



ROMÂNIA
MINISTERUL EDUCAȚIEI
UNIVERSITATEA DE VEST „VASILE GOLDIȘ” din ARAD
310025 Arad, România Bd. Revoluției nr. 94-96, tel./fax 0040/0257/280260,
e-mail: rectorat@uvvg.ro, web: www.uvvg.ro

Facultatea de Științe Economice, Informatică și Inginerie, Arad, Str. Liviu Rebreanu nr. 86,
Telefon/Fax: 0257213066, e-mail: fseii@uvvg.ro

RAPORT
CU PRIVIRE LA GRADUL DE SATISFAȚIE AL STUDENȚILOR /
MASTERANZILOR FAȚĂ DE DEZVOLTAREA PROFESIONALĂ ȘI PERSONALĂ
ASIGURATĂ DE FACULTATEA DE ȘTIINȚE ECONOMICE, INFORMATICĂ ȘI
INGINERIE A UVVG ARAD ÎN ANUL UNIVERSITAR 2023 - 2024

Motivație:

Obiectivele fundamentale ale unei instituții de învățământ superior din ziua de azi sunt educația și cercetarea științifică.

Cercetarea științifică se bazează pe aportul de cunoaștere pe care comunitatea academică din universitate îl poate aduce lumii contemporane, prin „realizări științifice de marcă” bazate pe inovare și creativitate, ce conferă recunoaștere instituției. În aceeași măsură activitatea de educare se fundamentează pe formarea de competențe (specifice și transversale) definite în oferta educațională și materializate în oferta conexă (servicii și facilități) lansată celor care doresc să se specializeze într-un anumit domeniu (studenți, masteranzi) pentru a răspunde solicitărilor de pe piața forței de muncă.

Modul în care o universitate reușește să-și dezvolte capacitățile pentru a satisface nevoile diferiților actori locali (mediul de afaceri, comunitatea locală, administrația locală/regională) îi poate asigura succesul sau eșecul față de competitorii săi.

Pe acest fond, creșterea nivelului competițional între universități favorizează adoptarea unei atitudini selective din partea studenților în privința preferinței pentru o anumită instituție de învățământ superior la care să studieze și creșterea așteptărilor acestora cu privire la acea instituție.

Analiza diferențelor dintre așteptările beneficiarilor ofertei educaționale/conexe și realitatea întâlnită atunci când studenții/masteranzii ajung să urmeze cursurile universității se ”traduce” în satisfacție sau insatisfacție.

Rezultatele evaluării satisfacției/insatisfacției studenților/masteranzilor față de serviciile educaționale și cele conexe, reprezintă punctul de plecare în identificarea punctelor forte și slabe ale universității, chiar și în anticiparea anumitor oportunități și amenințări ce provin din mediul specific actorilor locali, a-i concurenței. Concluziile astfel obținute, permit apoi formularea strategiilor de dezvoltare a calității serviciilor educaționale și a celor conexe, adoptarea de măsuri de îmbunătățire a comunicării și performanțelor universitare, atragerea, dar mai ales menținerea lor alături de universitate pe tot parcursul vieții, promovând în cele din urmă calitatea procesului didactic al universității.

Analiza gradului de satisfacție al studenților/masteranzilor față de dezvoltarea profesională și personală asigurată de Facultatea de Științe Economice, Informatică și Inginerie reprezintă un mod de abordare care ne ajută să cunoaștem evoluția nevoilor reale ale studenților/masteranzilor noștri, motivațiile care îi fidelizează față de facultate, furnizându-ne totodată repere pentru a comunica mai ușor, a realiza inserția profesională pe piața forței de muncă actuală, fiind un document util proiectării calității managementului universitar, consilierii și orientării profesionale a tinerilor absolvenți ai facultății.

