

RDAC-2013-01

**RAPORT ASUPRA
EVALUĂRII SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI CADRELOR
DIDACTICE FAȚĂ DE SERVICIILE OFERITE DE
UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE TG.MUREȘ**

Pe fondul dezideratului general de îmbunătățire continuă a serviciilor oferite, Universitatea de Medicină și Farmacie Tg. Mureș (UMF TG. Mureș), prin Departamentul de Asigurare a Calității, și-a propus o focalizare a interesului asupra strategiilor de creștere a satisfacției studenților și cadrelor didactice cu privire la 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 de Șefii de Discipline, se impune și o scanare eficientă a părerii comunității academice referitoare la serviciile oferite (Biblioteca Universității , Microcantina , cămine studențești). Rezultatele acestei sondări de opinie, efectuată prin chestionare unitar concepute, ar permite identificarea punctelor forte și/ sau slabe ale serviciilor colaterale universității, urmate de elaborarea strategiilor de îmbunătățire a performanțelor universitare și de ce nu de atragere a viitorilor membri (studenți, doctoranzi).

Metodologie

În perioada 15 decembrie 2012 - 15 ianuarie 2013, Departamentul de Asigurare a Calității din cadrul UMF TG. Mureș a demarat un proces de evaluare a satisfacției comunității academice (studenți, doctoranzi, cadre didactice) , prin plasarea de chestionare cu privire la serviciile oferite de instituție : în sediul microcantinei, în toate sălile de lectură ale bibliotecii și la sediul tuturor căminelor studențești. Fiecare chestionar a conținut întrebări țintite, cu răspuns facil de marcat prin bifare, dar fiecare prevăzut și cu o rubrică de sugestii în care se putea oferi un feed-back detaliat. Răspunsurile au constat într-o scală de evaluare de la 1 la 3 (1 – nesatisfăcător , 2 – satisfăcătoare , 3 – foarte bine).



La sfârșitul perioadei de evaluare chestionarele au fost centralizate, iar rezultatele au fost prelucrate de membrii departamentului, care au întocmit prezentul raport .

Menționăm faptul că a fost conceput și un chestionar unitar de evaluare a cursurilor postuniversitare. Deoarece în perioada de implementare a proiectului nu s-au desfășurat astfel de activități în cadrul Universității, nu putem elabora o concluzie. Evaluarea cursurilor postuniversitare va rămâne un deziderat de aplicat în viitorul apropiat.

Rezultate

Procesul de evaluare a permis colectarea a 325 de chestionare completate de către diverse categorii de membri ai comunității academice : 257 studenți (79 %) , 60 cadre didactice(18,5%) , 8 doctoranzi (2,5%).

Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de Biblioteca Universității

Indicator	Nr. participanți la chestionar care au oferit			TOTAL PUNCTE	MEDIA (total puncte/ nr. participanti chestionar)
	1 pct	2 pct	3 pct		
1. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea bibliotecii cu manuale / materiale suport pentru cursuri și lucrări practice	2	77	69	363	2,45
2. Care este părerea dumneavoastră referitoare la dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești / internaționale	10	105	33	319	2,15
3. Care este părerea dumneavoastră despre platforma de date on-line accesibilă în cadrul bibliotecii	5	88	54	293	1,97
4. Cum apreciați condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii	0	60	88	384	2,59
5. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea bibliotecii cu echipamente electronice	2	40	106	398	2,90

Interpretare rezultat chestionar : 1- 1,5 : nesatisfăcător / 1,5 - 2,5: satisfăcător / 2,5 -3 :foarte bine



