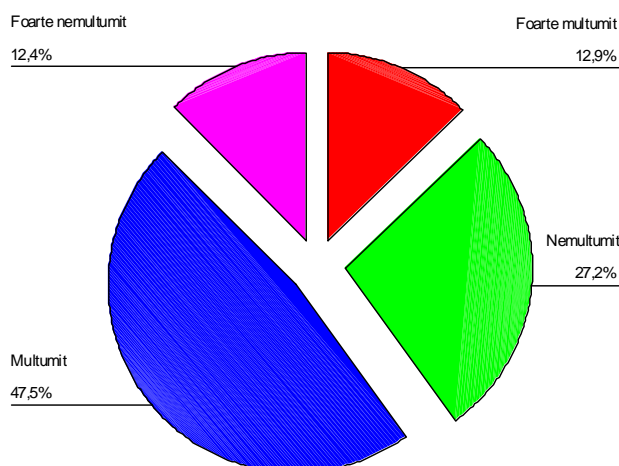




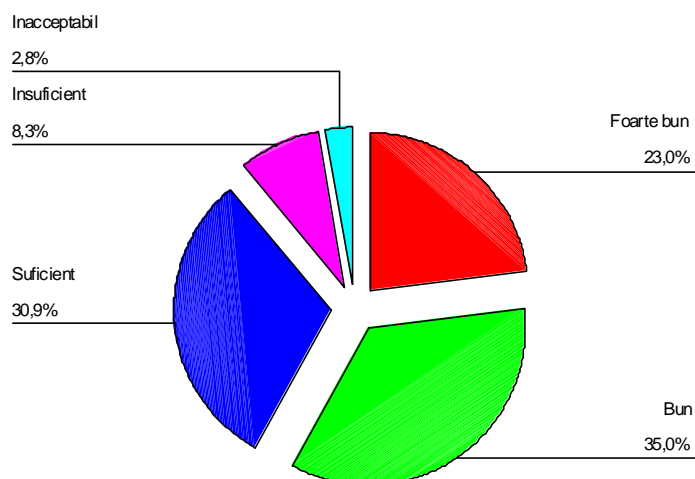
**Biroul de  
Analiză și Diagnoză  
Organizațională**

**ANALIZA SERVICIULUI DE SECRETARIAT DIN  
PERSPECTIVA STUDENȚILOR**

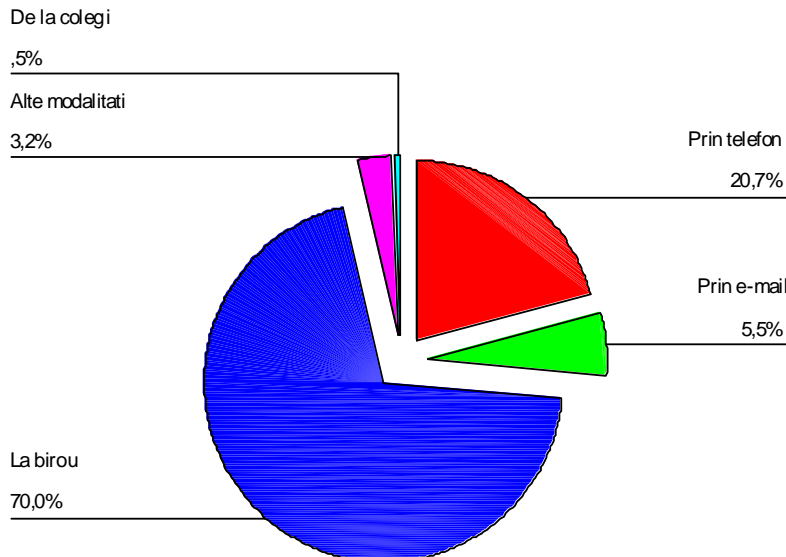
1. ”Cât de mulțumit sunteți de serviciile oferite de către secretariatul din cadrul instituției în care studiați?”: 47,5% dintre intervievați sunt mulțumiți, 27,2% nemulțumiți, 12,9% foarte mulțumiți și 12,4% foarte nemulțumiți



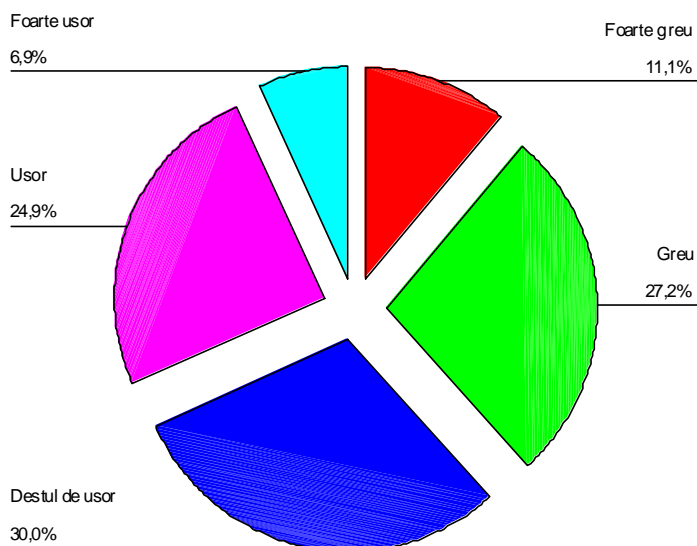
2. ”Care considerați că este nivelul de competență profesională a personalului din Serviciul Secretariat?”: 35% au răspuns că este bun, 30,9% suficient, 23% foarte bun, 8,3% insuficient și 2,8% inacceptabil.



