

RAPORT

privind evaluarea satisfacției studenților

al facultății „Finanțe”

Noiembrie 2016

În vederea realizării obiectivelor managementului calității privind evaluarea satisfacției studenților în cadrul facultății „Finanțe”, în perioada octombrie-noiembrie 2016, au fost distribuite formulare C.S.S 8.2.1/1 către **250 studenți**, ciclul I Licența, ceea ce reprezintă aproximativ 38.6%.

În cadrul Obiectivelor Calității al ASEM și a Facultății Finanțe - indicatorul măsurabil de evaluarea satisfacției studenților a fost stabilit la nivelul - minimum 80%, iar în urma procesării chestionarelor în anul 2016 s-a înregistrat respectarea obiectivului, mărimea indicatorului fiind 84.08 % în creștere cu 1.06 % față de 83.02% în 2015.

În general, la întrebările din chestionar s-au înregistrat variații mici, încadrate în intervalul **0,5-2%**, comparativ cu anul precedent. Sub nivelul satisfacției de minimum 80% sunt 2 poziții din 21 de întrebări din chestionar, față de 6 poziții în 2015.

În vederea realizării raportului, întrebările din chestionar au fost repartizate pe grupe relativ omogene și anume:

- I. În ceea ce privește „**Nivelul satisfacției privind condițiile generale create în ASEM**” din datele tabelului 1, observăm că în medie la:

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- în ASEM sunt create condiții necesare (1)	94,42	93,47	90,31	90,12	91.84	90.70
- resursele informaționale din ASEM îmi satisfac nevoile de formare (12)	94,19	89,02	87,97	89,57	89.8	90.47
- condițiile materiale din ASEM permit desfășurarea adecvată (13)	95,58	90,1	90,63	91,22	89.88	90.93
- condițiile din căminele studențești sunt acceptabile (14)	65,25	72,95	61,88	61,02	68.39	63.49

Privite prin prisma limitei minime de satisfacție stabilit de facultatea „Finanțe” observăm că, primele 3 poziții înregistrează un nivel de peste 90% cu variații nesemnificative de 1-1,5% față de anul 2015. Sub nivelul critic și în scădere cu 4,9% față de anul precedent se află poziția - *Condițiile din căminele studențești sunt acceptabile* – care reprezintă **63,49%**.

II. Nivelul satisfacției privind organizarea de către decanat a procesului de învățământ și atitudinea cadrelor didactice.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- cadrele didactice au o atitudine binevoitoare față de studenți (3)	82,79	80,3	79,5	81	81,4	83.02
- decanul are o atitudine respectoasă față de mine (8)	90,93	88,6	84,2	88,2	88,4	88.60
- problemele care au apărut au fost soluționate cu promptitudine de curatorul grupei (9)	76,51	78,2	74,5	74	76,9	83.49
- orarul orelor este stabilit corect (10)	85,45	84,92	81,25	84,63	84	86.42

La acest capitol, observăm că la trei poziții, indicatorii au înregistrat variații de 0,2-6%. Pentru prima data se înregistrează creșterea nivelului satisfacției la poziția - *Problemele care au apărut au fost soluționate cu promptitudine de curatorul grupei*, fiind de **83,49%** în creștere cu 6p.p.. și se datorează eforturilor continue ale Facultății Finanțe de îmbunătățirea activității îndrumătorilor grupelor și a monitorizării permanente din partea șefilor de catedra.

III. Nivelul satisfacției privind activitatea didactică și evaluarea performanțelor

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- modul de organizare și conținutul orelor mă motivează să învăț (4)	76,74	78,32	74,45	74,46	79,06	81.40
- evaluarea performanțelor mele este corectă (5)	79,53	81,89	80,08	80,63	81,96	82.33
- cursurile îmi satisfac nevoile de formare profesională (2)	84,19	85,25	81,17	83,14	82,12	86.51
- organizarea procesului de învățământ permite să-mi aleg discipline de studiu adecvate (11)	79,53	80,47	75,29	78,43	80,08	80.93

În cadrul acestui grup de întrebări, indicatorii înregistrează variații de 0,9-4% la fiecare poziție față de anul precedent. Poziție - *Modul de organizare și conținutul orelor mă motivează să învăț*, fiind în creștere cu circa 2,34% a depășit, pentru prima data, nivelul minim de 80%, constituind 81,40%.

