Moldavian Journal for Education and Social Psychology
ISSN: 2559-7620
Covered in: CrossRef; RePEc; CEEOL; KVK; WorldCat; Google Scholar

2018, Volume 2, Issue 1, pages: 25-76 | doi: https://doi.org/10.18662/mjesp/03

Study on the Level of Satisfaction of Students at „Stefan cel Mare" University from Suceava regarding the Educational Services

Georgiana CIUBOTAR[1]

[1] Stefan cel Mare University from Suceava, Romania.

Abstract: This research aims at forming a picture of the satisfaction of the students from "Ştefan cel Mare" University of Suceava, a University from the NE NE of Romania, towards the educational services offered by the university.

Keywords: *Quality in Higher Education; student satisfaction;*

How to cite: Ciubotar, G. (2018). Study on the Level of Satisfaction of Students at „Stefan cel Mare" University from Suceava regarding the Educational Services. *Moldavian Journal for Education and Social Psychology, 2*(1), 25-76. https://doi.org/10.18662/mjesp/03

Introducere

Satisfacţia se poate defini ca fiind „starea subiectivă rezultată din împlinirea necesităţilor, lipsa de tensiuni, de anxietate; se fundamentează pe aprecierea pozitivă a modului de desfăşurare a vieţii în general sau a unei stări particulare a acesteia" (Mihalache, 2008). În cercetarea de faţă se urmăreşte formarea unei imagini asupra gradului de satisfacţie al studenţilor de la Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava, o Universitate din regiunea de NE a României, faţă de serviciile educaţionale oferite de către universitate.

Satisfacţia faţă de pregătirea profesională

Satisfacţia reprezintă una dintre caracteristicile desfăşurării eficiente a muncii. Depinzând de gradul de implicare în desfăşurarea muncii, personalul unei organizaţii este satisfăcut sau nesatisfăcut în diverse feluri. Personalul înţelege munca nu numai ca un mod de procurare a celor indispensabile, ci şi ca o eventualitate de a câştiga prieteni, trăiri pozitive şi experienţe frumoase. Starea de mulţumire sau nemulţumire a personalului are o influenţă în bine sau în rău asupra modului în care acesta se manifestă, atât pe plan personal, cât şi în organizaţie.

Identitatea Universităţii „Ştefan cel Mare" din Suceava

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava este unica unitate de învăţământ furnizoare de studii superioare din oraşul Suceava. Pentru zona din nord-estul ţării, aceasta reprezintă o emblemă şi un motiv mândrie, în primul rând pentru simplul cetăţean, apoi pentru studenţi.

Bazele organizaţionale ale actualei universităţi se află în Ordinul Ministerului Învăţământului din 13.09.1963, când se înfiinţează la Suceava Institutul Pedagogic cu program de studii de 3 ani. Institutul Pedagogic din Suceava se transformă, în baza Decretului Consiliului de Stat nr. 209/12.07.1977, în Institutul de învăţământ superior, pentru ca ulterior, prin H.G. nr. 225/7.03.1990, acesta să se transforme în Universitate. Potrivit Cartei Universitare, Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava este o instituţie de învăţământ superior de stat acreditată, care funcţionează în conformitate cu principiile Declaraţiei Drepturilor Omului şi a altor documente cu vocaţie universală, cu valorile Procesului Bologna şi în baza Constituţiei României, Legii învăţământului, Legii statutului personalului didactic, Cartei Universitare şi a regulamentelor aprobate de Senatul propriu (DAC, 2008).

Misiune şi obiective

„Potrivit Raportului privind starea universităţii din 2017, Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava îşi asumă misiunea de a asigura afirmarea culturii şi ştiinţei româneşti în circuitul regional, naţional şi mondial de valori, de a promova cercetarea ştiinţifică, creaţia literar-artistică şi performanţa sportivă, dar şi de a dezvolta gândirea critică, iniţiativa personală şi de grup şi potenţialul creativ al membrilor comunităţii academice. Astfel, misiunea universităţii se înscrie pe trei mari direcţii, şi anume: educaţia profesională şi umană, cercetarea şi implicit dezvoltarea socială şi asigurarea unui pilon de sprijin şi unui catalizator de cultură pentru comunitate" (USV, 2017).

Conform Referatului Comisiei de Specialitate asupra Raportului privind starea universităţii, obiectivele pe care şi le propune USV pentru realizarea misiunii asumate sunt precizate în tabelul următor:

Tabel nr. 1 – Obiectivele Universităţii „Ştefan cel Mare" din Suceava

Nr.crt.	**Obiective**
1.	„Adoptarea şi promovarea unui management strategic de dezvoltare globală, naţională şi regională a universităţii".
2.	Promovarea principiului calităţii în activitatea universităţii.
3.	„Promovarea şi dezvoltarea sistemului european al calificării din învăţământul superior".
4.	„Organizarea competitivă a procesului didactic, în vederea formării de specialişti cu pregătire superioară".
5.	„Pregătirea continuă a absolvenţilor din învăţământul universitar prin programe de studii de licenţă şi masterat, prin formare continuă, prin studii de conversie şi reconversie profesională, organizate în spiritul progresului, cunoaşterii şi educaţiei permanente".
6.	„Organizarea unei cercetări ştiinţifice competitive, prin dezvoltarea de puternice şcoli ştiinţifice şi direcţii de cercetare şi prin participarea la realizarea de proiecte ştiinţifice de interes major".
7.	„Afirmarea constantă a prestigiului naţional şi internaţional la nivel ştiinţific, cultural şi artistic prin editarea de reviste, publicaţii periodice şi neperiodice, studii, monografii".
8.	„Promovarea vizibilităţii universităţii prin organizare de congrese, conferinţe, simpozioane, colocvii, expoziţii, spectacole şi concursuri".
9.	„Asigurarea bazei materiale corespunzătoare pentru desfăşurarea activităţilor didactice şi de cercetare pentru cadre didactice şi studenţi".
10.	„Facilitarea relaţiilor de cooperare internaţională, intra-şi transeuropeană şi integrarea în sistemul european de învăţământ superior din punct de vedere structural, calitativ şi al eficienţei economice".
11.	„Asigurarea accesului neîngrădit la informaţii pentru toţii membrii comunităţii

	academice, a libertăţii lor de gândire, de conştiinţă, de exprimare şi de asociere ştiinţifică şi profesională".

Sursa: Prelucrare proprie a datelor după Referatul CADACDA (2017)

Principiile de bază ale Universităţii

Potrivit Raportului Anual de Evaluare Internă a Calităţii Educaţiei din 2016 (USV, 2016), principiile care stau la baza managementului universitar în privinţa asigurării calităţii sunt enumerate în tabelul următor:

Tabel nr. 2 – Principiile care stau la baza managementului universitar în privinţa asigurării calităţii

Nr.crt.	**Principii**
1.	Formarea şi dezvoltarea **unei culturi organizaţionale**, ca principală resursă instituţională care să susţină schimbările substanţiale de abordare şi management şi să garanteze succesul în competiţia de pe piaţa educaţională a învăţământului superior.
2.	Promovarea principiului autonomiei universitare la toate nivelurile simultan cu profesionalizarea managementului academic şi administrativ.
3.	Asigurarea **dimensiunii inovative a universităţii** prin dezvoltarea managementului strategic şi perfecţionarea competenţelor de planificare strategică la nivelul departamentelor şi facultăţilor.
4.	Armonizarea dintre managementul academic şi cel administrativ prin îmbunătăţirea căilor de comunicare şi a procedurilor de luare a deciziilor.
5.	Responsabilizarea factorilor care asigură **managementul calităţii** la nivel de facultate şi departament prin formarea continuă a echipelor de lucru, prin implicarea în proiecte naţionale, internaţionale şi diseminarea experienţei pozitive acumulate prin dezbateri şi informaţii asupra calităţii.
6.	**Managementul resurselor umane,** prin creşterea nivelului de instruire a cadrelor didactice în perfecţionarea metodelor de predare interactivă, centrate pe student şi analiza în echipă a proceselor de restructurare curriculare.
7.	Utilizarea cu maximă eficienţă a tuturor resurselor materiale din universitate şi **diversificarea bazei de finanţare** prin răspuns adecvat la solicitările societăţii.
8.	Asigurarea echilibrului între eficienţă şi operativitate în luarea deciziilor şi conducerea colectivă, democratică şi transparentă.
9.	**Implicarea studenţilor în activitatea decizională** privind viaţa universitară şi sprijinirea pregătirii reprezentanţilor organizaţiilor studenţeşti pentru această misiune.
10.	Organizarea întregii activităţi manageriale dintr-o perspectivă sistemică pe baza feedback-ului şi **managementului informaţional**, dar şi prin instruirea factorilor de decizie în domeniul tehnicilor de comunicare.

Sursa: Prelucrare proprie după Raportul anual de evaluare internă a calităţii educaţiei (USV, 2016)

Oferta educaţională

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava este reprezentată în anul universitar 2017-2018 dintr-un număr de 10 facultăți. Acestea sunt prezentate în schema următoare.

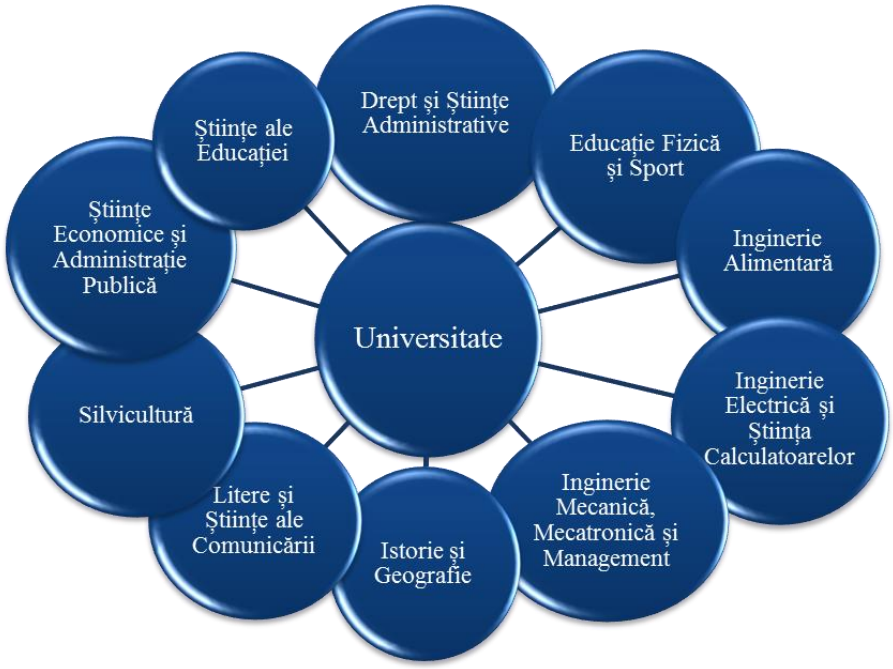


Figura nr. 1 – Structura ofertei educaţionale pe facultăţi a Universităţii „Ştefan cel Mare" din Suceava

Sursa: Prelucrare proprie a datelor diponibile pe site-ul http://www.usv.ro/

„Conform Hotărârii de Guvern nr. 615/2017 pentru modificarea şi completarea Hotărârii Guvernului nr. 40/2017 privind aprobarea Nomenclatorului domeniilor şi al specializării/programelor de studii universitare şi a structurii instituţiilor de învăţământ superior pentru anul universitar 2017-2018, Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava dispune de *55 de programe de studii universitare de licenţă* (46 de programe de studii de învăţământ cu frecvenţă şi 9 programe de învăţământ la distanţă – ID), *10 programe de conversie profesională şi 49 de programe de studii universitare de master*, din care un program de studii universitare de master în limba engleză şi trei cu dublă diplomă. De asemenea, în cadrul USV se desfăşoară *studii universitare de doctorat în 15 domenii*, sub îndrumarea a *52 de profesori conducători de doctorat"* (CADACDA, 2017).