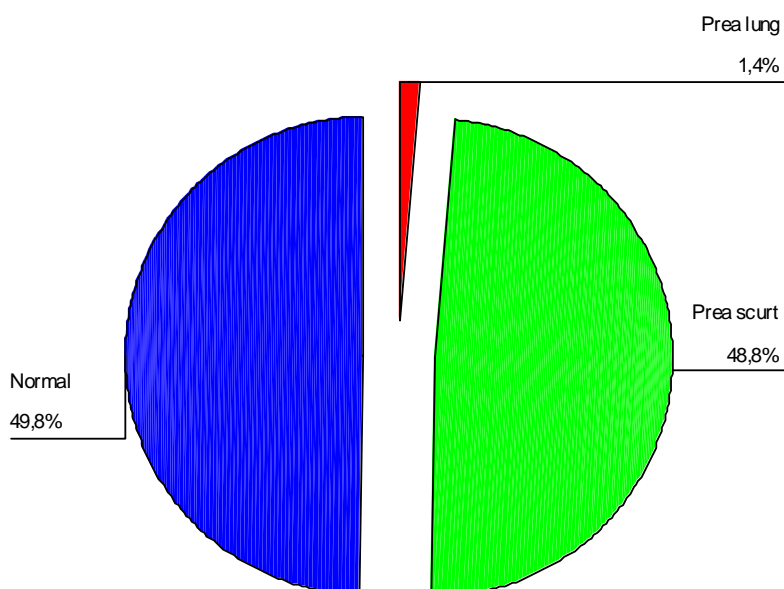
3. **”Care este modalitatea principală de comunicare cu Serviciul Secretariat?”**: 70% comunică la birou, 20,7% prin telefon, 5,5% prin e-mail, 3,2% prin alte modalități și 0,5% de la colegi.



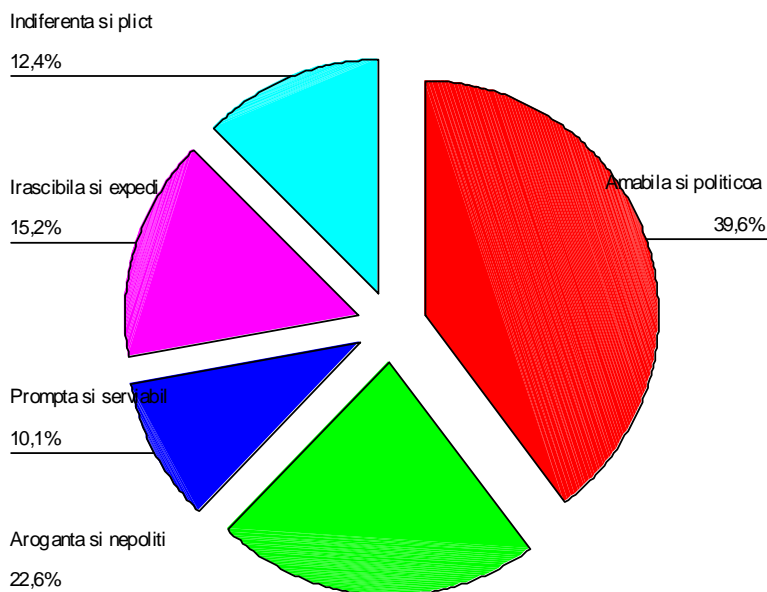
4. **”În ce măsură reușiți să contactați Serviciul Secretariat?”**: 30% dintre intervieuați reușesc destul de ușor, 27,2% greu, 24,9% ușor, 11,1% foarte greu și 6,9% foarte ușor



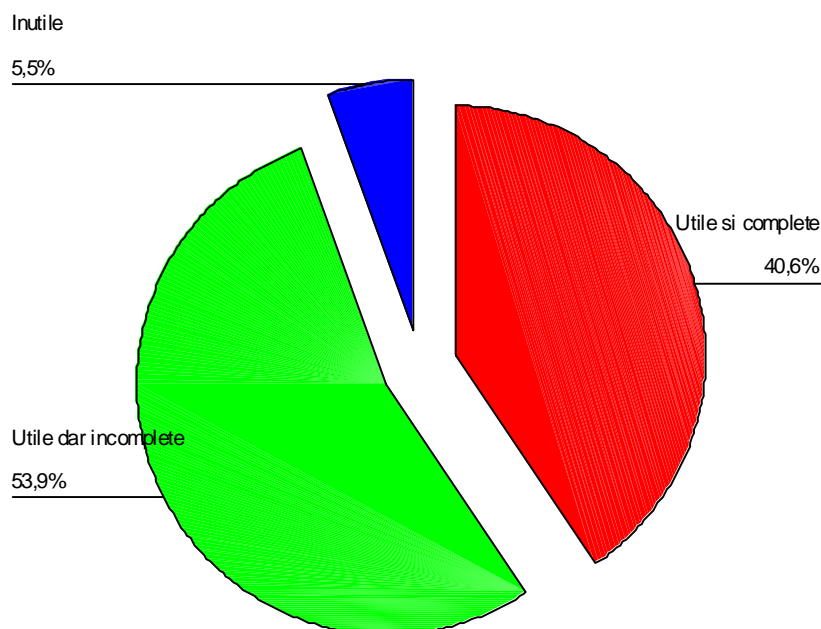
5. ”Cum apreciați programul de lucru cu publicul al Serviciului de Secretariat?”:  
49,8% consideră că este normal, 48,8% prea scurt și 1,4% prea lung



