

UNIVERSITATEA DIN PITESTI



CENTRUL PENTRU
MANAGEMENTUL CALITĂȚII ȘI
PROGRAME UNIVERSITARE

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

COD: RAP-CMCPU-07

AVIZAT,
În ședința Consiliului de Administrație
din data de **29.03.2023**

RECTOR,

Conf. univ. dr. ing. Dumitru CHIRLEAN

PREZENTAT,
În ședința Senatului
din data de **03.04.2023**

PREȘEDINTELE SENATULUI,

Prof. univ. dr. Mihaela DIACONU

RAPORT SINTETIC

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

RAP-CMCPU-07

RAPORT SINTETIC

PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL ÎN ANUL UNIVERSITAR 2021-2022

Raportul sintetic privind evaluarea satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global în anul universitar 2021-2022, prezintă aspectele cantitative și calitative ale aprecierii acestora cu privire la principalele componente ale produsului educațional global. Datele au fost culese pe parcursul anului universitar 2021-2022, prin aplicarea *METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL*, COD: MET-CMCPU-04.

Aplicarea acestei metodologii urmrește:

- o mai bună înțelegere a tuturor nevoilor și așteptărilor studenților universității;
- concentrarea actului didactic asupra studentului;
- evaluarea 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 s-a realizat semestrial/anual în ultimele două săptămâni de activitate didactică, înainte de începerea sesiunii de evaluări finale sem.I/sem.II. Au fost completate în cele două perioade dedicate evaluărilor un număr de 1807 chestionare la nivelul universității.

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 îndrumătorii de an având sarcina de a populariza și încuraja participarea studenților la procesul de evaluare. Studenților li s-a explicat rolul chestionarelor și modul de completare al acestora. Evaluarea s-a realizat de către studenți în condiții de anonimat, ei având libertatea de a participa sau nu la evaluare.

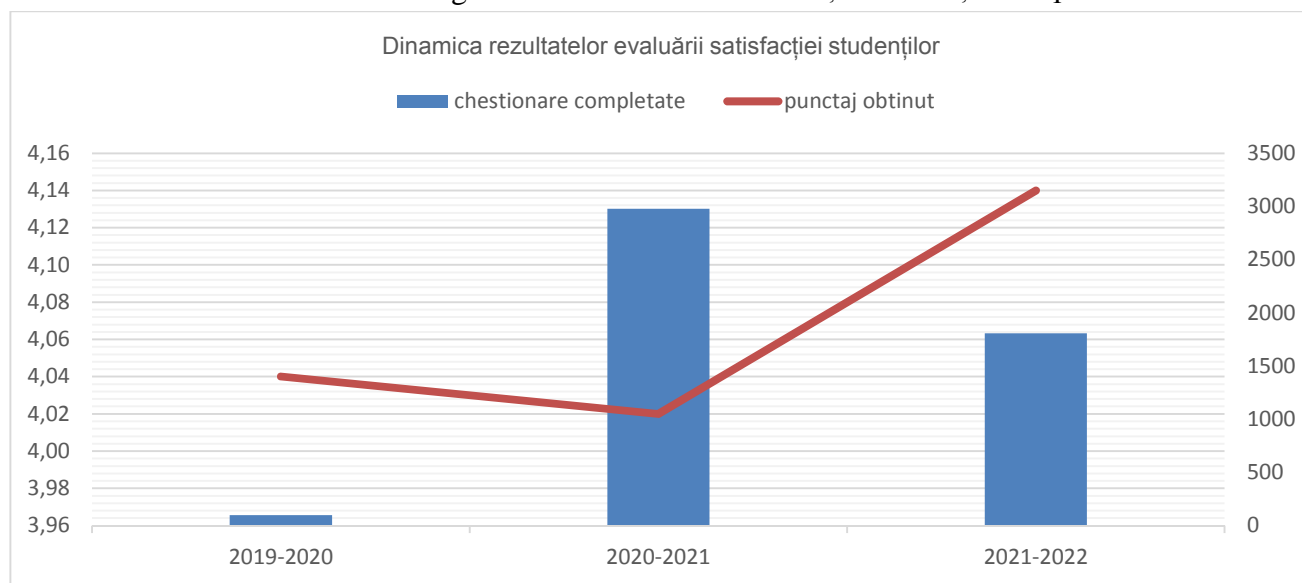
De asemenea, de pe platforma SIIMADC a fost generat un raport după completarea *Chestionarului pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților pentru serviciile educaționale* (Anexa nr.1- F01-MET-CMCPU-04) care cuprinde următoarele domenii:

