

RDAC-2014-02

**RAPORT ANUAL ASUPRA
EVALUĂRII SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI CADRELOR
DIDACTICE FAȚĂ DE SERVICIILE OFERITE DE
UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE TG.MUREȘ
- an universitar 2013/2014 -**

Departamentul de Asigurare a Calității din Universitatea de Medicină și Farmacie Tg. Mureș (UMF TG. Mureș) și-a propus focalizarea interesului asupra strategiilor de evaluare a satisfacției studenților și cadrelor didactice cu privire la mediul universitar. Deși preocuparea majoră a Universității, conform misiunii sale, este orientată spre activitatea didactică , evaluată prin grile de evaluare a cadrelor didactice completate de către studenți , de grile de autoevaluare anuală completate de către cadrele didactice, s-a efectuat în paralel și o evaluare a gradului de apreciere a comunității academice față de serviciile oferite de Universitate (Biblioteca Universității ,Cantina ,căminele studențești și servicii administrative). Rezultatele acestei evaluări efectuate conform procedurii în vigoare, permite identificarea punctelor forte și/ sau slabe ale serviciilor oferite de către Universitate .

Metodologie

În intervalul 6 aprilie 2014 – 24 mai 2014 , Departamentul de Asigurare a Calității din cadrul UMF TG. Mureș a desfășurat în paralel procesul de evaluare a satisfacției comunității academice (studenți, doctoranzi, cadre didactice), prin plasarea de chestionare unitare cu privire la serviciile oferite de instituție : în sediul microcantinei, în toate sălile de lectură ale bibliotecii la sediul tuturor căminelor studențești și în secretariatul Universității .Fiecare chestionar a conținut întrebări ținute , cu răspuns facil de marcat prin bifare, dar și 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 .

Rezultate :

1. Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de

Biblioteca Universității :

Perioadă completare chestionare : 10 aprilie 2014 – 24 mai 2014

Număr de persoane care au completat chestionarele : 195 persoane

Indicator	Nr. participanți la chestionar care au oferit			TOTAL PUNCTE	MEDIA (total puncte/ nr. participanți 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	133	60	448	2,29
2. Care este părerea dumneavoastră referitoare la dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești / internaționale	18	144	33	405	2,07
3. Care este părerea dumneavoastră despre platforma de date on-line accesibilă în cadrul bibliotecii	5	73	117	502	2,57
4. Cum apreciați condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii	0	27	168	554	2,86
5. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea bibliotecii cu echipamente electronice	6	68	121	505	2,58

Interpretare rezultat / indicator chestionar : 1- 1,5 – nesatisfăcător

1,5 - 2,5 – satisfăcător

2,5 – 3 - foarte bine

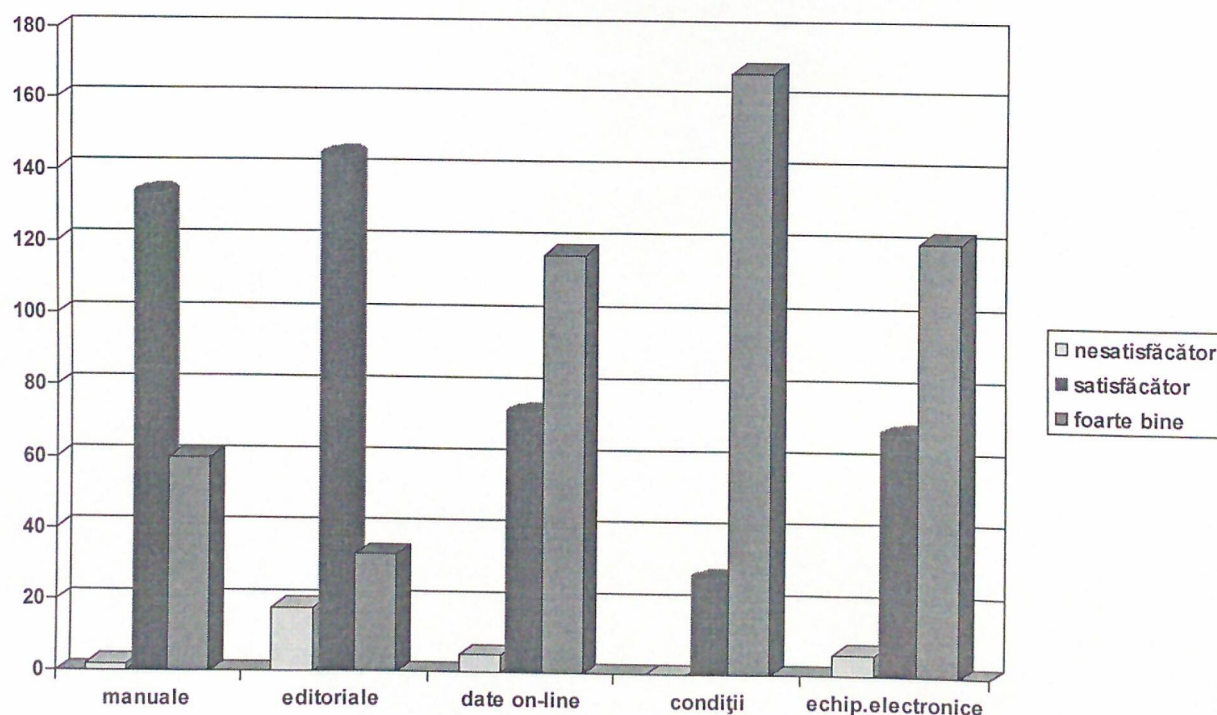
Chestionarul a fost completat de către 195 membri ai comunității academice : 177 studenți(90%) , 7 cadre didactice (4 %) și 11 doctoranzi (6%).

