

**STUDIU CU PRIVIRE LA GRADUL DE SATISFACȚIE AL
STUDENȚILOR/MASTERANZILOR FAȚĂ DE DEZVOLTAREA
PROFESIONALĂ ȘI PERSONALĂ ASIGURATĂ
DE UNIVERSITATEA ATHENAEUM DIN BUCUREȘTI
PENTRU ANUL 2018**

Pe fondul preocupărilor generale de îmbunătățire continuă a serviciilor oferite, Universitatea Athenaeum din București, și-a propus o focalizare asupra strategiilor de creștere a satisfacției studenților cu privire la mediul universitar oferit. Cu toate că preocuparea majoră a Universității Athenaeum 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 analiză eficientă a părerii studenții cu privire la activitatea și serviciile oferite de Universitatea noastră. În acest scop, în fiecare an în luna ianuarie are loc un proces de evaluare a satisfacției studenților, prin aplicarea de chestionare.

Procesul anual de evaluare a satisfacției studenților reprezintă o dovadă evidentă a faptului că Universitatea Athenaeum este interesată de opinia studenților săi și le oferă acestora oportunitatea de a se exprima direct în legătură cu aspectele legate de mediul universitar. Acest proces permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficiente și în același timp are posibilitatea de a identifica și de a ameliora serviciile instituției. Analiza a fost realizată, în baza „Chestionarului pentru evaluarea nivelului de satisfacție privind viața de student în Universitatea Athenaeum din București” și a urmărit determinarea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu condițiile de dezvoltare profesională asigurate de Universitatea Athenaeum, pentru anul 2018. Chestionarul a fost aplicat pe facultăți, pentru fiecare program și an de studiu în parte. Fiecare chestionar a conținut întrebări țintite, cu răspuns ușor 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 întocmindu-se prezentul studiu.

Obiectivele principale urmărite în acest studiu au fost:

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

Chestionarele au conținut 7 întrebări care au fost structurate pe categorii astfel încât să atingă majoritatea aspectelor importante care asigură formarea studentului din momentul în care începe studiile universitare și până la finalizarea acestora. Fiecare întrebare are menționate 5 cinci nivele de opinie – foarte mulțumit, mulțumit, mediu mulțumit, puțin mulțumit, deloc

mulțumit sau acord total, acord, nedecis, dezacord, dezacord total. Cele 7 categorii de întrebări au fost structurate după cum urmează:

- 1. Va rugăm să precizați nivelul studiilor, specializarea și anul de studii;**
- 2. Evaluați nivelul de satisfacție față de programul de studii, curricula și oferta de cursuri a Universității „Athenaeum” din București:**
 - Tematica abordată la cursuri;
 - Relevanța și utilitatea cursurilor pentru specializarea aleasă;
 - Numărul și varietatea cursurilor opționale;
 - Cursurile sunt interesante, utile și se ridică la nivelul așteptărilor mele;
 - Complementaritatea și relaționarea dintre cursuri;
 - Dezvoltarea în universitate a abilității de a lucra în echipă;
 - Dezvoltarea în universitate a abilităților de comunicare;
 - Dezvoltarea în universitate a abilității de a învăța și înțelege lucruri noi;
 - Dezvoltarea în universitate a abilităților de a lucra cu calculatorul;
 - Dezvoltarea în universitate a unor abilități precum: leadership, rezolvarea de probleme, spirit critic, creativitate, etc;
 - Activitatea de practică studentescă.
- 3. Vă rugăm să vă exprimați gradul de mulțumire sau nemulțumire față de următoarele elemente privitoare la programul de studiu și flexibilitatea acestuia:**
 - Programul este adaptat nevoilor și ritmului meu personal;
 - Programul săptămânal (orar, cursuri organizate modular);
 - Flexibilitatea traseului de învățare (transfer, credite etc.).
- 4. Evaluați gradul de satisfacție față de serviciile de consiliere și orientare profesională prestate de personalul Universității „Athenaeum” din București:**
 - Consilierea academică (Alegerea cursurilor, organizarea programului de studiu, învățare eficientă);
 - Consiliere cu privire la implicarea în activități extrauniversitare din cadrul UATH;
 - Consiliere privind managementul carierei.
- 5. Vă rugăm să evaluați următoarele aspecte privind serviciile studentești/administrative oferite studenților în cadrul Universității „Athenaeum” din București:**
 - Activitatea de secretariat (orar de funcționare, amabilitatea personalului, timp de așteptare);
 - Soluționarea problemelor (durată, eficiența procedurilor/birocrația, timpul de răspuns la cereri);
 - Taxele percepute de universitate;
 - Spațiile sanitare din universitate;
 - Calitatea sistemului informatic (ușurința de a accesa un computer, întreținerea computerelor, a software-ului și a rețelei informatice);
 - Calitatea conexiunii la Internet (viteză, întreruperi, restricții);

- Calitatea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului etc.)
- Sistemul informatic de evidență a notelor;
- Calitatea informațiilor primite din partea personalului UATH;
- Calitatea site-ului web al instituției (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de noutate).

