
- Apreciați confortul din sălile destinate activității didactice (dotări, spațiu, ergonomie, temperatură optimă, iluminare)	4.08
- Apreciați dotarea laboratoarelor și a spațiilor de cercetare (dotarea cu echipamentele necesare, starea tehnică a acestor dotări, programe informatice)	4.15
- Apreciați tehnica de calcul/internetul (orar, funcționalitatea calculatoarelor, acces la utilizarea unor echipamente)	4.23
- Apreciați dotarea cu resurse moderne (videoprojector, internet wireless, ecran de proiecție)	4.26
- Apreciați sala de lectură (confort, liniște, locuri suficiente, funcționalitate, orar)	4.32
- Apreciați baza sportivă (terenuri de sport, săli de sport, activități sportive organizate)	4.40

Referitor la nivelul de dotare al spațiilor de învățare, punctajele obținute sunt ușor îmbunătățite comparativ cu anul universitar anterior, deși în perioada pandemiei acestea nu au fost practic utilizate decât în foarte mică măsură.

**Tabelul 3.** Rezultatele evaluării unor percepții generale ale studenților privind universitatea

<b>↳ Aspecte generale privind universitatea</b>	<b>1.44</b>
- Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesională și personală oferit de Universitatea din Pitești.	1.58
- Am încredere că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață.	0.96
- Dacă ar fi să aleg din nou, aș alege tot această universitate.	0.95
- Aș recomanda această universitate și altor persoane	0.96
- Universitatea este deschisă să primească feed-back din partea studenților pentru a - și îmbunătăți activitatea.	0.97
- Apreciați respectarea confidențialității datelor studenților	1.30
- Apreciați nivelul taxelor percepute de universitate și posibilitatea de eșalonare a acestora.	2.15
- Apreciați calitatea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului, etc.)	1.62
- Apreciați calitatea site-ului web al universității (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de noutate)	1.69
- Apreciați transparența deciziilor, disponibilitatea regulamentelor, metodologiilor, procedurilor pe site-ul universității	1.61
- Apreciați calitatea conexiunii la internet în campusul universitar.	1.86

Punctaje slabe au fost acordate aspectelor care țin de calitatea site-ului universității și de calitatea informațiilor disponibile, de respectarea confidențialității datelor studenților. De asemenea, nivelul încrederii acordată universității, la modul general, este foarte scăzut.

**Tabelul 4.** Rezultatele evaluării activității desfășurate la secretariatele facultăților

<b>↳ Evaluare secretariat facultate</b>	<b>4.30</b>
- Apreciați durata programului cu studenții	4.21
- Apreciați amabilitatea personalului	4.35
- Apreciați timpul de așteptare	4.18
- Apreciați calitatea informațiilor primite (corecte și complete)	4.40

- Apreciați timpul de rezolvare a solicitărilor	4.32
- Apreciați calitatea informațiilor oferite în timp util la avizier	4.32

Activitatea secretariatelor din cadrul facultăților este bine apreciată de către studenți ceea ce este demonstrat prin punctajul înregistrat (4.30 puncte) dar se observă că ar putea fi totuși îmbunătățit timpul de așteptare.

**Tabelul 5. Rezultatele evaluării activității desfășurate la registratura universității/birou acte studii/secretariat general**

<b>└ Evaluare secretariat rectorat</b>	<b>4.31</b>
- Apreciați durata programului cu studenții	4.24
- Apreciați amabilitatea personalului	4.35
- Apreciați timpul de așteptare	4.21
- Apreciați calitatea informațiilor primite (corecte și complete)	4.38
- Apreciați timpul de rezolvare a solicitărilor	4.33
- Apreciați calitatea informațiilor oferite în timp util la avizier	4.34

De bună apreciere se bucură și activitatea de la registratura universității, biroul acte studii și secretariat general, servicii care și-au desfășurat activitatea parțial on-site chiar și în condiții de pandemie.

**Tabelul 6. Rezultatele evaluării activității desfășurate la casieriile universității**

<b>└ Evaluare casierie</b>	<b>4.35</b>
- Apreciați durata programului cu studenții	4.29
- Apreciați amabilitatea personalului	4.40
- Apreciați timpul de rezolvare a solicitărilor	4.35

Deși taxele se pot achita în sistem on-line, totuși există studenți care preferă să-și achite aceste taxe la casieria universității, ei apreciind aceste servicii cu un punctaj bun.