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. Platforma de date on-line accesibilă este apreciată și ea cu calificativul 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 .

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

- extinderea programului de funcționare a Bibliotecii nu doar pe perioada pe perioada sesiunii și pre-sesiunii , ci pe parcursul întregului seestrul inclusiv duminică ;
- existența unui program de funcționare inclusiv pe perioada vacanței de iarnă.
- mentinerea numărului ridicat 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.
- dotarea salilor de lectură cu mai multe prize
- existența în cadrul Bibliotecii cel puțin al unui aparat pentru multiplicare / scanare de documente , cu acces permanent.



2. Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de căminele studențești:

Perioadă completare chestionare : 10 aprilie 2014 – 15 mai 2014

Număr de persoane care au completat chestionarele : 181 persoane

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	66	110	15	221	1.22
2. Care este părerea dumneavoastră referitoare la relațiile : student-serviciul social , student - administrator cămin	22	99	60	400	2,20
3. Care este părerea dumneavoastră despre tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine	0	124	57	419	2.31
4. Care este părerea dumneavoastră despre criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților	75	76	30	317	1,75
5. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studențești din UMF Tg, Mureș	68	81	32	326	1,80

Interpretare rezultat / indicator chestionar : 1- 1,5 – nesatisfăcător

1,5 - 2,5 – satisfăcător

2,5 – 3 - foarte bine

Chestionarul a fost completat de către 181 studenți – menționăm un număr de aproape patru ori mai mare față de chestionarul aplicat în cursul anului 2013.