6. Vă rugăm evaluați nivelul dvs. de satisfacție cu privire la următoarele resurse și spații de învățare:

- Spații de învățământ / Amfiteatru (dotări, confort, funcționalitate);
- Laboratoare și spații de cercetare (dotări, programe, acces);
- Dotarea bibliotecii;
- Tehnica de calcul / internet (orar, funcționalitatea calculatoarelor, acces);
- Dotarea cu resurse moderne (videoprojector, internet wireless, ecran de proiecție etc.);
- Amabilitatea personalului bibliotecii;
- Orarul bibliotecii.

7. Vă rugăm să evaluați o serie de aspecte generale privind universitatea:

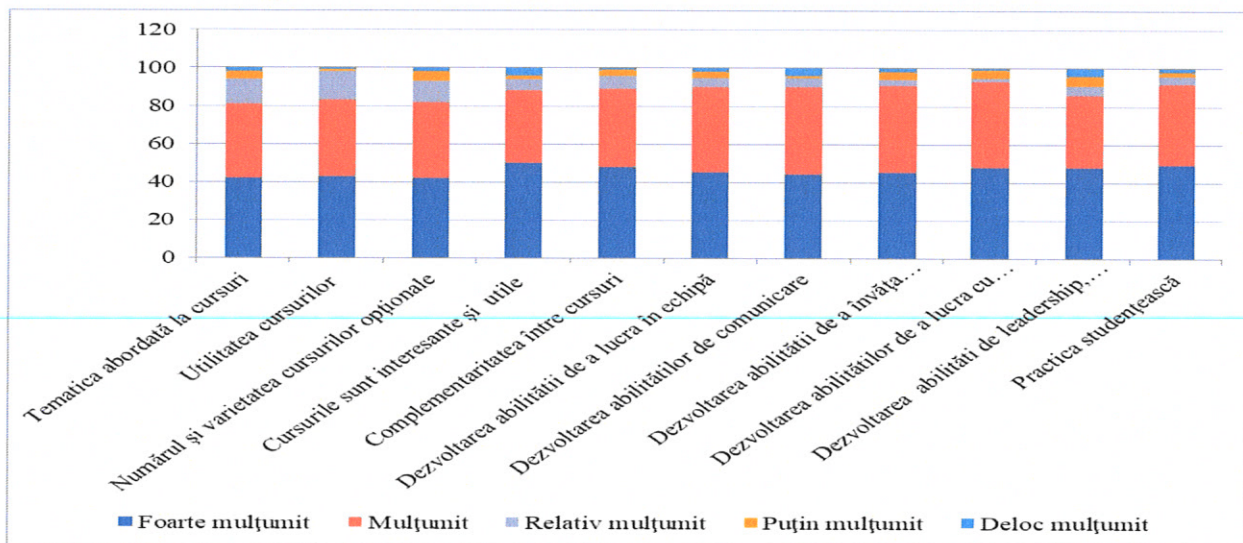
- Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesională și personală oferit de UATH;
- Am încredere că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață;
- Dacă ar fi să aleg din nou, aş alege tot această universitate;
- Aș recomanda această universitate și altor persoane;
- Această universitate mă ajută să îmi ating obiectivele în viață;
- Universitatea este deschisă să primească feedback din partea studenților pentru a se îmbunătăți.

Răspunsurile la întrebări au fost cuantificate ca număr de răspunsuri înregistrate pe cele 5 nivele de opinie – foarte mulțumit, mulțumit, mediu, puțin mulțumit, deloc mulțumit sau acord total, acord, nedecis, dezacord, dezacord total.

EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFACȚIE AL STUDENȚILOR

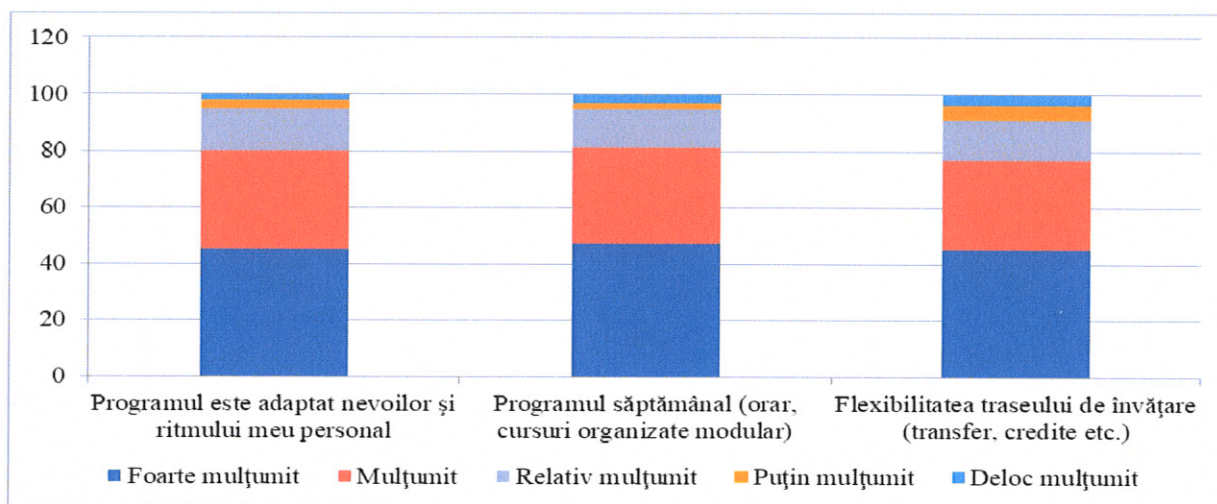
La prezentul studiu au participat 50 studenți de la studiile universitare licență (reprezentând 17% din numărul celor înscriși pe cele trei specializări: Administrația afacerilor, Contabilitate și informatică de gestiune și Administrație publică)