Obiective:

Instrumentul folosit în determinarea calității ofertei educaționale a facultății a fost chestionarul de satisfacție, ce a urmărit următoarele aspecte:

- evaluarea modului în care studentul/masterandul percepe serviciile de educație oferite de către facultate;
- evaluarea gradului de satisfacție față de diversele aspecte ale experienței sale de student/masterand, petrecute alături de Facultatea de Științe Economice, Informatică și Inginerie (facilitățile);
- evaluarea modului în care studenții/masteranzii recomandă facultatea și universitatea altor persoane din cercul lor de cunoștințe/prieteni.
- formularea de propuneri de îmbunătățire a aspectelor evaluate.

Metodologie:

Chestionarul de satisfacție a fost elaborat, folosind instrumente utilizate și de alte universități de renume din țară și străinătate. Mai mult acesta a fost aplicat on-line studenților/masteranzilor, putând fi accesat o singură dată cu ocazia examenelor din sesiunea de vară. Instrumentul cuprinde 44 de itemi ce se dezvoltă pe următoarele paliere:

- **educație** - cuprinde informații despre admiterea la facultate; informații cu privire la modul de alcătuire a orarului și locul desfășurării cursurilor/seminariilor/laboratoarelor; utilitatea cursurilor și materialelor suplimentare acestora; calitatea cadrelor didactice și criteriile de examinare folosite; sprijinul oferit de îndrumătorii de an și tutori; dezvoltarea unor abilități, cunoștințe în urma participării la programele de studiu ale facultății; participarea la stagii practice; inserția profesională pe piața forței de muncă;
- **facilități și servicii** ce cuprind informații cu privire la calitatea spațiilor de învățare și predare a cursurilor; dotarea sălilor pentru cursuri/seminarii, laboratoare și biblioteci; dotarea și accesul la internet a laboratoarelor de informatică; condițiile de cazare și servire a mesei; baza de agrement și activitățile extra-didactice; serviciile de secretariat și administrative; mobilitățile internaționale de studenți; organizațiile studențești și modul în care acestea îi reprezintă pe studenți; serviciile de consiliere și orientare profesională; condițiile igienico-sanitare și de securitate; platforma on-line a universității;
- **aspecte cu privire la recomandările studenților/masteranzilor referitoare la universitate și facultatea a căror programe de studii le urmează.**

Itemii acestor paliere, mai puțin ultimul ce analizează situația recomandărilor sunt evaluați pe o scală Likert dezvoltată pe 5 nivele de satisfacție, unde 1 (primul nivel) înseamnă deloc satisfăcător, iar 5 (al cincilea nivel) înseamnă foarte bun.

Situația chestionarelor validate pe facultate, gen și vârstă este prezentată în tabelul alăturat:

Tabelul nr. 1 – Situația repartiției pe facultate a chestionarelor predate și validate

Nr.c rt.	Nume facultate	Nr. chestionare	Repartizare chestionare după gen		Vârsta medie respondenți
			Masculin	Feminin	
1.	Facultatea de Științe Economice, Informatică și Inginerie	192	78	114	30.27 ani



Graficul nr. 1 – Evoluția numărului de chestionarelor predate și validate la FSEII

Ponderea celor 192 persoane intervievate repartizate pe programe de studii de licență și masterat este prezentată în tabelul de mai jos:

Table nr. 2 – Situația repartiției pe specializări a persoanelor ce au răspuns la chestionar

Program de studii	Număr chestionare	Procent din numărul total de chestionare prelucrate la nivel UVVG (832)
Marketing	3	1.57%
Marketing (la Marghita)	28	14.66%
Marketing (la Satu Mare)	35	18.32%
Marketing (la Zalău)	6	3.14%
Contabilitate și Informatică de gestiune	1	0.52%
Contabilitate și Informatică de gestiune (la Baia Mare)	9	4.71%
Contabilitate și Informatică de gestiune (la Satu Mare)	44	22.51%
Administrarea afacerilor	9	4.71%
Administrarea afacerilor în limba engleză	8	4.19%
Economia comerțului, turismului și serviciilor (la Sebiș)	1	0.52%
Informatică	10	5.24%
Audit și expertiză contabilă	2	1.05%
Audit și expertiză contabilă (la Satu Mare)	27	14.14%
Marketingul și managementul firmei	7	3.66%
Management si marketing forestier	2	1.05%
TOTAL	192	22.96%

Rezultatele anchetei:

În anul universitar 2022 – 2023 facultatea a fost apreciată ca fiind bună și foarte bună de către **86,43 %**, dintre respondenți.

