



MINISTERUL EDUCAȚIEI NAȚIONALE
UNIVERSITATEA „1 DECEMBRIE 1918” DIN ALBA IULIA
Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională

RAPORT

asupra procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

ANUL UNIVERSITAR 2016-2017

Prezentul raport a fost întocmit în baza Procedurii operaționale privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, cod procedură PO 14.010.

I. Cadrul legislativ și instituțional al procesului de evaluare

În conformitate cu prevederile Legii Educației Naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare și a Cartei universitare, în Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia asigurarea calității educației, atât în ceea ce privește învățarea și predarea, cât și raportat la mediul de învățare oferit studenților/masteranzilor pe întreaga durată a studiilor universitare reprezintă o prioritate și o preocupare permanentă. Feedback-ul din partea studenților și masteranzilor cu privire la calitatea mediului de învățare/dezvoltare oferit de universitate reprezintă un reper esențial pentru stabilirea măsurilor de îmbunătățire a calității proceselor educaționale și administrative, la nivelul tuturor structurilor instituționale, cu responsabilități clare și implicarea fiecărui angajat, în scopul satisfacerii cerințelor și nevoilor beneficiarilor (studenți/masteranzi).

La nivel instituțional, datele, rezultatele și informațiile obținute prin sondarea opiniei studenților și masteranzilor cu privire la nivelul de satisfacție în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate pe întreaga durată a studiilor pot constitui înregistrări menite să sprijine, după caz, auditul și/sau alte organisme abilitate, în acțiunile de control și evaluare a calității educației.

Necesitatea aprecierii gradului de satisfacție al studenților de la nivel de licență și masterat, în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată în universitate rezidă inclusiv din *Metodologia de evaluare externă, standarde, standarde de referință și lista indicatorilor de performanță ARACIS*, care la Criteriul II. EFICACITATEA EDUCAȚIONALĂ, Standardul S.B.2.1. Valorificarea calificării universitare obținute, Indicatorul de performanță I.P.B.2.1.3. Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate prevede următoarele: „*mai mult de 50% dintre studenți apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit de către universitate și propriul lor traseu de învățare*”. Acest indicator de performanță trebuie îndeplinit pentru fiecare program de studii, individual (la acreditare sau evaluare periodică) și la nivel de universitate (în cazul evaluărilor externe instituționale).

La nivel instituțional, pentru realizarea sondării opiniei studenților și masteranzilor cu privire la calitatea mediului de învățare/dezvoltare oferit de către universitate, în data de 26 octombrie 2016 a fost adoptată, de către Senatul universitar, *Procedura operațională privind organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, cod procedură PO 14. 010*, care a fost pusă în aplicare în anul universitar 2016/2017.

Prezentarea instrumentului de evaluare

Evaluarea nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia este obligatorie și se realizează anual.

Evaluatorii sunt toți studenții și masteranzii din anii terminali care pot aprecia mediul de învățare oferit de Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia pe întreg parcursul studiilor universitare de licență sau masterat, după cum urmează:

- studenții din anul III, care urmează studii universitare de licență de 3 ani;
- studenții din anul IV, care urmează studii universitare de licență de 4 ani;
- masteranzii din anul I care urmează studii universitare de masterat de 1 an;
- masteranzii din anul II care urmează studii universitare de masterat de 2 an;

Instrumentul de evaluare constă dintr-un *Chestionar de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate*, aprobat de Senatul universitar în ședința din data de 26 octombrie 2016, care cuprinde număr de **36 întrebări** prin care se urmărește feedback-ul studenților cu privire la calitatea mediului de învățare oferit de universitate pe baza următorilor itemi generali:

- 1. CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT** (7 întrebări)
- 2. BAZA MATERIALĂ** (6 întrebări)
- 3. CALITATEA SERVICIILOR** (11 întrebări)

Scala de notare a evaluărilor este de la 1 la 5, cu următoarele opțiuni: 5 – Foarte mulțumit; 4 – Mulțumit; 3 – Nici nemulțumit, nici mulțumit; 2 – Nemulțumit și 1 – Foarte nemulțumit.

În plus, chestionarul conține un număr de **9 întrebări de clasificare** și **3 întrebări deschise** care oferă studenților posibilitatea de a reliefa aspectele pozitive, dar și nemulțumirile cu privire la calitatea mediului de învățare din universitate, precum și de a oferi sugestii personale pentru îmbunătățirea calității programelor de studii.

Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia a fost implementat pe platforma electronică INTRANET (în noiembrie 2016), astfel că la acest moment sondarea opiniei studenților/masteranzilor cu privire la mediul de învățare se realizează integral on-line.

Procesul de evaluare constă în distribuirea chestionarului de evaluare către studenții/masteranzii evaluatori, urmată de colectarea datelor, centralizarea și prelucrarea rezultatelor obținute.

Folosirea platformei electronice INTRANET permite ca procesul de evaluare să se desfășoare integral on-line nu doar în ceea ce privește completarea chestionarelor, ci și raportat la prelucrarea datelor, vizualizarea rezultatelor obținute și elaborarea rapoartelor instituționale.

Prezentarea succintă a procedurii de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

Gestionarea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate a fost realizată în cadrul Centrului pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională (CMCSI).

