

RDAC-2015-02

**RAPORT ANUAL ASUPRA EVALUĂRII SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ȘI CADRELOR
DIDACTICE FAȚĂ DE SERVICIILE OFERITE DE
UNIVERSITATEA DE MEDICINĂ ȘI FARMACIE TG.MUREȘ
- an universitar 2014/2015 -**

Departamentul de Asigurare a Calității din Universitatea de Medicină și Farmacie Tg. Mureș (UMF TG. Mureș) evaluează anual gradul de satisfacție al studenților și cadrelor didactice cu privire la mediul universitar și serviciile oferite de către această instituție (Biblioteca Universității ,cantina , căminele studențești și serviciile administrative -Secretariatul). Rezultatele acestei evaluări ,efectuată respectând procedura în vigoare, permite identificarea punctelor forte și/ sau slabe ale serviciilor oferite și descoperirea de soluții de rezolvare .

Metodologie

În intervalul mai 2015 – iunie 2015 , 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(anexă a procedurii în vigoare),a conținut întrebări țintite , cu răspuns facil de marcat prin bifare, dar și o rubrică de sugestii în care se putea oferi un feed-back detaliat. Răspunsurile au constatat într-o scală de evaluare de la 1 la 3/4 (1 – nesatisfăcător , 2 – satisfăcătoare ,3 – foarte bine).

La sfârșitul perioadei de evaluare chestionarele au fost centralizate de către membrii Departamentului, iar rezultatele au fost prelucrate și consemnate în prezentul raport .

Rezultate :

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

Perioadă completare chestionare : 20 mai 2015 – 22 iunie 2015

Număr de persoane care au completat chestionarele : 124 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	21	31	72	299	2,41
2. Care este părerea dumneavoastră referitoare la dotarea bibliotecii cu exemplare din editorialele românești / internaționale	0	63	61	308	2,49
3. Care este părerea dumneavoastră despre platforma de date on-line accesibilă în cadrul bibliotecii	7	19	98	339	2,73
4. Cum apreciați condițiile de confort oferite de sediul bibliotecii	0	19	105	353	2,84
5. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea bibliotecii cu echipamente electronice	0	21	103	351	2,83

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

1,5 - 2,5 – satisfăcător

2,5 – 3 - foarte bine

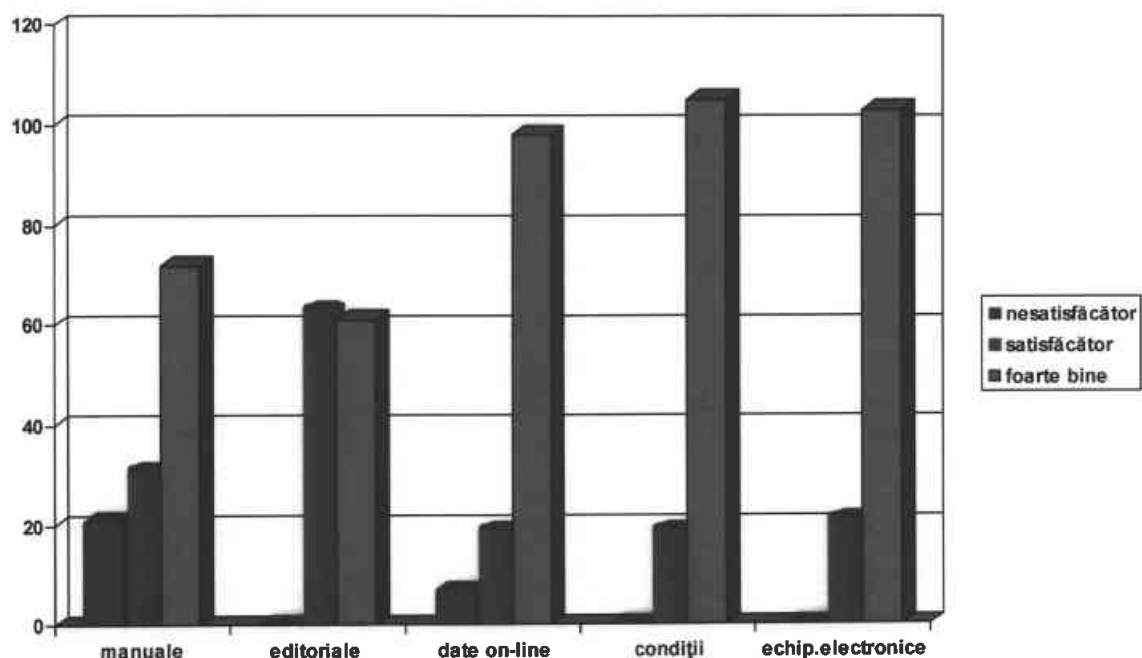
Chestionarul a fost completat de către 124 membri ai comunității academice : 104 studenți (83,8 %) , 6 cadre didactice (4,8 %) și 14 doctoranzi (11,2%).

Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați consideră o foarte bună dotare cu echipamente electronice a Bibliotecii Universității . Condițiile de confort oferite, platforma de date on-line accesibilă corespund calificativului Foarte bine. Amabilitatea personalului bibliotecii este apreciată de studenți la capitolul Observații.

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 , pentru anul universitar 2014/2015 au fost lansate următoarele propuneri (toate din rândul studenților) :

- extinderea programului de funcționare a Bibliotecii nu doar pe perioada sesiunii si pre-sesiunii , ci pe parcursul întregului semestru (inclusiv duminica) ;
- existența unui program de funcționare inclusiv pe perioada vacanței de iarnă;
- crearea unei săli de lectură dedicate anilor V-VI;
- înființarea unui sistem de rezervare a unor cărți/publicații deja împrumutate (listă de așteptare etc) , cu penalități pentru întârzieri.



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

Perioadă completare chestionare : 15 mai 2015 – 16 iunie 2015

Număr de persoane care au completat chestionarele : 46 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 condițiile de cazare din căminele UMF Tg, Mureș	17	17	12	87	1,89
2. Care este părerea dumneavoastră referitoare la relațiile : student-serviciul social , student - administrator cămin	3	32	11	100	2,17
3. Care este părerea dumneavoastră despre tarifele de cazare raportate la condițiile din cămine	0	37	9	101	2.19
4. Care este părerea dumneavoastră despre criteriile de ocupare a locurilor în cămine stabilite prin regulamentul de cazare al studenților	16	21	9	85	1,84
5. Care este părerea dumneavoastră despre dotarea sălilor de lectură din cadrul căminelor studențești din UMF Tg, Mureș	10	33	3	85	1,84