Facultatea de Științe Economice, Informatică și Inginerie este apreciată de către respondenți în proporție de **88,10 %** ca fiind o facultate bună și foarte bună (din punct de vedere al criteriului educație).

Cele mai apreciate elemente aferente criteriului analizat – **educație**, de către **studenții / masteranzii facultății** au fost:

- **sprijinul oferit din partea tutorilor, a îndrumătorilor de an, în această facultate**, apreciat ca fiind mulțumitor și foarte mulțumitor de către 92,19% dintre respondenți;
- **calitatea pregătirii personalului didactic universitar din facultate**, apreciată ca fiind bună și foarte bună de către 91,67% dintre respondenți;
- **sprijinul pe care cadrele didactice din facultate îl acordă studenților în procesul de educație** (stimularea unui stil de învățare susținut și eficient), este elementul față de care respondenții se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 91,67%;
- **criteriile de examinare folosite** (claritate, transparență) în facultate sunt aspecte față de care respondenții se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 91,67%;
- **accesibilitatea informațiilor despre admitere**, apreciată ca fiind bună și foarte bună de către 91,15% dintre respondenți;
- **informațiile primite la începutul semestrului, legate de activitățile didactice**, a fost apreciată favorabil de 90,63% dintre respondenți;
- **materialele oferite pentru curs (cărți, suport de curs, prezentări Power Point)** sunt aspecte față de care respondenții se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 89,58%;

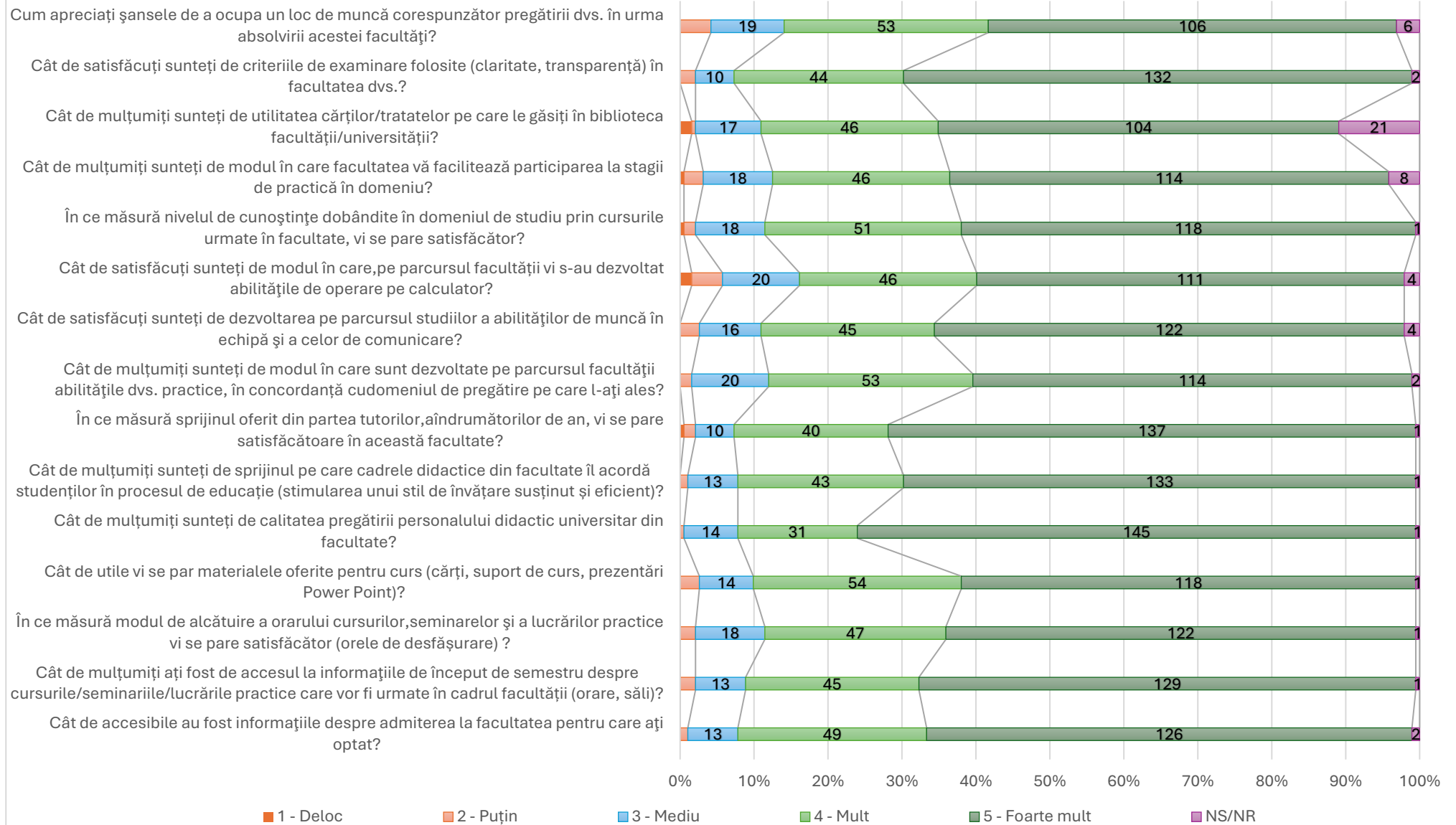
- *modul de alcătuire al orarelor*, este un aspect față de care studenții/masteranzii se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 88,02%;
- *nivelul de cunoștințe dobândite în domeniul de studiu, prin cursurile urmate în facultate* sunt elemente față de care respondenții se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 88,02%.