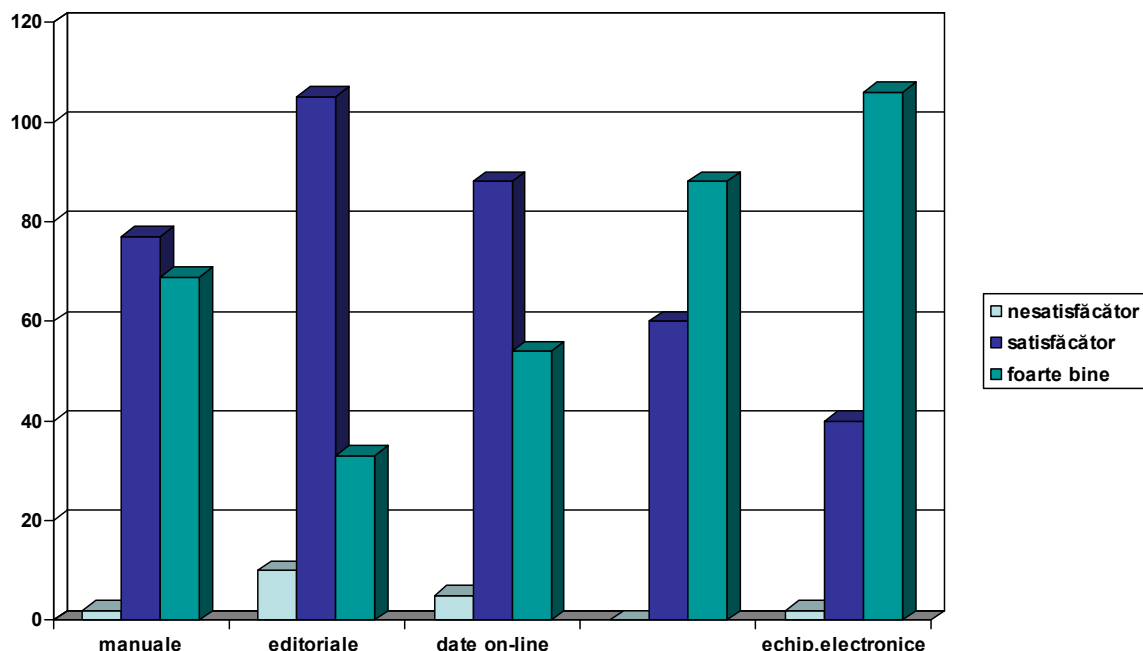
Chestionarul cu privire la condițiile oferite de Biblioteca Universității a fost completat de către 148 membri ai comunității academice : 111 studenți (75,%) , 29 cadre didactice (19.5%) și 8 doctoranzi (5.5%).

Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați consideră o foarte bună dotare cu echipamente electronice a Bibliotecii Universității. Condițiile de confort oferite corespund calificativului Foarte bine.

Capitolele punctate de membrii comunității academice ca fiind doar satisfăcătoare se referă la dotarea Bibliotecii cu suporturi de curs/îndreptare lucrări practice , cu editoriale românești și internaționale . Platforma de date on-line accesabilă este apreciată doar cu calificativul Bine.

La capitolul sugestii și recomandări , au fost lansate următoarele propuneri (peste 90 % din rândul studenților) :

- extinderea programului de funcționare a Bibliotecii pe perioada sesiunii si pre-sesiunii inclusiv duminica ;
- existența unui program de funcționare inclusiv pe perioada vacanței de iarnă ;
- creșterea numărului de editoriale românești și internaționale ;
- dotarea sălilor de lectură pentru anii I-III cu un număr mai mare de exemplare pentru suporturi de curs și îndreptare de lucrări practice.



***Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de
căminele studențești***

Indicator	Nr. participanți la chestionar care au oferit			TOTAL PUNCTE	MEDIA (total puncte/ nr. participanti chestionar)
	1 pct	2 pct	3 pct		
1. Care este părerea dumneavoastră despre condițiile de cazare din căminele UMF Tg, Mureș	17	32	17	74	1.48
2. Care este părerea dumneavoastră referitoare la relațiile : student-serviciul social , student - administrator cămin	22	14	14	92	1,84
3. Care este părerea dumneavoastră despre tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine	0	32	12	100	2
4. Care este părerea dumneavoastră despre criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților	22	20	8	86	1,72
5. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studențești din UMF Tg, Mureș	9	37	4	95	1,90

Interpretare rezultat chestionar : 1- 1,5 : nesatisfăcător / 1,5 - 2,5: satisfăcător / 2,5 -3 :foarte bine

Chestionarul referitor la condițiile oferite de căminele studențești a fost completat de către 50 studenți .