- 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 ,
- Evaluarea bibliotecii,
- Evaluarea serviciilor oferite în camerele studențești,
- Evaluarea serviciilor oferite de cantină ,

- Evaluarea activităților extracurriculare,
- Evaluarea serviciilor de informare și consiliere;

În anul universitar 2021-2022 chestionarul a fost completat de un număr de 1807 studenți cărora li s-a recomandat să evalueze obiectiv serviciile la care au avut acces în acest an universitar. Se observă o scădere a numărului de chestionare completate comparativ cu anul precedent, dar punctajul general obținut care reflectă nivelul de satisfacție al studenților în raport cu produsul educațional global este îmbunătățit (**graficul 1**).

Graficul 1. Dinamica rezultatelor generale ale evaluării satisfacției studenților în perioada 2019-2022



În continuare sunt prezentate și analizate punctajele acordate în anul universitar 2021-2022 pentru fiecare secțiune a chestionarului de evaluare a satisfacției studenților.

Tabelul 1. Rezultatele evaluării activității didactice

Categorie/intrebare	Media
Chestionar evaluare proces de învățământ	
Evaluare activitate didactică	4.55
- Apreciați accesul la informații referitoare la admiterea la facultatea pentru care ați optat	4.60
- Apreciați informațiile disponibile la începutul fiecărui semestru despre cursurile/activitățile practice care vor fi urmate	4.58
- Apreciați informațiile disponibile pentru cursurile opționale dintre care puteți alege	4.50
- Apreciați orarul disciplinelor studiate	4.51
- Apreciați sprijinul oferit de îndrumătorul de an	4.71
- Apreciați ușurința de a comunica cu cadrele didactice	4.60
- Apreciați atitudinea cadrelor didactice față de studenți	4.59
- Apreciați disponibilitatea cadrelor didactice pentru consultații	4.59
- Apreciați modul în care cadrele didactice motivează, stimulează studenții	4.57
- Apreciați capacitatea de adaptare a stilului de predare al profesorului la nevoile și posibilitățile de învățare ale studenților	4.57

- Apreciați prezentarea de la începutul cursurilor a cerințelor, criteriilor de evaluare, a standardului minim de promovare dar și a importanței și utilității cursului	4.67
- Apreciați sprijinul în învățare oferit de materialele primite (suport de curs, materiale pe suport electronic)	4.68
- Apreciați folosirea noilor tehnologii - platforma e-learning, suportul electronic al cursului, folosirea video-proiectorului, e-mail)	4.66
- Apreciați utilitatea disciplinelor studiate la programul de studii ales	4.51
- Apreciați volumul informațiilor primite în cadrul disciplinelor studiate	4.54
- Apreciați obiectivitatea și corectitudinea evaluării și notării	4.55
- Apreciați posibilitatea contestării notei/calificativului obținut la evaluare	4.53
- Apreciați posibilitatea marării notei/calificativului obținut la evaluare	4.60
- Apreciați cunoștințele dobândite în domeniul de studii prin disciplinele studiate	4.53
- Apreciați costurile presupuse pentru achiziționarea cărților, multiplicarea materialelor de studiu necesare pentru activitățile desfășurate	4.28
- Apreciați nivelul de însușire pe parcursul facultății de abilități practice necesare profesiei alese prin activitățile din timpul anilor de studiu	4.42
- Apreciați posibilitatea de a face practică de specialitate în companii/organizații	4.38
- Apreciați șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii dumneavoastră în urma parcurgerii programului de studii ales	4.45