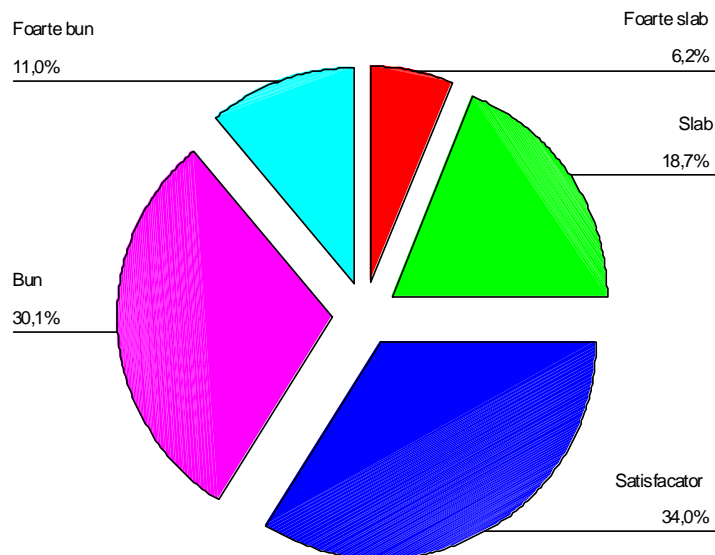
6. ”Cum apreciați atitudinea angajaților Serviciului Secretariat?”: 39,6% o consideră amabilă și politicoasă, 22,6% arogantă și nepoliticoasă, 15,2% irascibilă și expeditivă, 12,4% indiferentă și plictisită și 10,1% promptă și serviabilă.



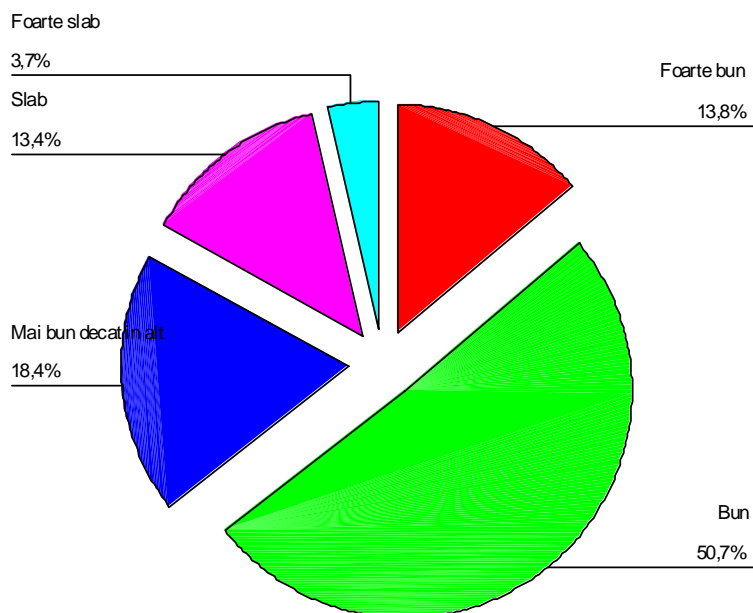
7. ”Cum calificați informațiile primite?”: 53,9% le consideră utile dar incomplete, 40,6% utile și incomplete și 5,5% inutile.



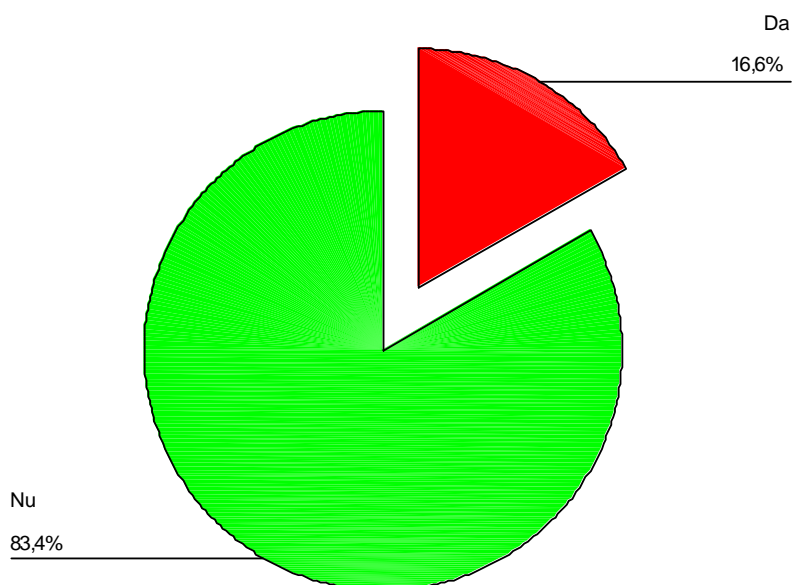
8. ”Cum calificați timpul de răspuns al Serviciului Secretariat la problemele dvs.?”: 34% îl consideră satisfăcător, 30,1% bun, 18,7% slab, 11% foarte bun și 6,2% foarte slab.