**Tabelul 7. Rezultatele evaluării desfășurate la Centrul de Activități Sociale**

<b>└ Evaluare Centrul pentru Activități Sociale al UPIT</b>	<b>4.23</b>
- Apreciați activitatea Centrului pentru Activități Sociale al Universității	4.39
- Apreciați regulamentul de acordare a burselor	4.31
- Apreciați cuantumul burselor și modalitatea de acordare	4.28
- Apreciați calitatea serviciilor medicale oferite de cabinetele medicale	4.25
- Apreciați spațiile sanitare din facultate	4.02
- Apreciați facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități (accesul la locurile de parcare, spații sanitare, rampe)	4.15

Studenții care au beneficiat de serviciile Centrului pentru Activități Sociale au acordat un punctaj bun referitor la regulamentul de acordare a burselor dar se pot aduce îmbunătățiri ale serviciilor oferite studenților cu dizabilități.

**Tabelul 8. Rezultatele evaluării activității bibliotecii**

<b>Chestionar evaluare bibliotecă</b>	<b>4.43</b>
- Apreciați dotarea bibliotecii (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, accesul la baze de date on-line)	4.44
- Apreciați programul de acces al studenților	4.43
- Apreciați modul de împrumut al publicațiilor	4.41
- Apreciați disponibilitatea informațiilor cu privire la modalitatea de utilizare a resurselor bibliotecii	4.44

- Apreciați condițiile de studiu (calculatoare, birouri, spațiu, iluminare)	4.40
- Apreciați atitudinea personalului bibliotecii (amabilitate, oferirea de informații corecte și complete, timpul de rezolvare a solicitărilor)	4.48

Biblioteca Universității din Pitești a oferit servicii apreciate de studenți cu punctaje bune chiar dacă accesul a fost doar on-line.

**Tabelul 9.** Rezultatele evaluării serviciilor de la căminul studențesc

<b>Chestionar evaluare servicii cămin studențesc</b>	<b>4.15</b>
- Apreciați condițiile de cazare (spațiu suficient, căldură, apă caldă, internet, condiții de preparare a hranei)	4.10
- Apreciați modul de distribuire a locurilor de cazare	4.15
- Apreciați raportul cost cazare-condiții de cazare	4.15
- Apreciați numărul de locuri din camera de cămin	4.11
- Apreciați atitudinea personalului administrativ	4.20
- Apreciați activitatea Comitetului Studențesc al Căminului (Responsabilului de Cămin)	4.19
- Apreciați asigurarea condițiilor de securitate din cămin	4.17
- Apreciați condițiile igienico-sanitare din cămin	4.06
- Apreciați atitudinea colegilor de cameră	4.20

La nivelul căminelor, studenții care au beneficiat de servicii au apreciat cu punctaje care indică o calitate relativ bună a acestora, deși există posibilitatea de îmbunătățire în privința numărului de locuri din camere, spațiile igienico-sanitare sau referitor la modul de distribuire a acestor locuri.

**Tabelul 10.** Rezultatele evaluării serviciilor de la cantina studențească

<b>Chestionar servicii cantină</b>	<b>4.21</b>
- Apreciați corelarea dintre programul de funcționare al cantinei cu orarul activităților	4.19
- Apreciați diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească	4.21
- Apreciați calitatea hranei (gust, aspect, consistență)	4.21
- Apreciați condițiile de confort oferite de cantină	4.20
- Apreciați amabilitatea personalului angajat la cantina studențească	4.26

În ceea ce privește serviciile oferite de cantina studențească, studenții care au beneficiat de aceste servicii au acordat un punctaj bun. Se recomandă o mai bună corelare a programului cantinei cu orarul desfășurării activităților didactice.

**Tabelul 11.** Rezultatele evaluării activităților extracurriculare

<b>Chestionar evaluare activități extracurriculare</b>	<b>4.34</b>
- Apreciați posibilitatea de a participa în tabere studențești	4.31
- Apreciați posibilitatea de implicare în diferite activități studențești (manifestări artistice, strângeri de fonduri, proiecte comunitare, voluntariat, activități sportive)	4.36
- Apreciați posibilitatea de implicare în proiecte de cercetare	4.35
- Apreciați mediul asociativ studențesc (organizații studențești, clubul sportiv universitar )	4.32
- Apreciați sprijinul acordat de universitate pentru diversele activități proprii (participare la concursuri, conferințe)	4.33
- Apreciați premiarea voluntariatului de către universitate prin acordarea de diplome, certificate	4.37