Întrebarea 2 Evaluați nivelul de satisfacție față de programul de studii, curricula și oferta de cursuri a Universității Athenaeum (%)



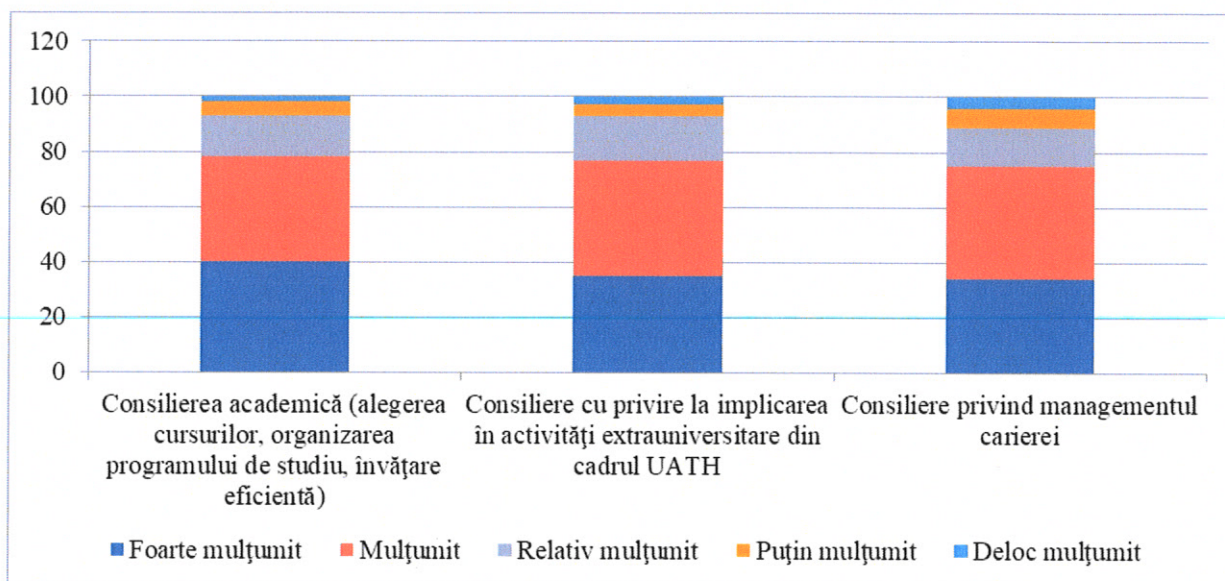
Analizând rezultatele obținute se remarcă faptul că în ceea ce privește programul de studii, curricula și oferta de cursuri a Universității Athenaeum din București, gradul de satisfacție al studenților este ridicat, procentul cumulat la categoriile foarte mulțumit și mulțumit depășește 75 % la toate cele 11 criterii chestionate.

Întrebarea 3 Vă rugăm să vă exprimați gradul de mulțumire sau nemulțumire față de următoarele elemente privitoare la programul de studiu și flexibilitatea acestuia (%)