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

1,5 - 2,5 – satisfăcător

2,5 – 3 - foarte bine

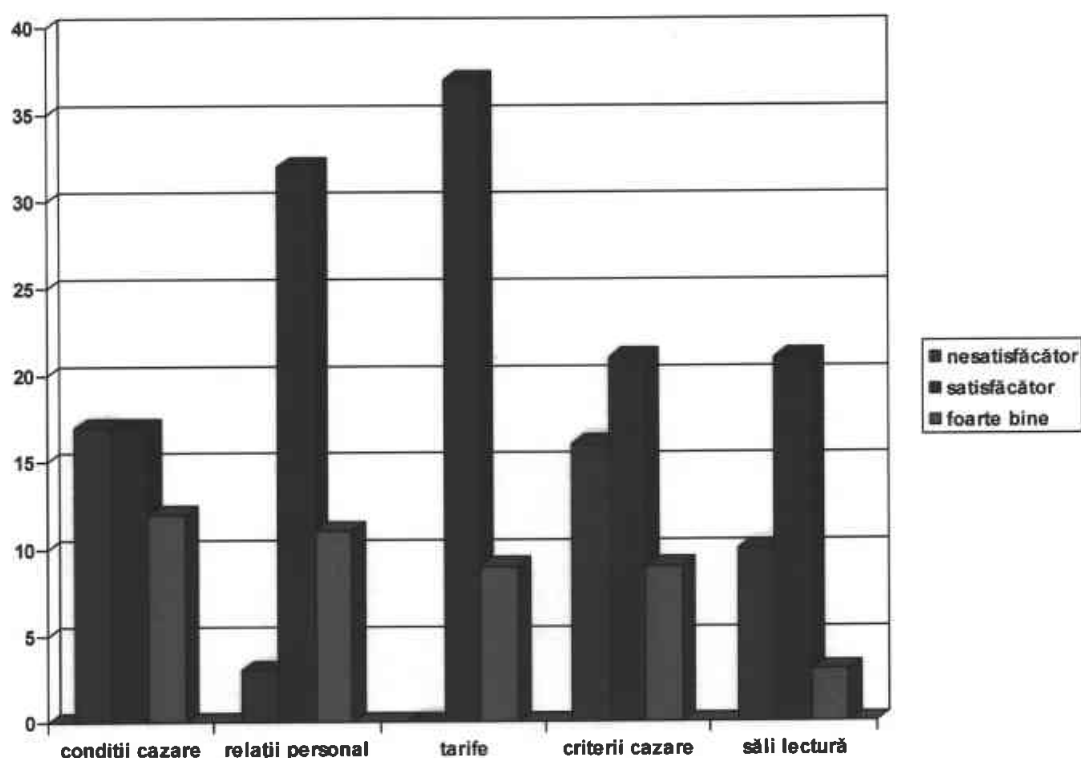
Chestionarul a fost completat de către 46 studenți .

Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați nu au oferit niciunua dintre aspectele abordate calificativul final - Foarte bine. Aceștia au răspuns ca fiind satisfăcătoare : 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 , condițiile de cazare oferite de căminele UMF Tg, Mureș .

La capitoul 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 sala de lectură (cămin I) ;

- înnoirea mobilierului în camere : paturi/ saltele (V) ;
- extinderea programului de curatenie în grupurile sanitare și pe perioada *week-end* -ului;
- ameliorarea dotărilor în cadrul bucătăriilor (creșterea numărului de cuptoare cu microunde);
- extinderea sistemului de supraveghere prin camere de luat vederi plasate în bucătării și săli lectură;
- eficientizarea comunicării student - departament administrativ pentru o soluționare mai rapidă a problemelor tehnice semnalate de către locatarii căminelor;
- utilizarea sălilor de lectură în mod adecvat , cu organizarea în aceste spații doar de ședințe legate de activitatea studențească;
- modificarea regulamentului, cu anularea diferenței de tarif pentru studenții aflați la buget / studenți în regim de taxă .



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

Perioadă completare chestionare : 06 aprilie 2015 - 26 iunie 2015

Număr de persoane care au completat chestionarele : 47 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	0	9	38	132	2,80
2. Cum apreciați corelarea dintre programul de funcționare al cantinei și orarul activităților din universitate	0	7	40	134	2,85
3. Care este părerea dumneavoastră despre diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească	0	6	41	135	2,87
4 Cum apreciați condițiile de confort oferite de sediul cantinei.	0	4	43	137	2,91
5. Care este părerea dumneavoastră referitoare la abilitățile personalului angajat la cantina studențească	0	7	40	134	2.85