„În ceea ce privește **populația** școlară, la examenul de admitere din 2017, pentru studii universitare de licență s-au prezentat *3339 candidați*, care au avut posibilitatea de a opta pentru cele *1123 de locuri finanțate de la buget* pentru cetățeni români (din care 10 locuri pentru candidați rromi), *1965 de locuri cu taxă* (zi și ID) și *325 locuri pentru români de pretutindeni*. La examenul de admitere din 2017, pentru studiile univesitare de masterat, cei *1193 candidați* au avut posibilitatea de a opta pentru cele *540 de locuri finanțate de la buget* și *940 de locuri cu taxă*. Populația școlară a USV la data de *1 octombrie 2017 a fost de* ***8366*** *studenți*, în creștere ușoară față de anul universitar precedent" (CADACDA, 2017).

În cadrul Universității „Ștefan cel Mare" din Suceava, studenții care frecventează programele de studii ale celor 10 facultăți se bucură de burse și alte modalități de sprijin cu caracter financiar, potrivit reglementărilor interioare și ale legislației în vigoare. Universitatea acordă burse studenților care obțin rezultate școlare foarte bune, celor care obțin rezultate deosebite în activitățile care țin de cultură și sport, cât și celor care promovează imaginea universității. În funcție de cele anterior menționate, USV acordă următoarele categorii de burse:



Figura nr. 2 – Categorii de burse acordate de către USV
Sursa: Prelucrare personală a datelor oferite de către Raportul privind starea universității (USV, 2017)

Studenții se bucură în același timp de decontarea a 50% din prețul biletelor de transport și a abonamentelor, însă și de subvenții de sprijin acordate individual pentru cazare. Aceștia beneficiază totodată și de sprijinul acordat în ceea ce privește participarea la concursurile organizate pentru studenți, atât în țară, cât și în străinătate.

Scurtă descriere a ofertei educaţionale oferite de către universitate şi a unităţii de învăţământ cercetate

Conform *Raportului privind starea universităţii din anul 2017*, Universitatea "Ştefan cel Mare" din Suceava are un număr de 5095 de studenţi înscrişi la programele de studii universitare de licenţă, forma de învăţământ cu frecvenţă, cu taxă şi fără taxă, dintr-un număr total de 8366 de studenţi. Restul numărului de studenţi, până la 8366 sunt înscrişi la programele de studii universitare de masterat şi doctorat, forma de învăţământ cu frecvenţă şi la distanţă. Universitatea are în componenţa sa un număr total de 10 facultăţi şi 55 de programe de studii universitare de licenţă.

„Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava dispune de 18 corpuri de clădire frumos amenajate, cu o suprafaţă totală de aproximativ 56.000 m2, din care doar 27.300 m2 utili pentru învăţământ" (USV, n.d.a).

USV pune la dispoziţia studenţilor:



Figura nr. 5 – Dotările Universităţii "Ştefan cel Mare" din Suceava

Sursa: Prelucrare proprie a datelor disponibile pe site-ul universităţii www.usv.ro

Patrimoniul şi dotarea universităţii

„Potrivit informaţiilor disponibile pe site-ul universităţii, Universtatea „Ştefan cel Mare" din Suceava pune la dispoziţia studenţilor 18 corpuri de clădiri cu o suprafaţă totală de aproximativ 56.000 m2, din care utilă pentru învăţământ 27.300 m2. Mai bine de jumătate din această suprafaţă este destinată celor 140 laboratoare cu o capacitate totală de 2.100 locuri, iar un

sfert, celor 41 săli de curs şi seminar cu o capacitate totală de 2.900 locuri. Suprafaţa totală desfăşurată a clădirilor de învăţământ este de 40.242 m2. Toate spaţiile de învăţământ din Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava beneficiază de conexiune la Internet. Accesul Internet în USV a demarat în 1996 prin serviciul Dial-up cu sprijinul fundaţiei Soros şi ulterior al RoEduNet. În 2008 reţeaua de date cuprindea peste 1300 de calculatoare conectate, 18 servere, conectate la reţeaua Internet, 60Mbps" (USV, n.d.a).

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava pune la dispoziţia studenţilor următoarele:

Tabel nr. 3 – Dotări USV

Nr. crt.	Dotările USV	Caracteristici
1.	Bibliotecă	USV pune la dispoziţia studenţilor 6 săli unde pot lectura şi învăţa, acestea regăsindu-se in corpul E şi corpul A al campusului, cu o suprafaţă de 819 m², 429 locuri şi un fond de carte de peste 275.000 de volume. Biblioteca dispune de publicaţii periodice, teze de doctorat, descrieri de brevete de invenţie, documente cartografice şi alte categorii de documente.
2.	Xerox	Xeroxul este situat la subsolul corpului E, iar acesta realizează augmentarea cursurilor şi a celorlalte materiale didactice necesare procesului de învăţământ superior.
3.	Restaurant universitar	Studenţii sunt aşteptaţi pentru a servi masa în fiecare zi, de luni până vinery, între orele 12^{00}-15^{00} şi 18^{00}-20^{00}. Suprafaţa restaurantului este de aproximativ 1.508 m² şi cuprinde un număr total de locuri pentru 250 de persoane.
4.	Auditorium Joseph Schmidt	Auditoriumul a fost inaugurat în anul 2007, având o suprafaţă de 267,3 m² şi o capacitate de 240 de locuri. Acesta este destinat pentru desfăşurarea de manifestări cu caracter cultural.
5.	Teren de sport	Terenul de sport cu pistă de alergare şi cu gazon artificial este acoperit cu balon presostatic. Suprafaţa terenului de sport este de 2.400 m². Acesta este amenajat pentru diverse jocuri sportive.
6.	Complexul de natatie şi kinetoterapie	"Se desfăşoară pe o structură de demisol, parter şi un etaj; are o suprafaţă de 2.900 m² şi cuprinde bazin de înot, vestiare, anexe (staţie tratare apă, centrală termică şi ventilaţie), săli de pregătire fizică, cabinete didactice şi cabinet de kinetoterapie".
7.	Cămine studenţeşti	USV dispune de un număr de 5 cămine studenţeşti care oferă cazare atât studenţilor cât şi cadrelor didactice. Aceste cămine au o suprafaţă maximă de 1.050 de locuri".

Sursa: Prelucrare proprie a datelor disponibile pe site-ul universităţii www.usv.ro

Planuri de viitor pe care Universitatea îşi propune să le realizeze

Universitatea îşi propune să construiască un al doilea campus, situat la intrarea în comuna Moara.

„Odată cu anul 2007, în patrimoniul USV au intrat, prin hotărâre de guvern, o suprafaţă de 30 ha, situată la 3 km de actualul campus, care ocupă acum 6 ha. În noua locaţie va fi amplasat Campusul 2, în care sunt prevăzute construcţia unor obiective precum: casa de cultură a studenţilor, sala polivalentă cu 4500 de locuri, bazin de înot olimpic, spaţii de învăţământ pentru facultăţile de Silvicultură, Educaţie Fizică şi Sport, terenuri de sport, lac nautic, parc dendrologic, gradină botanică, complex de sere, centre de cercetare în nanotehnologii şi biotehnologii, centru de restaurare şi muzeu universitar, bibliotecă centrală universitară, 5 cămine studenţeşti cu o capacitate totală de 1500 de locuri şi un restaurant studenţesc. Toate investiţiile materiale au ca scop crearea unui mediu care să faciliteze şi să stimuleze educaţia şi cercetarea. Universitatea îşi propune să devină un factor din ce în ce mai activ în viaţa comunităţii locale şi centru de referinţă pentru învăţământul superior european" (USV, n.d.b).

Resursa umană

Un factor important în asigurarea performanţei în educaţie, cercetare şi pregătire îl reprezintă resursa umană. Aşadar, evaluarea resursei umane constituie un procedeu necesar, permanent, multilateral şi de mare răspundere, regrupând operaţiuni de recrutare a noului personal şi de pregătire şi specializare a celui deja angajat.

Pentru a se atinge obiectivul cel mai important al universităţii, şi anume performanţa în educaţie, cercetare şi pregătire profesională, s-au instituit următoarele obiective strategice:

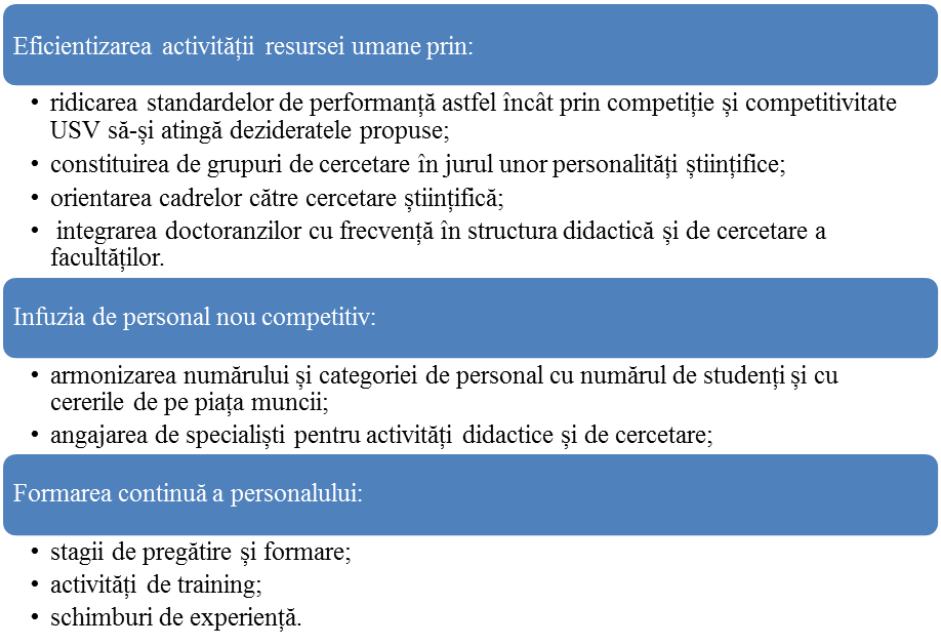


Figura nr. 3 – Obiective strategice

Sursa: Prelucrare proprie a datelor diponibile în Raportul privind starea universității (USV, 2017)

Structura şi politica calităţii

Nesiguranţa garantării securităţii a reprezentat un interes continuu a personalului didactic şi a administraţiei din USV. Astfel, în anul 2000 s-a constituit Departamentul pentru Managementul Calităţii, iar în anul 2005 s-a constituit Comisia de evaluare pentru garantarea unei mai bune calităţi a universităţii, urmând a fi constituite şi pentru fiecare facultate asemenea comisii. S-a pus un accent deosebit asupra faptului că studenţii trebuie să fie la curent cu documentele Universităţii, să cunoască ce conţin acestea şi să îşi exprime opţiunile proprii. Lucrul acesta s-a realizat prin includerea unui student care reprezintă organizaţiile studenţeşti în structura Departamentului pentru garantarea calităţii.

Modul de evaluare a studenţilor

Pentru evaluarea studenţilor, Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava a introdus un sistem de credite transferabile, ce reprezintă un instrument eficace şi care facilitează realizarea schimburilor de credite pentru studenţi atât la nivel naţional, cât şi internaţional.