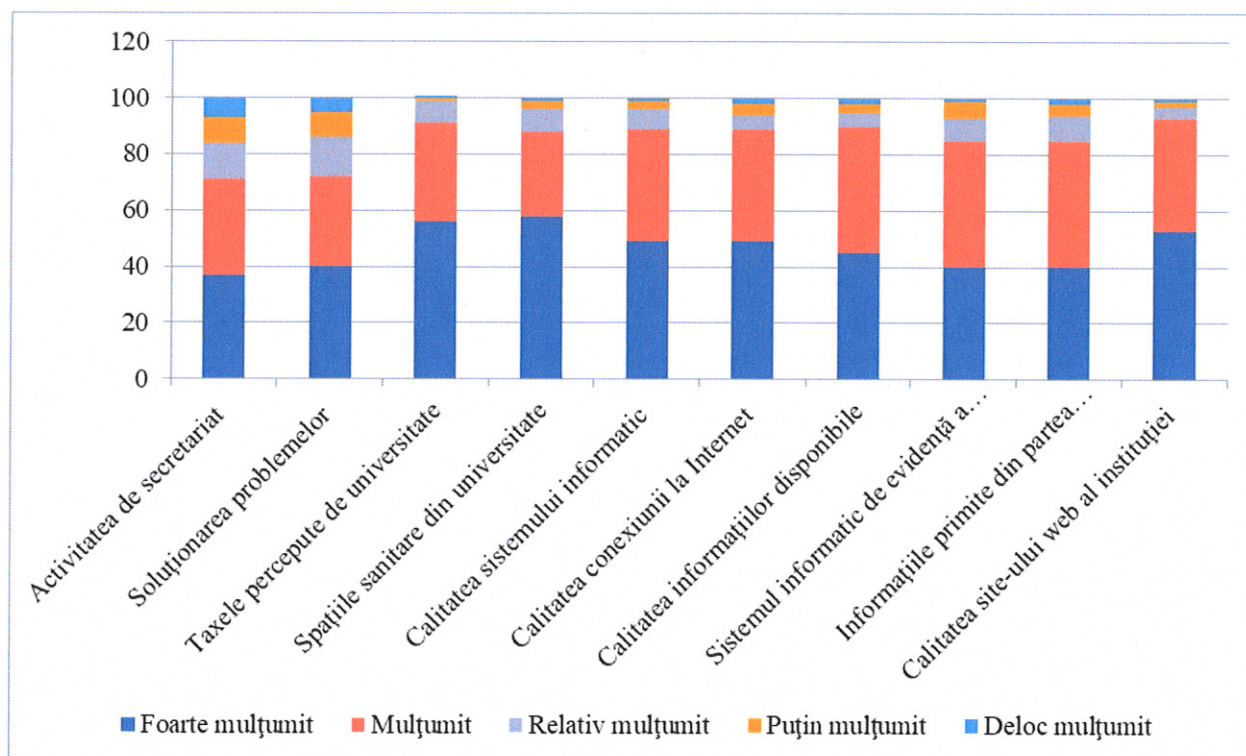
În ceea ce privește programul de studiu și flexibilitatea acestuia, domeniul care a înregistrat procente cumulate la categoriile foarte mulțumit și mulțumit sub 75%, este reprezentat de program, în ceea ce privește flexibilitatea traseului de învățare acesta a înregistrat procente un pic mai reduse decât primele două.

Întrebarea 4 Evaluați gradul de satisfacție de serviciile de consiliere și orientare profesională prestate de personalul Universității Athenaeum (%)



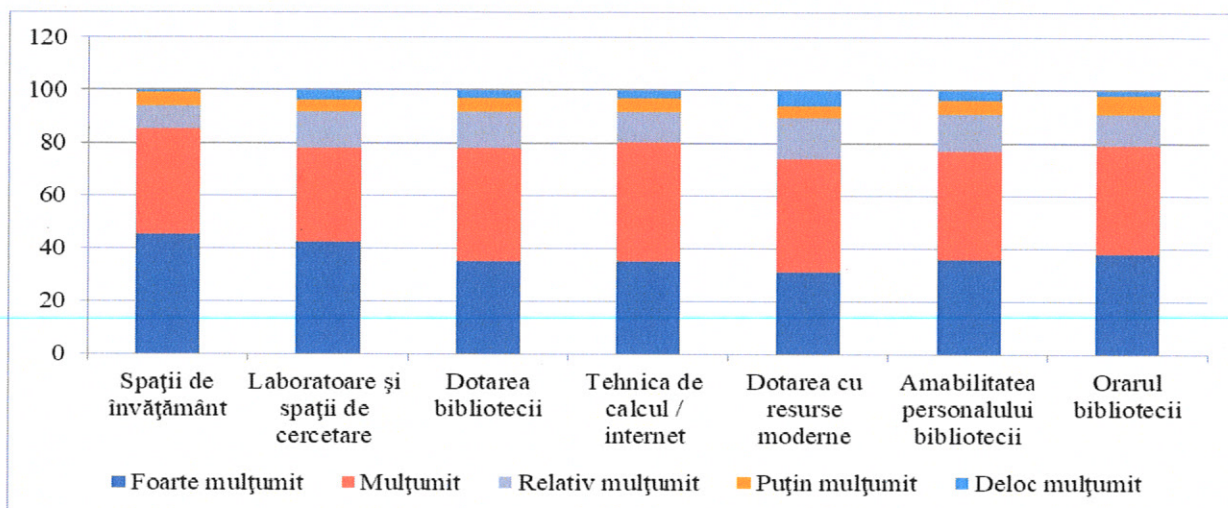
Serviciile de consiliere și orientare profesională prestate de personalul Universității Athenaeum din București au înregistrat grade mai scăzute de încredere în ceea ce privește consilierea cu privire la implicarea în activități extrauniversitare și consilierea privind managementul carierei.

Întrebarea 5 Vă rugăm să evaluați următoarele aspecte privind serviciile studentești / administrative oferite studenților în cadrul Universității Athenaeum (%)



