



UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI  
STUDENȚILOR

ACTIVITATEA DE SECRETARIAT DIN  
FACULTATE

CEAC-U

Misiunea de audit:  
Verificarea conformității  
activităților de  
secretariat, 2017

Stimate student,

Prin acest chestionar de evaluare dorim să vă oferim ocazia de a vă exprima opinia privind calitatea activităților desfășurate de către secretariatul Facultății Dvs., referitor la modul în care acestea răspund cerințelor și așteptărilor studentului. Părerea Dumneavoastră ne este de un real ajutor pentru a îmbunătăți această activitate și rămâne, desigur, anonimă.

**A. Evaluarea globală a gradului de satisfacție a studentului cu privire la activitatea secretariatului Facultății**

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

- a) o dată la câteva săptămâni  
b) o dată pe săptămână \*\*\**Vă rugăm să încercuiți varianta corespunzătoare opiniei Dvs.*  
c) mai mult de o dată pe săptămână

**Q2. Va rugăm să precizați în ce măsură cunoașteți serviciile de care puteți beneficia, în calitate de student, prin intermediul secretariatului Facultății:**

- a) în foarte mare măsură \*\*\**Vă rugăm să încercuiți varianta corespunzătoare opiniei Dvs.*  
b) în mare măsură  
c) nici-nici  
d) în mică măsură  
e) în foarte mică măsură

**Q3. Vă rugăm să precizați în ce măsură sunteți mulțumit de serviciile oferite de secretariatul Facultății:**

- a) foarte mulțumit  
b) mulțumit \*\*\**Vă rugăm să încercuiți varianta corespunzătoare opiniei Dvs.*  
c) nici mulțumit-nici nemulțumit  
d) nemulțumit  
e) foarte nemulțumit

**Q4. Atunci când vă gândiți la experiența Dvs. globală cu secretariatul Facultății, apreciați că aceasta a fost:**

- a) una foarte plăcută  
b) una plăcută \*\*\**Vă rugăm să încercuiți varianta corespunzătoare opiniei Dvs.*  
c) nici plăcută-nici neplăcută  
d) una neplăcută  
e) una foarte neplăcută

**B. Evaluarea personalului din cadrul secretariatului Facultății**

**Q5. Pornind de la experiența Dvs., vă rugăm să precizați în ce măsură sunteți mulțumit de personalul secretariatului Facultății:**

- a) foarte mulțumit \*\*\**Vă rugăm să încercuiți varianta corespunzătoare opiniei Dvs.*  
b) mulțumit  
c) nici mulțumit-nici nemulțumit  
d) nemulțumit  
e) foarte nemulțumit

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

\*\*\**Vă rugăm să marcați cu "X" varianta de răspuns corespunzătoare opiniei Dvs. pentru fiecare afirmație.*

|                                                                                                                               | <i>Acord total</i> | <i>Acord</i> | <i>Nici acord-nici dezacord</i> | <i>Dezacord</i> | <i>Dezacord total</i> | <i>Nu știu/ Nu pot aprecia</i> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------|---------------------------------|-----------------|-----------------------|--------------------------------|
| 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 dovada de răbdare atunci când m-am adresat acestuia                                                                                                                                                                                                     |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| Personalul din cadrul secretariatului Facultății a dat dovada de implicare 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 și eficient solicitările mele                                                                                                                                                                                                                  |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>C. Evaluarea aspectelor generale de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății</b>                                                                                                                                                                                                            |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>Q7. Vă rugăm să precizați în ce măsură următoarele aspecte de organizare și funcționare ale secretariatului Facultății corespund așteptărilor Dvs.</b><br>***Vă rugăm să marcați cu "X" varianta de răspuns corespunzătoare opiniei Dvs. pentru fiecare aspect evaluat.                                     | <i>În foarte mare măsură</i> | <i>În mare măsură</i> | <i>Nici-Nici</i>                | <i>În mică măsură</i> | <i>În foarte mică măsură</i> | <i>Nu știu/ Nu pot aprecia</i> |
| Programul de lucru cu studenții                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| Dotarea secretariatului (materiale și echipamente utilizate)                                                                                                                                                                                                                                                   |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| Curățenia în secretariat                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| Modul de organizare a informațiilor la avizierului facultății                                                                                                                                                                                                                                                  |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>D. Identificarea principalelor probleme cu care se confruntă studenții atunci când apează la serviciile secretariatului Facultății</b>                                                                                                                                                                      |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>Q8. 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:</b><br>***Vă rugăm să marcați cu "X" varianta de răspuns corespunzătoare opiniei Dvs. pentru fiecare afirmație. | <i>Acord total</i>           | <i>Acord</i>          | <i>Nici acord-nici dezacord</i> | <i>Dezacord</i>       | <i>Dezacord total</i>        | <i>Nu știu/ Nu pot aprecia</i> |
| 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)                                                                                                                                    |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| Alt aspect.<br>Care?.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                                                                                                                                    |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>Q 9. Dacă ați putea face o recomandare pentru îmbunătățirea activității secretariatului Facultății, aceasta ar fi</b><br>.....<br>.....<br>.....                                                                                                                                                            |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>Q10. Facultatea la care sunteți înmatriculat:.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                      |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>Q11. Programul de studii la care sunteți înmatriculat:.....</b>                                                                                                                                                                                                                                             |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |
| <b>Q12. Anul de studiu:.....</b>                                                                                                                                                                                                                                                                               |                              |                       |                                 |                       |                              |                                |

Vă mulțumim pentru sprijinul Dumneavoastră!

Vă asigurăm de faptul că depunem toate eforturile pentru a veni în sprijinul Dvs. și pentru a vă oferi un produs educațional global de calitate.