„În USV există un Regulament cadru privind examinarea şi notarea studenţilor, care prevede detalii privind activitatea de predare, seminarizare, laborator şi de examinare a studenţilor. Regulamentul prevede prezenţa la examinare a două cadre didactice, titularul cursului şi un alt cadru didactic de specialitate conform unei programări afişate de secretariate cu cel puţin o săptămână înainte de sesiune. Metodele şi procedeele de examinare a studenţilor sunt inserate în programele analitice ale disciplinelor şi sunt comunicate studenţilor la începutul activităţii didactice. Titularii de disciplină prezintă studenţilor la începutul fiecărui semestru modalitatea de notare pe parcursul semestrului, modalitatea de examinare (la examen sau colocviu) şi de calcul a notei finale la disciplină" (DAC, 2008).

Modul în care sunt transmise informaţiile necesare publicului

„Universitatea oferă toate informaţiile relevante pentru mediul social şi economic privind învăţământul (admitere, perioada studiilor, absolvenţi), cercetarea, situaţiile financiare, iar oferta de informaţii publice este comparabilă cu cea oferită de universităţile din UE. Site-ul universităţii corespunde celor mai exigente cerinţe. Aici sunt disponibile: informaţii pentru candidaţi privind admiterea şi oferta educaţională; prezentarea structurii universităţii la nivel de facultate şi catedre; prezentarea departamentelor; documente şi regulamente; anunţuri care privesc viaţa internă (conferinţe, workshopuri, posturi vacante, licitaţii etc.)" (DAC, 2008).

Scopul şi obiectivul cercetării

Scopul cercetării de faţă îl reprezintă formarea unei imagini asupra *gradului de satisfacţie a studenţilor* din cadrul Universităţii „Ştefan cel Mare" din Suceava faţă de serviciile educaţionale oferite de către această Universitate.

Obiectivul principal pe care l-am urmărit în cadrul acestei cercetări a fost identificarea gradului de satisfacţie a studenţilor din cadrul Universităţii „Ştefan cel Mare" din Suceava din anii I, II, III sau IV de studiu. Astfel, ne-am propus să determinăm:

- gradul de satisfacţie a studenţilor faţă de calitatea programelor de studiu;
- gradul de satisfacţie a studenţilor referitor la modul în care aceştia sunt informaţi;
- gradul de satisfacţie a studenţilor în ceea ce priveşte conţinutul procesului de învăţământ;

- gradul de satisfacţie a studenţilor faţă de relaţia profesor-student, cât şi faţă de profesionalismul cadrelor didactice;
- gradul de satisfacţie a studenţilor în ceea ce priveşte condiţiile de igienă, organizare şi ordine pe care universitatea le oferă;
- măsurarea popularităţii şi impactul diferitelor programe pe care universitatea le derulează;
- gradul de satisfacţie a studenţilor faţă de serviciile oferite de către căminul, cantina şi biblioteca universităţii;
- gradul de satisfacţie în ceea ce priveşte acordarea burselor şi decontarea biletelor de transport;
- percepţia asupra angajabilităţii după terminarea studiilor;
- opţiunea de continuare a studiilor în Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava.

Metodologia utilizată în cadrul cercetării

În cadrul acestui subcapitol vom descrie eşantionul utilizat pentru realizarea cercetării, ponderea şi valoarea marjei de eroare, perioada, dar şi modul în care s-a realizat culegerea datelor necesare pentru cercetare, distribuţia exactă a membrilor eşantionului pe facultate, anul de studiu, dar şi instrumentul de colectare a datelor.

Descrierea eşantionului

Cercetarea referitoare la gradul de satisfacţie a studenţilor faţă de serviciile educaţionale oferite de către Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava a cuprins studenţi de la toate cele 10 facultăţi din cadrul universităţii, studenţi care urmează pregătirea în cadrul ciclului I de licenţă din anii I, II, III sau IV de studiu, forma de învăţământ cu frecvenţă.

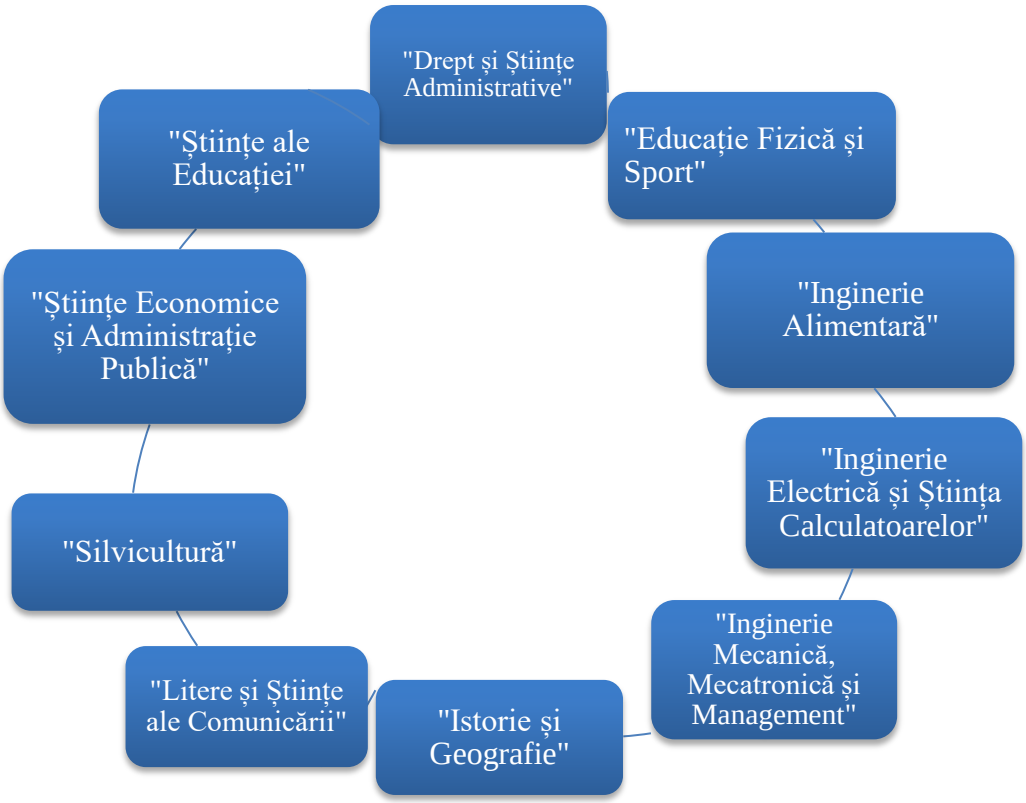


Figura nr. 4 – Componența Universității "Ștefan cel Mare" din Suceava. Facultăți

Sursa: Prelucrare proprie a datelor disponibile pe adresa http://www.usv.ro/

Conform *Raportului privind starea universității din 2017* (USV, 2017), numărul total de studenți de la programele de studii universitare de licență pe care universitatea îi are este de **5095** de studenți. Chestionarul a fost aplicat pe un eșantion de 100 de respondenți de la fiecare facultate din cadrul universității, ceea ce face însă ca cercetarea să nu fie de mari dimensiuni. Probabilitatea este de 95%, iar valoarea marjei de eroare este de aproximativ +/- 9%, calculată cu un program specializat de calcul a eșantionului disponibil online la adresa http://infomass.ro.

Operațiunea de culegere a datelor a avut loc în perioada 06 aprilie – 15 mai 2018. Chestionarul a fost creat online, cu ajutorul site-ului https://docs.google.com, și a fost împărțit de asemenea online, prin intermediul aplicației messenger, studenților de la fiecare facultate din cadrul universității care urmează pregătirea în cadrul ciclului I de licență, din anii I, II,

III sau IV de studiu, forma de învăţământ cu frecvenţă. La momentul completării chestionarului, respondenţii au fost informaţi asupra scopului urmărit în cadrul cercetării, durata aproximativă de timp pentru completarea chestionarului, dar şi asupra caracterului anonim al acestuia.

La baza eşantionării a stat metoda *bulgărelui de zăpadă*. Prin intermediul acestei metode am putut ajunge la un număr cât mai mare de respondenţi de la toate cele 10 facultăţi ale Universităţii.

În tabelul următor vom prezenta distribuţia exactă a membrilor eşantionului pe facultăţi şi ani de studiu.

Tabel nr. 4 – Distribuţia membrilor eşantionului pe facultăţi şi ani de studiu

Nr. crt.	**Facultate**	**Procent (%)**
1.	"Drept şi Ştiinţe Administrative"	10%
2.	"Educaţie Fizică şi Sport"	10%
3.	"Inginerie Alimentară"	10%
4.	"Inginerie Electrică şi Ştiinţa Calculatoarelor"	10%
5.	"Inginerie Mecanică, Mecatronică şi Management"	10%
6.	"Istorie şi Geografie"	7%
7.	"Litere şi Ştiinţe ale Comunicării"	10%
8.	"Silvicultură"	8%
9.	"Ştiinţe Economice şi Administraţie Publică"	15%
10.	"Ştiinţe ale Educaţiei"	10%
	TOTAL	100%
Nr. crt.	**Anul de studiu**	**Procent (%)**
1.	"Anul I"	10%
2.	"Anul II"	23%
3.	"Anul III"	54%
4.	"Anul IV"	13%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Stabilirea instrumentelor utilizate pentru colectarea datelor

Metoda care a făcut posibilă realizarea cercetării a fost chestionarul. Chestionarul este format dintr-un număr total de 32 de întrebări. Acesta cuprinde un număr de 10 întrebări închise cu răspunsuri la alegere, ce mai sunt numite şi întrebări semideschise; 10 întrebări închise dihotomice, prin care persoanele chestionate au avut de ales doar între două răspunsuri posibile; 9 întrebări închise cu răspunsuri ierarhizate, care au cerut respondenţilor să menţioneze întâietatea pe care o acordă variantelor de răspuns determinate, şi 3

întrebări deschise, care au oferit ocazia respondenţilor să folosească cuvintele proprii pentru a da un răspuns. Totodată, chestionarul cuprinde mai multe categorii de încadrare a întrebărilor. Primele 5 întrebări sunt încadrate în categoria întrebărilor de început, urmând ca următoarele 3 întrebări să se încadreze în categoria întrebărilor privind gradul de satisfacţie al studenţilor faţă de calitatea programelor de studiu. Întrebările 9 şi 10 sunt încadrate în categoria întrebărilor care urmăresc să afle gradul de satisfacţie al studenţilor privind modul în care aceştia sunt informaţi de către universitate. Întrebarea 11 se referă la percepţia asupra adecvării conţinuturilor învăţării cu necesitatea studenţilor pe piaţa muncii. În categoria privind gradul de satisfacţie al studenţilor faţă de relaţia profesor-student intră întrebările 12 şi 13, iar în următoarea categorie, cea a întrebărilor privind calitatea dotărilor universităţii, intră întrebările 14 şi 15. Întrebarea numărul 16 se referă la modul în care studenţii preferă să realizeze proiectele, urmând ca întrebările 17, 18 şi 19 să se refere la organizaţiile studenţeşti care există în cadrul universităţii. În categoria întrebărilor privind percepţia angajabilităţii după finalizarea studiilor se încadrează atât întrebrea numărul 20, cât şi cea cu numărul 21. Întrebarea numărul 22 se referă la concordanţa dintre numărul absolvenţilor şi numărul de locuri de muncă de pe piaţa muncii.