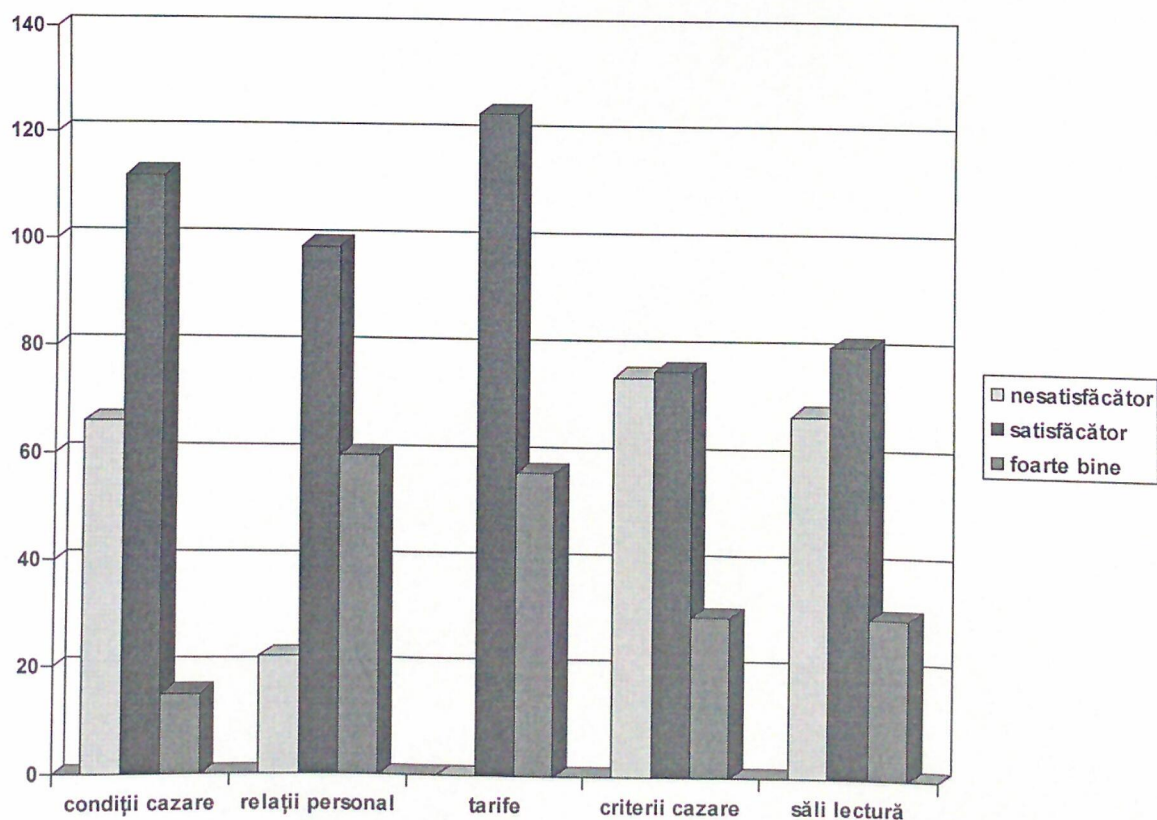
Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați au răspuns ca fiind nesatisfăcătoare : relațiile student-serviciul social , student - administrator cămin ; tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine ; criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul

de cazare al studenților și dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studențești

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, creșterea numărului de prize în fiecare sală de lectură.
- înnoirea mobilierului în camere; paturi/ saltele (cămin II, V)
- repararea /schimbarea unor instalații sanitare (căminul studențesc nr. II), montarea de uși la cabinele de duș.
- extinderea programului de curățenie în grupurile sanitare și pe perioada *week-end* -ului.
- igienizarea camerelor (varuirea peretilor – cămin II, V).
- creșterea numărului de mașini de spălat /etaj.
- crearea unui spațiu dedicat uscării hainelor.
- respectarea și sancționarea corespunzătoare a restricțiilor legate de fumat.
- 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.



3. Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de microcantina restaurant :

Perioadă completare chestionare : 06 aprilie 2014 - 06 mai 2014

Număr de persoane care au completat chestionarele : 88 persoane

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	47	38	211	2,39
2. Cum apreciați corelarea dintre programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate	0	22	66	242	2,75
3. Care este părerea dumneavoastră despre diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească	5	42	41	212	2,40
4 Cum apreciați condițiile de confort oferite de sediul cantinei.	0	7	81	257	2,92
5. Care este părerea dumneavoastră referitoare la abilitățile personalului angajat la cantina studențească	0	9	79	246	2.79

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

Chestionarul a fost completat de către 88 membri ai comunității academice : 66 studenți (75%) și 22 cadre didactice (25%) . Aceste persoane fac parte preponderent din grupul celor care frecventează zilnic cantina restaurant (52 persoane , 59 %) .

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, primind in numeroase randuri felicitari la capitolul Sugestii si Comentarii .

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 urmatoarele propuneri (peste 90% din rândul studenților) :

- meniuri diversificate (cel puțin 3 variante pentru meniul zilei) si publicarea acestuia (oferta saptamanala) nu doar la avizierul cantinei , ci si in sediul UMF , la camine, pe site-ul Ligii Studentilor etc.

