



## **Biroul de Analiză și Diagnoză Organizațională**

### **RAPORT DE ANALIZA A NIVELULUI DE SATISFACTIE AL STUDENȚILOR**

Pe fondul dezideratului general de îmbunătățire continuă a serviciilor oferite, Universitatea “Apollonia” din Iași, prin Comisia pentru Evaluarea și Asigurarea Calității și în colaborare cu Biroul de Analiză și Diagnoză Organizațională și Comisia de Consiliere și Orientare în Carieră, și-a propus o focalizare a interesului asupra strategiilor de creștere a satisfacției studenților privind mediul universitar. Deși preocuparea majoră a Universității este orientată spre dimensiunea didactică a sistemului educațional, apreciată prin chestionare de evaluare a cadrelor didactice completate de către studenți, de grile de autoevaluare completate de către cadrele didactice, de caracterizări periodice efectuate la nivel departamental, se impune și o scanare eficientă a părerii principalilor parteneri ai procesului formative-educativ – studenții. În acest scop, în perioada 15 decembrie 2015 - 15 ianuarie 2016, structurile responsabile au demarat un proces de evaluare a satisfacției studenților, prin aplicarea de chestionare.

Procesul anual de evaluare a satisfacției studenților reprezintă o dovadă sustenabilă pentru faptul că UAI este interesată de opinia partenerilor săi – studenții – și le oferă acestora oportunitatea de a se exprima direct în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar. Acest proces permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficace, cu identificarea facilă a posibilității de ameliorare a serviciilor instituției noastre.

Analiza a fost realizată în baza *Chestionarului pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților* (Anexă) aplicat de către BADO pentru a urmări stabilirea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu condițiile de dezvoltare profesională asigurate de UAI, pentru anul universitar 2016-2017. Chestionarul a fost aplicat pe facultăți, pentru fiecare program și an de studiu în parte.

Motivul pentru care s-a optat pentru chestionar ca instrument lucru s-a bazat pe ideea de operativitate. Pentru a ușura prelucrarea statistică a datelor în evaluare a fost utilizat un chestionar ce

conține întrebări închise. Fiecare chestionar a conținut întrebări țintite, cu răspuns facil de marcat prin bifare. Pentru a asigura veridicitatea răspunsurilor, chestionarul a avut un caracter anonim. La sfârșitul perioadei de evaluare chestionarele au fost centralizate, iar rezultatele au fost prelucrate de membrii echipei, care au întocmit prezentul raport.

**Obiective:**

- monitorizarea indicatorilor de calitate a studiilor în cadrul UAI;
- identificarea nivelului general de satisfacție al studenților;
- determinarea punctelor tari și punctelor slabe ale serviciilor și resurselor furnizate de Universitate, calitatea procesului didactic și nivelul oportunităților de dezvoltare personală și profesională din UAI;
- colectarea sugestiilor și formularea măsurilor de îmbunătățire a calității în cadrul UAI.

**Instrumentul utilizat:** chestionar cu întrebări închise.

**Metoda de administrare a chestionarului:** autoadministrare.

**Ponderea de returnare a chestionarelor:** Dintr-un total de 716 de chestionare, rata de recuperare a fost de 77%, deci numărul respondenților finali implicați a fost de 548.

Universitatea “Apollonia” din Iași																						
Facultatea	Științe ale Comunicării						Medicină Dentară															
Prog. de stud.	CRP			J			MD						TD			AMG				BFKTR		
An de stud.	I	II	III	I	II	III	I	II	III	IV	V	VI	I	II	III	I	II	III	IV	I	II	III
Număr	11	9	6	9	8	2	23	23	45	63	65	45	23	9	14	30	16	33	73	9	12	18
TOTAL	26			19			264						46			154				39		
	45						503															
	548																					

Chestionarul curpinde un număr de 61 de itemi structurați pe 10 categorii formulate astfel încât să atingă majoritatea aspectelor importante care asigură formarea studentului din momentul în care începe studiile universitare și până la finalizarea acestora. Fiecare item are menționate 5 (cinci) nivele de opinie – foarte mulțumit, mulțumit, relativ mulțumit, puțin mulțumit, deloc mulțumit / acord total, acord, nedecis, dezacord, dezacord total.

Cele 10 (zece) categorii de întrebări au fost structurate după cum urmează:

1. aprecierea serviciilor studențești / administrative: activitatea de secretariat, soluționarea problemelor, utilizarea taxelor percepute de universitate, calitatea conexiunii la Internet (viteză, întreruperi, restricții), calitatea și acuratețea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului etc.), sistemul informatic de evidență a notelor (SitScol), calitatea site-ului web al instituției (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de noutate);

2. Resurse și spații de învățare: spații de învățământ (dotări, acces), laboratoare și spații de cercetare (dotări, acces), săli de lectură (confort, locuri suficiente, orar), tehnica de calcul / internet (orar, funcționalitate, acces), dotarea cu resurse moderne (videoprojector, internet wireless, ecran de proiecție etc.), dotarea bibliotecii (calculatoare, resurse informatice, cărți etc.);

3. Curricula și oferta de cursuri: tematica abordată la cursuri, relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă, numărul și varietatea cursurilor opționale, complementaritatea și relaționarea între cursuri, dezvoltarea abilității de a lucra în echipă, dezvoltarea abilităților de comunicare, dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi, dezvoltarea abilităților de a lucra cu softuri specializate, dezvoltarea unor abilități precum: leadership, rezolvarea de probleme, spirit critic, creativitate etc., activitatea de practică studențească;

4. Programul de studiu: programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal, programul săptămânal (orar, cursuri organizate modular), flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.);

5. Procesul didactic: comunicarea clară și adecvată a noțiunilor, actualitatea și utilitatea noțiunilor predate, caracterul practic al noțiunilor predate, metode de predare interactive, adaptarea stilului de predare al profesorului la nevoile și la posibilitățile proprii de învățare, folosirea eficientă a noilor tehnologiilor (e-mail, suportul electronic al cursului, folosirea videoprojectorului, etc.), existența materialelor auxiliare (suport de curs, caiet de lucrări practice, etc.), disponibilitatea cadrelor didactice (consultații, îndrumare, clarificare a unor probleme profesionale), calitatea activităților din cadrul practicii de specialitate;