Întrebările 23, 24 şi 25 se referă la gradul de satisfacţie pe care îl au studenţii în ceea ce priveşte acordarea burselor şi decontarea biletelor de transport, urmând ca întrebările 26, 27, 28, 29 şi 30 să se refere la gradul de satisfacţie faţă de serviciile oferite de către căminul, cantina şi biblioteca universităţii. Întrebarea numărul 31 se referă la opţiunea studenţilor în ceea ce priveşte continuarea sau nu a studiilor în universitate, iar întrebarea numărul 32 îi roagă pe respondenţi să evalueze universitatea cu o notă de la 1 la 10.

Interpretarea rezultatelor obţinute

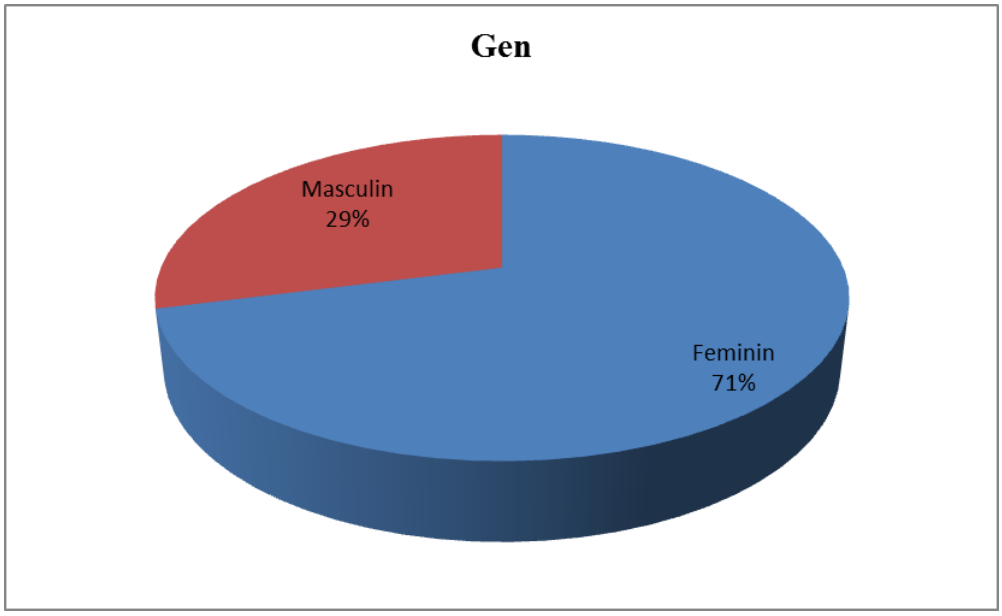
Prelucrarea datelor a fost realizată prin intermediul programelor Excel şi Word din pachetul Microsoft Office 2010.

Primele două întrebări din chestionar se referă la genul şi vârsta studenţilor chestionaţi. În urma primei întrebări am remarcat o majoritate de respondenţi de gen feminine, cu un procent de 71%, şi un procent de 29% a respondenţilor de gen masculin, urmând ca la a doua întrebare, cea referitoare la vârsta respondenţilor, să constatăm că doar 14% se încadrează în categoria de 18-20 ani, 84% în categoria 20-25 ani şi doar 2% peste 25 ani.

Tabel nr. 5 – Genul respondenţilor

1.	Genul dumneavoastră	Procent (%)
	Feminin	71%
	Masculin	29%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



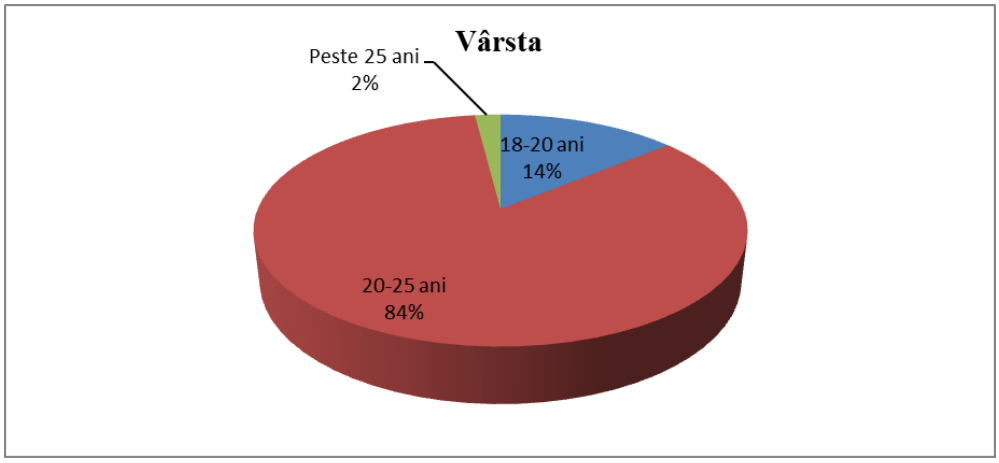
Grafic nr. 1 – Genul respondenţilor

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Tabel nr. 6 – Vârsta respondenţilor

2.	Vârsta dumneavoastră	Procent (%)
	18-20 ani	14%
	20-25 ani	84%
	Peste 25 ani	2%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 2 – Vârsta respondenţilor

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Potrivit întrebării numărul 3, s-a realizat distribuţia membrilor eşantionului pe facultăţi. 7% din procentaj îi revine Facultăţii de Istorie şi Geografie, 8% din procentaj Facultăţii de Silvicultură, 15% Facultăţii de Ştiinţe Economice şi Administraţie Publică, aceasta obţinând cel mai mare procentaj, iar celorlalte facultăţi, şi anume Drept şi Ştiinţe Administrative, Educaţie Fizică şi Sport, Inginerie Alimentară, Inginerie Electrică şi Ştiinţa Calculatoarelor, Inginerie Mecanică, Mecatronică şi Management, Litere şi Ştiinţe ale Comunicării şi Ştiinţe ale Educaţiei, urmând să le revină procentajul de 10% pentru fiecare în parte.

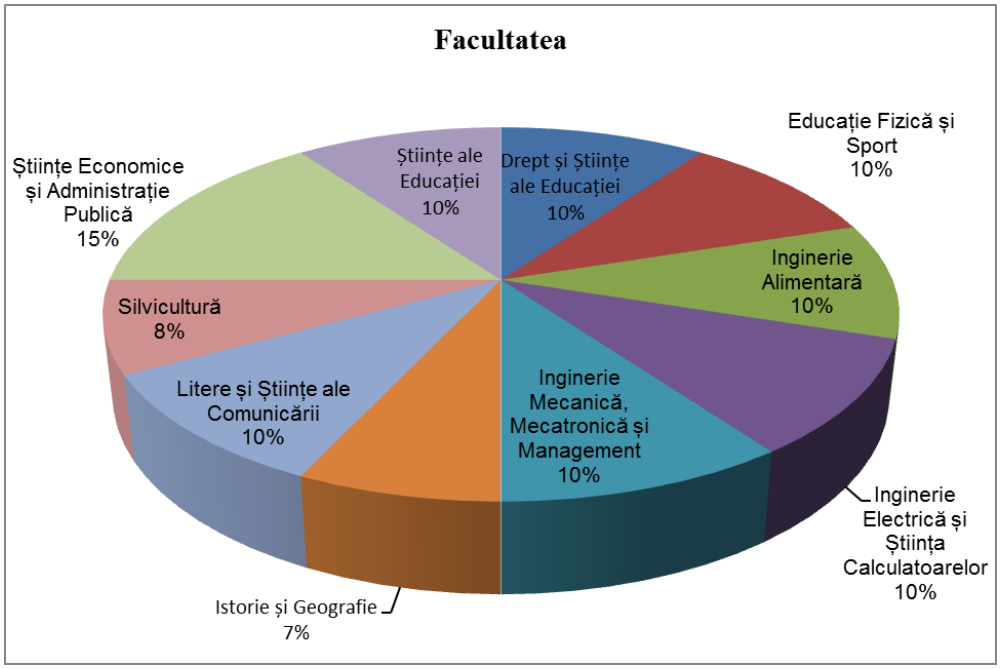
Eşantionul propus nu are o probabilitate absolută, ci mai degrabă este un eşantion cu un caracter orientativ. Prin această întrebare am arătat faptul că am inclus pe cât posibil în eşantion toate facultăţile din cadrul universităţii.

Tabel nr. 7 – Facultatea în cadrul căreia respondenţii studiază

3.	Facultatea în cadrul căreia studiaţi	Procent (%)
	„Drept şi Ştiinţe Administrative”	10%
	„Educaţie Fizică şi Sport”	10%
	„Inginerie Alimentară”	10%
	„Inginerie Electrică şi Ştiinţa Calculatoarelor”	10%
	„Inginerie Mecanică, Mecatronică şi Management”	10%
	„Istorie şi Geografie”	7%
	„Litere şi Ştiinţe ale Comunicării”	10%
	„Silvicultură”	8%
	„Ştiinţe Economice şi Administraţie Publică”	15%

	„Ştiinţe ale Educaţiei"	10%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 3 – Facultatea în cadrul căreia respodenţii studiază

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

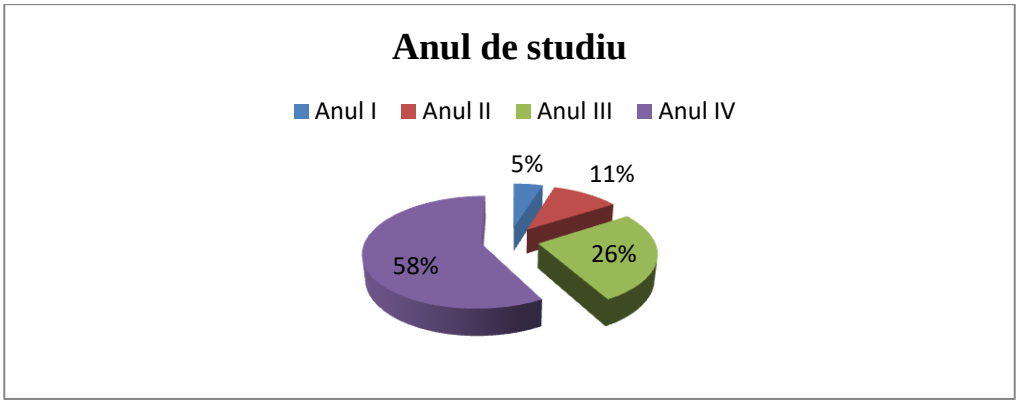
Întrebările 4 şi 5 se referă la anul de studiu, respectiv forma de finanţare a programului de studiu. Astfel, în urma întrebării numărul 3 am constatat că cei mai mulţi dintre respondenţii chestionaţi sunt în anul III de studiu, cu un procentaj de 54%, urmând cei din anul II, într-un procentaj de 23%, apoi anul IV, cu un procentaj de 13%. Studenţii din anul I sunt reprezentaţi doar într-un procent de 10%.

Întrebarea numărul 4, cea referitoare la forma de finanţare a programului de studiu, ne arată că procentajul studenţilor incluşi în eşantion de la forma de învăţământ subvenţionată de la buget este mai mare decât cel al studenţilor de la forma de învăţământ cu taxă, şi anume 71% faţă de 29%.