- includerea în meniul zilei a unei băuturi (apă plată) ;

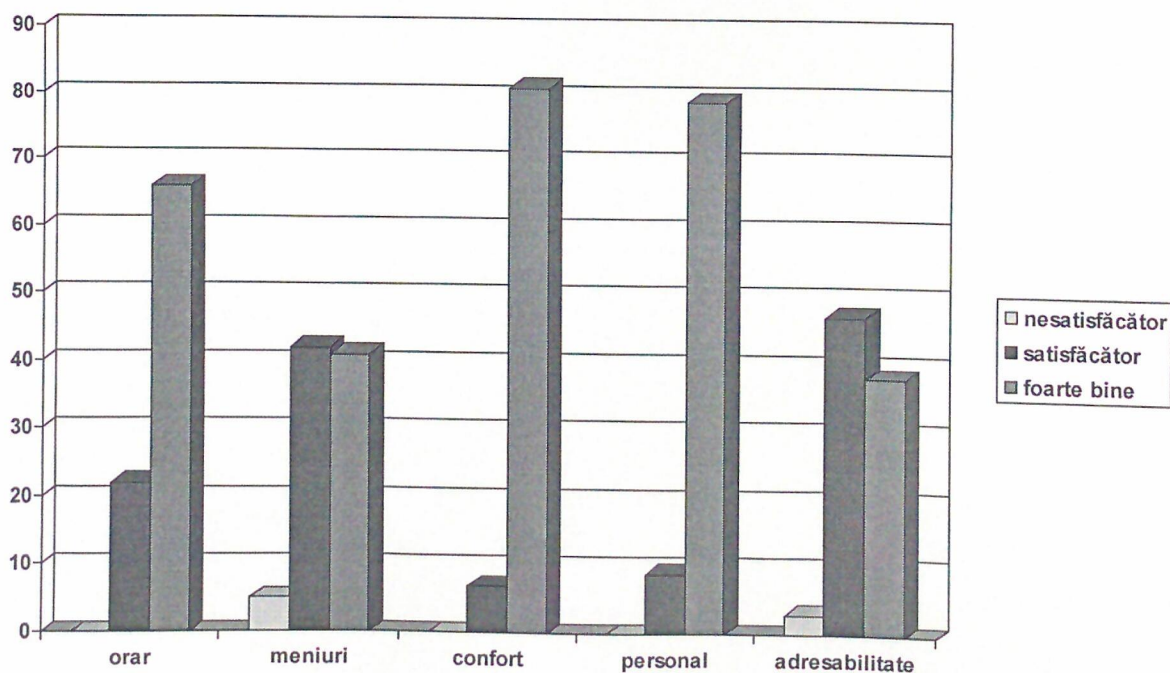
-extinderea programului pentru meniul zilei pana la ora 18-19.

- lărgirea terasei existente și posibilitatea închiderii ei pe perioada iernii în vederea extinderii spațiului de servire a mesei ;

- crearea de abonamente pentru studenți ;

- crearea unui spatiu exclusiv pentru fumatori

- introducerea cardului de fidelitate pentru toți membrii comunității academice .



4. Evaluarea satisfacției membrilor comunității academice cu privire la serviciile oferite de serviciile administrative/secretariat :

Perioadă completare chestionare : 10 aprilie 2014 – 15 mai 2014

Număr de persoane care au completat chestionarele : 117 persoane

Indicator	Nr. participanți la chestionar care au oferit				TOTAL PUNCTE	MEDIA (total puncte/ nr. participanti chestionar)
	1 pct	2 pct	3 pct	4 pct		
1. Considerați că informările periodice (prin site-ul UMF Țirgu Mureș și/sau e-mail instituțional) sunt suficiente și adecvate?	1	21	20	75	411	3,52
2. Considerați că informațiile administrative relevante sunt transmise în timp util?	0	12	23	82	422	3,61
3. Cu apreciați transparența decizională administrativă din cadrul UMF Țirgu Mureș ?	0	0	24	93	444	3,80
4. Cum considerați comunicarea cu personalul administrativ al Decanat-ului ?	0	72	38	7	285	2,44
5. Cum considerați comunicarea cu personalul administrativ al secretariatului UMF Țirgu Mureș ?	0	57	0	60	290	2,48
6. Considerați că personalul administrativ se poartă cu respect și profesionalism în relația membrii comunității academice (studenți / cadre didactice)?	0	10	25	82	413	3,52

Interpretare rezultat / indicator chestionar :

- 0 - 1,5 – nesatisfăcător
- 1,5-2,5 – satisfăcător
- 2,5-3,5 - bine
- 3,5-4 – foarte bine

Chestionarul a fost completat de către 117 studenți .