Un alt indicator - *Organizarea procesului de învățământ permite să-mi aleg discipline de studiu adecvate*, este în creștere de 0,8%, fiind de 80,93%

IV. Nivelul satisfacției privind procesul educațional și activitățile extra-curiculare

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- activitățile extra-didactice contribuie la dezvoltarea mea profesională (15)	80,24	80,14	75,31	76,71	80,47	80.93
- sunt implicat activ în activitățile desfășurate în ASEM (16)	78,59	78,7	68,8	70	72,8	77.44
- procesul educațional din ASEM este bine organizat (17)	87,38	84,1	81,3	83,3	83	82.79
- activitățile organizațiilor studentești sunt utile (20)	84,19	84,04	75,7	78,8	77,96	83.49

În acest grup de întrebări observăm variații mărimii indicatorilor cu circa 0,5-3% față de anul precedent la toate întrebările chestionate. Sub nivel critic rămâne doar o poziție:

- *Sunt implicat activ în activitățile desfășurate în ASEM* – crește cu 4,64%;

La întrebare - *Activitățile organizațiilor studentești sunt utile* – s-a înregistrat o creștere de 5,53%, ceea ce a condus la depășirea nivelului minim, fiind de 83,49%

V. Nivelul satisfacției privind formarea profesională

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- mă simt responsabil pentru formarea mea profesională (6)	93,72	94,21	92,89	92,86	95,14	95.12
- relațiile mele cu colegi sunt constructive (7)	91,4	90,77	88,75	90,12	92	88.14
- cu competențele formate în ASEM cred că o să mă angajez la serviciu (18)	78,59	82,16	74,45	76,86	77,96	80.00
- competențele formate în ASEM cred că o să contribuie la obținerea succesului într-o afacere (19)	85,81	80,1	78,8	80,2	82,5	81.86

Privite din punct de vedere al dinamicii față de anul precedent, la toate pozițiile, constatăm creșterea nivelului satisfacției cu 0,02-2 %. Totodată, și la poziție - *Cu competențele formate în ASEM cred că o să mă angajez la serviciu* se înregistrează creștere cu 2,04% față de anul precedent, stabilindu-se la nivelul pragului minim de 80%

VI. Nivelul general al satisfacției

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
- sunt mândru că învăț în ASEM (21)	95,35	92,59	85,31	88,86	89,02	87.67
- nivelul general al satisfacției	84,78	84,15	80,1	81,62	83,02	84.08

Poziția - *Sunt mândru că învăț în ASEM* – este **89,02%**, în descreștere cu 1,35% față de anul precedent.

De asemenea, în chestionare completate de către studenții și facultății „Finanțe” au fost semnalate unele probleme și propuneri, care vizează:

- îmbunătățirea condițiilor de trai în cămine;
- nu am avut prea multe șanse să mă manifest;
- orarul să fie stabilit în primul schimb, de dimineață;
- orarul ne convine perfect; nu avem nevoie de modificări;
- crearea unui portal pentru studenți care să includă cursurile, informațiile și activitățile utile.

În concluzie, nivelul general de satisfacție a studenților înregistrat în 2015 este de 04,08%, peste limita minimă de 80%. În vederea îmbunătățirii calității și a gradului de satisfacție a studenților în anul de învățământ 2016-2017, este necesară analiza problemelor depistate pe **2 poziții** care, deși în creștere, se află la nivelul sau sub limita critic și pot fi perfecționate.

Probleme	Nivelul	Direcții de perfecționare	Responsabili
1. condițiile din căminele studențești sunt acceptabile (14)	63,49	Informarea Prorectorului pe probleme de administrare și gospodărie prin Demersul Consiliului Facultății Finanțe	Prorector pe probleme de administrație și gospodărie
2. sunt implicat activ în activitățile desfășurate în ASEM (16)	77,44	Informarea prin diferite modalități Elaborarea, afișarea și difuzarea pe grupe a planului manifestărilor științifice prevăzute de fiecare catedra la începutul anului de studiu	Decanat, Șefii de catedră, Curatorii, Consiliul studențesc