La nivelul facultății, elementele ce compun acest criteriu de analiză, față de care studenții/masteranzii sunt **mai puțin satisfăcuți** sunt:

- *utilitatea cărților / tratatelor pe care le găsesc în biblioteca facultății / universității* este un element apreciat ca fiind bun și foarte bun de doar 78,13% dintre respondenți;
- *dezvoltarea pe parcursul studiilor a abilităților de operare pe calculator* este un aspect apreciat ca fiind bun și foarte bun, doar de către 81,77% dintre intervievați;
- *șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii dvs. în urma absolvirii* sunt apreciate de 82,81%
- *modul în care facultatea facilitează participarea la stagii de practică în domeniu și modul de alcătuire a orarului cursurilor, seminarelor și a lucrărilor practice* aprecierea respondenților încadrează acest element la categoria mulțumit și foarte mulțumit în proporție de doar 83,33 %

Criteriul analizat – **educație** este apreciat cu bine și foarte bine la un nivel mediu de 88,10% dintre respondenți. (Vezi graficul nr. 2).

EDUCAȚIE



Graficul nr. 2. Aprecierile respondenților cu privire la palierul educație, FSEII, 2023-2024

În privința celui de al doilea criteriu analizat – **facilități și servicii conexe**, la nivelul Facultății de Științe Economice, Informatică și Inginerie intervievații au fost mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de **72,92%**, în condițiile în care un număr semnificativ dintre respondenți nu au răspuns sau au declarat că nu au apelat la anumite facilități sau servicii (în medie 17,92%).