Diseminarea informației referitoare la sesiunea de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate s-a realizat prin:

a) informarea membrilor Consiliului de Administrație, respectiv a Decanilor/Prodecanilor facultăților de către Prorector 2;

b) informarea, prin email, a Directorilor de Departament și a tutorilor de an de către Decanul facultății;

c) informarea studenților/masteranzilor de către tutorii de an, care au obligația de a convoca o întâlnire, în cadrul căreia studenții/masteranzii vor fi informați asupra scopului și importanței activității de evaluare a calității mediului de învățare/dezvoltare oferit de universitate, perioadei de evaluare, modului de accesare a link-ului și de logare în Intranet, caracterului anonim al răspunsurilor.

d) informarea studenților/masteranzilor prin postarea anunțului cu privire la deschiderea sesiunii de evaluare pe pagina principală a universității, www.uab.ro și prin intermediul Ligii studenților.

- **Studenții** intră pe platforma INTRANET, în contul propriu accesând <https://193.231.35.81>. În funcție de browser-ul utilizat pentru accesarea link-ului, se vor parcurge următoarele etape:

a) Mozilla Firefox – se va genera următorul mesaj: *Your connection is not secure*; se face click pe opțiunea Advanced, apoi Aduă excepție și la final Confirmă excepția la securitate;

b) Google Chrome - se va genera următorul mesaj: *Your connection is not private*; se face click pe opțiunea Advanced, apoi Proceed to 193.231.35.81 (Unsafe);

c) Internet Explorer – din variantele afișate, se optează pentru *Continue with this website (not recommended)*.

Acești pași sunt necesari pentru a accesa certificatul digital instalat pe serverul INTRANET privind securitatea informațiilor.

- Logarea studenților în programul de evaluare a cadrelor didactice se face folosind la *câmpul utilizator* – *codul numeric personal*, iar la parola – ultimele 4 cifre ale CNP-lui. După logare, se accesează modulul *Evaluare Universitate* (deasupra stemei universității din centrul paginii) și se trece la completarea fiecărei întrebări din chestionar. După finalizarea și salvarea chestionarului completat, fiecare utilizator va folosi butonul *Ieșire*, pentru anularea logării din baza de date.

După expirarea perioadei de evaluare, opțiunea de completare a chestionarului devine inactivă. Platforma electronică INTRANET de evaluare asigură anonimatul respondenților, deoarece nu asociază datele de identificare cu un anumit răspuns.

Prelucrarea datelor rezultate în urma evaluărilor

Pentru fiecare item din chestionar se va calcula procentul de studenți/masteranzi ($PS_{item}\%$) care au răspuns favorabil (foarte mulțumit/mulțumit) raportând numărului acestora la numărul total de respondenți (studenți/masteranzi care au completat chestionarul).

Valoarea medie a indicatorului, notată $PS(\%)$ se va determina ca media aritmetica a tuturor valorilor $PS_{item}\%$ obținute.

Procentul mediu de studenți/masteranzi din cadrul unui anumit program de studii care apreciază mediul de învățare/dezvoltare oferit se determină luând în considerare numai răspunsurile studenților/masteranzilor care urmează programul de studii respectiv.

La nivel instituțional, procentul mediu de studenți/masteranzi se determină luând în considerare răspunsurile tuturor studenților/masteranzilor din universitate.

Accesul la rezultatele evaluării. Rezultatele evaluării sunt disponibile conducerii universității (rector, prorector, decani, prodecani, directori de departament) accesând platforma electronică INTRANET și membrilor CEAC-UAB după încheierea sesiunii de evaluare.

Raportul sintetic cu privire la nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate elaborat la nivel instituțional, avizat de CEAC-UAB și aprobat de Senatul universitar se publică, on-line, pe site-ul universității și este accesibil publicului larg, inclusiv studenților și cadrelor didactice din universitate.

Dacă un procent mai mic de 50 % dintre studenții/masteranzii din universitate sau, punctual, de la un anumit program de studii apreciază pozitiv mediul de învățare, CEAC-UAB și Rectorul universității respectiv Decanul facultății dispun măsuri pentru îmbunătățirea rezultatelor.

II. Raport asupra rezultatelor evaluării nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia în anul universitar 2016/2017

În anul universitar 2016/2017 au fost realizate *două sesiuni de evaluare* a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia. În cadrul primei etape de evaluare, desfășurată în perioada *15 decembrie 2015 – 31 ianuarie 2016*, la nivel instituțional au fost completate de către studenți și masteranzi un număr de 61 chestionare de evaluare.

Deoarece numărul de chestionare completate în prima sesiune de evaluare a fost relativ mic raportat la numărul de evaluatori (aproximativ 5% din totalul studenților), la solicitarea Prorectorului 2, cu aprobarea Consiliului de Administrație a fost deschisă o a doua sesiunea de evaluare în perioada *16 mai – 12 iunie 2016*.

Anunțul cu privire la deschiderea sesiunilor de evaluare a fost publicat pe site-ul universității (www.uab.ro), comunicat decanilor în cadrul ședințelor Consiliului de Administrație al universității și transmis de către CMCSI, prin email, directorilor de departamente și decanilor celor 5 facultăți. Tutorii de an și Liga studenților au fost, de asemenea, informați cu privire la necesitatea promovării, în rândul studenților, a importanței și necesității exprimării opiniei personale cu privire la calitatea mediului de învățare.

Menționăm faptul că cele două sesiuni de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia au fost realizate concomitent cu evaluarea periodică a calității corpului profesoral.

Centralizarea datelor din platforma electronică Intranet a reliefat faptul că, în anul universitar 2016/2017, un număr de 114 evaluatori - studenți (104) și masteranzi (10) - au completat chestionarele de evaluare a mediului de învățare din universitate, reprezentând un procent de 9,3% respondenți-studenți și respectiv 2,09% respondenți-masteranzi din numărul total de evaluatori. Dintre aceștia, 82% au fost studenți/masteranzi care au urmat studiile în regim bugetat, iar restul (18%) au fost studenți/masteranzi înmatriculați cu taxă.