6. Evaluarea și notarea: transparența procesului de evaluare, echilibrul între evaluarea continuă și evaluarea finală, feedbackul oferit de profesor în scop formative, obiectivitatea și corectitudinea evaluării și notării, posibilitatea contestării rezultatelor evaluării și notării, procedee de reevaluare/măriri de note;

7. Oportunități extracurriculare: asociația studenților, posibilități de implicare în proiecte de cercetare, alte oportunități extracurriculare (cercuri științifice, dezbateri, cluburi, comunicări științifice, trainiguri, școli de vară), evenimente de divertisment și socializare dedicate studenților (festivități, baluri ale bobocilor);

8. Consiliere și orientare profesională: existența unui program de consultații al cadrelor didactice, legătura cu tutorele și îndrumatorul de an, consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă), consiliere cu privire la implicarea în activități extracurriculare din cadrul universității, evenimente dedicate carierei în universitate (târguri de locuri de muncă, întâlniri cu angajatorii, etc.), consiliere privind managementul carierei;

9. Comunitatea academică: transparența deciziilor, abordabilitatea conducerii universității, reprezentarea studenților în structurile de conducere, influența studenților în luarea deciziilor;

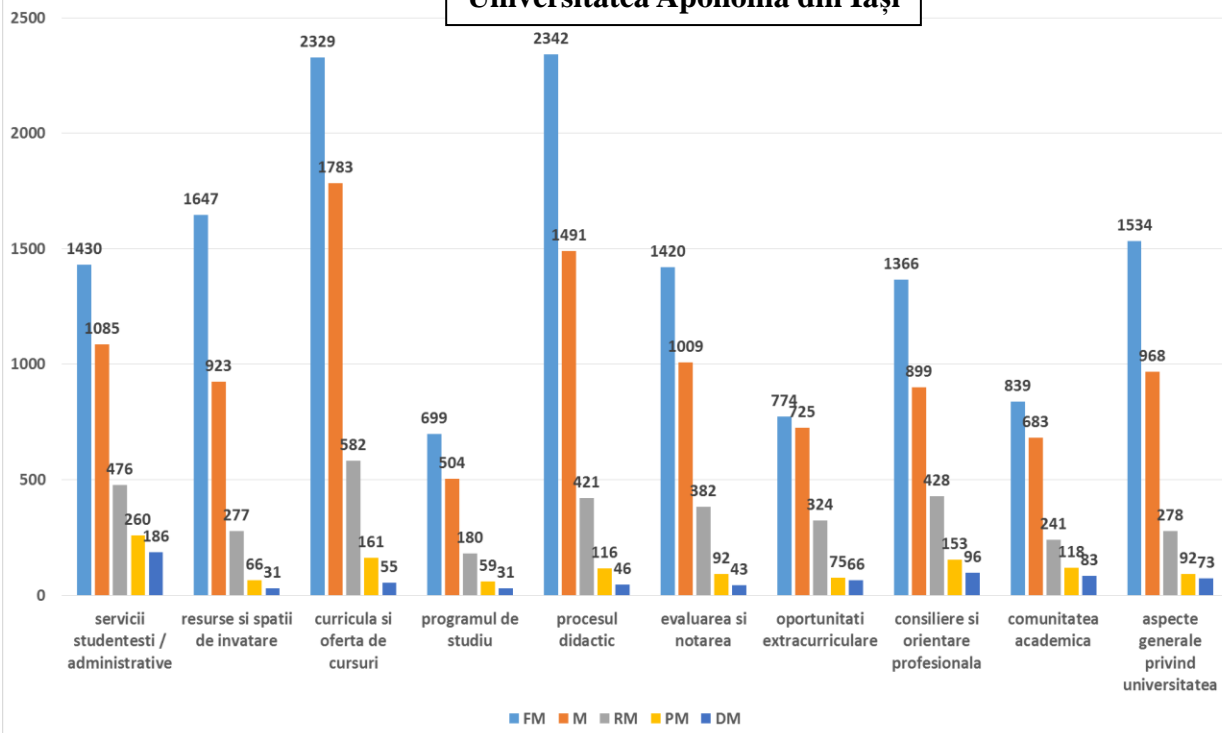
10. Aspecte generale privind universitatea: mediul de dezvoltare profesională și personală oferit de Universitatea Apollonia, încredere în faptul că diploma obținută este garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață, alegerea acestei universități ca opțiune de studiu, recomandarea Universității Apollonia și altora persoane ca opțiune de studiu, oferirea instrumentelor necesare atingerii obiectivelor personale și profesionale, deschiderea Universității Apollonia la primirea de feedback din partea studenților pentru a se îmbunătăți.

Răspunsurile la întrebări au fost apreciate cu ajutorul unei scale de tip Likert în cinci puncte, 5 puncte fiind acordate calificativului “foarte mulțumit” / “acord total”, iar 1 punct calificativului “deloc mulțumit” / “dezacord total”.