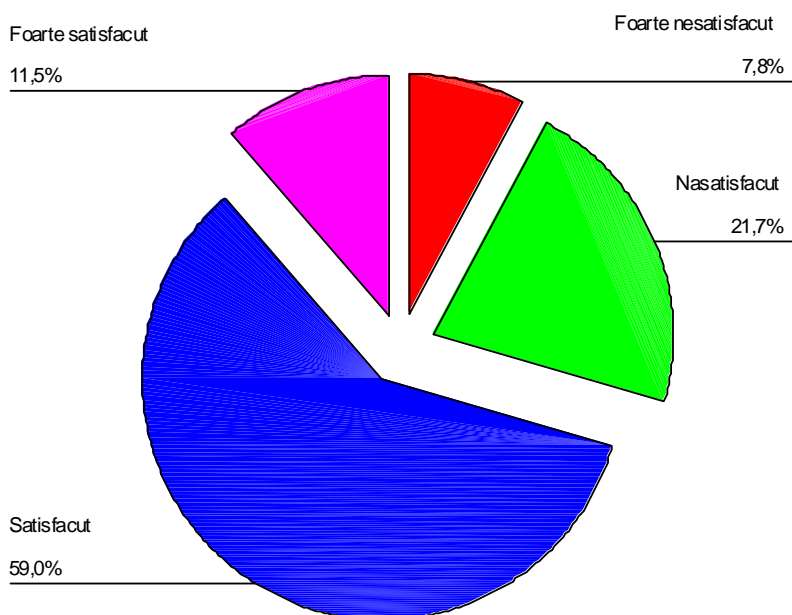
**9. ”Cum apreciați eficiența procesului de soluționare a problemelor dvs.?”: 50,7% îl consideră bun, 18,4% mai bun decât în alte părți, 13,4% slab și 3,7% foarte slab.**



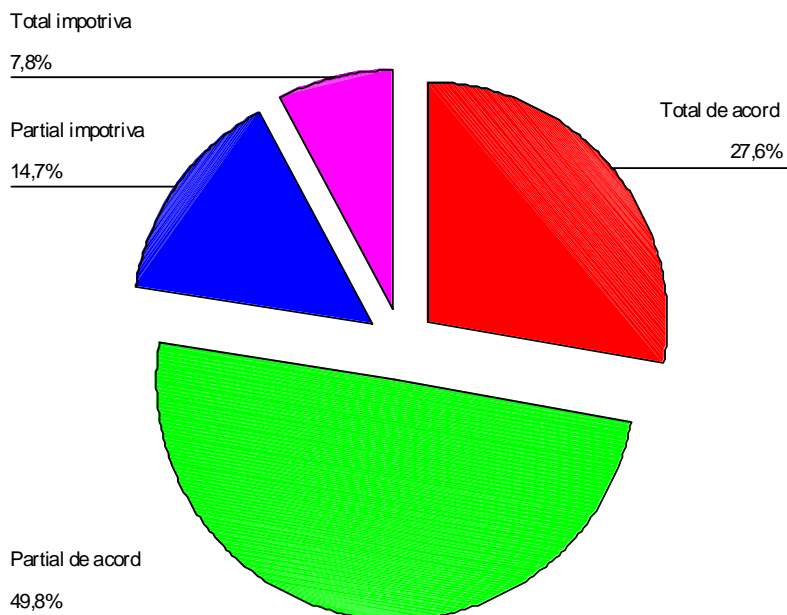
**10. ”Pentru rezolvarea problemelor dvs. ați fost nevoit să solicitați audiența la Decan/Rector/Președinte?”: 83,4% dintre intervievați răspund nu și 16,6% da.**



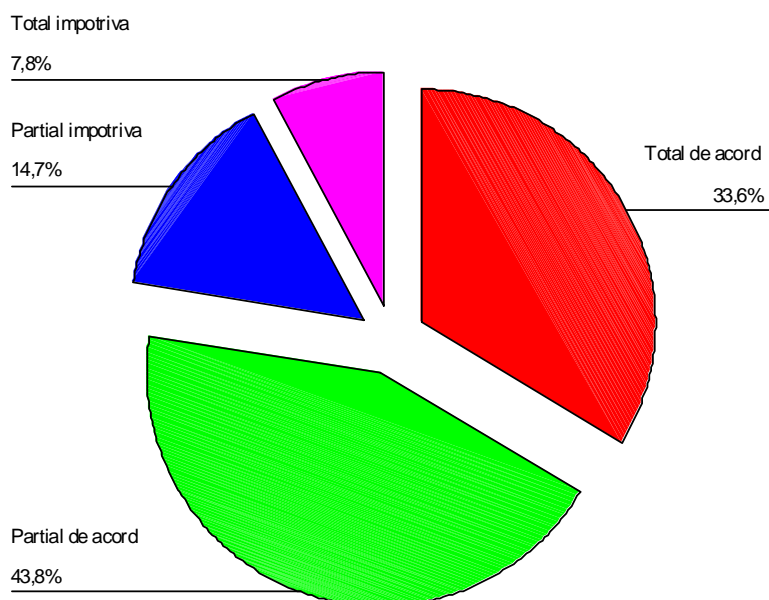
**11. ”În general, sunteți satisfăcut de felul în care vă sunt soluționate problemele?”:**  
59% sunt satisfăcut, 21,7% nesatisfăcut, 11,5% foarte satisfăcut și 7,8% foarte nesatisfăcut