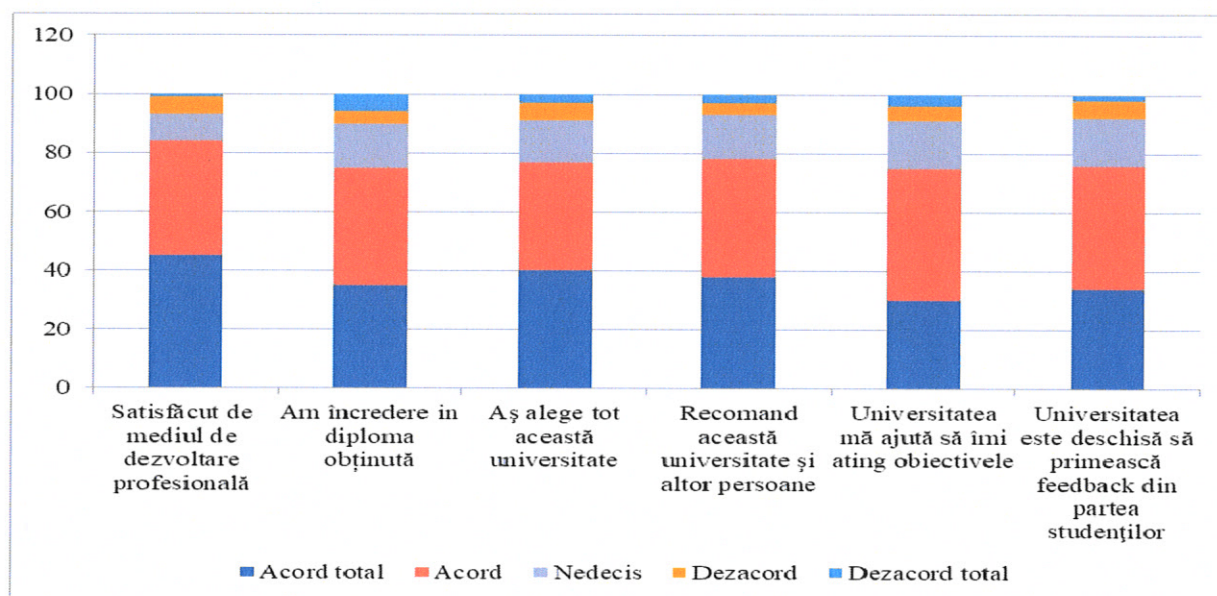
Serviciile studentești/administrative oferite studenților în cadrul Universității Athenaeum din București au înregistrat evaluări pozitive din partea studenților, categoriile foarte mulțumit și mulțumit situându-se în jurul valorii de 75%.

Întrebarea 6 Vă rugăm evaluați nivelul dvs. de satisfacție cu privire la următoarele resurse și spații de învățare (%)



Resurse și spațiile de învățare au primit de asemenea aprecieri pozitive din partea studenților, procente puțin mai scăzute înregistrându-se la Laboratoare și spații de cercetare și dotarea bibliotecii.

Întrebarea 7 Vă rugăm să evaluați o serie de aspecte generale privind universitatea (%)

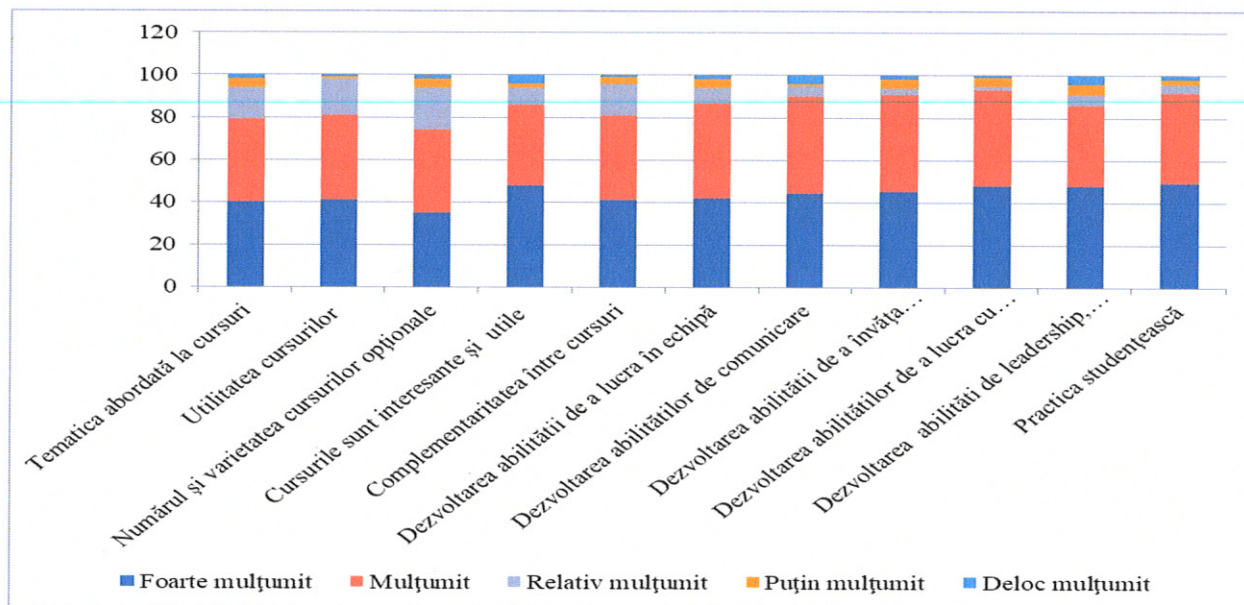


Aspectele generale privind universitatea au relevat faptul că cei intervievați au un grad mare de încredere în Universitatea Athenaeum, răspunsurile cumulate la variantele Acord total și Acord s-au situat în jurul valorii de 75%.