Tabel nr. 8 - Anul de studiu

4.	Anul de studiu	Procent (%)
	Anul I	10%
	Anul II	23%
	Anul III	54%
	Anul IV	13%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



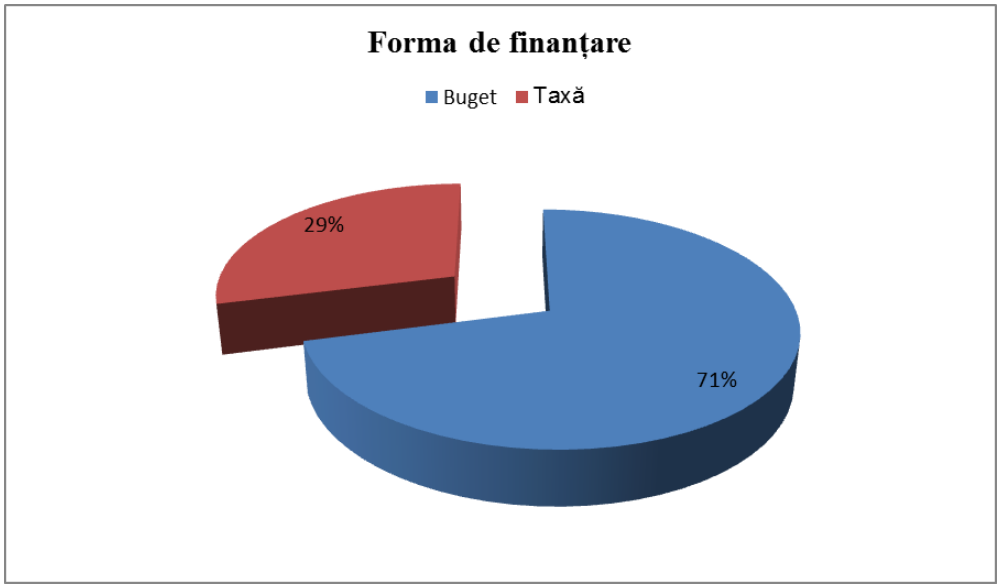
Grafic nr. 4 – Anul de studiu

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Tabel nr. 9 – Forma de finanţare

5.	Precizaţi forma de finanţare a programului de studiu	Procent (%)
	Buget	71%
	Taxă	29%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 5 – Forma de finanţare

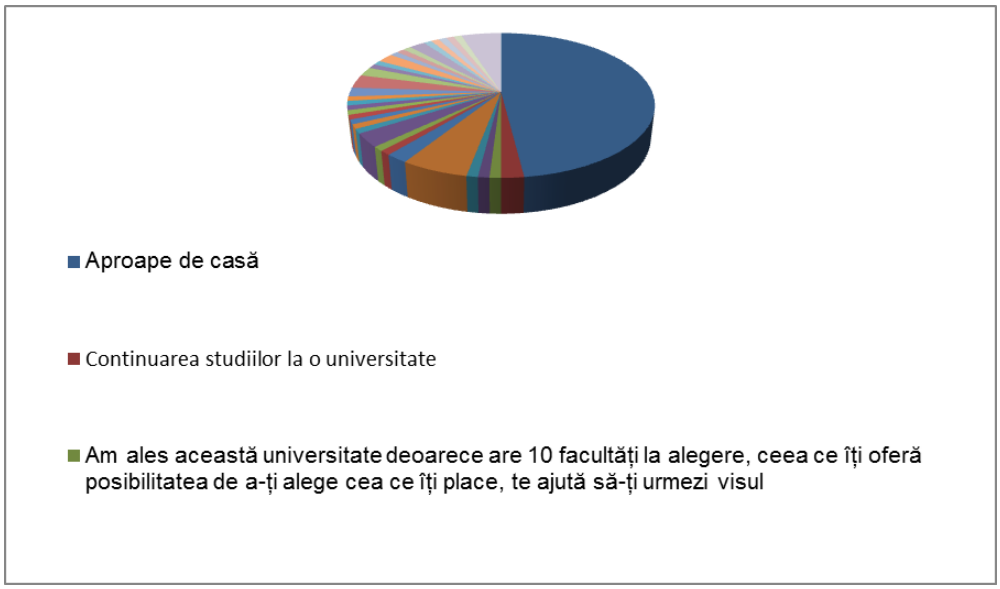
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Tabel nr. 10 – Motivul pentru care respondenţii au ales să studieze la Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava

6.	Care este motivul pentru care aţi ales să studiaţi la Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava?	Procent (%)
	Este aproape de casă	48%
	Continuarea studiilor la o universitate	2%
	Am ales această universitate deoarece are 10 facultăţi la alegere, ceea ce îţi oferă posibilitatea de a-ţi alege ceea ce îţi place, te ajută să-ţi urmezi visul.	1%
	Pentru că este o universitate în cadrul căreia îţi poţi dezvolta şi îmbunătăţii cunoştinţele!	1%
	Pentru că am auzit că este o universitate foarte bună.	1%
	Am primit recomandări de la prieteni, cunoştinţe	6%
	Pentru acumularea unor noi cunoştinţe	2%
	O gamă variată de specializări	1%
	Posibilitatea de a lucra în acelaşi timp şi faptul că nu este la o distanţă mare de casă	1%
	Dotarea avansată a universităţii	3%
	Sincer, nu ştiu ce a fost în capul meu	1%
	Oportunitatea de a lucra cu aparate performante în cadrul	1%

	Facultății de Inginerie Alimentară	
	Nu am intrat la medicina	1%
	Este un domeniu căutat și îmi place partea de fizioterapie.	1%
	Datorită localizării	1%
	Este aproape de casă, profesorii de la specializarea la care am optat fiind bine pregătiți, dar care în același timp își dau interesul și fiind mult mai open-minded față de alte cadre didactice din alte universități din regiune.	1%
	Faptul că universitatea este în orașul în care locuiesc și am auzit că profesorii sunt super ok la specializarea pe care o urmez.	1%
	Nu aș fi mers în alt oraș să studiez.	1%
	Diversitatea specializărilor	2%
	Este una dintre cele mai bune universități din România.	3%
	Continuare a profilului din liceu	2%
	E interesant.	1%
	Am considerat că poate atinge nivelul altor universități mai prestigioase!	1%
	Universitate de renume	2%
	Este remarcată și are programe foarte avantajoase.	1%
	Profesorii	1%
	Pentru că îmi place	1%
	Seriozitatea studiilor	2%
	Este singura universitate din Suceava	1%
	Mi se pare o universitate foarte bună	1%
	Pasiune	1%
	Pentru că este în orașul în care locuiesc	1%
	Vreau să cunosc o limbă străină cât mai bine	1%
	-	5%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 6 - Motivul pentru care respondenţii au ales să studieze la Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Prin intermediul întrebării numărul 6 am vrut să aflăm care este motivul pentru care studenţii au ales să studieze la Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava. Într-adevăr, răspunsurile sunt foarte diverse, dar cei mai mulţi dintre studenţi - 48% - au spus că au ales această universitate datorită faptului că este aproape de casă, de familie şi nu presupune mutarea într-un alt oraş pentru continuarea studiilor. Un procent de 6% au ales această universitate deoarece au primit recomandări de la prieteni sau cunoştinţe privind continuarea studiilor superioare, 3% dintre ei sunt foarte mulţumiţi de dotările universităţii, acesta fiind şi motivul pentru care au ales-o, 2% au spus că motivul este pentru că au vrut să îşi continue studiile la o universitate şi tot 2% au susţinut că au ales să studieze aici pentru a acumula cunoştinţe noi în diverse specializări.

3% dintre ei au ales să îşi continue studiile la USV deoarece universitatea oferă o gamă variată de specializări, alţi 3% spun că după părerea lor este cea mai bună universitate din România, dar şi că este o universitate de renume, idee susţinută de către alţi 2% dintre studenţi. Un alt motiv care a influenţat alegerea acestei universităţi este reprezentat de o continuare a profilului din liceu. Profesorii, seriozitatea studiilor, posibilitatea de a studia şi de a lucra în acelaşi timp, oportunitatea de a lucra cu aparate performante şi programele foarte avantajoase reprezintă alte motive pentru care studenţii au

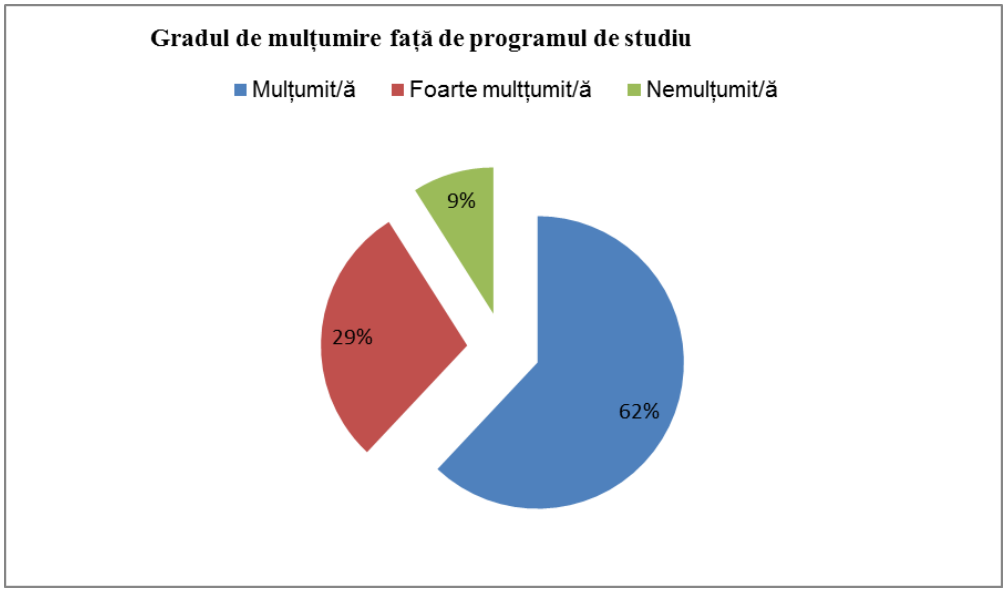
ales Universitatea „Ştefan cel Mare” din Suceava. Însă există şi studenţi, într-un procent de 5%, care nu au dorit să specifice motivul pentru care au ales să studieze la această universitate.

Întrebarea numărul 7 are ca scop măsurarea gradului de mulţumire a studenţilor faţă de calitatea programelor de studii în care au fost admişi. Astfel, aflăm că majoritatea de 62% dintre studenţi sunt mulţumiţi de programul de studiu, 29% sunt foarte mulţumiţi şi doar 9% sunt nemulţumiţi. Aflăm aşadar că nu există studenţi care să fie foarte nemulţumiţi.

Tabel nr. 11 – Gradul de mulţumire faţă de programul de studiu

7.	Cât de mulţumit/ă sunteţi de programul de studiu în care aţi fost admis/ă?	Procent (%)
	Mulţumit/ă	62%
	Foarte mulţumit/ă	29%
	Nemulţumit/ă	9%
	Foarte nemulţumit/ă	0%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 7 - Gradul de mulţumire faţă de programul de studiu

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Dacă întrebarea anterioară a avut ca scop măsurarea gradului de mulţumire a studenţilor faţă de calitatea programelor de studii în care au fost admişi, întrebarea numărul 8 a avut ca scop identificarea motivului de mulţumire sau nemulţumire faţă de programele de studii. Astfel, s-a realizat o împărţire a motivelor de mulţumire şi nemulţumire şi s-a constatat că majoritatea studenţilor cu un procentaj de 82%, au motive de mulţumire, 15% au motive de nemulţumire şi 3% nu prezintă niciun fel de motiv, nici de mulţumire, nici de nemulţumire faţă de programele de studii în care au fost admişi.

Pe de o parte, am remarcat că studenţii prezintă un grad mare de satisfacţie faţă de posibilitatea de a absorbi informaţii noi şi utile; derularea multor proiecte educaţionale; profesionalismul din partea cadrelor didactice, implicarea, seriozitatea, răbdarea şi interesul în legătură cu relaţia profesor-student; multe oportunităţi; posibilitatea de a studia şi de a lucra în acelaşi timp; echipamentul tehnologic de performanţă; o bună organizare, condiţii bune, cât şi un program lejer.