Repartiția studenților/masteranzilor respondenți pe grupe de vârstă este următoare: 73% au fost tineri cu vârsta cuprinsă între 20-25 ani; 7% au avut vârsta cuprinsă între 26-30 ani, în timp ce un procent de 6% dintre respondenți a fost reprezentat de studenți/masteranzi cu vârsta 31-35 ani. Procentul de studenți/masteranzi cu vârsta peste 35 de ani care au realizat evaluarea mediului de învățare din universitate a fost de 14%.

Un procent de 54% dintre studenții/masteranzii implicați în procesul de evaluare nu lucrau la data realizării sondajului, în timp ce 46% dintre respondenți erau încadrați în câmpul muncii, fie cu program complet (32%), fie part-time (14%).

Menționăm faptul că 57% dintre studenți/masteranzi care au accesat platforma Intranet și au realizat evaluarea au fost de gen feminin, iar 43% de gen masculin.

În cele ce urmează vor fi prezentate succint rezultatele obținute pe fiecare obiectiv (item general) din *Chestionarul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate*, cu mențiunea că la răspunsurile considerate favorabile au fost cele la care calificativele obținute a fost foarte mulțumit, respectiv mulțumit.

Primul item general evaluat intitulat **CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT**, în cadrul căruia studenții/masteranzii au răspuns la 7 întrebări, a avut ca obiectiv aflarea opiniei acestora cu privire la calitatea cunoștințelor teoretice și practice dobândite în domeniu, pe durata studiilor, calitatea activităților desfășurate în cadrul practicii de specialitate, relația cu tutorele de an și cu cadrele didactice pe durata studiilor, obiectivitatea/corectitudinea evaluărilor realizate de către cadrele didactice și abilitățile de muncă în echipă și de comunicare dobândite pe durata studiilor.

Rezultatele globale obținute prin interpretarea tuturor răspunsurilor date de evaluatori au indicat faptul că **78,71% dintre studenți/masteranzi s-au declarat foarte mulțumiți sau mulțumiți de CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT oferit de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia**. Un procent de 12,29% dintre respondenți s-au arătat nici nemulțumiți, nici mulțumiți, în timp ce procentele studenților nemulțumiți sau foarte nemulțumiți au fost de 4,29% respectiv 4,71% din totalul respondenților.

Rezultatele obținute prin interpretarea răspunsurilor studenților/masteranzilor la fiecare dintre cele 7 întrebări care alcătuiesc itemul general CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT sunt ilustrate în *Anexa 1* și pot fi sintetizate după cum urmează:

- 86 % dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de calitatea cunoștințelor teoretice dobândite în domeniu pe durata studiilor;
- 70% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de calitatea cunoștințelor practice dobândite în domeniu pe durata studiilor;
- 72% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au arătat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de calitatea activităților desfășurate în cadrul practicii de specialitate;
- 80% dintre studenții/masteranzii din universitate au apreciat favorabil (*foarte mulțumiți/mulțumiți*) sprijinul oferit de către tutorele de an;
- 85% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de relația și comunicarea cadru didactic – student pe durata studiilor;

- 83% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de obiectivitatea/corectitudinea evaluărilor realizate de către cadrele didactice pe durata studiilor;
- 75% dintre studenții/masteranzii din universitate au apreciat favorabil (*foarte mulțumiți/mulțumiți*) abilitățile de muncă în echipă și de comunicare dobândite pe durata studiilor;

Al doilea item general evaluat de către studenți și masteranzi, prin intermediul a 6 întrebări, a avut ca subiect aflarea percepției acestora cu privire la **CALITATEA BAZEI MATERIALE** oferită de Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia. În cadrul acestui obiectiv studenții și-au exprimat opinia cu privire la dotarea sălilor de curs, echipamentele din sălile de seminarii/laboratoare, resursele de învățare oferite de universitate, spațiile și condițiile din sălile de lectură, sistemele informatice și de comunicații puse la dispoziția studenților, spațiile oferite pentru activitățile sportive.

Rezultatele globale au indicat faptul că un procent de **70,33% dintre studenți/masteranzi sunt foarte mulțumiți sau mulțumiți de BAZA MATERIALĂ a universității**, în timp ce 17,67% dintre respondenți sunt nehotărâți (nici mulțumiți, nici nemulțumiți), 6,33% s-au declarat nemulțumiți, iar 5,67% sunt foarte nemulțumiți.

Interpretarea răspunsurilor studenților/masteranzilor la fiecare dintre cele 6 întrebări care alcătuiesc itemul general BAZA MATERIALĂ este prezentată detaliat în *Anexa 2* și poate fi sintetizată astfel:

- 67% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de dotarea sălilor de curs;
- 68% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de echipamentele din sălile de seminarii/laboratoare (dotare, funcționare);
- 80% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au arătat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de resursele de învățare (cărți, reviste, periodice, accesul la baze de date on-line) existente în biblioteca universității;
- 72% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de spațiile și condițiile din sălile de lectură (nr. de locuri, luminozitate, condiții termice etc.);
- 71% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de sistemele informatice și de comunicații (rețele de calculatoare, acces la INTERNET etc.) puse la dispoziția studenților;
- 64% dintre studenții/masteranzii din universitate au apreciat favorabil (*foarte mulțumiți/mulțumiți*) spațiile oferite pentru activitățile sportive (săli și terenuri de sport, bazin de înot etc.).