EVALUAREA NIVELULUI DE SATISFACȚIE AL MASTERANZILOR

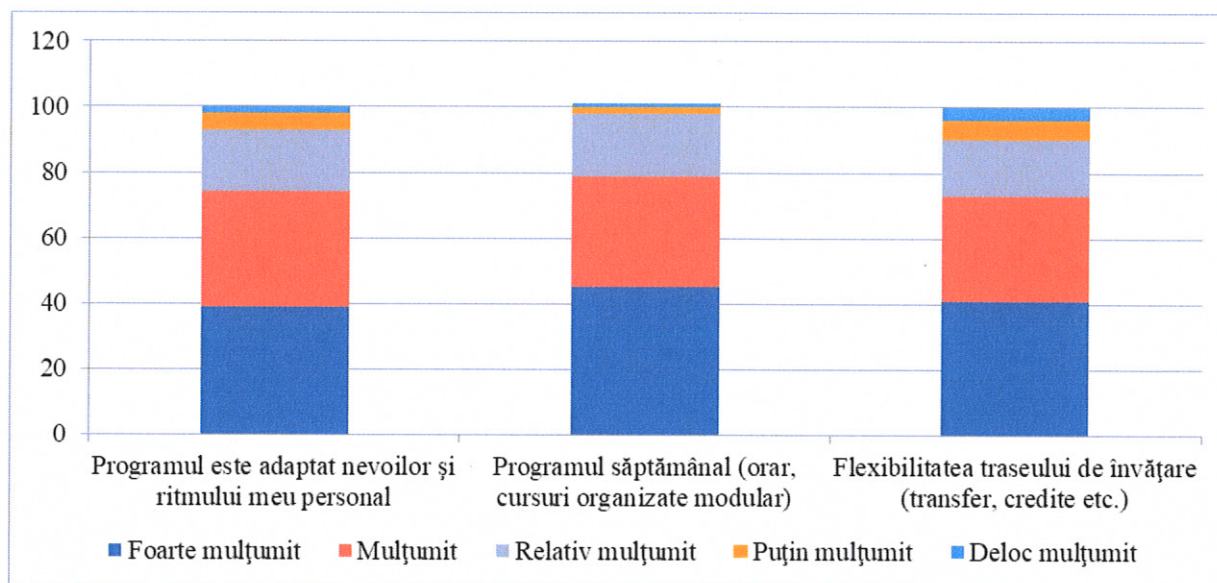
La prezentul studiu au participat 40 de masteranzi (reprezentând 25% din numărul celor înscriși pe cele trei specializări: Contabilitate, audit și consultanță, Administrație europeană, instituții și politici publice și Puterea executivă și administrația publică)

Întrebarea 2 Evaluați nivelul de satisfacție față de programul de studii, curricula și oferta de cursuri a Universității Athenaeum (%)



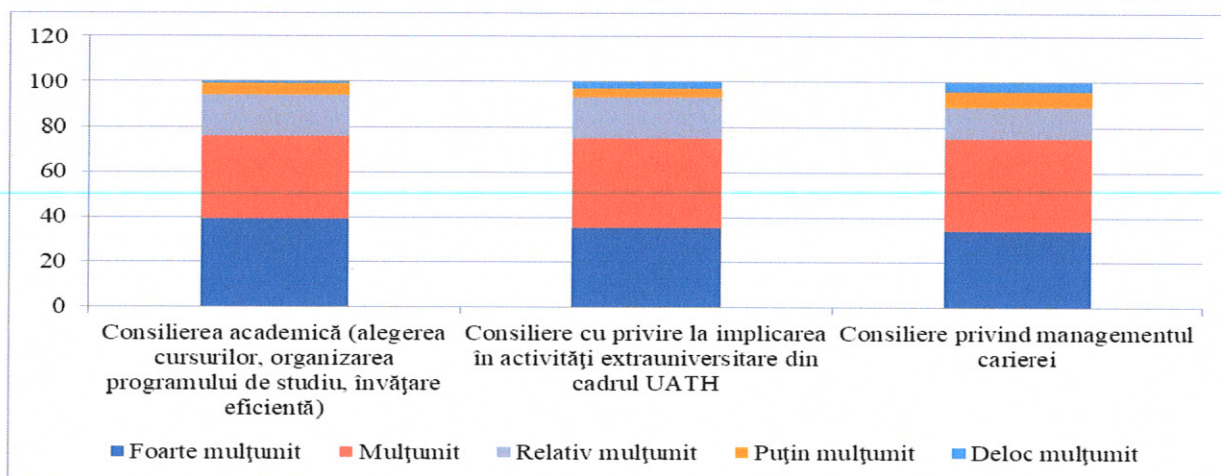
Analizând rezultatele obținute se remarcă faptul că în ceea ce privește programul de studii, curricula și oferta de cursuri a Universității Athenaeum din București, gradul de satisfacție al masteranzilor este ridicat, procentul cumulat la categoriile foarte mulțumit și mulțumit depășește 75 % la toate cele 11 criterii chestionate.