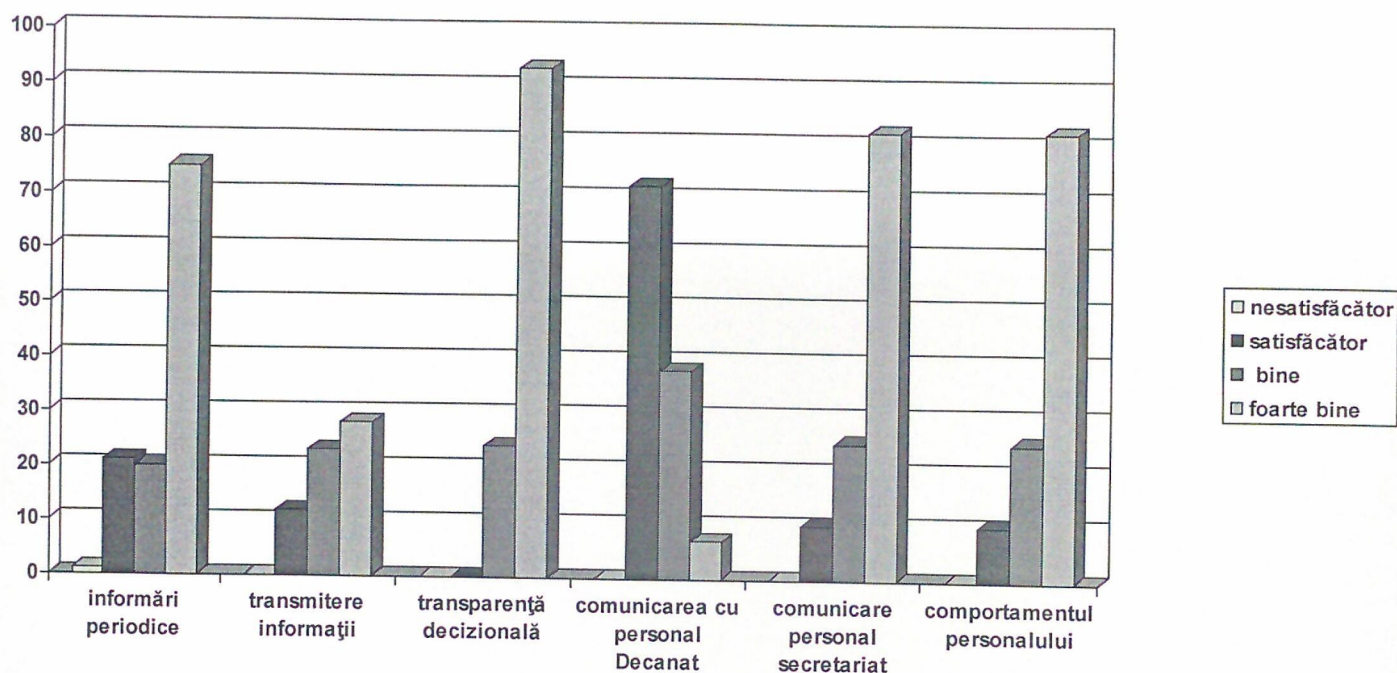
Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați au răspuns ca fiind satisfăcătoare comunicarea cu personalul administrativ al Secretariatului și Decanatului UMF Țirgu Mureș .

Capitolele aferente transmiterii informațiilor periodice și a transparenței decizionale au fost punctate cu Bine .

Nu s-au înregistrat indicatori punctați de membrii comunității academice ca fiind nesatisfăcători.

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

- publicarea în timp mai scurt a informațiilor pe platforma uni-web
- eficientizarea activității secretariatului aferent Departamentului de Relații Internaționale



Concluzii :

Considerăm benefică pentru Universitate derularea anuală a unui proces de evaluare a satisfacției membrilor comunității academice față de serviciile conexe instituției noastre, acest proiect realizând o monitorizare internă continuă și eficientă , cu identificarea punctelor slabe și promovarea unor strategii de îmbunătățire .

Intocmit : Șef Lucrări Dr.Mureșan Simona Silvana

Data : 10 septembrie 2014