Cel de-al treilea item global evaluat a fost **CALITATEA SERVICIILOR** oferite de Universitatea "1 Decembrie 1918" din Alba Iulia, în cadrul căruia evaluatorii au răspuns la un număr de 11 întrebări care au avut ca subiect sondarea opiniei studenților cu privire la calitatea serviciilor oferite de personalul din secretariate, administrația universității (serviciul social, casierie etc.), bibliotecă, serviciile oferite de cantina universității, sprijinul oferit în accesarea mobilităților internaționale (Erasmus Plus etc.) de către Centrul de Relații Internaționale, serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților, condițiile de cazare din căminele studențești, activitatea organizațiilor/cluburilor studențești, pagina web a universității, serviciile cabinetului medical, facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități.

Interpretarea tuturor răspunsurilor oferite de studenții/masteranzii evaluatori a reliefat faptul că per ansamblu, un procent de **70,36% dintre respondenți au fost foarte mulțumiți sau mulțumiți de CALITATEA SERVICIILOR oferite de universitate**. Procentul de studenți/masteranzi nehotărâți (nici nemulțumit, nici mulțumit) a fost de 23,46 %. S-au declarat nemulțumiți și foarte nemulțumiți de calitatea serviciilor oferite de universitate un procent de 2,36 %, respectiv 3,82% dintre respondenți.

Interpretarea răspunsurilor studenților/masteranzilor la fiecare dintre cele 11 întrebări care alcătuiesc itemul general CALITATEA SERVICIILOR este prezentată în *Anexa 3* și poate fi sintetizată după cum urmează:

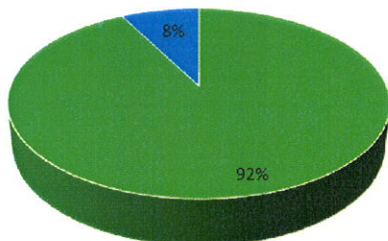
- 67% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de serviciile și activitatea personalului din secretariatele facultății (program de lucru, disponibilitate, promptitudine);
- 72% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de serviciile și activitatea personalului din administrația universității (serviciul social, casierie etc.);
- 89% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au arătat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de activitatea personalului bibliotecilor;
- 68% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de serviciile și sprijinul oferit în accesarea mobilităților internaționale (Erasmus Plus etc.) de către Centrul de Relații Internaționale;
- 64% dintre studenții/masteranzii din universitate au fost *foarte mulțumiți și mulțumiți* de serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților;
- 87% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au arătat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de serviciile oferite de cantina universității (program, meniu, servire);
- 66% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de condițiile de cazare din căminele studențești (nr. locuri, dotare);

- 80% dintre studenții/masteranzii din universitate au apreciat favorabil (*foarte mulțumiți/mulțumiți*) informațiile oferite de către facultate, pe pagina web și la aviziere, cu privire la programele de studii (orare, anunțuri, programarea examenelor etc.);
- 60% dintre studenții/masteranzii din universitate au apreciat favorabil (*foarte mulțumiți/mulțumiți*) activitatea organizațiilor/cluburilor studențești, precum și facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități;
- 61% dintre studenții/masteranzii din universitate s-au declarat *foarte mulțumiți și mulțumiți* de activitatea cabinetului medical.

La întrebările „Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul programului de studii pentru care ați optat?” „Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul facultății pentru care ați optat?”, respectiv „Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia?”, un procent covârșitor dintre respondenți, respectiv 90% și 92% au răspuns afirmativ, conform datelor prezentate în fig. 1.

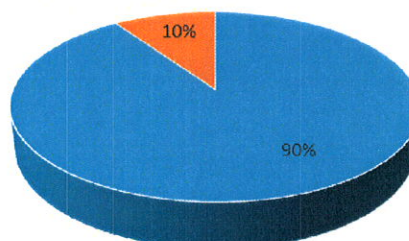
În schimb la întrebarea „Care este programul de studii pe care îl urmați?”, aproape jumătate din numărul de studenți/masteranzi evaluatori (45) nu au dorit să răspundă.

Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul programului de studii pentru care ați optat?



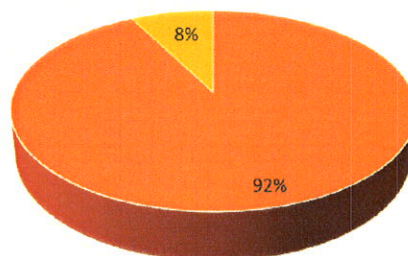
■ Da ■ Nu

Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul facultății pentru care ați optat?



■ Da ■ Nu

Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia?



■ Da ■ Nu

Fig. 1. Procentele de studenți/masteranzi care ar recomanda și altor persoane să urmeze studiile la Alba Iulia, în cadrul programului de studii evaluat/facultății/universității

Așa după cum am menționat deja chestionarul cuprinde și **3 întrebări deschise** care oferă studenților posibilitatea de a reliefa aspectele pozitive, dar și nemulțumirile cu privire la calitatea mediului de învățare din universitate, și de a oferi sugestii personale pentru îmbunătățirea calității programelor de studii. Din păcate, la aceste întrebări deschise un procent sub 10% din totalul respondenților au oferit un răspuns.