**12. ”Angajații sunt deschiși și ușor de abordat?”:** 49,8% sunt parțial de acord, 27,6% total de acord, 14,7% parțial împotriva și 7,8% total împotriva.

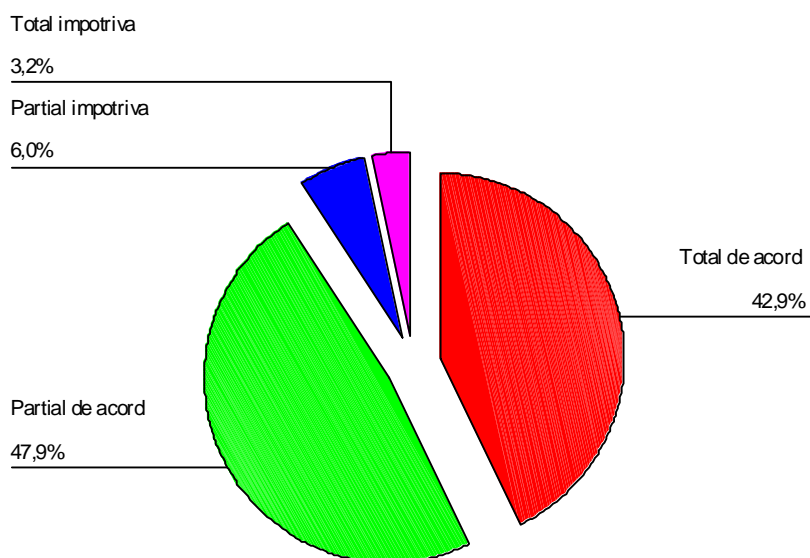


**13. "Angajații îi tratează cu respect pe toți studenții?":** 43,8% dintre studenți sunt parțial de acord, 33,6% total de acord, 14,7% parțial împotriva și 7,8% total împotriva.

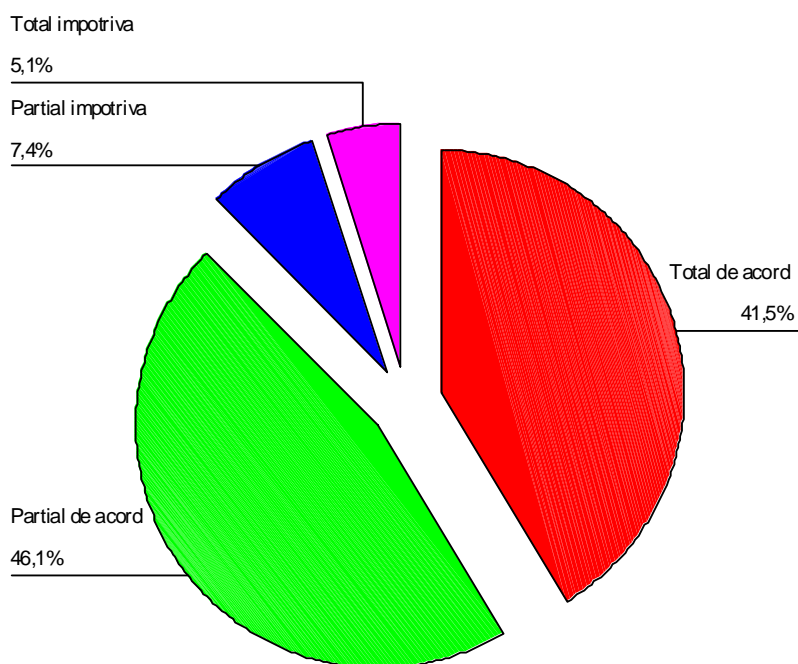


**14. "Angajații sunt buni profesioniști?":** 47,9% sunt parțial de acord, 42,9% total de acord, 6% parțial împotriva și 3,2% total împotriva.