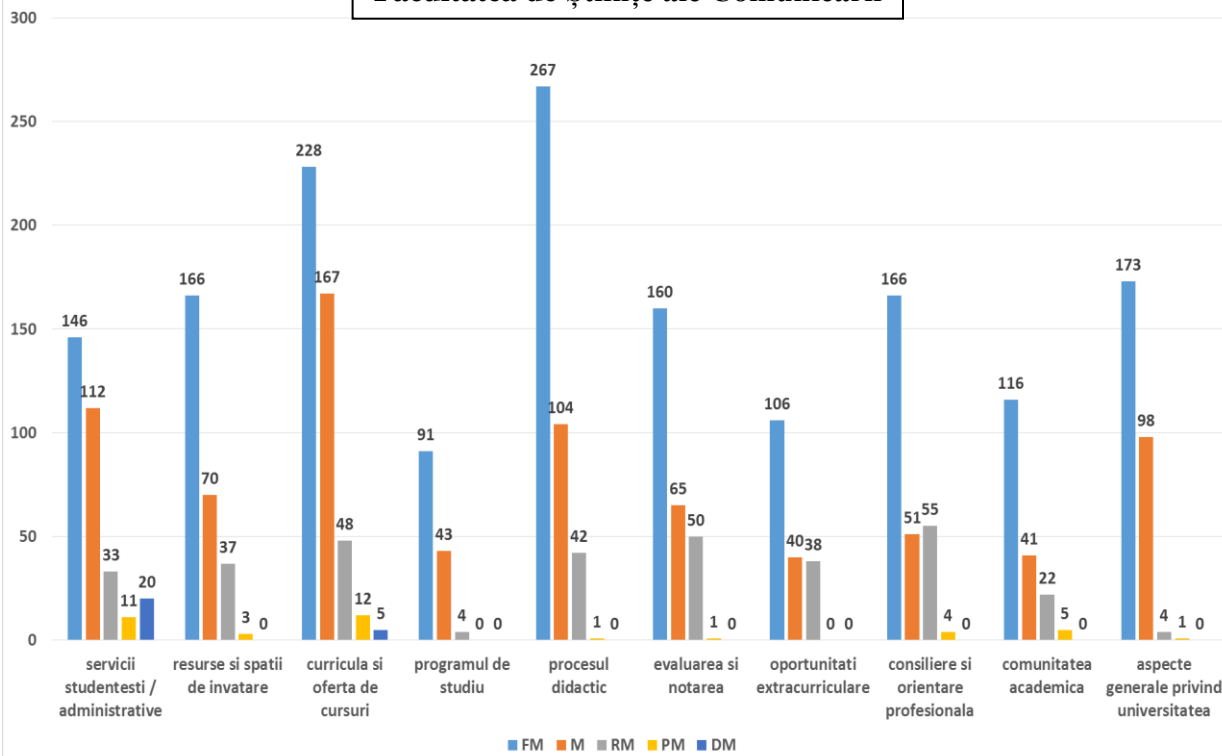
Tabelele și graficele de mai jos reprezintă rezultatele prelucrării chestionarelor de evaluare:

<b> criteriu</b>	<b>Foarte mulțumit/ Acord total</b>	<b>Mulțumit/ Acord</b>	<b>Relativ mulțumit/ Nedecis</b>	<b>Puțin mulțumit/ Dezacord</b>	<b>Deloc mulțumit/ Dezacord total</b>
<b>Servicii studentești / administrative</b>	<b>41,6%</b>	<b>31,5%</b>	<b>13,8%</b>	<b>7,5%</b>	<b>5,4%</b>
<b>Resurse și spații de învățare</b>	<b>55,9%</b>	<b>31,3%</b>	<b>9,4%</b>	<b>2,24%</b>	<b>1%</b>
<b>Curricula și oferta de cursuri</b>	<b>47,4%</b>	<b>36,3%</b>	<b>11,8%</b>	<b>3,2%</b>	<b>1,1%</b>
<b>Programul de studiu</b>	<b>47,4%</b>	<b>34,21%</b>	<b>1,22%</b>	<b>4%</b>	<b>2,1%</b>
<b>Procesul didactic</b>	<b>53%</b>	<b>33,7%</b>	<b>9,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1%</b>
<b>Evaluarea și notarea</b>	<b>48,2%</b>	<b>34,2%</b>	<b>12,9%</b>	<b>3,1%</b>	<b>1,45%</b>
<b>Oportunități extracurriculare</b>	<b>39,4%</b>	<b>36,9%</b>	<b>16,4%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,3%</b>
<b>Consiliere și orientare profesională</b>	<b>46,4%</b>	<b>30,5%</b>	<b>14,5%</b>	<b>5,2%</b>	<b>3,2%</b>
<b>Comunitatea academică</b>	<b>42,7%</b>	<b>34,7%</b>	<b>12,2%</b>	<b>6%</b>	<b>4,2%</b>
<b>Aspecte generale privind universitatea</b>	<b>52%</b>	<b>32,8%</b>	<b>9,4%</b>	<b>3,1%</b>	<b>2,47%</b>