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

1,5 - 2,5 – satisfăcător

2,5 – 3 - foarte bine

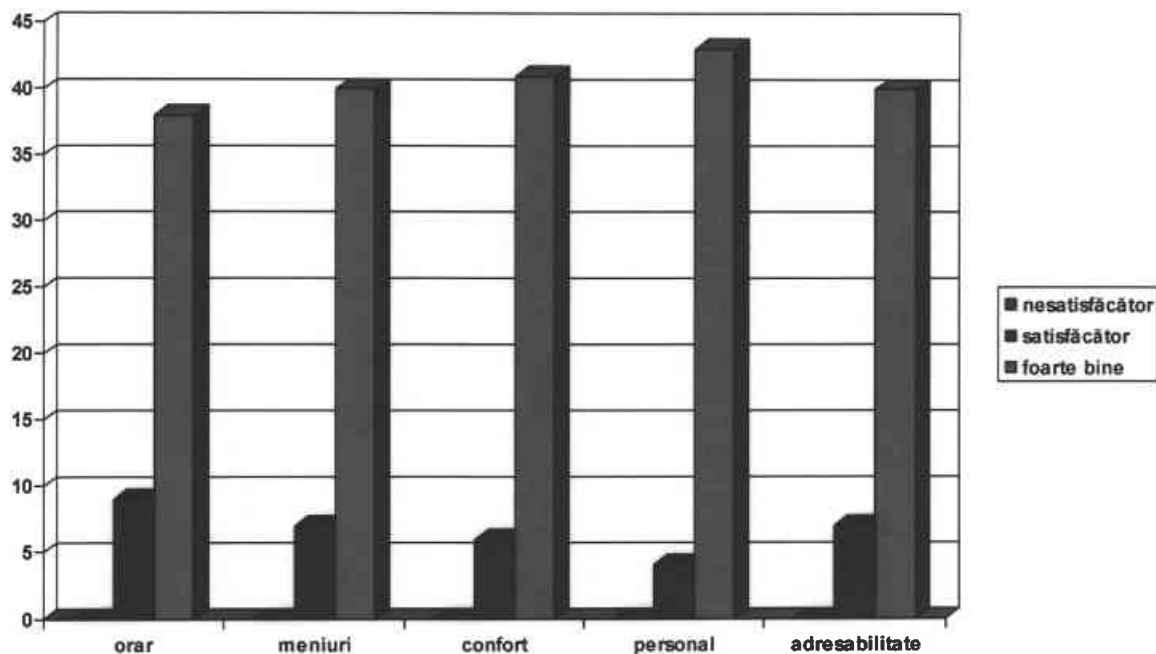
Chestionarul a fost completat de către 47 membri ai comunității academice : 29 studenți (61,7 %) și 18 cadre didactice (38,3 %) . Aceste persoane fac parte preponderent din grupul celor care frecventează cantina restaurant de 1-2 ori/săptămână (42 persoane , 89,3 %) .

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 și diversitatea meniurilor oferite de cantină 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 .

La capitolul sugestii, au fost lansate mult

mai puține recomandări comparativ cu anii precedenți, des fiind incluse la acest nivel laude adresate personalului și modului de organizare a activității. Amintim următoarele :

- meniuri diversificate (în special extinderea listei de garnituri, includerea fructelor la desert);
- reducerea prețului la băuturile(sucurile) neincluse în meniuri ;
- 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 : 15 mai 2015 – 22 mai 2015 .

Număr de persoane care au completat chestionarele : 77 persoane .

Indicator	Nr. participanți la chestionar care au oferit				TOTAL PUNCTE	MEDIA (total puncte/ nr. participanți chestionar)
	1 pct	2 pct	3 pct	4 pct		
1. Considerați că informările periodice (prin site-ul UMF Țirgu Mureș și/sau e-mail) sunt suficiente și adecvate?	0	29	28	20	222	2,88
2. Considerați că informațiile administrative relevante sunt transmise în timp util?	0	31	38	8	200	2,59
3. Considerați că UMF discută suficient cu organizațiile studențești despre modificările administrative sau structura anului școlar ?	4	26	44	3	200	2,59
4. Considerați că studenții pot influența deciziile administrative din cadrul UMF?	3	32	26	16	209	2,71
5. Considerați comunicarea cu Decanatul ca fiind facilă?	0	44	29	4	190	2,48
6. Considerați că puteți intra în contact direct cu personalul administrativ din cadrul decanatelor ?	0	34	28	15	212	2,75
7. Considerați că personalul administrativ se poartă cu respect și profesionalism cu studenții ?	0	10	16	51	272	3,53

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 77 studenți .