Prodecan,

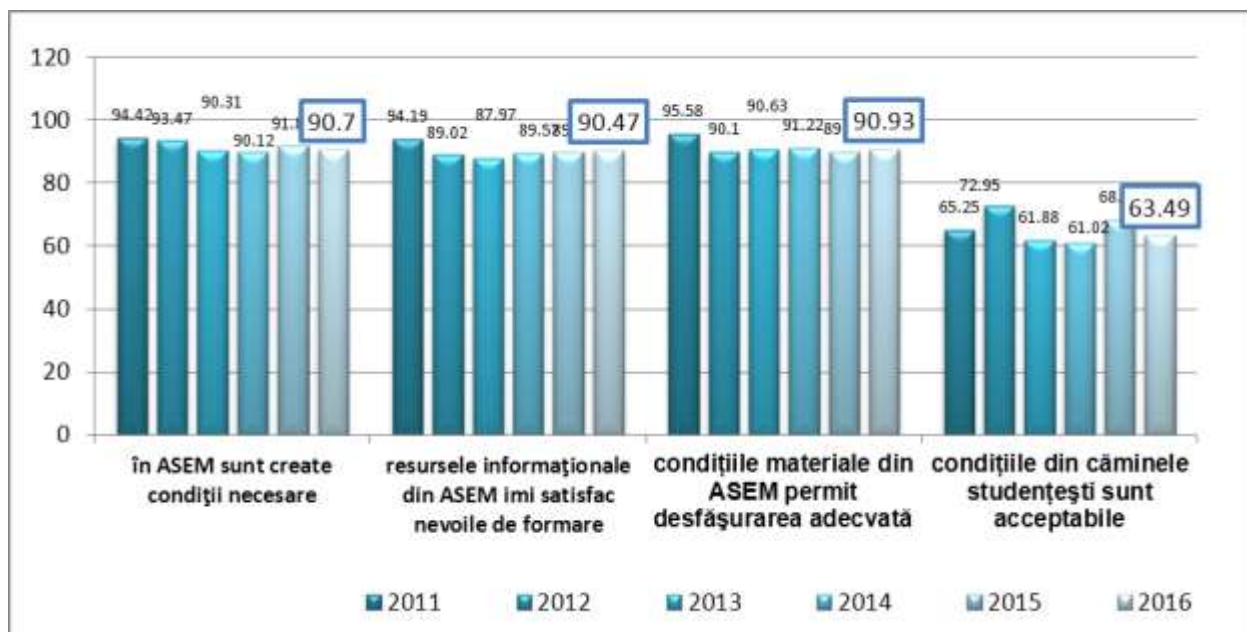
A. Baurciulu

29.11.2016

Prezentat în cadrul ședinței Consiliului Facultății Finanțe din 07.12.2016

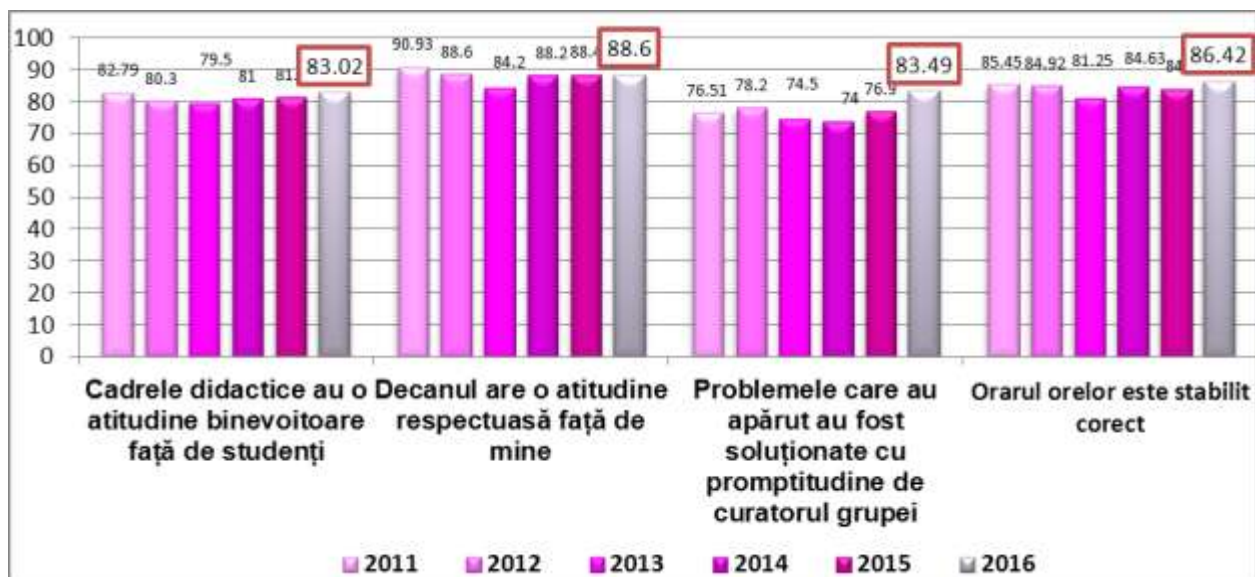
Tabelul 1.