Din datele prezentate în tabelul 1 se poate observa aprecierea studenților pentru informațiile oferite cu privire la conținutul cursurilor și al activităților practice, informațiile furnizate de către îndrumătorii de an referitoare la disciplinele cu caracter opțional și maniera de alegere a acestora, atitudinea cadrelor didactice și sprijinul pe care acestea îl acordă studenților în învățare, obiectivitatea evaluării și notării, precum și folosirea noilor tehnologii - platforma e-learning, suportul electronic al cursului, folosirea video-proiectorului, etc.

Tabelul 2. Rezultatele evaluării resurselor și spațiilor de învățare

Categorie/intrebare	Media
Evaluare resurse și spații de învățare	4.32
- Apreciați confortul din sălile destinate activităților didactice (dotări, spațiu, ergonomie, temperatură optimă, iluminare)	4.11
- Apreciați dotarea laboratoarelor și a spațiilor de cercetare (dotarea cu echipamentele necesare, starea tehnică a acestor dotări, programe informatice)	4.31
- Apreciați tehnica de calcul/internetul (orar, funcționalitatea calculatoarelor, acces la utilizarea unor echipamente)	4.35
- Apreciați dotarea cu resurse moderne (videoproiector, internet wireless, ecran de proiecție)	4.37
- Apreciați sala de lectură (confort, liniște, locuri suficiente, funcționalitate, orar)	4.39
- Apreciați baza sportivă (terenuri de sport, săli de sport, activități sportive organizate)	4.40

Referitor la nivelul de dotare al spațiilor de învățare, punctajul obținut pentru anul universitar 2021-2022 este ușor îmbunătățit comparativ cu anul precedent, punctajul cel mai mic fiind acordat itemului referitor la confortul din sălile destinate activităților didactice.

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

Categorie/intrebare	Media
Aspecte generale privind universitatea	3.23
- Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesional și personal oferit de Universitatea din Pitești.	4.53
- Am încredere că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață.	0.97
- Dacă ar fi să aleg din nou, a alege tot această universitate.	0.96
- A recomanda această universitate și altor persoane	0.97
- Universitatea este deschisă să primească feedback din partea studenților pentru a-și îmbunătăți activitatea.	0.97
- Apreciați respectarea confidențialității datelor studenților.	4.69
- Apreciați nivelul taxelor percepute de universitate și posibilitatea de eşalonare a acestora.	4.11
- Apreciați calitatea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului, etc.)	4.45
- Apreciați calitatea site-ului web al universității (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de noutate)	4.38
- Apreciați transparența deciziilor, disponibilitatea regulamentelor, metodologiilor, procedurilor pe site-ul universității	4.42
- Apreciați calitatea conexiunii la internet în campusul universitar.	4.19

În ceea ce privește aspectele generale referitoare la calitatea mediului de dezvoltare profesional și personal oferit de universitate, se poate observa o mare diferență de punctaj în cadrul secțiunii chestionarului. Acest aspect poate fi explicat prin faptul că pentru itemii 2, 3, 4, 5 sunt răspunsuri închise (da/nu/nu știu), acordându-se 1 punct pentru acord și 0 puncte pentru dezacord/nu știu. Deci, punctajul maxim care poate fi obținut la fiecare dintre cei patru itemi este 1. Menționăm că punctajele obținute la această secțiune sunt semnificativ mai mari decât cele obținute anul trecut, cu precizie la itemii 6-11. S-a identificat și s-a corectat eroarea de calcul a punctajelor. Astfel, se poate observa că studenții apreciază moderat calitatea serviciilor oferite.