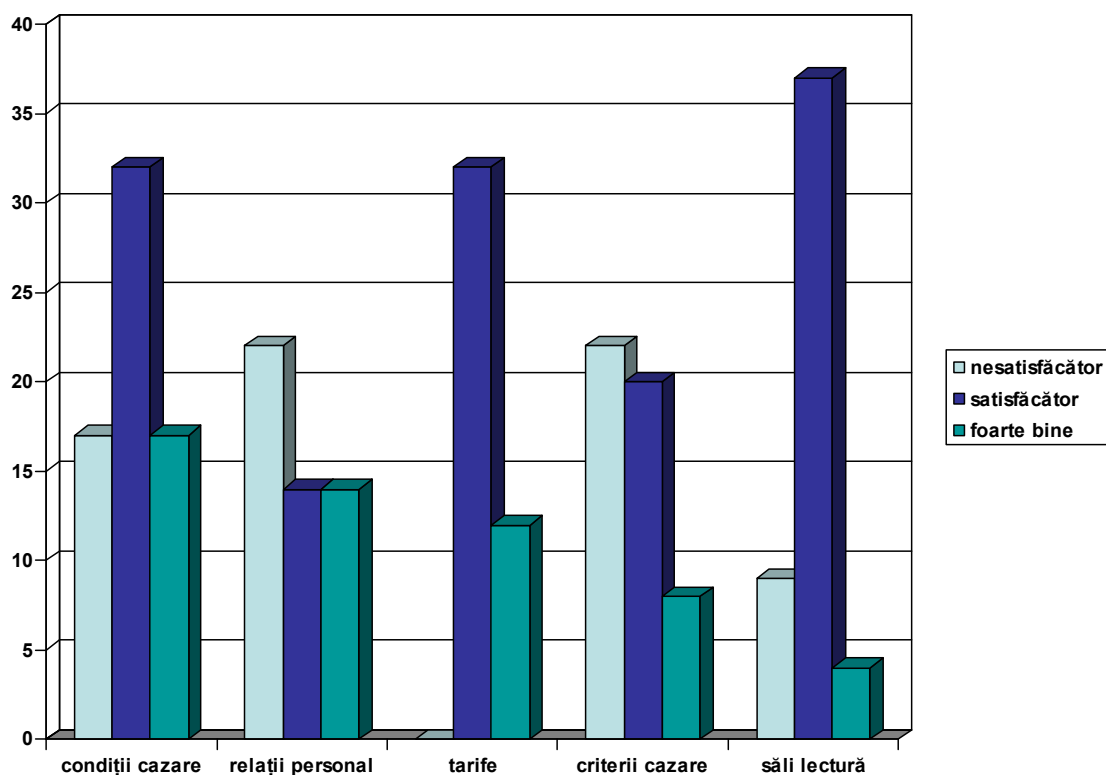
Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați au răspuns ca fiind nesatisfăcătoare : relațiile student-serviciul social , student - administrator cămin ; tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine ; criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților și dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studențești din UMF Tg, Mureș .



Singurul indicator punctat de membrii comunității academice ca fiind nesatisfăcător se referă la condițiile de cazare oferite de căminele UMF Tg, Mureș .

La capitolul sugestii și recomandări , au fost lansate următoarele propuneri :

- extinderea spațiilor destinate sălilor de lectură în cămine, cu creșterea numărului de locuri/ extinderea mobilierului.
- repararea /schimbarea unor instalații sanitare (căminul studențesc nr. II)
- ameliorarea conexiunii la internet (căminul studențesc nr. II)
- eficientizarea comunicării student - departament administrativ pentru o soluționare mai rapidă a problemelor tehnice semnalate de către locatarii căminelor.



***Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de
microcantina restaurant***

Indicator	Nr. participanți la chestionar care au oferit			TOTAL PUNCTE	MEDIA (total puncte/ nr. participanti chestionar)
	1 pct	2 pct	3 pct		
1. Care este adresabilitatea dumneavoastră la serviciile oferite de cantina studențească	3	58	66	317	2,49
2. Cum apreciați corelarea dintre programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate	0	25	102	356	2,82
3. Care este părerea dumneavoastră despre diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească	5	57	65	314	2,47
4 Cum apreciați condițiile de confort oferite de sediul cantinei.	1	12	114	367	2,88
5. Care este părerea dumneavoastră referitoare la abilitățile personalului angajat la cantina studențească	1	10	116	369	2,90

Interpretare rezultat chestionar : 1- 1,5 : nesatisfăcător / 1,5 - 2,5: satisfăcător / 2,5 -3 :foarte bine

Chestionarul referitor la calitatea serviciilor oferite de cantinaă a fost completat de către 127 membri ai comunității academice : 96 studenți (75,6%) și 31 cadre didactice (24.4%) . Aceste persoane fac parte preponderent din grupul celor care frecventează zilnic cantina restaurant (66 persoane , 52%) .