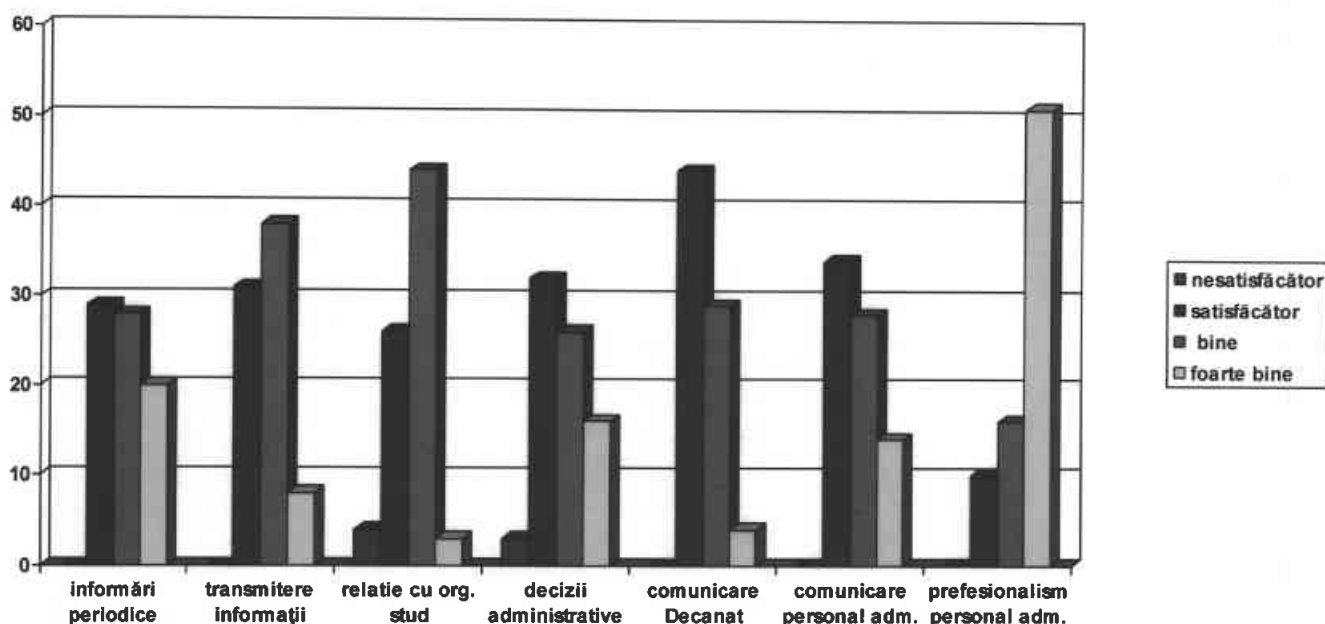
Nu s-au înregistrat indicatori punctați de membrii comunității academice cu nesatisfăcător.

Prelucrarea rezultatelor indică faptul că subiecții chestionați au răspuns ca fiind satisfăcătoare comunicarea cu personalul administrativ al Secretariatului și Decanatului UMF Țirgu Mureș . Comportamentul personalului administrativ a fost punctat cu Foarte bine.

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

La capitoul sugestii și recomandări , au fost doar lansate urmatoarele propuneri :

- publicarea in timp mai scurt a informatiilor pe platforma uni-web (inclusiv hotărâri Senat, CA).



Concluzii :

Derularea anuală a unui proces de evaluare a satisfacției membrilor comunității academice față de serviciile conexe instituției noastre, este o activitate benefică pentru UMF Tg. Mureș , reprezentând o monitorizare internă continuă , capabilă să promoveze strategii de îmbunătățire .

Intocmit : Șef Lucrări Dr. Mureșan Simona Silvana

Data : 10 octombrie 2015