Astfel, studenții/masteranzii respondenți au apreciat, în mod special, ca principale aspecte pozitive ale mediului de învățare oferit de către Universitatea “1 Decembrie 1918” din Alba Iulia următoarele:

- *„Dotarea foarte bună a sălilor de curs, existența foarte mare a resurselor de învățare în cadrul bibliotecii, personalul bibliotecilor foarte înțelegător și gata să te ajute cu orice, personal didactic foarte bine pregătit”*
- *“Disponibilitatea cadrelor didactice de a veni în sprijinul studenților, relația apropiată a cadrelor didactice, care ne oferă sprijin ori de câte ori avem nevoie, faptul că ne încurajează permanent și, în mod special, faptul că majoritatea profesorilor fac în așa fel încât nu trebuie să memorăm informațiile, ci să le învățăm cu plăcere, cu toată inima.”*
- *„Pregătirea cadrelor didactice, modul în care s-au desfășurat cursurile și seminariile, activitățile interactive desfășurate la cursuri și seminarii, cursurile predate de către cadrele didactice”*
- *„Examene ușoare”*
- *”Sprijinul, profesionalismul, seriozitatea, dedicația de care au dat dovadă cadrele didactice.”*

Principalele aspecte care au nemulțumit studenții/masteranzii, așa cum au reieșit ele din răspunsurile obținute au fost:

- *“Nerespectarea programărilor pentru examen (la Drept)”*
- *“Admiterea la masterat. Lipsa crasă de obiectivitate a unuia dintre membri comisiei”*
- *”Subiectivitatea cadrelor didactice, slaba bază materială a laboratoarelor, slaba gestionare a resurselor existente, site-ul UAB și facultăților sub nivelul unei universități, prost conceput, fără resurse pentru studenți”*
- *“Sălile de curs și dotările din săli”*
- *“Practica insuficientă”*
- *“Sunt unii profesori care nu dau note pe merit.”*
- *“Calitatea serviciilor prestate de personalul din cadrul secretariatului.”*
- *“Unele cadre didactice nu înțeleg absența studenților care muncesc și la examene nu țin cont că studentul nu are destule prezențe deoarece a fost la muncă”*
- *“Materii nepotrivite”*

La întrebarea deschisă *„Care sunt sugestiile dumneavoastră pentru îmbunătățirea programului de studii pentru care ați optat?”* cei 10 respondenți au menționat următoarele:

- *„Să se respecte programările pentru examene”*
- *“Îmbunătățirea bazei materiale și amenajarea corespunzătoare a sălilor de curs (antifonate)”*
- *“Adaptarea teoriei la viața practică, accentul mai mare pe realizări practice site cu resurse) cursuri, laboratoare, documentație) și informații bine structurate pe site”*
- *“Suplimentarea orelor ce presupun aplicarea practică a cunoștințelor teoretice dobândite sau chiar înclinarea balanței orelor de curs și seminar, în favoarea informațiilor dobândite în urma unor lucrări practice.”*
- *“Practica”*

- *“Îmbunătățirea sistemelor (unităților) de calcul învechite sau înlocuirea lor cu generații noi de PC-uri.”*
- *“Suplimentarea, în mod semnificativ, a cursurilor de turism și oferirea de locuri pentru desfășurarea stagiilor de practică la agenții economici specializați în turism, care să le permită studenților să pună în practică, nu în mod superficial, aspectele teoretice dobândite.”*
- *“Dotarea sălilor, mai multe fonduri pentru renovarea sălilor și băilor”*
- *“Mai multă deschidere”*

III. Concluzii cu privire la procesul de evaluare a mediului de învățare oferit de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

La nivel instituțional, în anul universitar 2016/2017 a fost realizată o amplă acțiune de sondare a opiniei studenților și masteranzilor cu privire la mediul de învățare/dezvoltare oferit de către universitate pe întreg parcursul studiilor universitare, în conformitate cu prevederile PO14.010.

Rezultatele obținute au indicat faptul că 75% dintre studenții și masteranzii respondenți apreciază pozitiv mediul de învățare oferit de universitate și propriul lor traseu de învățare.

Demn de menționat este și faptul că **92% dintre studenții și masteranzii care au completat chestionarele de evaluare au declarat că ar recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia, respectiv în cadrul programelor de studii universitare de licență sau masterat oferite de instituție.**

Pentru îmbunătățirea procesului de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate și creșterea calității mediului de învățare oferit propunem următoarele:

- Implicarea mai activă a tutorilor de an, Ligii studenților și facultăților în procesul de informare a studenților și masteranzilor cu privire la importanța participării active la procesul de evaluare și a exprimării corecte și obiective a opiniei personale cu privire la mediul de învățare oferit de universitate pe durata studiilor universitare.
- Utilizarea rezultatelor evaluărilor și a opiniilor exprimate liber de studenți pentru îmbunătățirea programelor de studii oferite de fiecare facultate prin includerea în planurile de învățământ a unui număr mai mare de laboratoare în detrimentul seminariilor și îmbunătățirea modului de organizare a practicii de specialitate. Aceste măsuri vor fi discutate în cadrul activității de monitorizare a programelor de studii, respectiv în cadrul comisiilor de evaluare și asigurarea calității programelor de studii (CEAC-PS).
- Elaborarea unui plan de măsuri pentru îmbunătățirea serviciilor oferite studenților/masteranzilor la nivel instituțional, inclusiv în ceea ce privește dotarea sălilor de curs/laborator și includerea acestora în planul operațional anual.

- Participarea cadrelor didactice la programe de perfecționare psiho-pedagogică pentru îmbunătățirea calității activității de predare și evaluare;
- Participarea personalului administrativ la programe de perfecționare pentru îmbunătățirea relației și comunicării cu studenții și masteranzii.