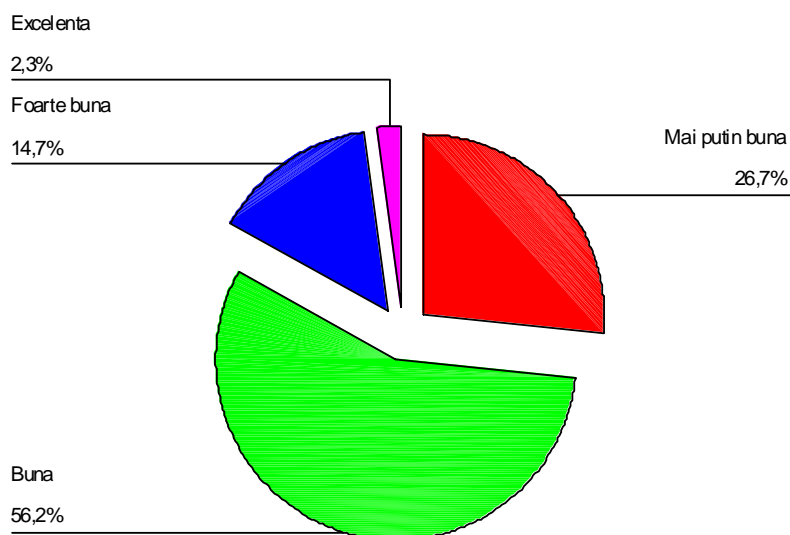


**15. ”Angajații sunt corecți / cinstiți”:** 46,1% dintre intervieuați sunt parțial de acord, 41,5% total de acord, 7,4% parțial împotriva și 5,1% total împotriva.

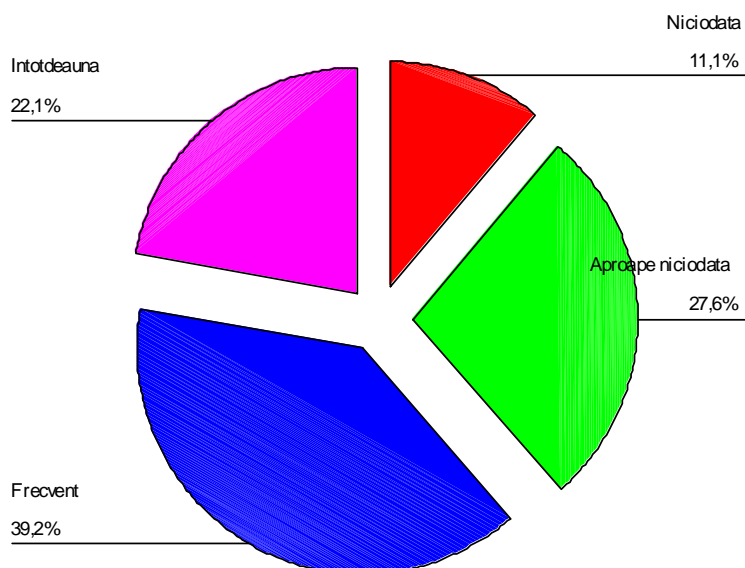


**16. ”Cum apreciați relația student-secretariat?”:** 56,2% o consideră bună, 26,7% mai puțin bună, 14,7% foarte bună și 2,3% excelentă.

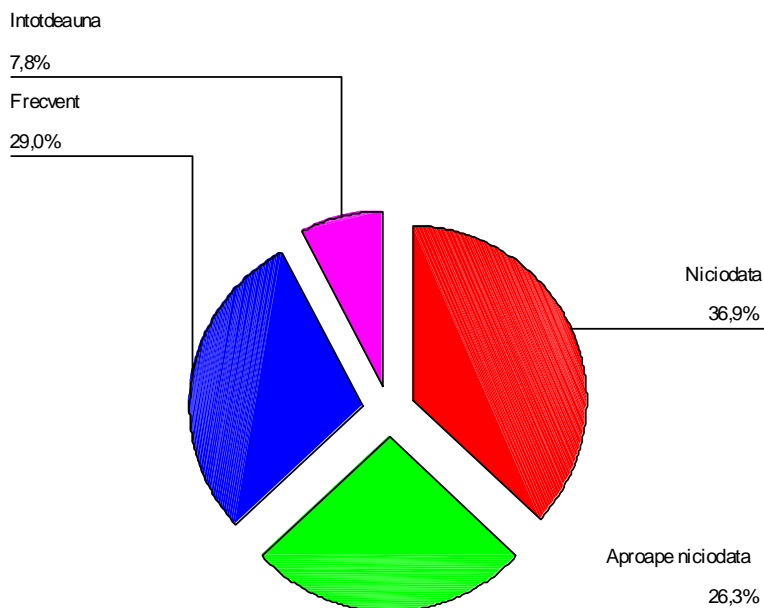




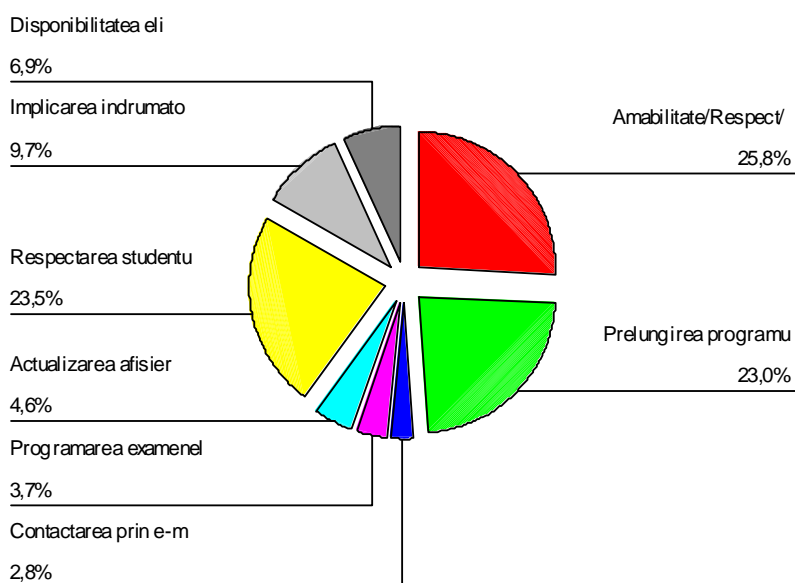
**17. ”Când ați avut nevoie de îndrumare în rezolvarea problemelor dvs. Serviciul Secretariat v-a ajutat?”:** 39,2% au răspuns frecvent, 27,6% aproape niciodată, 22,1% întotdeauna, 11,1% niciodată