Nivelul satisfacției privind condițiile generale create în ASEM



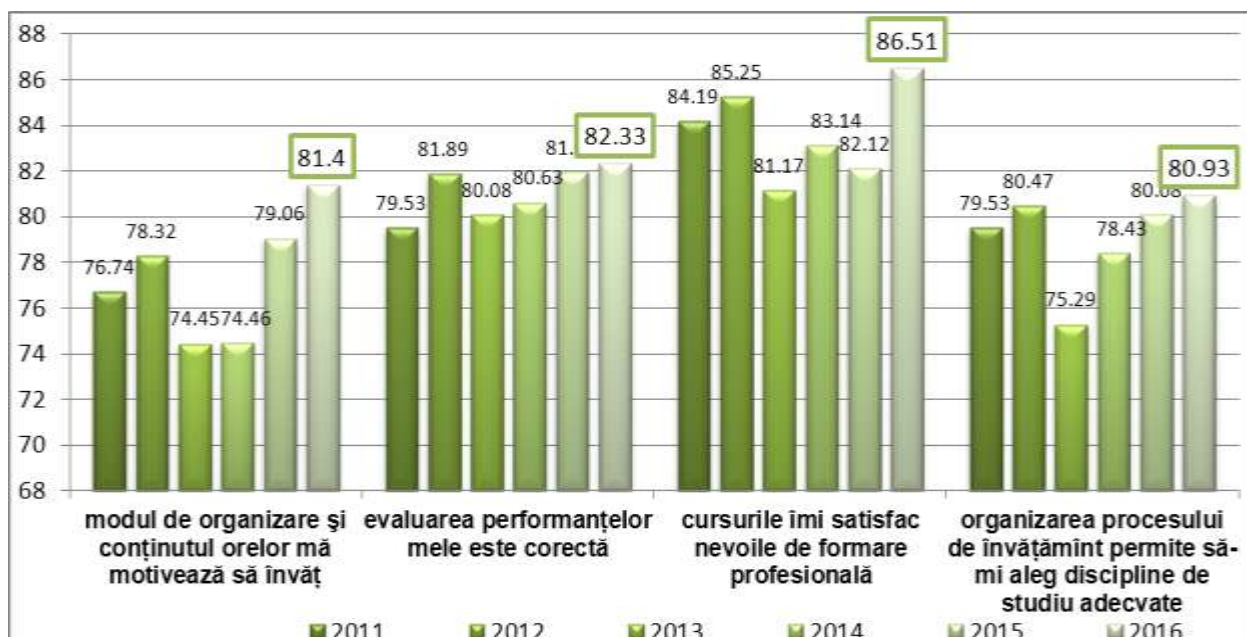
Tabelul 2.

Nivelul satisfacției privind organizarea de către decanat a procesului de învățământ și atitudinea cadrelor didactice



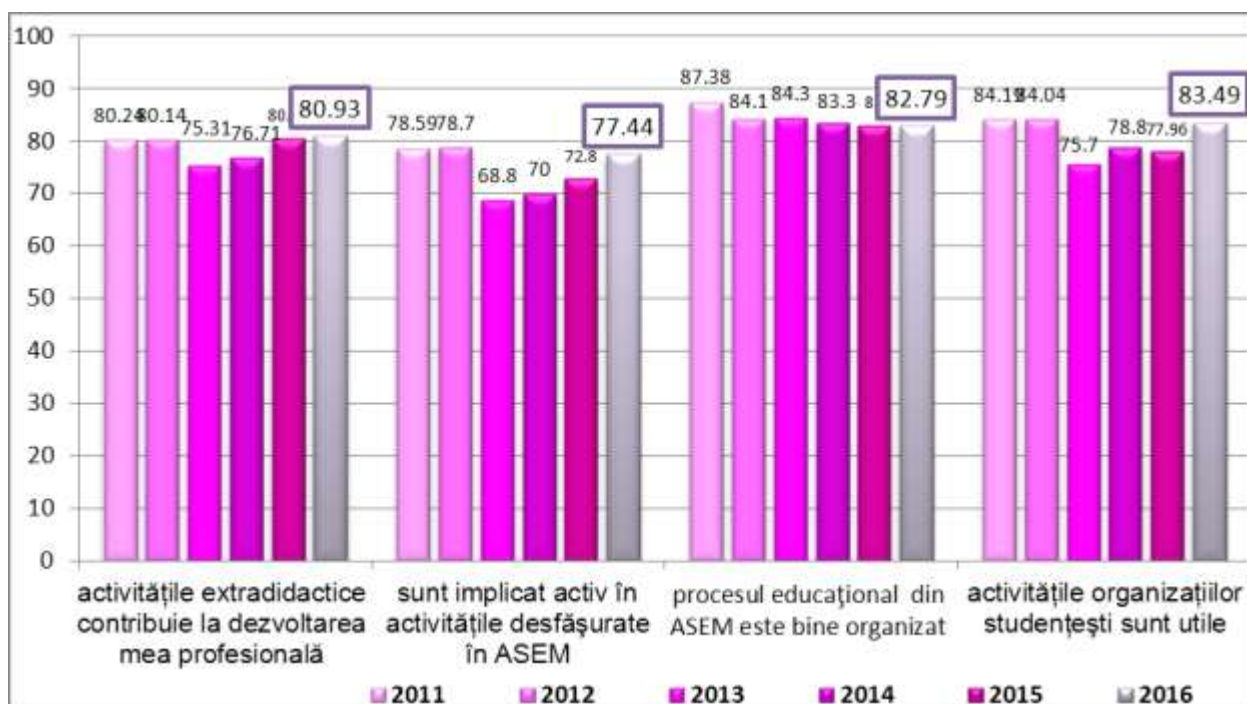
Tabelul 3.