Prezentul raport a fost elaborat de către Centrul pentru Managementul Calității și Strategie Instituțională, avizat în cadrul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității, CEAC-UAB.

Propus spre aprobarea Senatului,

DIRECTOR CMCSI

Conf. univ. dr. Varvara Simona

Avizat CEAC,

PREȘEDINTE CEAC

Prorector, Prof. univ. dr. Socol Adela

*Aprobat în Ședința Senatului Universității „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia
din 26 octombrie 2017.*

PREȘEDINTE

Conf. univ. dr. Lucian Marina

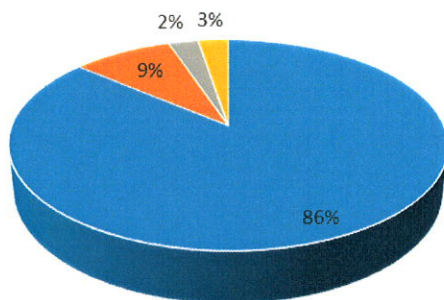
AVIZAT

Oficiul Juridic

Consilier juridic Claudia Rotar

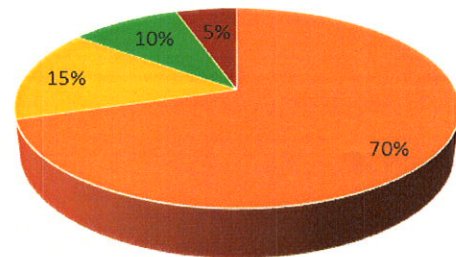
Anexa 1. Interpretarea răspunsurilor studenților/masteranzilor la fiecare dintre cele 7 întrebări care alcătuiesc itemul general CALITATEA PROCESULUI DE ÎNVĂȚĂMÂNT oferit de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

1. Cât de mulțumit sunteți de calitatea cunoștințelor teoretice dobândite în domeniu pe durata studiilor?



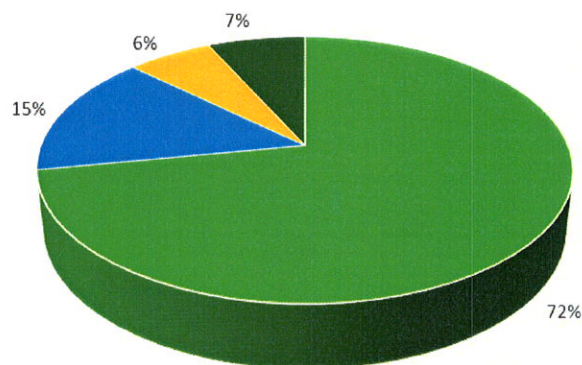
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

2. Cât de mulțumit sunteți de calitatea cunoștințelor practice dobândite în domeniu pe durata studiilor?



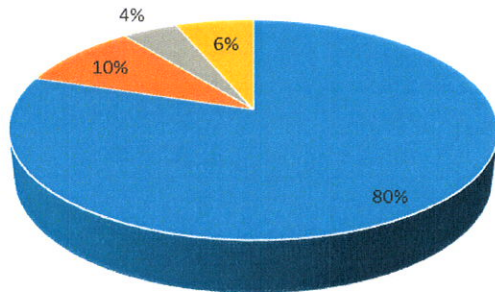
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

3. Cât de mulțumit sunteți de calitatea activităților desfășurate în cadrul practicii de specialitate ?



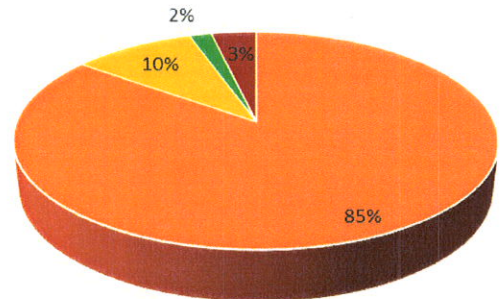
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

4. Cât de mulțumit sunteți de sprijinul oferit de către tutorele de an?



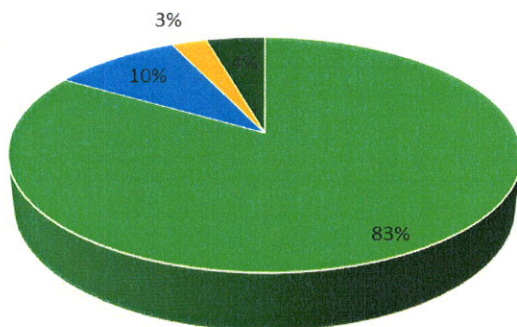
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

5. Cât de mulțumit sunteți de relația și comunicarea cadru didactic – student pe durata studiilor?



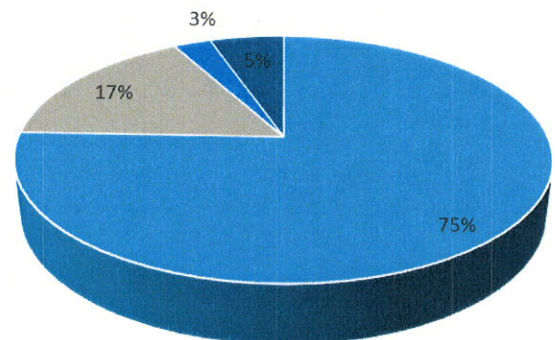
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

6. Cât de mulțumit sunteți de obiectivitatea/corectitudinea evaluărilor realizate de către cadrele didactice pe durata studiilor?



- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

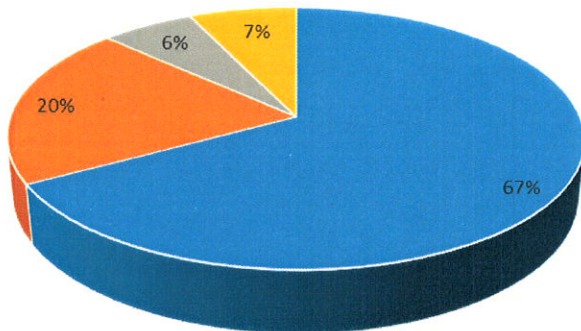
7. Cât de mulțumit sunteți de abilitățile de muncă în echipă și de comunicare dobândite pe durata studiilor ?



- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

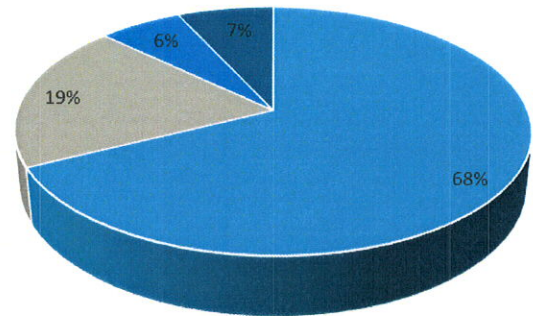
Anexa 2. Interpretarea răspunsurilor studenților/masteranzilor la fiecare dintre cele 6 întrebări care alcătuiesc itemul general CALITATEA BAZEI MATERIALE oferite de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

8. Cât de mulțumit sunteți de dotarea sălilor de curs?



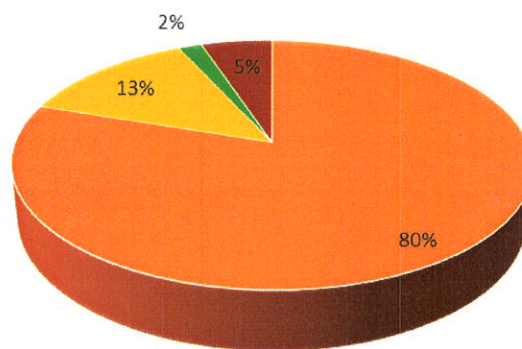
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

9. Cât de mulțumit sunteți de echipamentele din sălile de seminarii/laboratoare (dotare, funcționare)?



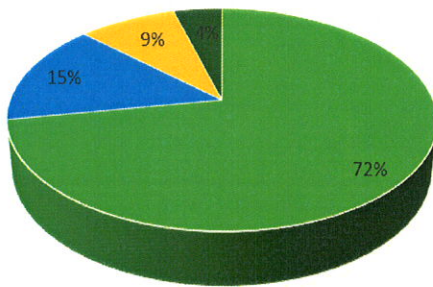
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

10. Cât de mulțumit sunteți de resursele de învățare (cărți, reviste, periodice, accesul la baze de date on-line) existente în biblioteca universității?



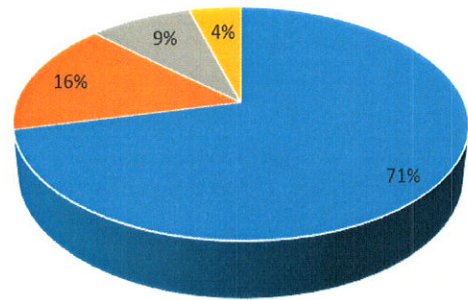
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

11. Cât de mulțumit sunteți de spațiile și condițiile din sălile de lectură (nr. de locuri, luminozitate, condiții termice etc.)?



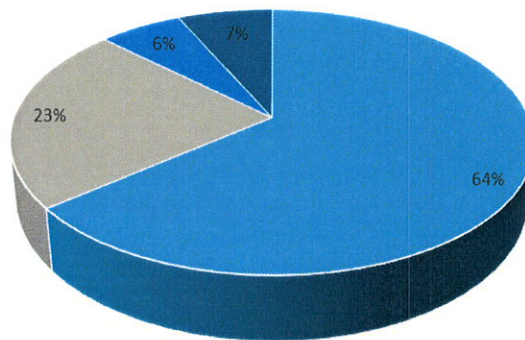
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

12. Cât de mulțumit sunteți de sistemele informatice și de comunicații (rețele de calculatoare, acces la INTERNET etc.) puse la dispoziția studenților?



- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

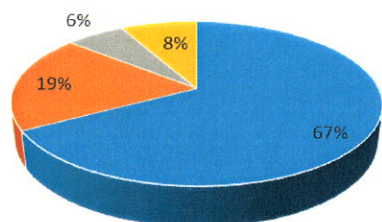
13. Cât de mulțumit sunteți de spațiile oferite pentru activitățile sportive (săli și terenuri de sport, bazin de înot etc.)?



- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

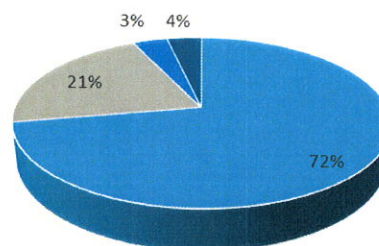
Anexa 3. Interpretarea răspunsurilor studenților/masteranzilor la fiecare dintre cele 11 întrebări care alcătuiesc itemul general CALITATEA SERVICIILOR oferite de Universitatea „1 Decembrie 1918” din Alba Iulia

14. Cât de mulțumit sunteți de serviciile și activitatea personalului din secretariatele facultății (program de lucru, disponibilitate, promptitudine)?