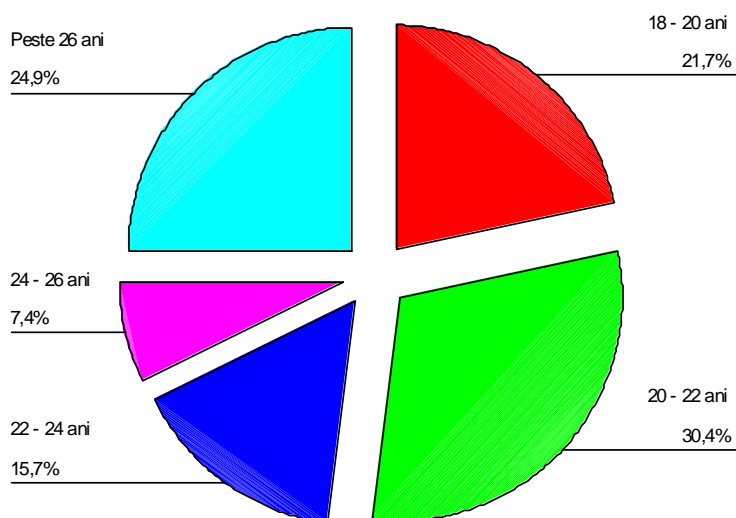
**18. ”Ați întâmpinat vreodată probleme în vederea eliberării actelor?”:** 36.9% dintre intervievați răspund niciodată, 29% frecvent, 26,3% aproape niciodată, 7,8% întotdeauna .



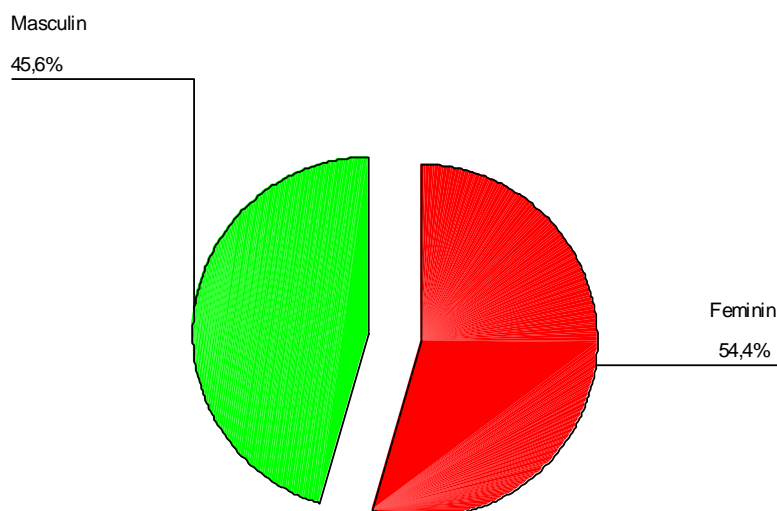
**19. ”Propuneri și sugestii privind activitatea Serviciului Secretariat pe care le considerați utile pentru o mai bună rezolvare a solicitărilor studenților?”:** 25,8% consideră importantă amabilitatea/ respectul/ comunicare, 23,5% respectarea studentului, 23% prelungirea programului cu publicul, 9,7% implicarea îndrumătorului de an, 6,9% disponibilitatea eliberării actelor, 4,6% actualizarea afișierului, 3,7% programarea examenelor din timp și 2,3% contactarea prin e-mail.



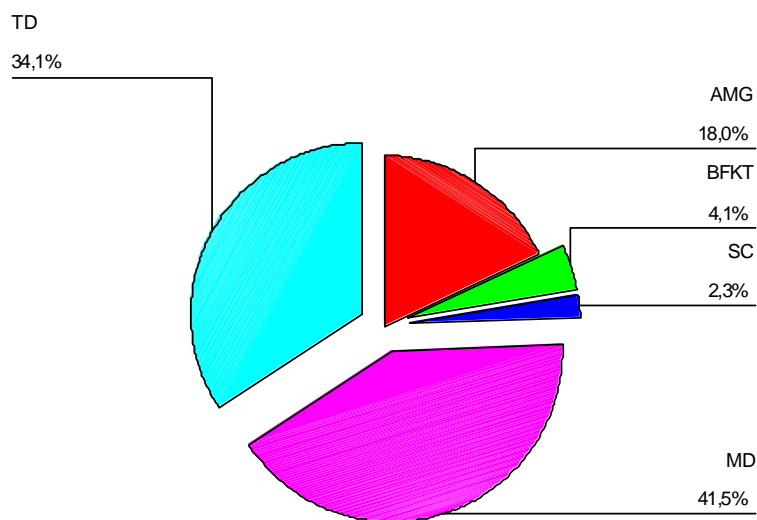
20. La întrebarea ce **”Vârsta”**: 30,4% dintre intervieuați au între 20 – 22 de ani, , 21,7% au între 18 – 20 de ani, 15,7% au între 22 – 24 de ani, 7,4% între 24 – 26 de ani și 24,8 % au peste 26 ani.