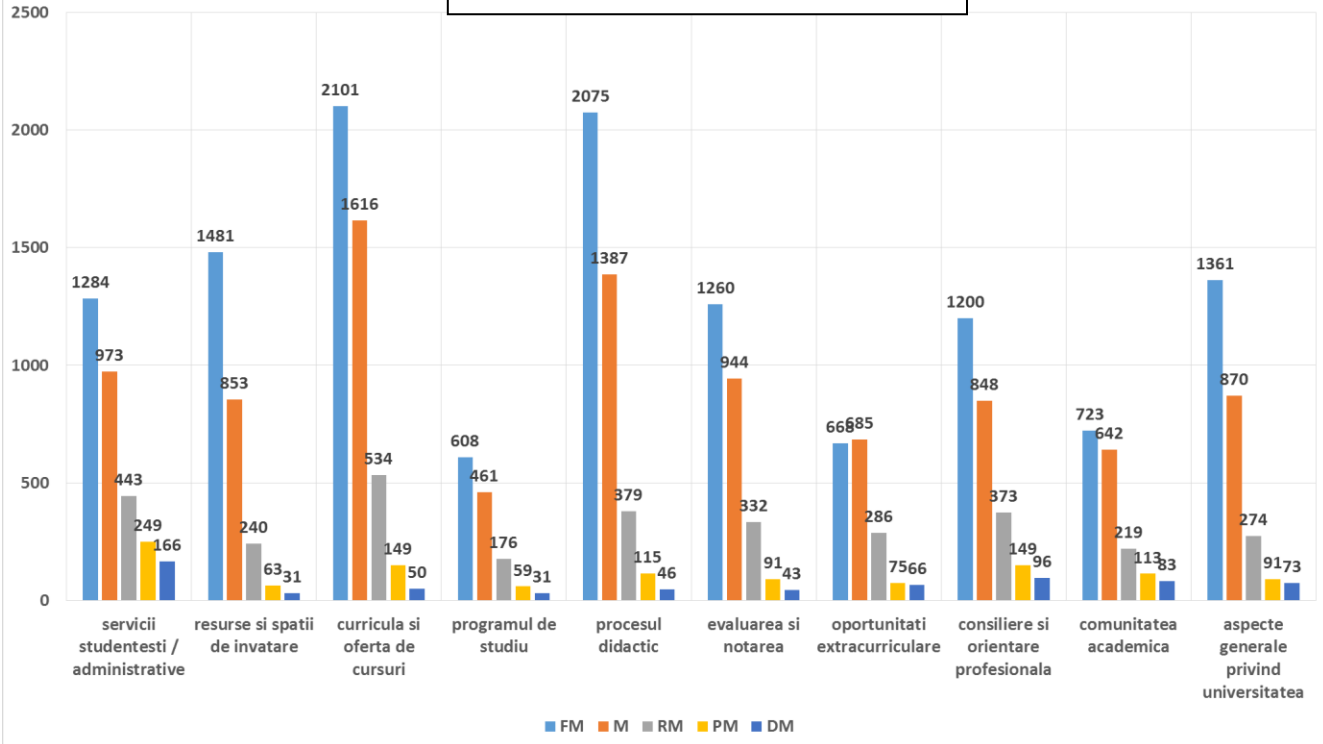
### Universitatea Apollonia din Iași



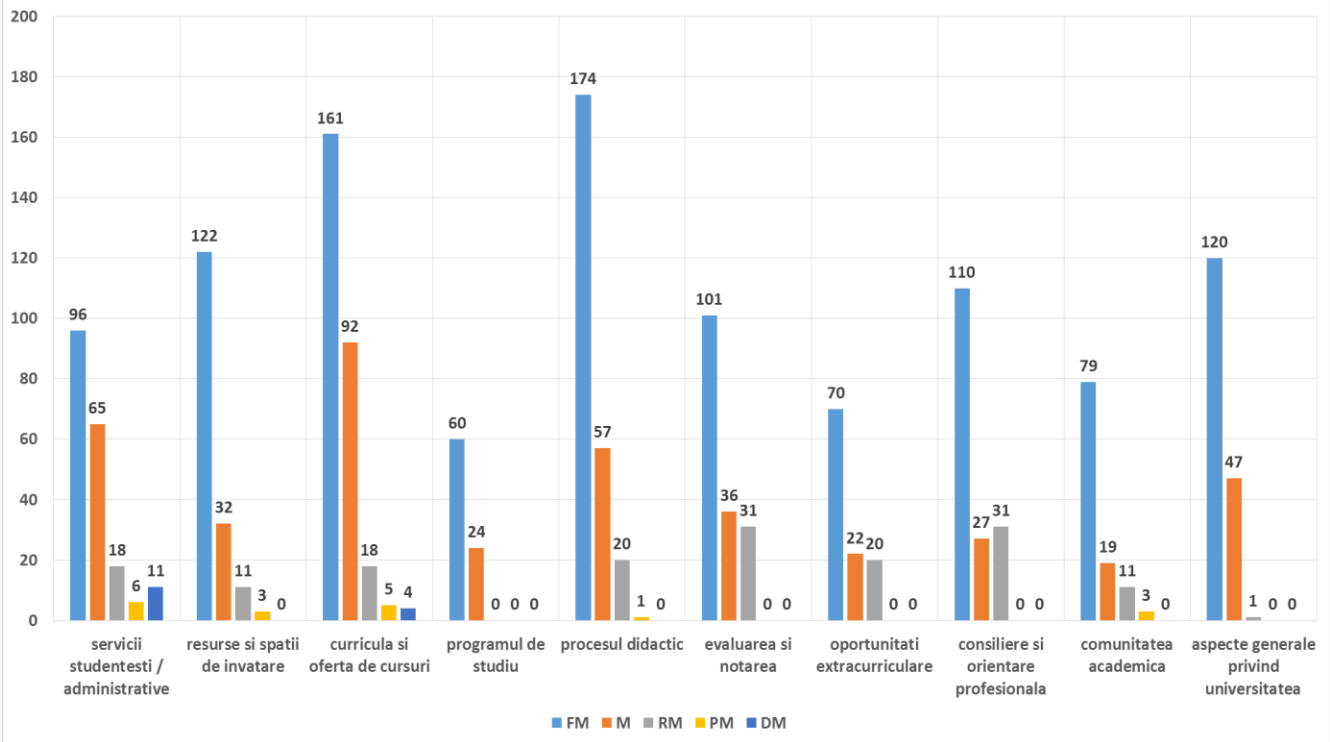
### Facultatea de Științe ale Comunicării