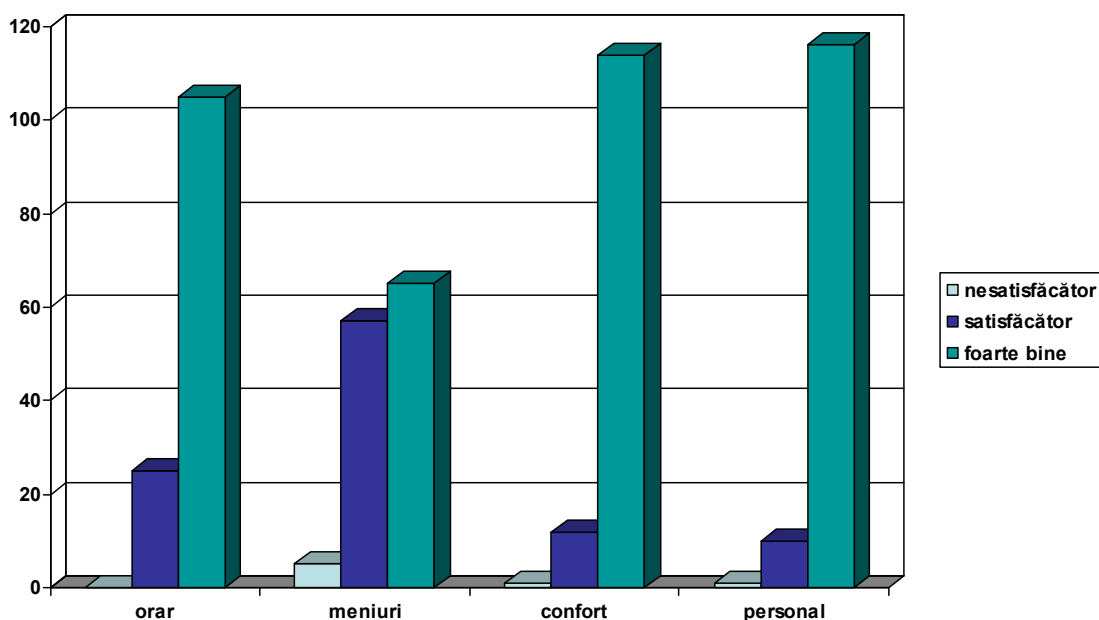
Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați consideră o foarte bună corelare între programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate . Condițiile de confort oferite de cantina restaurant corespund calificativului Foarte bine. Personalul angajat al cantinei este apreciat cu punctaj maxim de către persoanele participante la studiu.



Singurul indicator punctat de membrii comunității academice ca fiind doar satisfăcător se referă la diversitatea meniurilor oferite de cantină .

La capitolul sugestii și recomandări, au fost lansate următoarele propuneri (96% din rândul studenților) :

- meniuri diversificate (cel puțin 3 variante pentru meniul zilei) ;
- includerea în meniul zilei a unei băuturi (apă plată) ;
- lărgirea terasei existente și posibilitatea închiderii ei pe perioada iernii în vederea extinderii spațiului de servire a mesei ;
- crearea de abonamente pentru studenți ;
- introducerea cardului de fidelitate pentru toți membrii comunității academice .



Concluzii

Pornind de la punctele slabe identificate din perspectiva participanților la procesul de evaluare (studenți, cadre didactice, doctoranzi), strategiile de intervenție ale universității trebuie să vizeze: ameliorarea condițiilor de confort oferite de căminele studențești, modificarea criteriilor de obținere a cazării în spațiile oferite de Universitate, diversificarea ofertei microcantinei și îmbunătățirea dotării Bibliotecii cu editoriale recente / suporturi de cursuri.



Considerăm benefică pentru Universitate demararea procesului de evaluare anuală a satisfacției membrilor comunității academice. Acest proiect permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficace, cu identificarea facilă a posibilității de ameliorare a serviciilor conexe instituției noastre.

Procesul de evaluare reprezintă totodată și o dovadă sustenabilă pentru faptul că Universitatea este interesată de opinia tuturor membrilor săi, le oferă acestora oportunitatea de a se exprima direct în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar.

Intocmit : Șef Lucrări Dr. Mureșan Simona Silviana

Data : 12 februarie 2013