Nivelul satisfacției privind activitatea didactică și evaluarea performanțelor



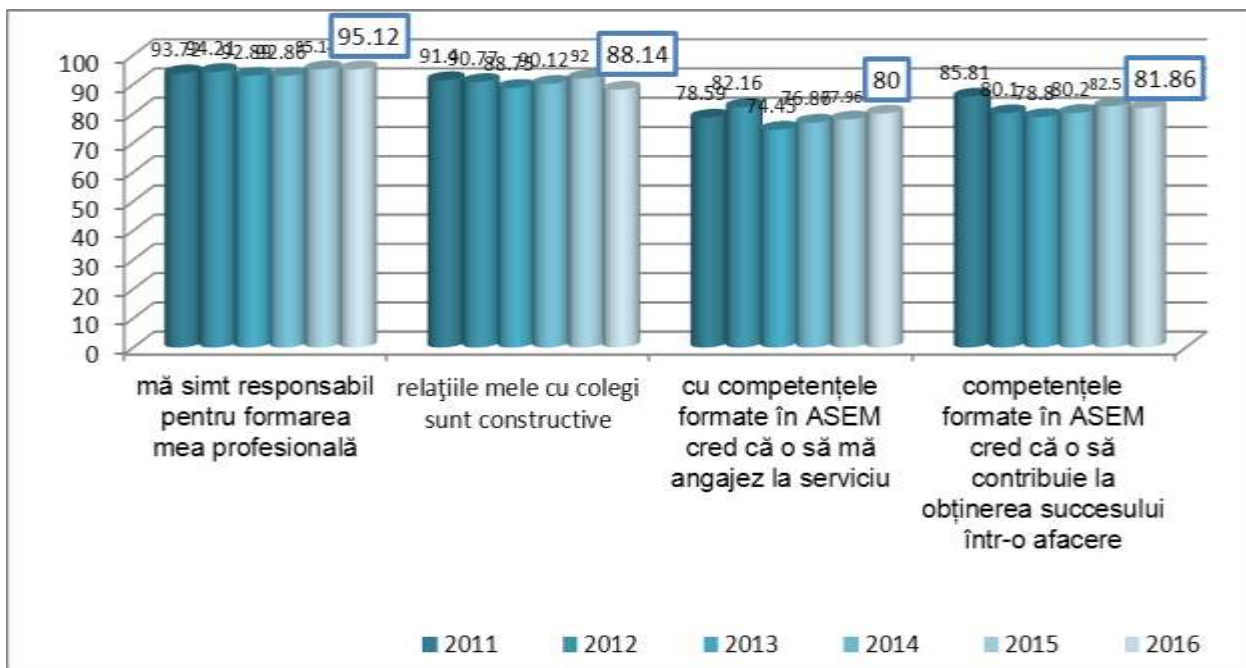
Tabelul 4.

Nivelul satisfacției privind procesul educațional și activitățile extra-curriculare



Tabelul 5.

Nivelul satisfacției privind formarea profesională



Tabelul 6.

Nivelul general al satisfacției