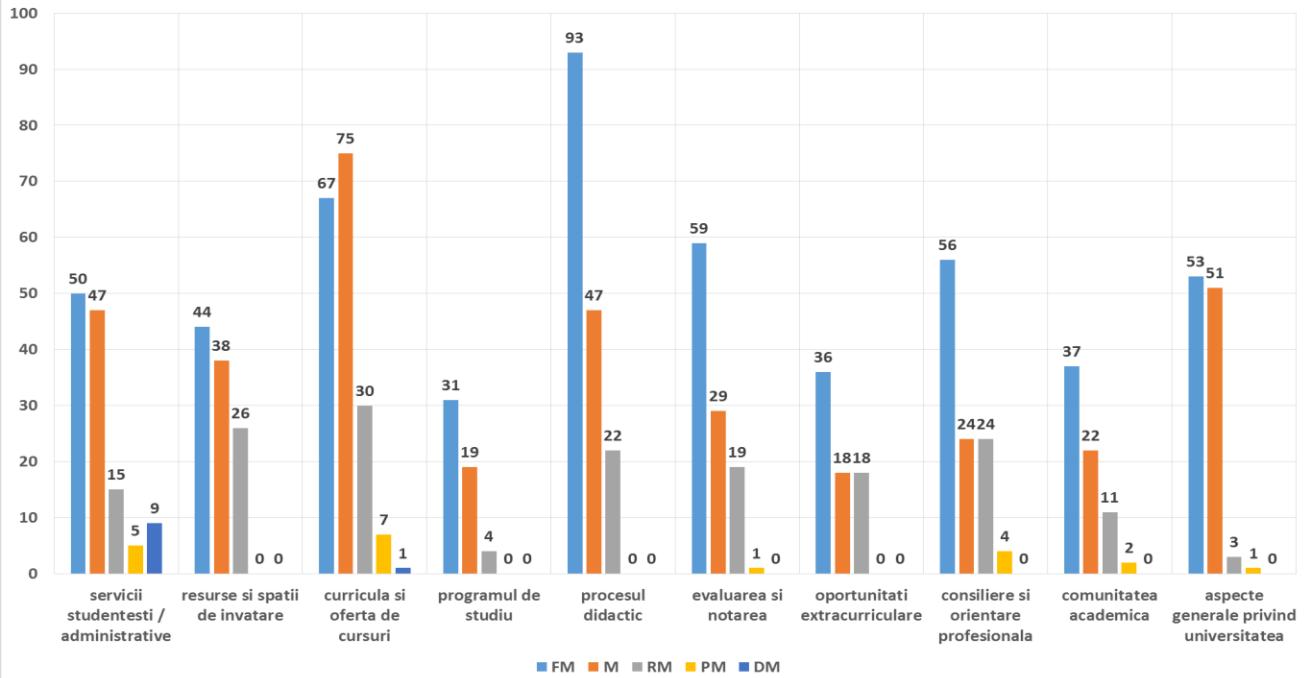
## Facultatea de Medicină Dentară



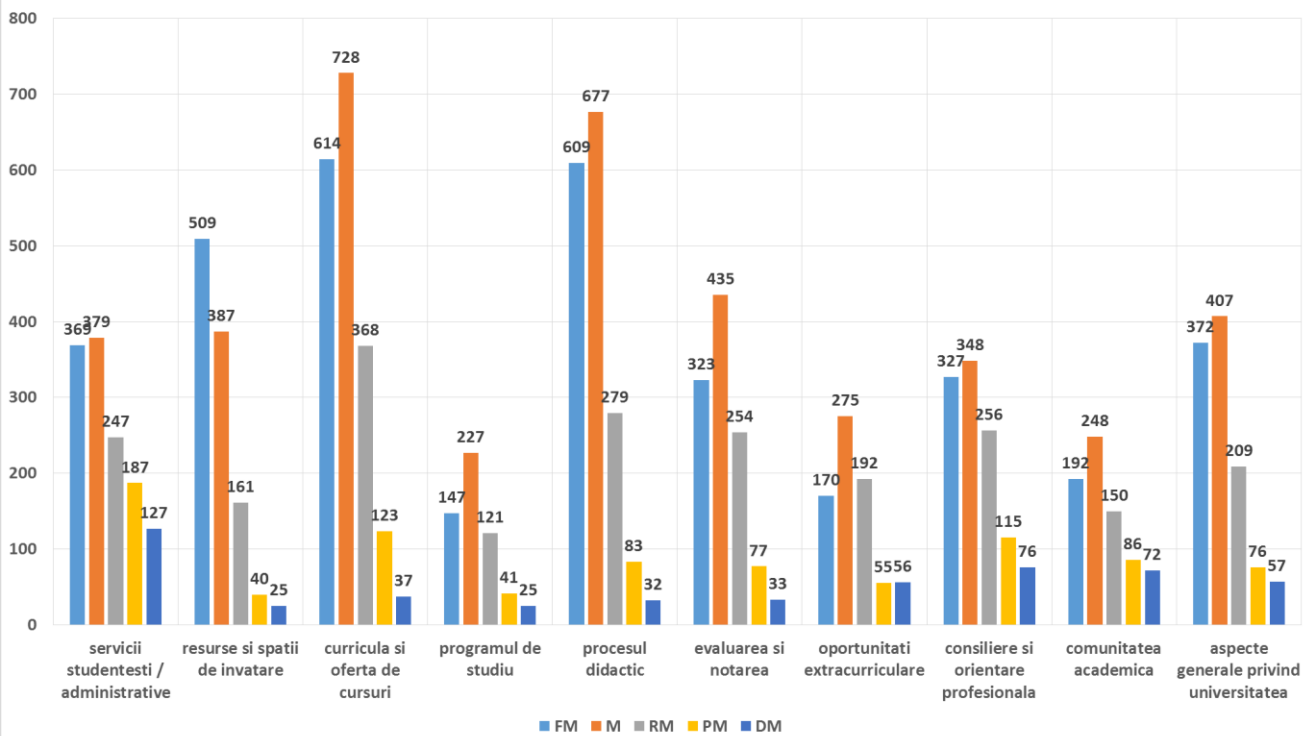