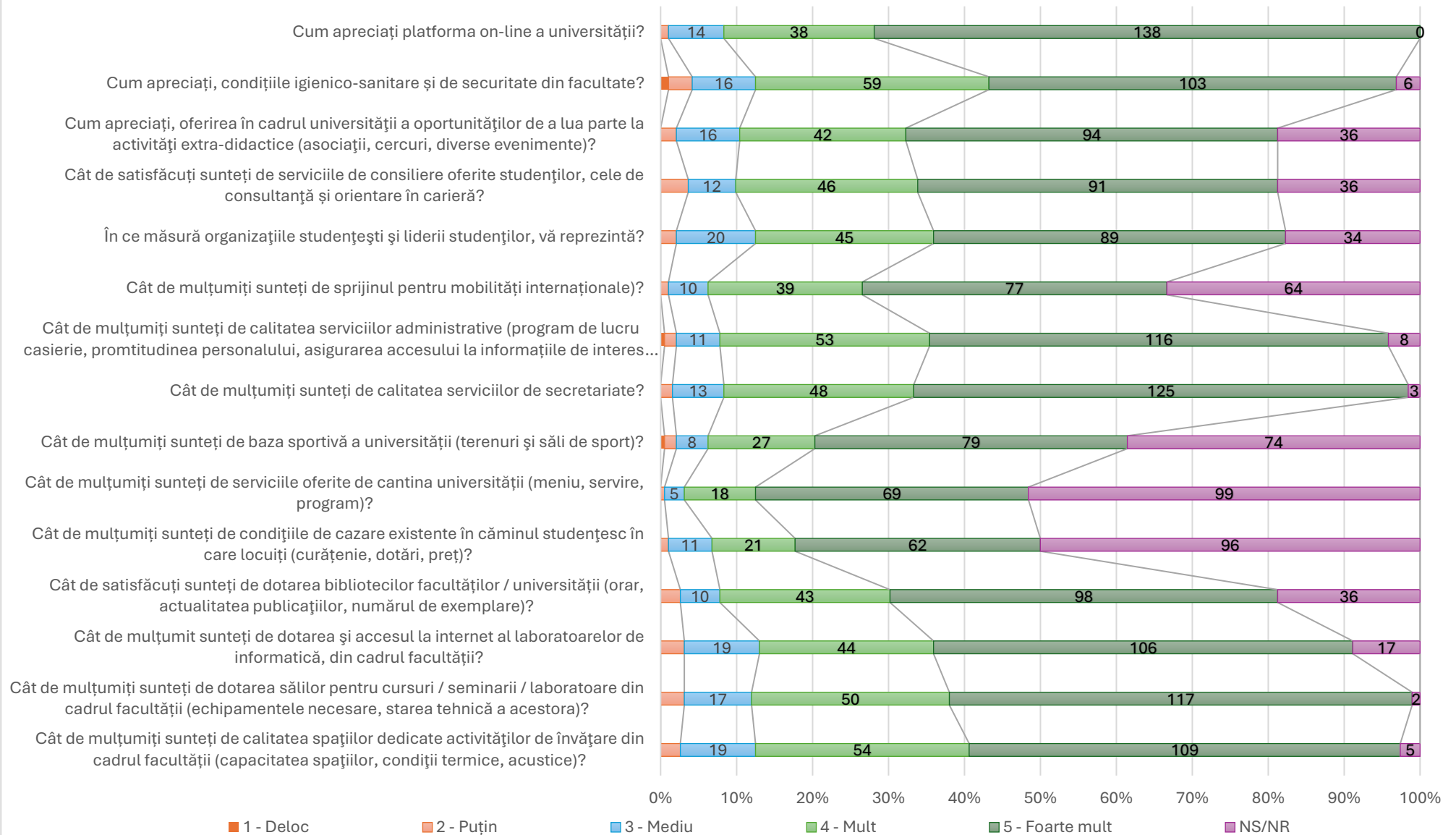
Situația cu privire la **cele mai apreciate aspecte**, componente ale criteriului facilități și servicii conexe, este următoarea:

- facilitățile oferite de **platforma on-line a universității** sunt cele mai apreciate de studenți/masteranzi, aceștia declarându-se mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 91,67% ;
- **calitatea serviciilor de secretariat și calitatea serviciilor administrative** (program de lucru casierie, promptitudinea personalului, asigurarea accesului la informațiile de interes general) sunt aspecte față de care studenții/masteranzii se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 90,10%, respectiv 88,02%;
- **dotarea sălilor pentru cursuri / seminarii / laboratoare din cadrul facultății** (echipamentele necesare, starea tehnică a acestora) are un procent de satisfacție de 86,98 %;
- **calitatea spațiilor dedicate activităților de învățare din cadrul facultății** (capacitatea spațiilor, condiții termice, acustice) este apreciată pozitiv de 84,90% dintre respondenți;
- **condițiile igienico-sanitare și de securitate din facultate** reprezintă un element apreciat mult și foarte mult de către 84,38% dintre respondenți;
- **dotarea și accesul la internet al laboratoarelor de informatică, din cadrul facultății** reprezintă un element apreciat mult și foarte mult de către 78,13% dintre respondenți;
- **dotarea bibliotecilor facultăților / universității** (orar, actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare) față de care studenții/masteranzii se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de 73,44%;

Aspectele de care studenții/masteranzii sunt **cel mai puțin mulțumiți**, la nivelul acestui criteriu sunt:

- **condițiile de cazare și serviciile de cantină** sunt apreciate de **43,23%** respectiv **45,31%**. Menționăm însă că un procent semnificativ de studenți/masteranzi nu au fost nevoiți să apeleze la aceste servicii (50%, respectiv 51,56%). Dacă eliminăm acești studenți se constată că un procent de 86,46% apreciază ca fiind bune sau foarte bune serviciile de cazare în timp ce serviciile oferite de cantină sunt apreciate favorabil de un procent de 93.55%
- **sprijinul pentru mobilități internaționale** apreciat ca fiind bun și foarte bun, doar de 60,42% dintre respondenți; aspect ce nu este cunoscut de 33,33% dintre respondenți;
- **modul în care sunt reprezentați de organizațiile studențești și de liderii studenților** este apreciat ca fiind bun și foarte bun de către 69,79%, 17,71% dintre respondenți declarând că nu știu.

FACILITĂȚI ȘI SERVICII



Graficul nr. 3. Aprecierile respondenților cu privire la palierul facilități și servicii, FSEII, 2023-2024

În privința recomandărilor pe care le fac studenții și masteranzii facultății, altor persoane (rude, prieteni, cunoștințe) pentru a urma cursurile acestei facultăți, remarcăm faptul că 188 respondenți, din cei 192, adică 97,92%, recomandă Facultatea de Științe Economice, Informatică și Inginerie.

În ceea ce privește structura respondenților se observă că 106 dintre aceștia sunt angajați (56%), dintre care 70 de intervievați au locul de muncă în concordanță cu domeniul/nivelul de pregătire.

Propuneri de îmbunătățire a aspectelor evaluate:

Analiza efectuată la nivelul Facultății de Științe Economice, Informatică și Inginerie din perspectiva criteriilor de analiză: educație, facilități și servicii conexe, respectiv recomandările studenților/masteranzilor pentru facultatea urmată și universitate în ansamblul său ne conturează o facultate **apreciată de studenți și masteranzi la un nivel bun spre foarte bun**, (cu o tendință de creștere a acestei aprecieri față de anul universitar 2022-2023). Ceea ce contează în primul rând este factorul uman, (cadrele didactice, personalul administrativ), spațiile de învățare, studiu, accesul la Internet și spațiile destinate bibliotecii, dar și serviciile oferite de facultate/universitate (serviciul de secretariat și administrativ) pot face diferența calității superioare a instituției, față de concurenți.