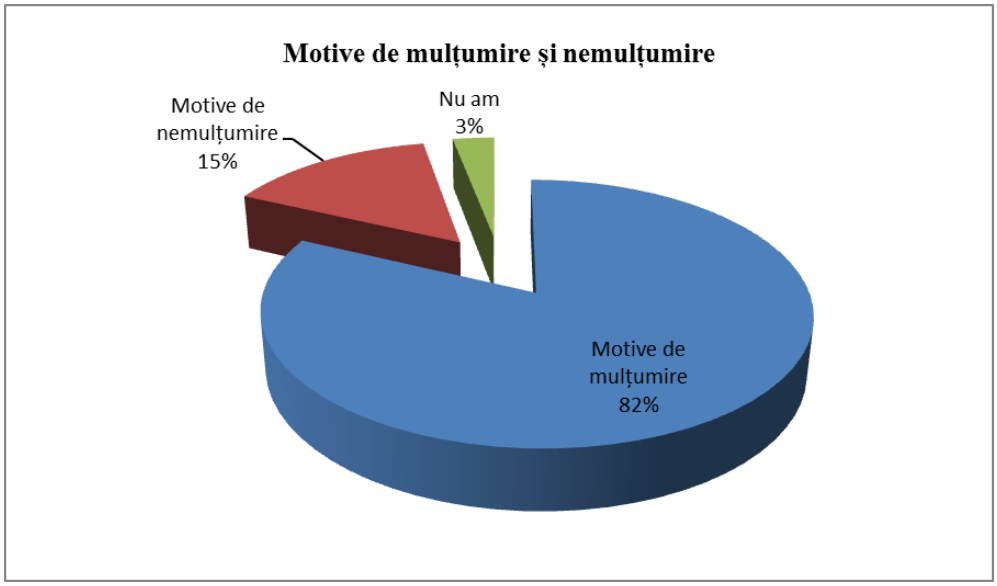
Pe de altă parte, studenţii sunt nemulţumiţi faţă de faptul că sunt locuri puţine la buget şi ore plictisitoare, profesorii manifestă un anumit grad de preferinţă pentru anumiţi studenţi, se predă prea multă materie şi programul de activitate practică nu este conform aşteptărilor, există dezinteres pentru activitatea de notare din partea unor profesori, orar dezorganizat, dar nemulţumiri stârneşte şi faptul că ponderea de conţinut similar (conţinut plagiat) la redactarea lucrării de licenţă este prea mică.

Tabel nr. 12 – Motivul mulţumirii sau al nemulţumirii

8.	Vă rog să îmi prezentaţi un motiv al mulţumirii sau nemulţumirii dumneavoatră	Procent (%)
	Nu am	3%
	Poate o să am un loc de muncă	2%
	E o facultate cât de cât apreciată	1%
	Locuri puţine la buget şi ore plictisitoare	1%
	Informaţii noi	6%
	Orarul este accesibil. Universitatea oferă multe programe de studii în alte ţări	1%
	Am ocazia să studiez discipline utile	1%
	Sunt doar mulţumită deoarece, din punctul meu de vedere universitatea urmăreşte doar să încaseze bani de pe urma studenţilor, decât să-i ajute	1%
	Motivul mulţumirii mele a fost acela că, încă din liceu mi-am dorit să urmez o facultate de ştiinţe economice şi acest lucru s-a şi întâmplat pentru că am intrat la programul de studiu dorit	1%

	Multe proiecte educaţionale	1%
	Implicarea mare a profesorilor	3%
	Profesori bine pregătiţi	13%
	Îmi place ceea ce studiez	10%
	Neseriozitate din partea unor profesori în ceea ce priveşte notarea	3%
	Multe oportunităţi	5%
	Mi-a permis să studiez şi să profesez în acelaşi timp	1%
	Profesorii au aşa zise preferinţe între studenţi, grupe etc	1%
	Potejarea mediului	1%
	Se predă prea multă materie, iar practica nu este conform aşteptărilor mele	1%
	Pentru că am intrat unde mi-a plăcut cel mai mult	1%
	Este atractiv	1%
	Dezinteresul profesorilor	3%
	Interesul profesorilor în legătură cu relaţia profesor-student	2%
	Disciplinele ocupă ore de dimineaţă până seara în unele zile din săptămână	1%
	Seriozitatea profesorilor cu care am interacţionat pe parcursul semestrelor	1%
	Organizare	4%
	Echipament tehnologic de performanţă	2%
	Motivul mulţumirii mele este acela că am urmat programul de studiu dorit	1%
	Corectitudine	1%
	Condiţii bune	6%
	Sunt mulţumită deoarece e un program de studiu ce merge concomitent cu direcţia în care se îndreaptă lumea, managementul fiind un domeniu practic	1%
	Îmi place că sunt multe cursuri care te pun să pregăteşti proiecte mai practice, ceea ce te pune să gândeşti mai strategic şi să cauţi soluţii	1%
	Orar dezorganizat	1%
	Program lejer	4%
	Profesori prietenoşi şi de treabă	6%
	Profesorii cu care lucrăm fac parte din domeniul în care o să activez după ceva timp	1%
	Aşteptări foarte mari, dezamăgire totală	2%
	Responsabilitate	1%
	Oameni frumoşi	1%
	Ponderea de plagiat la licenţă este prea mică	1%
	Sunt mulţumit de modul în care se predă	1%
	Răbdarea profesorilor	1%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 8 – Motive de mulţumire şi nemulţumire

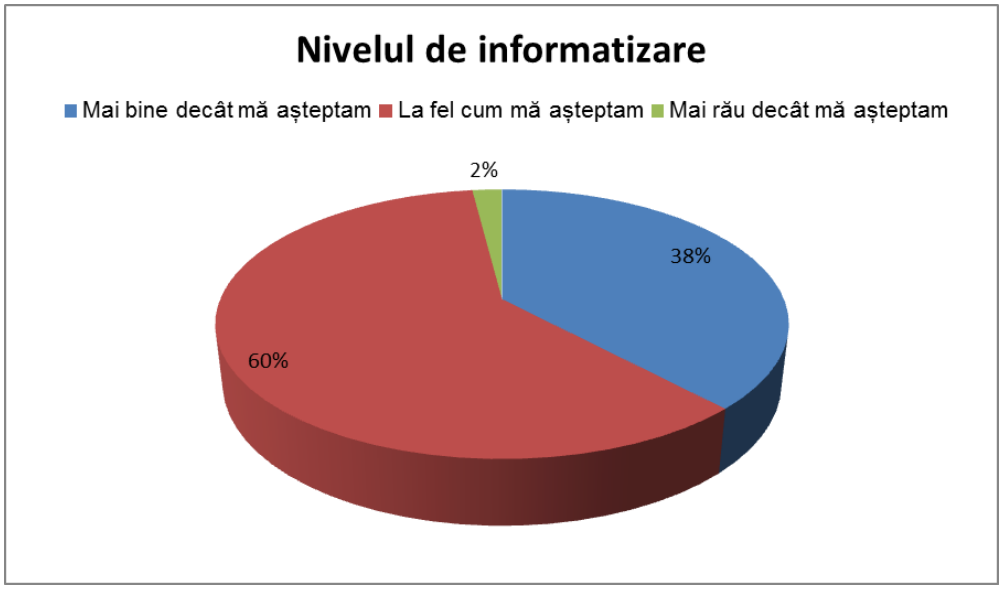
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Întrebarea numărul 9 a urmărit să afle gradul de satisfacţie al studenţilor în ceea ce priveşte modul în care aceştia sunt informaţi de către universitate. Majoritatea de 60% spun că este la fel cum se aşteptau, 38% susţin că mai bine decât se aşteptau şi restul de 2% au o părere proastă, spunând că este mai rău decât se aşteptau.

Tabel nr. 13 – Nivelul de informatizare

9.	Ce părere aveţi despre nivelul de informatizare al facultăţii/universităţii?	Procent(%)
	Mai bine decât mă aşteptam	38%
	La fel cum mă aşteptam	60%
	Mai rău decât mă aşteptam	2%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 9 – Nivelul de informatizare

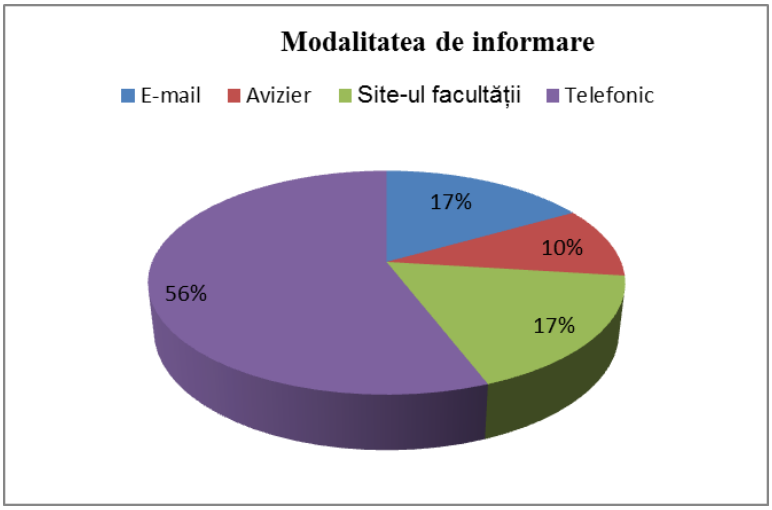
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Întrebarea numărul 10 vizează modalitatea de informare pe care studenţii o consideră a fi cea mai eficientă pentru a primi informaţii din partea facultăţii/universităţii. 37% dintre studenţii chestionaţi preferă să se informeze de pe site-urile oficiale ale instituţiilor, 36% preferă să primească informaţii prin e-mail, 22% ar dori să vizualizeze informaţiile direct de pe avizier şi restul de 5% consideră că ar fi cel mai bine să fie informaţi prin intermediul telefonului.

Tabel nr. 14 – Modalitatea de informare

10.	Care consideraţi că este modalitatea cea mai eficientă de a primi informaţii din partea facultăţii/universităţii?	Procent(%)
	E-mail	36%
	Avizier	22%
	Site-ul facultăţii	37%
	Telefonic	5%
	Altă modalitate	0%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 10 – Modalitatea de informare

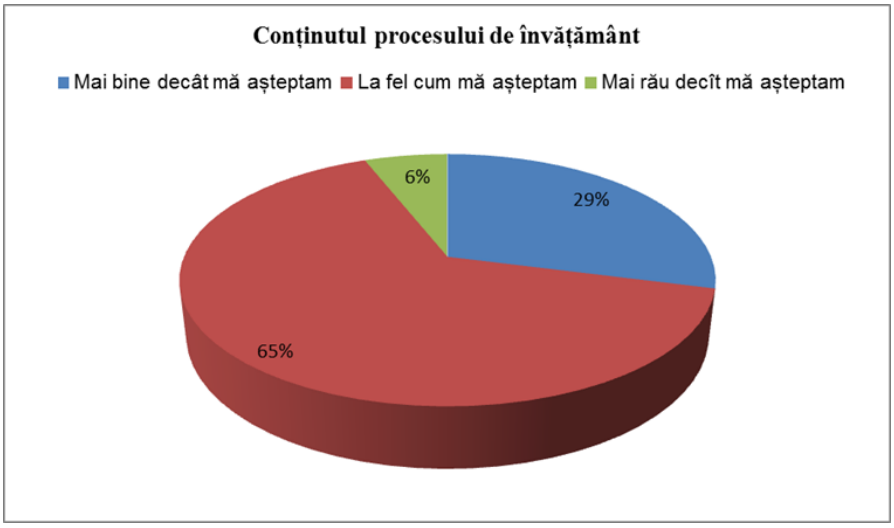
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Cea de a 11-a întrebare are în vedere conţinutul procesului de învăţământ. Studenţilor chestionaţi li s-a pus o întrebare referitoare la conţinutul procesului de învăţământ, întrebarea având rolul de a afla percepţia acestora. Rezultatele sunt următoarele: mai bine de jumătate (65%) apreciază conţinutul procesului de învăţământ ca fiind la fel cum se aşteptau, 29% au o părere mai bună, spunând că este mai bine decât se aşteptau, şi 6% mai rău decât se aşteptau.