Întrebarea 3 Vă rugăm să vă exprimați gradul de mulțumire sau nemulțumire față de următoarele elemente privitoare la programul de studiu și flexibilitatea acestuia (%)



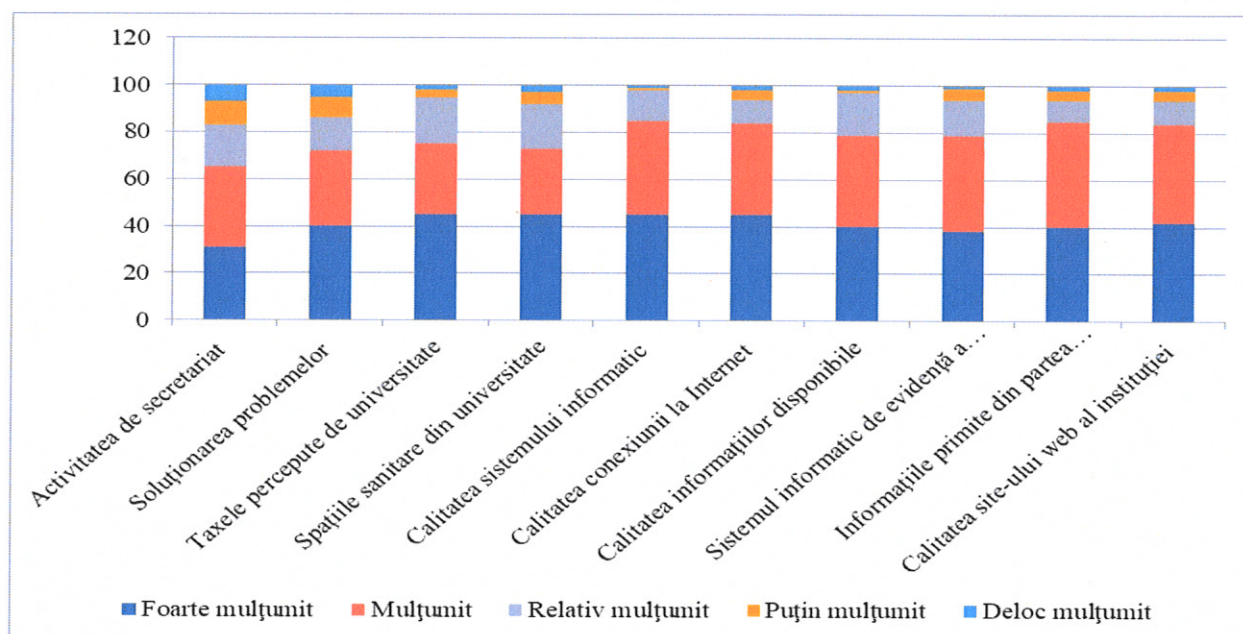
În ceea ce privește programul de studiu și flexibilitatea acestuia, domeniul care a înregistrat procente cumulate la categoriile foarte mulțumit și mulțumit sub 80%, este reprezentat de flexibilitatea traseului de învățare și adaptarea programului la ritmul personal.

Întrebarea 4 Evaluați gradul de satisfacție de serviciile de consiliere și orientare profesională prestate de personalul Universității Athenaem (%)



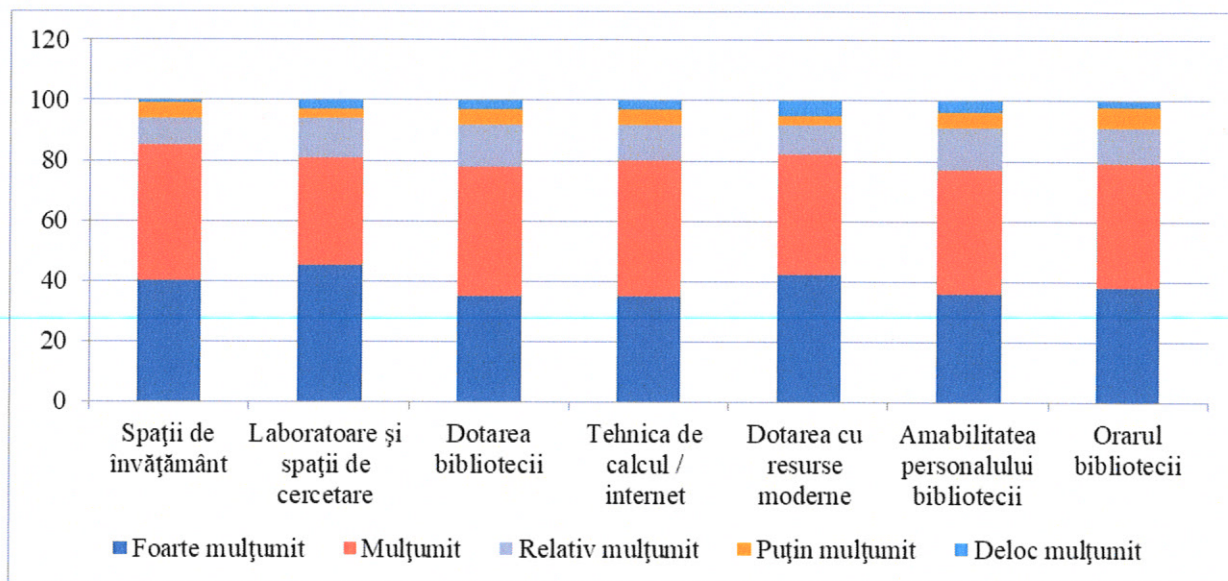
Serviciile de consiliere și orientare profesională prestate de personalul Universității Athenaem din București au înregistrat la toate cele trei variante de răspuns niveluri sub 80% dar peste 75%, la categoriile foarte mulțumit și mulțumit.