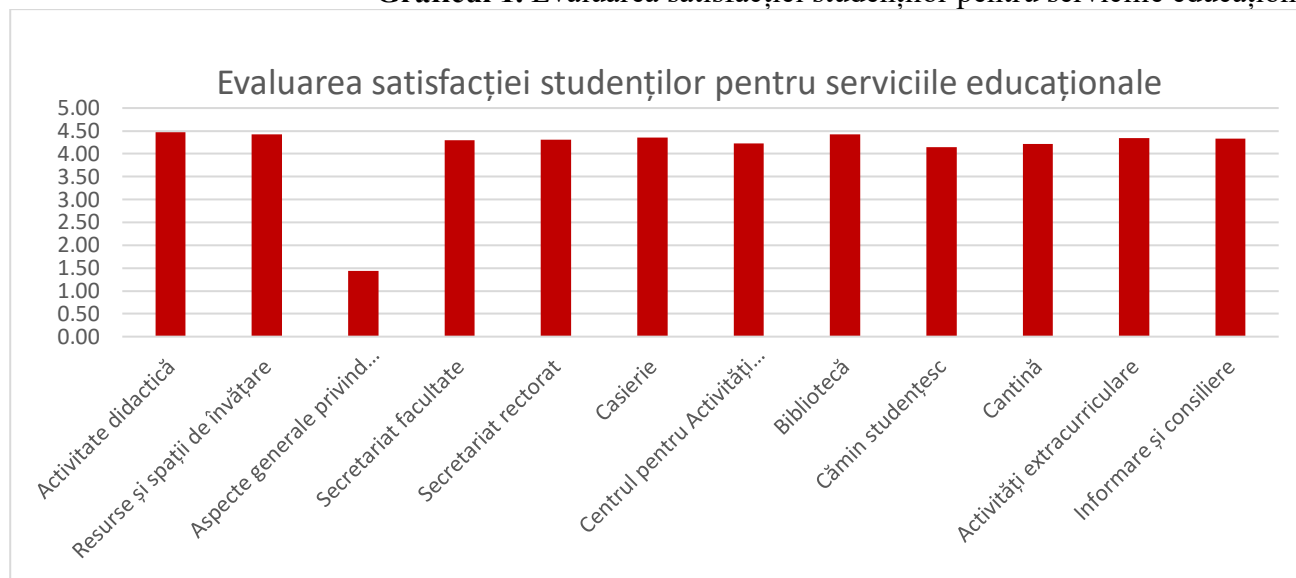
Studenții se bucură de oferta universității referitoare la taberele studențești, de posibilitatea de a se implica în proiectele de cercetare.

**Tabelul 12.** Rezultatele evaluării serviciilor de informare și consiliere

<b>Chestionar evaluare servicii de informare și consiliere</b>	<b>4.33</b>
- Apreciați vizibilitatea activității reprezentanților studenților în Consiliul Facultății	4.32
- Apreciați vizibilitatea activității reprezentanților studenților în Senatul Universității	4.30
- Apreciați obiceiurile și tradițiile din cadrul comunității academice (festivitatea de deschidere a anului universitar, festivitatea de absolvire)	4.39
- Apreciați întâlnirile periodice cu conducerea facultății	4.32
- Apreciați promovarea serviciilor de informare și consiliere pentru studenți	4.34
- Apreciați ușurința cu care reușiți să găsiți în campus sălile, birourile, departamentele care vă interesează	4.33
- Apreciați activitatea de consiliere cu privire la oportunitățile în carieră (stagii de practică, contracte de colaborare, job-uri part-time)	4.33
- Apreciați posibilitățile de a beneficia de consiliere pe probleme emoționale și sociale, consiliere academică	4.30
- Apreciați evenimentele dedicate carierei în universitate (târguri de joburi, întâlniri cu angajatorii)	4.36
- Apreciați activitatea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră	4.31

Activitatea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră este bine apreciată.

**Graficul 1.** Evaluarea satisfacției studenților pentru serviciile educaționale



## **Concluzii**

Analizând datele din raportul generat se concluzionează următoarele:

- Numărul de studenți care au completat chestionarul este semnificativ mai mare decât în anul 2019-2020 ceea ce demonstrează o participare pro-activă a acestora;
- Toate secțiunile chestionarului au fost apreciate cu punctaje cuprinse între 4 și 5 ceea ce este îmbucurător, cu atât mai mult cu cât am traversat o perioadă dificilă din cauza pandemiei cu SARS-CoV-2.
- Identificarea activităților administrative consumatoare de resurse, eficientizarea acestora și reducerea procedurilor birocratice;

- Adoptarea măsurilor necesare în vederea îmbunătățirii serviciilor de internet în toate clădirile Universității din Pitești, inclusiv în cămine.

**Întocmit,**

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

Prof. univ. dr. Ionela NICULESCU - director CMCPU

Prof.univ.dr.habil. Plăiașu Gabriela - responsabil calitate

Veronica Gherguș - secretar programe universitare