## CRP

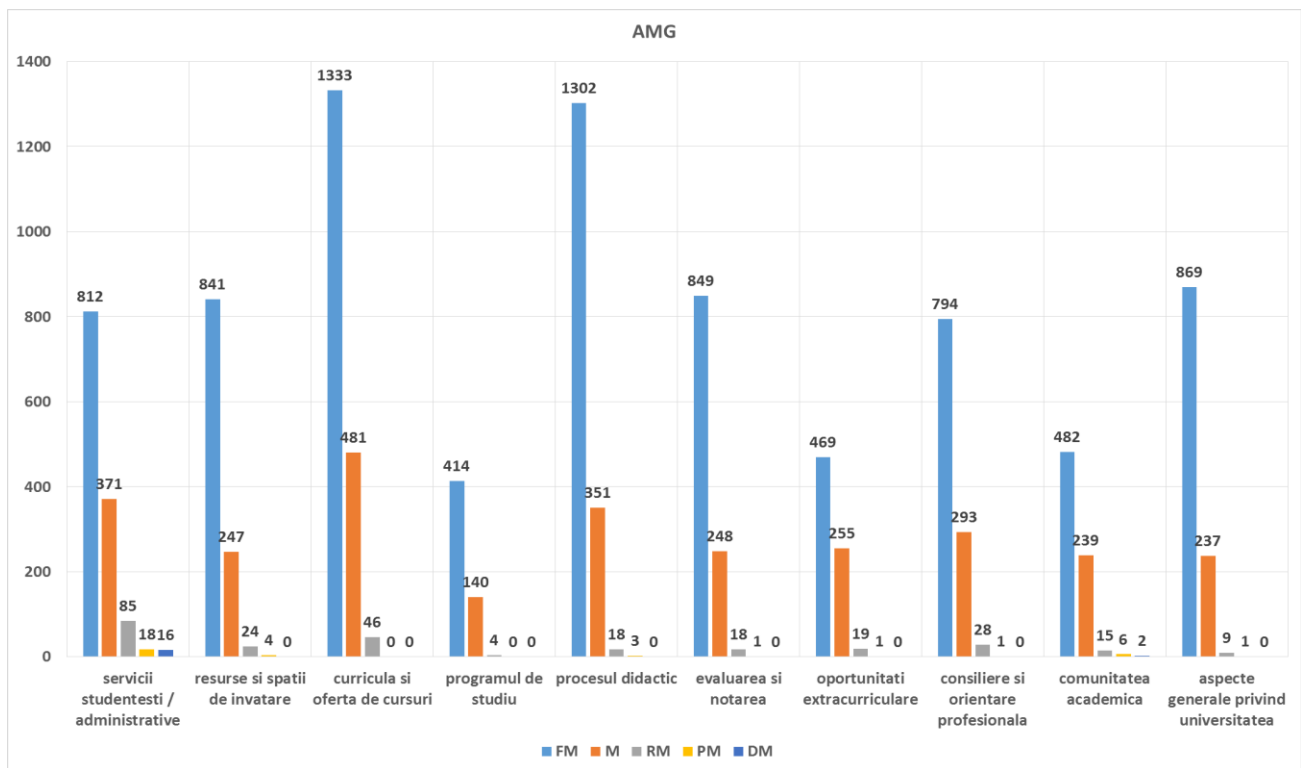
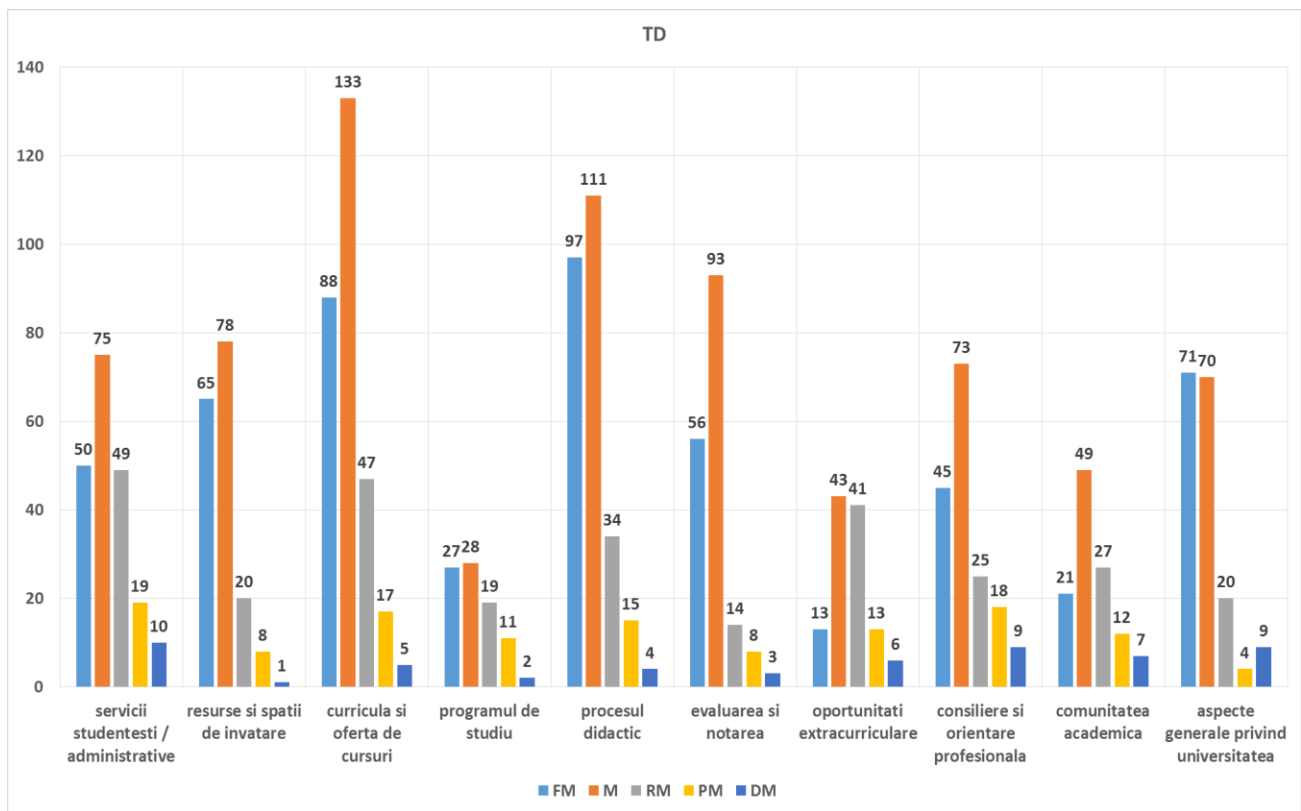