Tabelul 4. Rezultatele evaluării activității desfășurate la secretariatele facultăților

Categorie/intrebare	Media
Evaluare secretariat facultate	4.41
- Apreciați durata programului cu studenții	4.31
- Apreciați amabilitatea personalului	4.46
- Apreciați timpul de așteptare	4.33
- Apreciați calitatea informațiilor primite (corecte și complete)	4.52
- Apreciați timpul de rezolvare a solicitărilor	4.43

- Apreciați calitatea informațiilor oferite în timp util la avizier	4.42
---------------------------------------------------------------------	------

Activitatea secretariatelor din cadrul facultăților este bine apreciată de către studenți, ceea ce este demonstrat prin punctajul înregistrat (4.41 puncte), în creștere comparativ cu anul precedent.

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

Categorie/intrebare	Media
Evaluare secretariat rectorat	4.43
- Apreciați durata programului cu studenții	4.37
- Apreciați amabilitatea personalului	4.49
- Apreciați timpul de așteptare	4.38
- Apreciați calitatea informațiilor primite (corecte și complete)	4.49
- Apreciați timpul de rezolvare a solicitărilor	4.44
- Apreciați calitatea informațiilor oferite în timp util la avizier	4.44

De apreciere se bucură și activitatea registraturii universității, biroul acte studii și secretariat general.

Tabelul 6. Rezultatele evaluării activității desfășurate la casieriile universității

Categorie/intrebare	Media
Evaluare casierie	4.48
- Apreciați durata programului cu studenții	4.44
- Apreciați amabilitatea personalului	4.52
- Apreciați timpul de rezolvare a solicitărilor	4.49

De asemenea se pot achita în sistem on-line, totuși există studenți care preferă să achite aceste taxe la casieria universității, ei apreciind aceste servicii cu un punctaj mai bun decât în anul universitar anterior.

Tabelul 7. Rezultatele evaluării desfășurate la Centrul de Activități Sociale

Categorie/intrebare	Media
Evaluare Centrul pentru Activități Sociale al UPIT	4.34
- Apreciați activitatea Centrului pentru Activități Sociale al Universității	4.42
- Apreciați regulamentul de acordare a burselor	4.32
- Apreciați cuantumul burselor și modalitatea de acordare	4.30
- Apreciați calitatea serviciilor medicale oferite de cabinetele medicale	4.33
- Apreciați spațiile sanitare din facultate	4.28
- Apreciați facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități (accesul la locurile de parcare, spații sanitare, rampe)	4.41

Studenții care au beneficiat de serviciile Centrului pentru Activități Sociale au acordat un punctaj bun fiecărui item din această secțiune, ceea ce conduce la un punctaj general superior anului universitar anterior.

Tabelul 8. Rezultatele evaluării activității bibliotecii

Categorie/intrebare	Media
Chestionar evaluare bibliotec	4.50
- Apreciați dotarea bibliotecii (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, accesul la baze de date on-line)	4.49
- Apreciați programul de acces al studenților	4.49
- Apreciați modul de împrumut al publicațiilor	4.49
- Apreciați disponibilitatea informațiilor cu privire la modalitatea de utilizare a resurselor bibliotecii	4.50
- Apreciați condițiile de studiu (calculatoare, birouri, spațiu, iluminare)	4.46
- Apreciați atitudinea personalului bibliotecii (amabilitate, oferirea de informații corecte și complete, timpul de rezolvare a solicitărilor)	4.54

Biblioteca Universității din Pitești a oferit servicii apreciate de studenți cu punctaje bune, scorul general fiind în creștere.