21. La întrebarea la care trebuiau să specifice **”genul”**: 54,4% sunt de gen feminin și 45,6% de gen masculin.



22. La întrebarea de la ce **”specializare”** provine fiecare, răspunsurile au fost: 41,5% Medicină Dentară, 34,1% Tehnică Dentară, 18% Asistent Medical Generalist, 4,1% Balneofiziokinetoterapie și 2,3% Științe ale Comunicării.



**Coordonator Birou de Analiză și Diagnoză Organizațională**  
**Asist. Dr. Alexandra-Violeta Gheorghiu**



## **Chestionar aplicat studenților în vederea evaluării calității activității Serviciului de Secretariat**

*Prin intermediul acestui chestionar Universitatea “Apollonia” din Iași vă oferă posibilitatea de a evalua calitatea serviciilor prestate de Serviciul Secretariat. Percepția dumneavoastră ne va fi de un deosebit ajutor întrucât suntem preocupați de îmbunătățirea continuă a calității serviciilor noastre.*

Vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, completând / bifând răspunsul corespunzător situației care vi se potrivește. Chestionarul este anonim.

**1. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciile oferite de către secretariatul din cadrul instituției în care studiați?**

- a) Foarte nemulțumit/ă    b) Nemulțumit/ă    c) Mulțumit/ă    d) Foarte mulțumit/ă

**2. Care considerați că este nivelul de competență profesională a personalului din Serviciul Secretariat?**

- a) Foarte bun    b) Bun    c) Suficient    d) Insuficient    e) Inacceptabil

**3. Care este modalitatea principală de comunicare cu Serviciul Secretariat?**

- a) Prin telefon    b) Prin e-mail    c) La birou    d) Alte modalități (care?) .....

**4. În ce măsură reușiți să contactați Serviciul Secretariat?**

- a) Foarte greu    b) Greu    c) Destul de ușor    d) Ușor    e) Foarte ușor

**5. Cum apreciați programul de lucru cu publicul al Serviciului Secretariat?**

- a) Prea lung    b) Prea scurt    c) Normal

**6. Cum apreciați atitudinea angajaților Serviciului Secretariat:**

- a) Amabilă și politicoasă    b) Arogantă și nepoliticoasă    c) Promptă și serviabilă  
d) Irascibilă și expeditivă    e) Indiferentă și plictisită

**7. Cum calificați informațiile primite?**

- a) Utile și complete    b) Utile dar incomplete    c) Inutile

**8. Cum calificați timpul de răspuns al Serviciului Secretariat la problemele Dvs.?**

- a) Foarte slab    b) Slab    c) Satisfăcător    d) Bun    e) Foarte bun

**9. Cum apreciați eficiența procesului de soluționare a problemei Dvs.?**

- a) Foarte bună    b) Bună    c) Mai bună decât în alte locuri    d) Slabă    e) Foarte slabă

**10. Pentru rezolvarea problemei Dvs. ați fost nevoit să solicitați audiență la Decan/Rector/Președinte?**

- a) Da    b) Nu



**11. În general, sunteți satisfăcut/ă de felul în care vă sunt soluționate problemele?**

- a) Foarte nesatisfăcut/ă   b) Nesatisfăcut/ă   c) Satisfăcut/ă   d) Foarte satisfăcut/ă

**12. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații privind Serviciul Secretariat?**

	Total de acord	Parțial de acord	Parțial împotriva	Total împotriva
Angajații sunt deschiși și ușor de abordat				
Angajații îi tratează cu respect pe toți studenții				
Angajații sunt buni profesioniști				
Angajații sunt corecți /cinstiți				

**13. Cum apreciați relația student – secretariat?**

- a) Mai puțin bună   b) Bună   c) Foarte bună   e) Excelentă

**14. Când ați avut nevoie de o îndrumare în rezolvarea problemelor dumneavoastră Serviciul Secretariat v-a ajutat?**

- a) Niciodată   b) Aproape niciodată   c) Frecvent   d) Întodeauna

**15. Ați întâmpinat vreodată probleme în vederea eliberării actelor (ex. adeverințe)?**

- a) Niciodată   b) Aproape niciodată   c) Frecvent   d) Întodeauna

**16. Propuneri și sugestii privind activitatea Serviciului Secretariat pe care le considerați utile pentru o mai bună rezolvare a solicitărilor studenților:**

.....  
.....  
.....

**17. Vârsta**

- a) 18 – 20 ani   b) 20 – 22 ani   c) 22 – 24 ani   d) 24 – 26 ani   e) Peste 26 ani

**18. Genul**

- a) Feminin   b) Masculin

**19. Facultatea: ..... Specializarea: .....**

**Vă mulțumim pentru colaborare.**