### JURNALISM

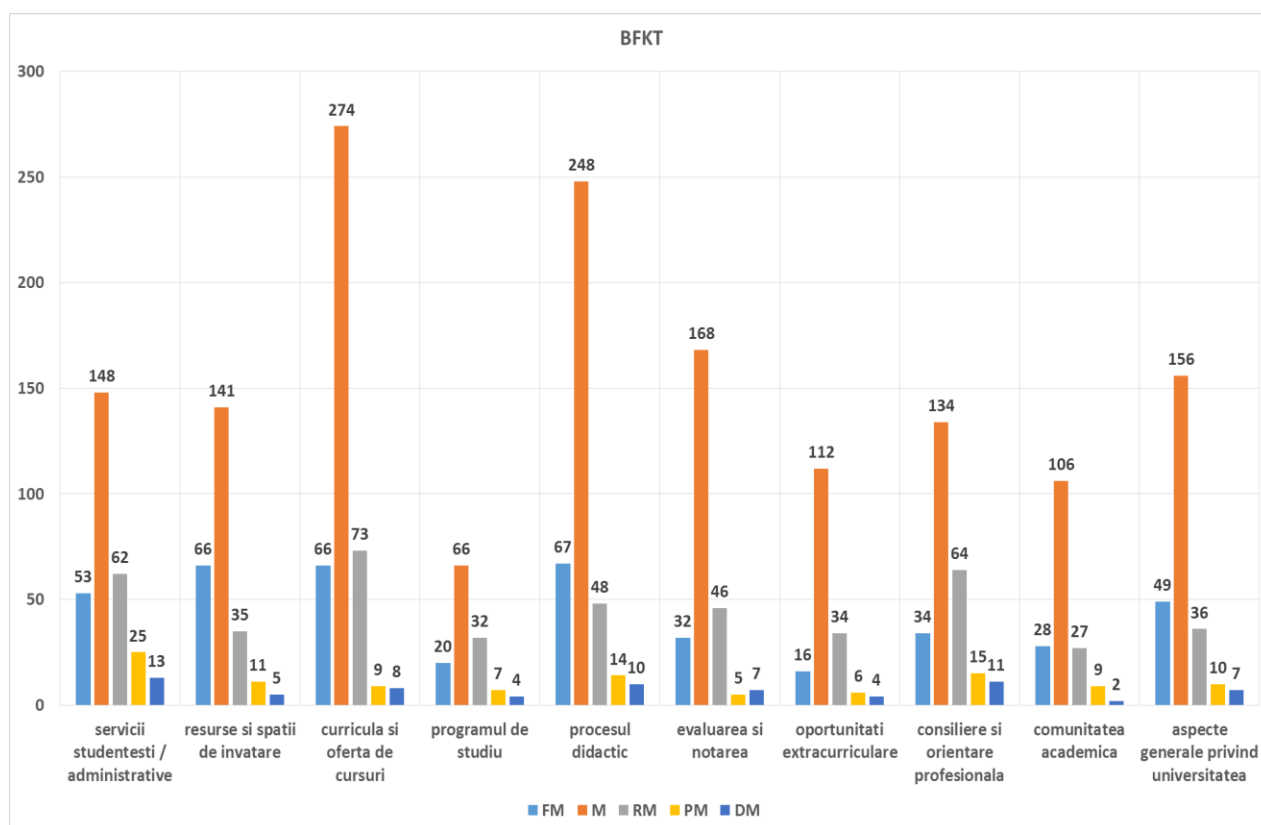


### MD









Analiza individuală a chestionarelor completate a evidențiat și faptul că majoritatea studenților au completat cu responsabilitate chestionarul. Relația studenților cu Universitatea a fost preponderent apreciată în mod pozitiv, generic, evaluarea putând fi încadrată între “foarte mulțumit” și “mulțumit”. Proporția observațiilor critice, care reiese din procente, este destul de mică, totuși existența lor în sine ne atrage atenția că trebuie alocată o mai mare atenție relației cu studenții pe palierele identificate.

Din analiza răspunsurilor la întrebări rezultă ca studenții apreciază calitatea activităților didactice și practice susținute, resursele de învățare, precum și utilitatea disciplinelor studiate în raport cu cerințele programului de studii.

Din analiza răspunsurilor la întrebări rezultă ca studenții ar dori îmbunătățirea următoarelor aspecte: diversitatea și adecvabilitatea oportunităților extracurriculare, dar și impactul recomandărilor studenților asupra cadrului decizional general.

PUNCTE TARI	PUNCTE SLABE
Procesul didactic	Încărcarea programului didactic
Curricula și oferta de cursuri	Caracterul oportunităților extracurriculare orientate prea puțin către divertisment și

	socializare
Resurse și spații de învățare	Comunicarea greoaie între studenții reprezentanți și comunitatea studențească

### Recomandări:

Pornind de la punctele slabe identificate din perspectiva respondenților la procesul de evaluare, membrii echipei care au întocmit prezentul raport au compilat o listă de recomandări care să servească ca bază pentru acțiuni imediate și strategii viitoare.

Strategiile de intervenție imediată ale universității trebuie să vizeze:

**- acordarea atenției sporite programului săptămânal, astfel încât acesta să fie în acord cu nevoile și ritmul studenților.**

- > *Recomandăm includerea studenților în Comisia de întocmire a orarului;*

- > *Recomandăm reevaluarea sistemului modular de organizare a procesului de învățământ.*

**- evaluarea periodică a activității Asociației studenților și transparentizarea acțiunilor de management din structură.**

- > *Recomandăm prezentarea unui Raport de activitate al Președintelui Asociației studenților în fața Senatului universitar;*

- > *Recomandăm sprijinirea Asociației studenților din postura de aplicat în proiecte cu finanțare externă care să ducă la diversificarea acțiunilor și la creșterea dorinței de implicare.*

**- susținerea studenților în promovarea și diseminarea rezultatelor activităților practice prin publicarea de articole științifice**

- > *Recomandăm alocarea unui buget destinat diseminării rezultatelor cercetării studențești;*

- > *Recomandăm crearea de competiții interne de granturi studențești de cercetare.*

**- diversificarea ofertei de activități extracurriculare astfel încât să includă evenimente de divertisment și socializare care să coincidă cu dezideratele studenților.**

- > *Recomandăm consultarea studenților în realizarea programului de activități extracurriculare;*

- > *Recomandăm crearea de competiții de idei sponsorizate care să vizeze componenta extracurriculară.*

**- ameliorarea condițiilor de transmitere a deciziilor în rândul studenților.**

- > *Recomandăm utilizarea canalelor de tip social media pentru transmiterea informațiilor cu adresabilitate direct asupra corpului studențesc.*

**- îmbunătățirea procesului de implicare a studenților în luarea deciziilor.**

- > *Recomandăm crearea unor urne de sugestii și recomandări accesibile studenților.*

### **Concluzii:**

Fără pretenția de exhaustivitate, această evaluare a dorit să colecteze date care, analizate, vor putea duce la o îmbunătățire a activității din cadrul UAI. În aceeași măsură, membrii echipei care au întocmit prezentul raport speră că au reușit să furnizeze o imagine mai concludentă asupra situației existente și a măsurilor ce trebuie a fi întreprinse în vederea îmbunătățirii percepției studenților cu privire la calitatea globală a mediului apollonist. Având în vedere acuratețea cu care au fost culese datele, considerăm că răspunsurile studenților chestionați trebuie luate în considerație cu mare seriozitate. Astfel că, prezentele rezultate reprezintă o imagine a situației reale și identifică golurile atât informaționale, cât și administrative din UAI și permite managementului să implementeze decizii corecte, plauzibile și legitime.