Pentru aceasta recomandăm următoarele:

- **continuarea orientării facultății preponderent către obiectivul său primordial – educația**, prin reorganizarea modului în care se întocmesc cursurile, îmbunătățirea și modernizarea procesului de predare-învățare, permanentizarea în măsura posibilităților legale a corpului academic de valoare și completarea lui, prin recrutări de tineri absolvenți de studii doctorale, cu vocație și motivație spre dezvoltarea profesională și personală în sensul păstrării principalului atu identificat al instituției;
- **dezvoltarea corpului profesoral, bine pregătit, ce deține deprinderile necesare activității didactice;**
- **continuarea dezvoltării unui sistem de informare și comunicare** (inclusiv de feedback) care să asigure în continuare accesul facil la informațiile despre cursurile/seminariile/lucrările practice, prin **operaționalizarea unor instrumente de comunicare mai eficiente, frecvent utilizate de studenți/masteranzi** de tip: rețelele de socializare, WhatsUp, e-mailuri (e-mail marketing de eveniment – zile de naștere și sărbători), newsletter, web site-uri (platforma UVVG este din ce în ce mai apreciată de către respondenți), bloguri etc.. Aceste instrumente pot fi folosite și în: (1) procesul de recrutare de resurse umane pentru instituție, (2) activitatea de cercetare, prin dezvoltarea unor rețele de grupuri de lucru trans-disciplinare și trans-naționale utile acestui demers, (3) procesul de evaluare a calității educației din cadrul instituției – fapt care se și realizează în acest moment, (4) flexibilizarea programului de desfășurare a activităților didactice (orar), (5) dinamizarea activității de consiliere și orientare profesională a studenților, dar mai ales pentru (6) promovarea universității - sub forma unor campanii on-line, în mediul virtual ce aparține cu preponderență tinerilor – grupul țintă al universității;
- **dezvoltarea serviciilor de consiliere pentru mobilități internaționale ale studenților**, prin alocarea unui buget mai consistent pentru acestea, specializarea personalului, extinderea numărului de universități partenere care să accepte studenții facultății. Realizarea unor acțiuni de promovare a acestor mobilități, de exemplu ”Caravana mobilităților internaționale UVVG”, organizată sub formă de circuit în Arad și extensiile UVVG), dar și în spațiul virtual;
- **continuarea extinderii relațiilor facultății cu mediul de afaceri, alumni comunitatea locală, mediul academic național și internațional**, prin **dezvoltarea unor proiecte comune, la probleme comune**, susținute financiar de către universitate și partenerii săi, fie finanțate național sau internațional; În acest sens recomandăm constituirea unor grupe de lucru formate din cadre didactice și parteneri cu expertiză, în care să fie cuprinși în mod obligatoriu studenții/masteranzii UVVG Arad orientate spre implementarea unor proiecte menite: (1) să crească prestigiul facultății și implicit a UVVG Arad ca universitate antreprenorială, (2) să îmbunătățească șansele oferite tinerilor absolvenți ai universității de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii lor – fapt resimțit deja în chestionarele de satisfacție, (3) să faciliteze participarea studenților la

stagii de practică în domeniu bine orientate și (4) să permită studenților/masteranzilor să-și dezvolte pe parcursul facultății abilitățile practice, cele de operare pe calculator, comunicare și muncă în echipă în concordanță cu domeniul de pregătire pe care l-au ales;

- **alocarea unor bugete mai consistente pentru dotarea bibliotecii facultății** cu publicații de actualitate, număr de exemplare suficiente, **continuarea asigurării accesului la bazele de date internaționale, dotarea laboratoarelor și centrelor de cercetare înființate la nivelul facultății**, și dezvoltarea de proiecte cu finanțare europeană, parteneriate cu mediul de afaceri;
- **crearea de oportunități studenților de a lua parte la cât mai multe activități extra-didactice** (asociații, cercuri, diverse evenimente), prin **valorificarea sălilor și terenurilor de sport, orientării serviciilor de consiliere și orientarea profesională, antreprenoriat**, acțiuni **mediatizate intens în spațiul virtual** prin intermediul instrumentelor descrise mai sus, dar și prin **acțiuni tematice de relații publice**: ”Zilele facultății”, ”Balul bobocilor UVVG”, susținute intens de organizațiile studențești din Arad și din filiale, ocazie cu care va crește și gradul de apartenență a studenților la propriile organizații și recunoașterea liderilor acestora.

DECAN

Conf. univ. dr. Lazar Vasile