Tabel nr. 15 – Conţinutul procesului de învăţământ

11.	Părerea dumneavoastră privind conţinutul procesului de învăţământ	Procent (%)
	Mai bine decât mă aşteptam	29%
	La fel cum mă aşteptam	65%
	Mai rău decât mă aşteptam	6%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 11 - Conținutul procesului de învățământ

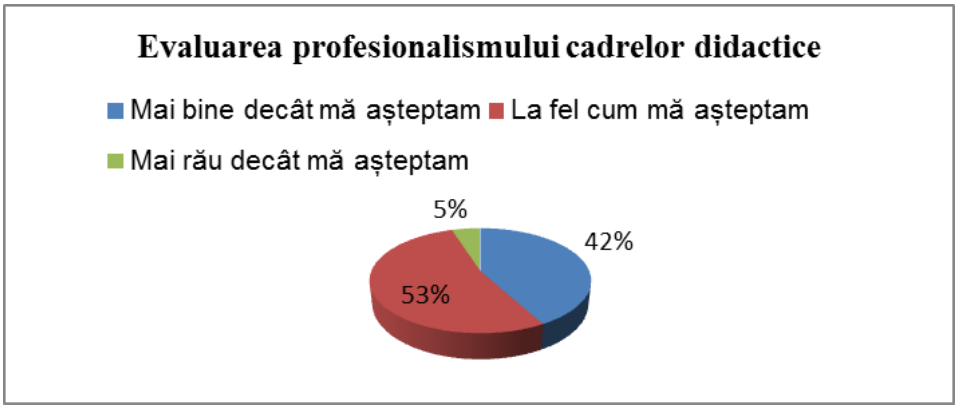
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

În cadrul întrebării numărul 12, respondenții au fost rugați să evalueze profesionalismul, competența cadrelor didactice. Cei mai mulți dintre ei, într-un procent de 53%, sunt de părere că activitatea desfăşurată de cadrele didactice este medie, la fel cum se aşteptau. Într-un procent puțin mai mic, şi anume 42%, susțin profesionalismul cadrelor didactice, spunând că activitatea desfăşurată de către aceştia este mai bună decât se aşteptau, iar 5% dintre ei sunt nemulțumiți, alegând ultima variantă, şi anume „mai rău decât mă aşteptam".

Tabel nr. 16 – Evaluarea profesionalismului cadrelor didactice

12.	Cum evaluați profesionalismul, competența cadrelor didactice?	Procent (%)
	Mai bine decât mă aşteptam	42%
	La fel cum mă aşteptam	53%
	Mai rău decât mă aşteptam	5%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 12 - Evaluarea profesionalismului cadrelor didactice

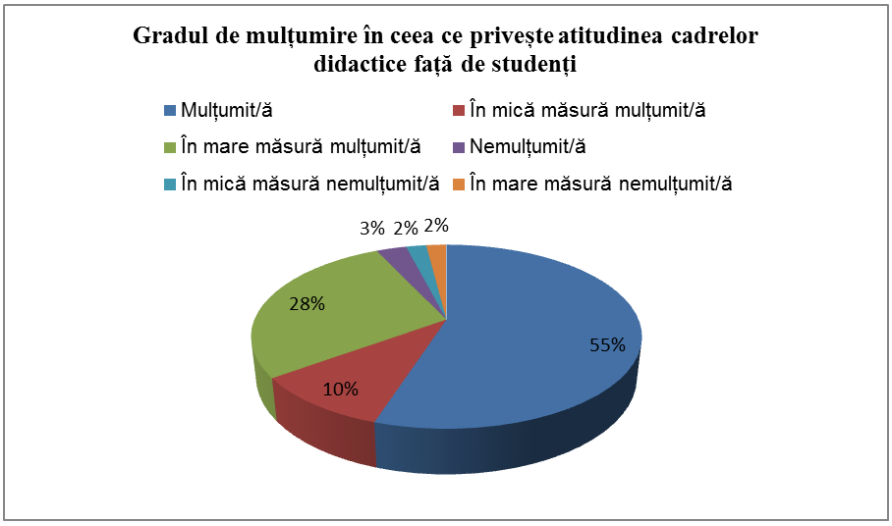
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Prin intermediul întrebării numărul 13 am urmărit să aflăm gardul de satisfacție al studenților față de relația profesor-student. Mai mult de jumătate dintre studenții chestionați, într-un procenta de 55%, sunt mulțumiți de atitudinea cadrelor didactice față de ei și colegii lor. Un procent de 28% sunt în mare măsură mulțumiți, 10% în mică măsură mulțumiți, 3% nemulțumiți, 2% în mică măsură nemulțumiți și alți 2% în mare măsură nemulțumiți.

Tabel nr. 17 – Gradul de mulțumire în ceea ce privește atitudinea cadrelor didactice față de studenți

13.	Cât de mulțumit/ă sunteți de atitudinea cadrelor didactice față de dumneavoastră și de ceilalți studenți?	Procent (%)
	Mulțumit/ă	55%
	În mică măsură mulțumit/ă	10%
	În mare măsură mulțumit/ă	28%
	Nemulțumit/ă	3%
	În mică măsură nemulțumit/ă	2%
	În mare măsură nemulțumit/ă	2%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 13 - Gradul de mulţumire în ceea ce priveşte atitudinea cadrelor didactice față de studenți

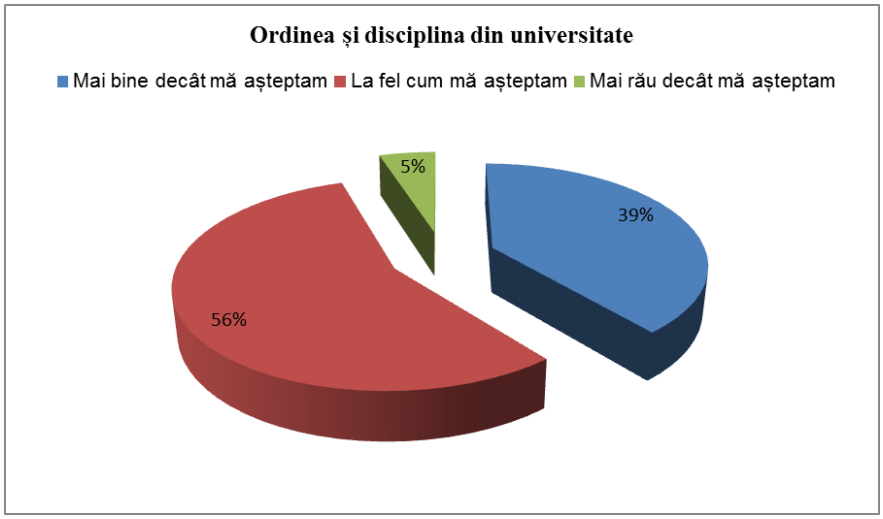
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Chestionaţi fiind despre ordinea şi disciplina din universitate, 56% dintre studenți arată că nu au fost surprinşi de ceva anume în ceea ce priveşte organizarea sau ordinea, aşadar au răspuns că este la fel cum se aşteptau. 39% dintre ei se arată surprinşi, spunând că este mai bine decât se aşteptau, iar 5% sunt dezamăgiți.

Tabel nr. 18 – Ordinea şi disciplina din universitate

14.	Ce părere aveți despre ordinea şi disciplina din universitate?	Procent (%)
	Mai bine decât mă aşteptam	39%
	La fel cum mă aşteptam	56%
	Mai rău decât mă aşteptam	5%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 14 - Ordinea şi disciplina din universitate

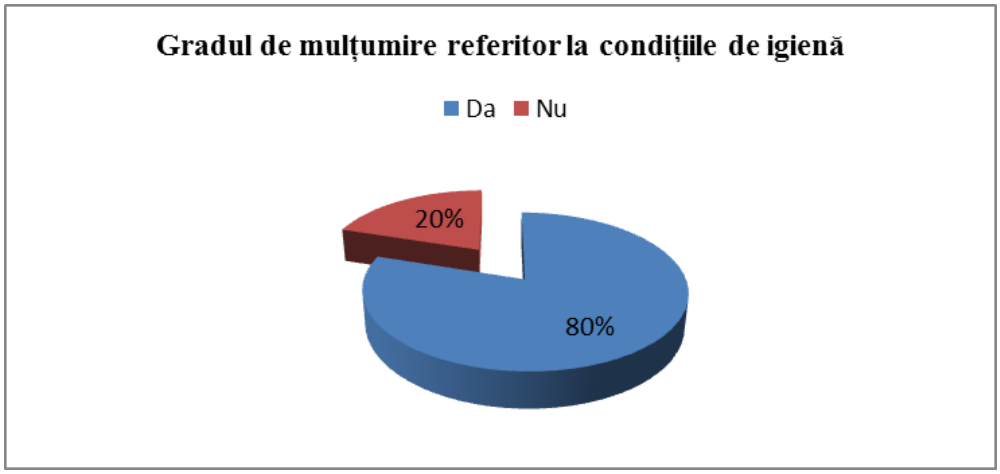
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Prin întrebarea numărul 15 am dorit să aflăm gradul de mulţumire a studenţilor faţă de condiţiile de igienă pe care universitatea le oferă. Astfel, am aflat că majoritatea studenţilor, într-un procent de 80%, sunt mulţumiţi de condiţiile oferite de către universitate, în timp ce 20% dintre ei nu sunt mulţumiţi.

Tabel nr. 19 – Gradul de mulţumire referitor la condiţiile de igienă

15.	Sunteţi mulţumit/ă de condiţiile de igienă pe care vi le oferă universitatea?	Procent (%)
	Da	80%
	Nu	20%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 15 - Gradul de mulţumire referitor la condiţiile de igienă

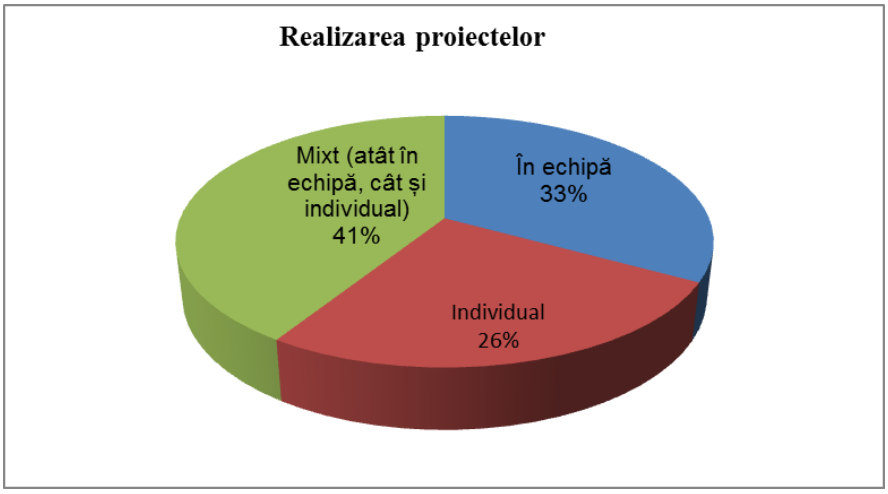
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Referitor la modul de realizare al proiectelor, în mare parte, şi anume 41%, respondenţii preferă realizarea proiectelor mixt, adică atât în echipă, cât şi individual, considerând că în felul acesta rezultatele obţinute ar fi mult mai bune.