Având în vedere rezultatele obținute, prin datele prelucrate privind așteptările studenților UAI și considerând că acest proiect permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficace, cu identificarea facilă a posibilității de ameliorare a serviciilor conexe universității noastre, se recomandă implementarea sistematică a chestionarului analizat în prezentul studiu.

***Coordonator Birou de Analiză și Diagnoză Organizațională***

**Asist. Dr. Alexandra-Violeta Gheorghiu**



## **Biroul de Analiză și Diagnoză Organizațională**

### **Chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților**

Acest chestionar urmărește stabilirea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu condițiile de dezvoltare profesională asigurate de Universitatea “Apollonia” din Iași. Vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, bifând răspunsul corespunzător situației care vi se potrivește. În ceea ce privește datele personale nu este necesar să completați decât programul de studiu și anul de studiu (chestionarul este anonim).

<b>1. Servicii studentești / administrative</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Relativ mulțumit</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Activitatea de secretariat					
Soluționarea problemelor					
Utilizarea taxelor percepute de universitate					
Calitatea conexiunii la Internet (viteză, întreruperi, restricții)					
Calitatea și acuratețea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului etc.)					
Sistemul informatic de evidență a notelor (SitScol)					
Calitatea site-ului web al instituției (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de noutate)					

<b>2. Resurse și spații de învățare</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Spații de învățământ (dotări, acces)					
Laboratoare și spații de cercetare (dotări, acces)					
Săli de lectură (confort, locuri suficiente, orar)					
Tehnica de calcul / internet (orar, funcționalitate, acces)					
Dotarea cu resurse moderne (videoprojector, internet)					

wireless, ecran de proiecție etc.)					
Dotarea bibliotecii (calculatoare, resurse informatice, cărți etc.)					

<b>3. Curricula și oferta de cursuri</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Tematica abordată la cursuri					
Relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă					
Numărul și varietatea cursurilor opționale					
Complementaritatea și relaționarea între cursuri					
Dezvoltarea abilității de a lucra în echipă					
Dezvoltarea abilităților de comunicare					
Dezvoltarea abilității de a învăța și înțelege lucruri noi					
Dezvoltarea abilităților de a lucra cu softuri specializate					
Dezvoltarea unor abilități precum: leadership, rezolvarea de probleme, spirit critic, creativitate etc.					
Activitatea de practică studentescă					

<b>4. Programul de studiu</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal					
Programul săptămânal (orar, cursuri organizate modular)					
Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.)					

<b>5. Procesul didactic</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Comunicarea clară și adecvată a noțiunilor					
Actualitatea și utilitatea noțiunilor predate					
Caracterul practic al noțiunilor predate					
Metode de predare interactive					
Adaptarea stilului de predare al profesorului la nevoile și la posibilitățile proprii de învățare					
Folosirea eficientă a noilor tehnologiilor (e-mail, suportul electronic al cursului, folosirea videoproietorului, etc.)					
Existența materialelor auxiliare (suport de curs, caiet de lucrări practice, etc.)					
Disponibilitatea cadrelor didactice (consultații, îndrumare,					

clarificare a unor probleme profesionale)					
Calitatea activităților din cadrul practicii de specialitate					

<b>6. Evaluarea și notarea</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Transparența procesului de evaluare					
Echilibrul între evaluarea continuă și evaluarea finală					
Feedbackul oferit de profesor în scop formativ					
Obiectivitatea și corectitudinea evaluării și notării					
Posibilitatea contestării rezultatelor evaluării și notării					
Procedee de reevaluare/măriri de note					

<b>7. Oportunități extracurriculare</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Asociația studenților					
Posibilități de implicare în proiecte de cercetare					
Alte oportunități extracurriculare (cercuri științifice, dezbateri, cluburi, comunicări științifice, trainiguri, școli de vară)					
Evenimente de divertisment și socializare dedicate studenților (festivități, baluri ale bobocilor)					

<b>8. Consiliere și orientare profesională</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Existența unui program de consultații al cadrelor didactice					
Legătura cu tutorele și îndrumatorul de an					
Consilierea academică (alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă)					
Consiliere cu privire la implicarea în activități extracurriculare din cadrul universității					
Evenimente dedicate carierei în universitate (târguri de locuri de muncă, întâlniri cu angajatorii, etc.)					
Consiliere privind managementul carierei					

<b>9. Comunitatea academică</b>	<b>Foarte mulțumit</b>	<b>Mulțumit</b>	<b>Mediu</b>	<b>Puțin mulțumit</b>	<b>Deloc mulțumit</b>
Transparența deciziilor					
Abordabilitatea conducerii universității					

Reprezentarea studenților în structurile de conducere					
Influența studenților în luarea deciziilor					

<b>10. Aspecte generale privind universitatea</b>	<b>Acord total</b>	<b>Acord</b>	<b>Nedecis</b>	<b>Dezacord</b>	<b>Dezacord total</b>
Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesională și personală oferit de Universitatea Apollonia					
Am încredere că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață					
Dacă ar fi să aleg din nou, aș alege tot această universitate					
Aș recomanda Universitatea Apollonia și altora persoane					
Universitatea Apollonia îmi oferă instrumentele necesare atingerii obiectivelor personale și profesionale					
Universitatea Apollonia este deschisă să primească feedback din partea studenților pentru a se îmbunătăți					

**Programul de studiu:** ..... **Anul de studiu:** .....