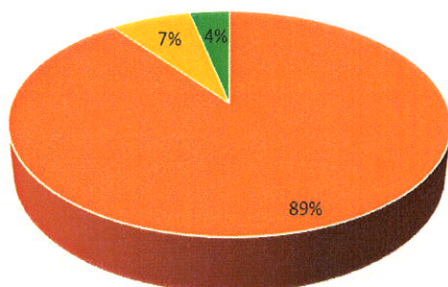
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

15. Cât de mulțumit sunteți de serviciile și activitatea personalului din administrația universității (serviciul social, casierie etc.)?



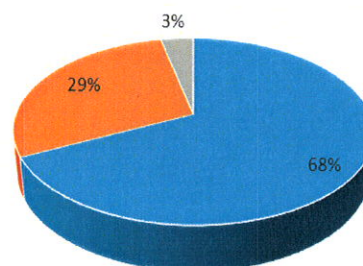
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

16. Cât de mulțumit sunteți de activitatea personalului bibliotecilor?



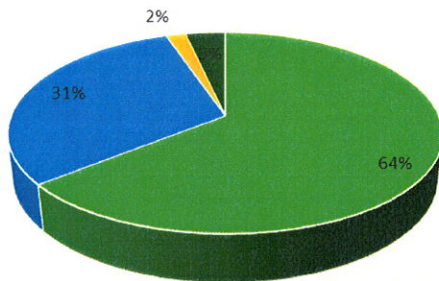
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Foarte nemulțumit

17. Cât de mulțumit sunteți de serviciile și sprijinul oferit în accesarea mobilităților internaționale (Erasmus Plus etc.) de către Centrul de Relații Internaționale?



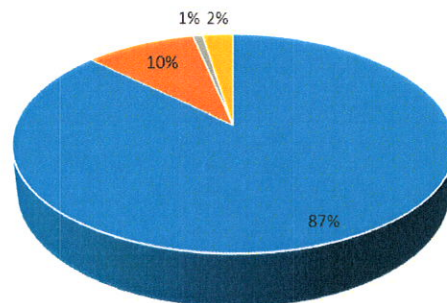
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Foarte nemulțumit

18. Cât de mulțumit sunteți de serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților?



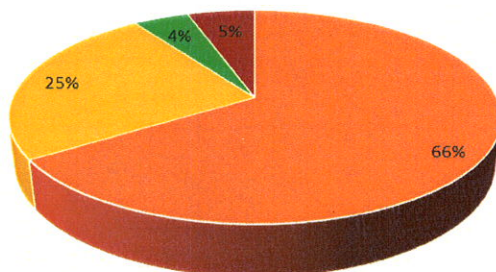
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

19. Cât de mulțumit sunteți de serviciile oferite de cantina universității (program, meniu, servire)?



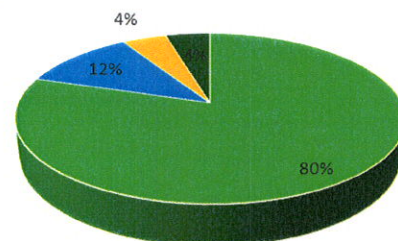
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

20. Cât de mulțumit sunteți de condițiile de cazare din căminele studențești (nr. locuri, dotare)?



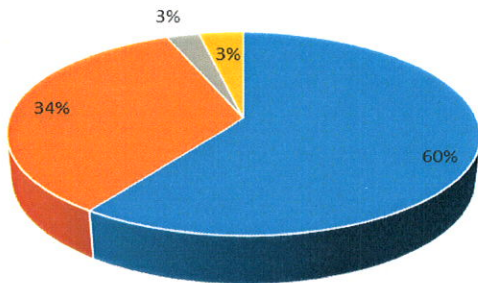
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

21. Cât de mulțumit sunteți de informațiile oferite de către facultate, pe pagina web și la aviziere, cu privire la programele de studii (orare, anunțuri, programarea examenelor etc.)?



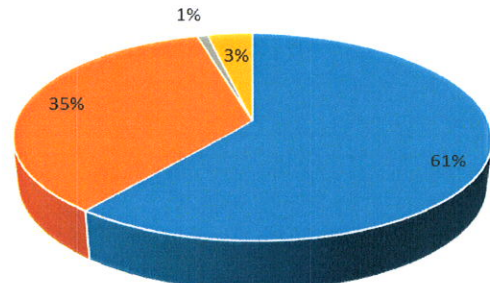
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

22. Cât de mulțumit sunteți de activitatea organizațiilor/cluburilor studențești?



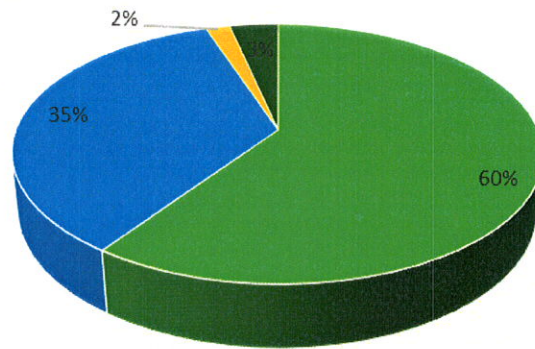
- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

23. Cât de mulțumit sunteți de activitatea cabinetului medical?



- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit

24. Cât de mulțumit sunteți de facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități ?



- Foarte mulțumit / Mulțumit
- Nici nemulțumit, nici mulțumit
- Nemulțumit
- Foarte nemulțumit