Întrebarea 5 Vă rugăm să evaluați următoarele aspecte privind serviciile studențești / administrative oferite studenților în cadrul Universității Athenaem (%)



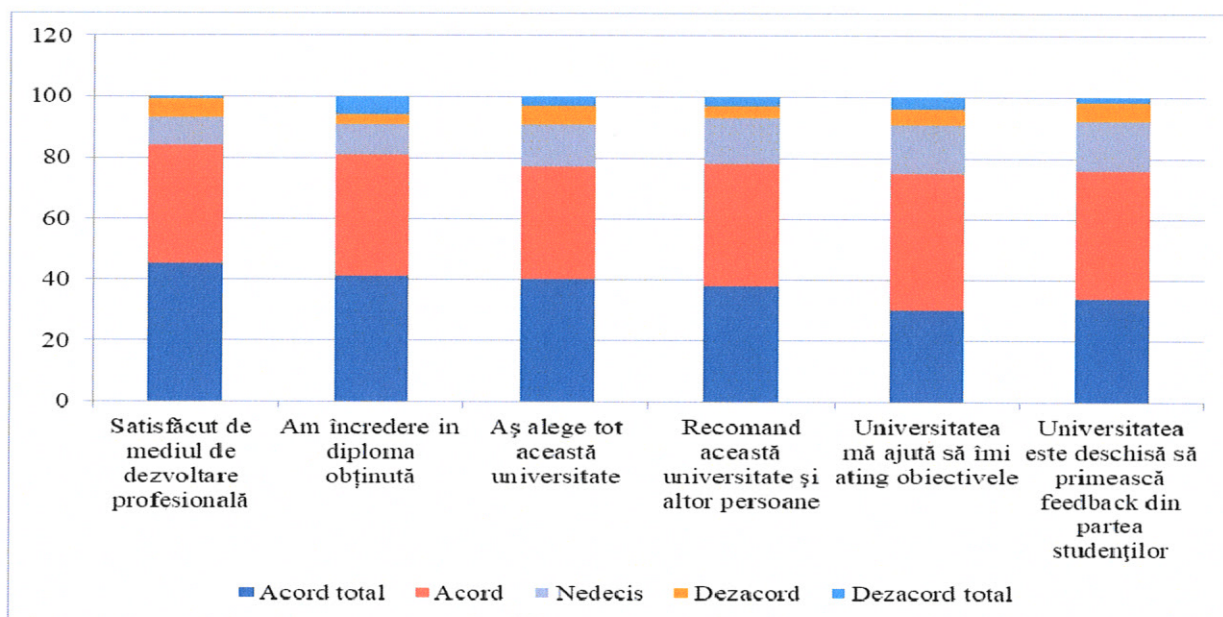
Serviciile studențești/administrative oferite studenților în cadrul Universității Athenaem din București au înregistrat evaluări pozitive din partea studenților, categoriile foarte mulțumit și mulțumit situându-se în jurul valorii de 75%, cel mai apreciat domeniu fiind ce legat de calitatea sistemului informatic, calitatea conexiunii la internet, informațiile primite din partea personalului precum și calitatea site-ului web al instituției acestea cumulând procente de peste 80% la categoria foarte mulțumit și mulțumit.

Întrebarea 6 Vă rugăm evaluați nivelul dvs. de satisfacție cu privire la următoarele resurse și spații de învățare (%)



Resurse și spațiile de învățare au primit de asemenea aprecieri pozitive din partea masteranzilor, procente puțin mai scăzute înregistrându-se la dotarea bibliotecii și amabilitatea personalului bibliotecii.

Întrebarea 7 Vă rugăm să evaluați o serie de aspecte generale privind universitatea (%)



Aspectele generale privind universitatea au relevat faptul că cei intervievați au un grad mare de încredere în Universitatea Athenaeum, răspunsurile cumulate la variantele Acord total și Acord s-au situat în jurul valorii de 80%.

Concluzii finale

Analiza individuală a chestionarelor completate a evidențiat faptul că majoritatea studenților au completat cu responsabilitate chestionarul. Relația studenților cu Universitatea Athenaeum a fost preponderent apreciată în mod pozitiv, 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.

Pornind de la punctele identificate din perspectiva respondenților la procesul de evaluare, s-a întocmit prezentul studiu care prezintă și 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 accord cu nevoile și ritmul studenților;

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

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

- îmbunătățirea procesului de implicare a studenților în luarea deciziilor;

- dotarea bibliotecii care să răspundă cerințelor studenților în ceea ce privește materialele solicitate de către aceștia.

Acest studiu a fost aprobat în ședința de Senat din data de 19.03.2019.

**Președinte CEAC - UATH,
Conf.univ.dr.Mitran Daniela**



**Întocmit,
Conf.univ.dr. Radu Brândușa**