Tabelul 9. Rezultatele evaluării serviciilor de la cîminul studențesc

Categorie/intrebare	Media
Chestionar evaluare servicii cîmin studențesc	4.29
- Apreciați condițiile de cazare (spațiu suficient, caldura, apă caldă, internet, condiții de preparare a hranei)	4.24
- Apreciați modul de distribuire a locurilor de cazare	4.29
- Apreciați raportul cost cazare-condiții de cazare	4.30
- Apreciați numărul de locuri din camera de cîmin	4.28
- Apreciați atitudinea personalului administrativ	4.35
- Apreciați activitatea Comitetului Studențesc al Cîminului (Responsabilului de Cîmin)	4.31
- Apreciați asigurarea condițiilor de securitate din cîmin	4.27
- Apreciați condițiile igienico-sanitare din cîmin	4.20
- Apreciați atitudinea colegilor de cameră	4.36

La nivelul cîminelor, studenții care au beneficiat de servicii au apreciat cu punctaje care indică o calitate relativ bună a acestora, deși există posibilitatea de îmbunătățire. Se observă îmbunătățirea punctajului general în raport cu cel obținut anul trecut.

Tabelul 10. Rezultatele evaluării serviciilor de la cantina studențească

Categorie/intrebare	Media
Chestionar servicii cantină	4.36
- Apreciați corelarea dintre programul de funcționare al cantinei cu orarul activităților	4.35
- Apreciați diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească	4.35
- Apreciați calitatea hranei (gust, aspect, consistență)	4.35
- Apreciați condițiile de confort oferite de cantină	4.36
- Apreciați amabilitatea personalului angajat la cantina studențească	4.38

În ceea ce privește serviciile oferite de cantina studențească, studenții care au beneficiat de aceste servicii au acordat un punctaj mai bun decât anul trecut.

Tabelul 11. Rezultatele evaluării activităților extracurriculare

Categorie/intrebare	Media
Chestionar evaluare activități extracurriculare	4.46
- Apreciați posibilitatea de a participa în tabere studențești	4.44
- Apreciați posibilitatea de implicare în diferite activități studențești (manifestări artistice, strângeri de fonduri, proiecte comunitare, voluntariat, activități sportive)	4.46
- Apreciați posibilitatea de implicare în proiecte de cercetare	4.45
- Apreciați mediul asociativ studențesc (organizații studențești, clubul sportiv universitar)	4.44
- Apreciați sprijinul acordat de universitate pentru diversele activități proprii (participare la concursuri, conferințe)	4.47
- Apreciați premiarea voluntariatului de către universitate prin acordarea de diplome, certificate	4.48

Studentii se bucur 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

Categorie/intrebare	Media
Chestionar evaluare servicii de informare și consiliere	4.43
- Apreciați vizibilitatea activităților reprezentanților studenților în Consiliul Facultății	4.41
- Apreciați vizibilitatea activităților reprezentanților studenților în Senatul Universității	4.42
- Apreciați obiceiurile și tradițiile din cadrul comunității academice (festivitatea de deschidere a anului universitar, festivitatea de absolvire)	4.49
- Apreciați întâlnirile periodice cu conducerea facultății	4.41
- Apreciați promovarea serviciilor de informare și consiliere pentru studenți	4.48
- Apreciați ușurința cu care reușiți să găsiți în campus sălile, birourile, departamentele care vă interesează	4.42
- Apreciați activitatea de consiliere cu privire la oportunitățile în carieră (stagii de practică, contracte de colaborare, job-uri part-time)	4.42
- Apreciați posibilitățile de a beneficia de consiliere pe probleme emoționale și sociale, consiliere academică	4.42
- Apreciați evenimentele dedicate carierei în universitate (târguri de joburi, întâlniri cu angajatorii)	4.44
- Apreciați activitatea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră	4.44

Activitatea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră este bine apreciată, ceea ce a condus la obținerea unui punctaj superior celui din anul universitar precedent.

Concluzii

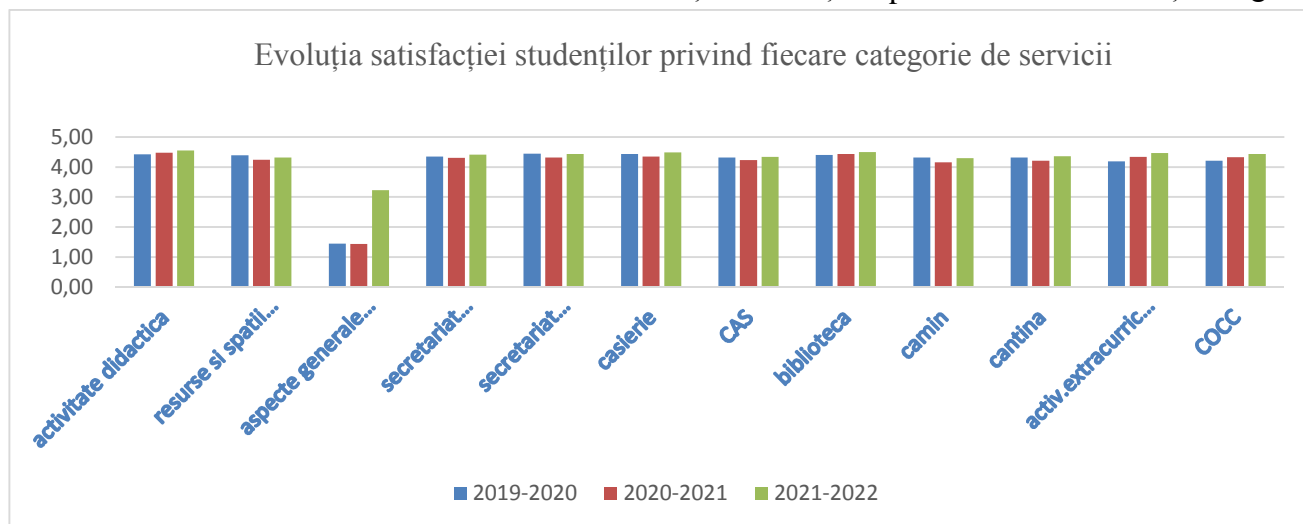
Analizând datele din raportul generat pentru anul universitar 2021-2022 se pot formula următoarele concluzii:

- Numărul de studenți care au contribuit la furnizarea informațiilor prin completarea chestionarului este semnificativ (1807), deși în această ocazie s-a derulat anul trecut;

- Toate secțiunile chestionarului au fost apreciate cu punctaje cuprinse între 4.00 și 5.00 (mai puțin în secțiunea 3 unde punctajul obținut se apreciază în raport cu 1.00)
- Se observă o creștere a nivelului de satisfacție a studenților Universității din Pitești pentru condițiile în care se desfășoară activitățile didactice, condițiile de studiu și documentare în bibliotecă, serviciile de masă și cazare, asistență medicală, activități extracurriculare, servicii sociale, de consiliere și orientare în carieră oferite, ceea ce dovedește preocuparea permanentă a universității pentru a răspunde nevoilor studenților.
- Vor fi luate în considerare aspectele asupra cărora studenții au acordat punctaje mai mici și se va ameliora activitatea structurilor respective pe baza unor planuri de măsuri.

Pentru o mai bună evidențiere a progresului înregistrat în anul universitar 2021-2022, pentru fiecare categorie de servicii de care beneficiază studenții Universității din Pitești, am realizat reprezentarea grafică de mai jos care reflectă evoluția punctajelor obținute pentru fiecare categorie de servicii pe parcursul ultimilor trei ani. Astfel, poate fi observată îmbunătățirea calității acestor servicii reflectată prin creșterea nivelului de satisfacție al studenților care beneficiază de ele.

Graficul 2. Evaluarea satisfacției studenților pentru serviciul educațional global



Se observă că Universitatea din Pitești răspunde constant nevoilor studenților și acordă atenție informațiilor pe care le culege prin intermediul platformei proprii referitoare la gradul de satisfacție a acestora pentru serviciile puse la dispoziție. În fiecare an, universitatea a îmbunătățit aceste servicii prin eliminarea cauzelor care au condus la nemulțumirilor studenților și prevenit apariția altora, iar aspectul acesta a fost apreciat de către studenți.

Întocmit,

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

Prof. univ. dr. Ionela NICULESCU - director CMCPU

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

Veronica Ghergu - secretar programe universitare