Tabel nr. 20 – Realizarea proiectelor

16.	Cum preferaţi să realizaţi proiectele aderente fiecărei discipline?	Procent (%)
	În echipă	33%
	Individual	26%
	Mixt (atât în echipă, cât şi individual)	41%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 16 – Realizarea proiectelor

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

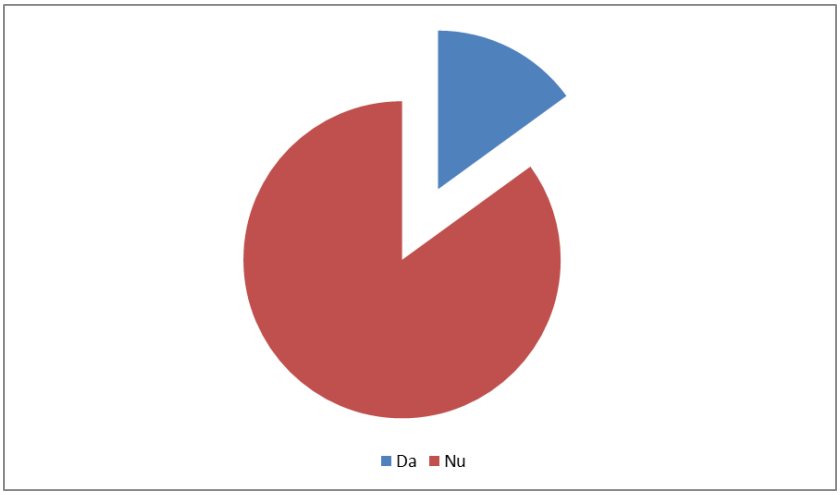
Următoarele două întrebări vizează implicarea studenţilor în organizaţiile studenţeşti, dar şi cunoaşterea de către aceştia a programelor studenţeşti.

Astfel, am constatat că majoritatea respondenţilor, într-un procent de 85%, nu sunt implicaţi în vreo organizaţie studenţească, doar un procent de 15% dintre aceştia fiind membri ai unei organizaţii. Referindu-ne la cunoaşterea programelor studenţeşti de către respondenţi, am remarcat un lucru îmbucurător. Chiar dacă doar 15% dintre ei sunt membri ai unei organizaţii, studenţii au cunoştinţă de programele studenţeşti pe care USV le pune la dispoziţie, acest lucru fiind confirmat de procentul de 83% care au răspuns „da" la întrebarea numărul 22.

Tabel nr. 21 – Implicarea studenţilor în organizaţii studenţeşti

17.	Sunteţi membru al unei organizaţii studenţeşti?	Procent (%)
	Da	15%
	Nu	85%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



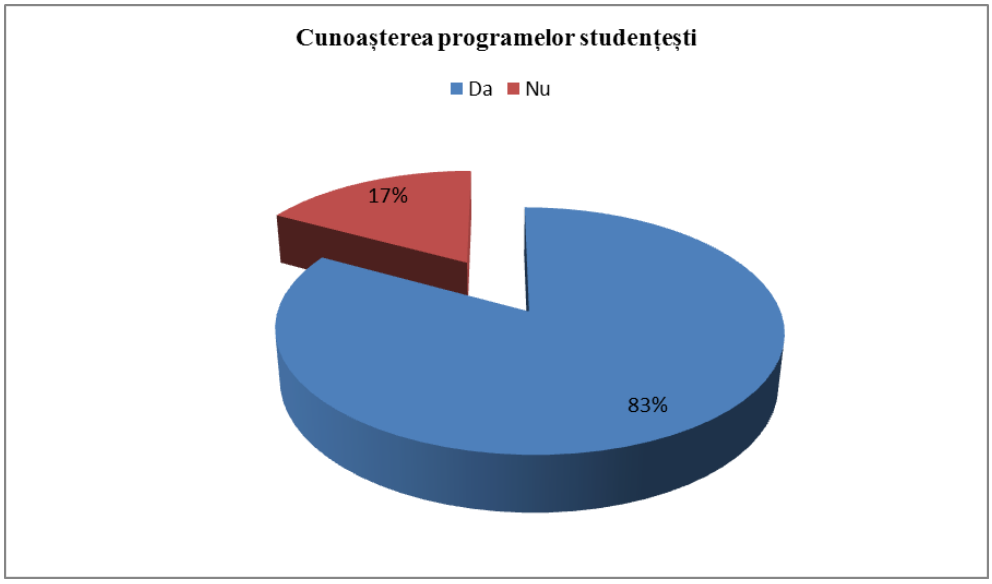
Grafic nr. 17 – Implicarea studenţilor în organizaţii studenţeşti

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Tabel nr. 22 – Cunoaşterea programelor studenţeşti

18.	Aveţi cunoştinţă de programele studenţeşti pe care universitatea vi le pune la dispoziţie?	Procent (%)
	Da	83%
	Nu	17%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 18 - Cunoaşterea programelor studenţeşti

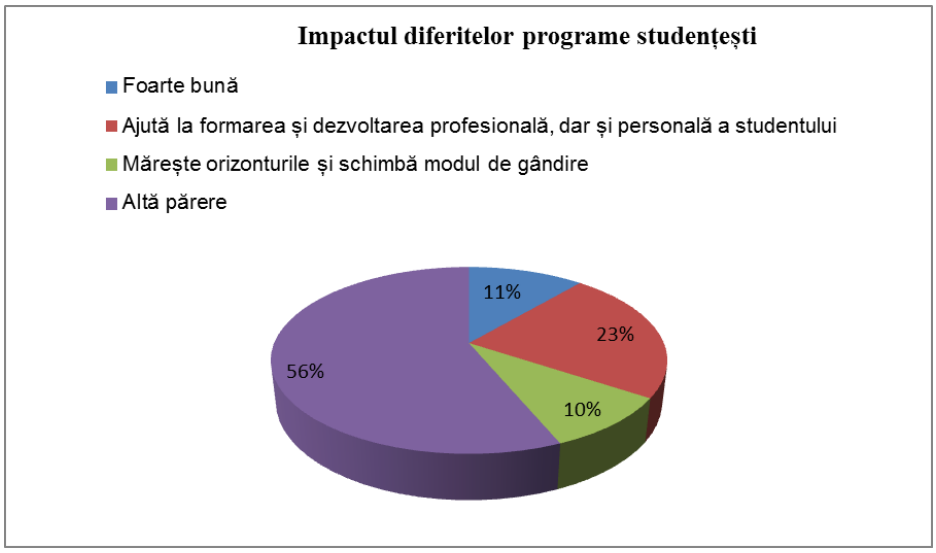
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Prin intermediul întrebării numărul 19 ne-am propus să măsurăm popularitatea şi impactul diferitelor programe pe care universitatea le derulează. Aproape jumătate dintre cei chestionaţi, într-un procent de 49%, consideră că programele studenţeşti pe care universitatea le desfăşoară ajută la formarea şi dezvoltarea profesională, dar şi personală a studenţilor, 24% au o părere foarte bună faţă de aceste programe, 20% sunt de părere că astfel de programe ajută la lărgirea orizonturilor personale şi la schimbarea modului de gândire, iar un procent de 7% au o altă părere.

Tabel nr. 23 – Impactul diferitelor programe studenţeşti

19.	Ce părere aveţi despre impactul diferitelor programe pe care universitatea le desfăşoară?	Procent (%)
	Foarte bună	24%
	Ajută la formarea şi dezvoltarea profesională, dar şi personală a studentului	49%
	Măreşte orizonturile şi schimbă modul de gândire	20%
	O părere nu foarte bună	0%
	Altă părere	7%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 19 - Impactul diferitelor programe studenţeşti

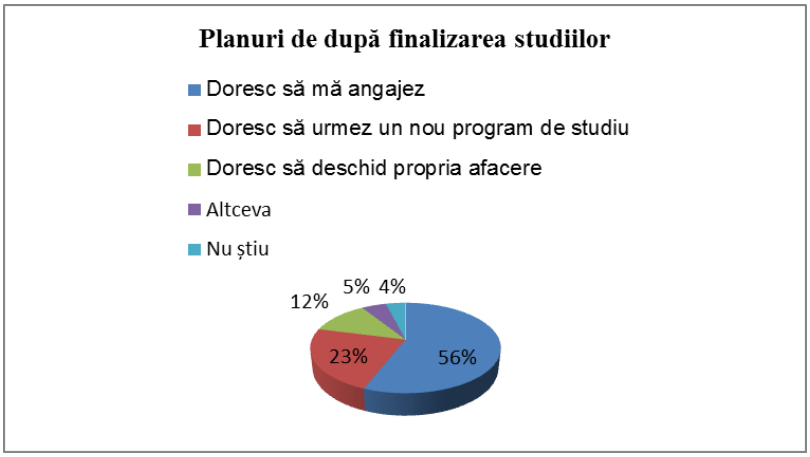
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

În ceea ce priveşte planurile de viitor după finalizarea studiilor, 56% dintre respondenţi doresc să se angajeze, pe când 23% doresc să urmeze un nou program de studii. 12% dintre ei manifestă interes pentru deschiderea unei afaceri proprii, iar 5% doresc să facă altceva decât opţiunile inserate în întrebare. 4% este reprezentat de cei care încă nu ştiu ce parcurs profesional vor alege în viitor.

Tabel nr. 24 – Planuri după finalizarea studiilor

20.	Ce vă doriţi să faceţi după terminarea studiilor ?	Procent (%)
	Doresc să mă angajez	56%
	Doresc să urmez un nou program de studiu	23%
	Doresc să deschid propria afacere	12%
	Altceva	5%
	Nu ştiu	4%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 20 – Planuri de după finalizarea studiilor

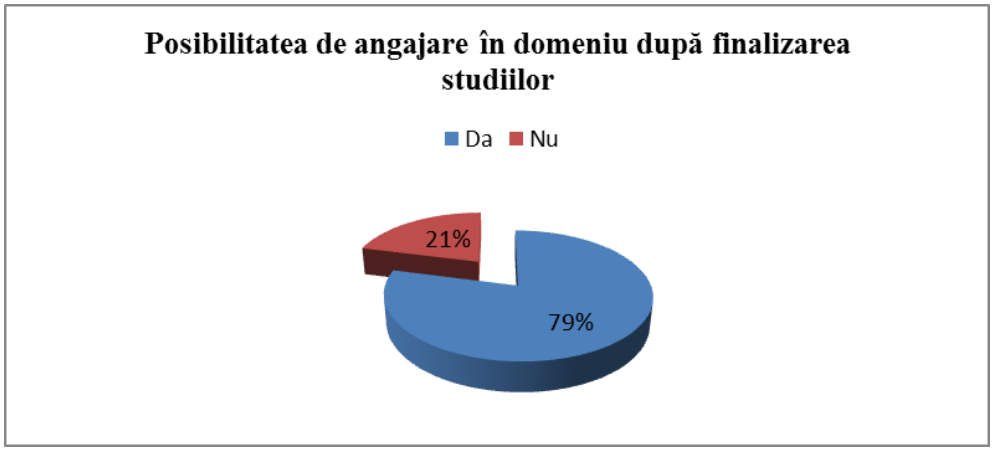
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Întrebarea numărul 21 se referă la posibilitatea de angajare în domeniu după finalizarea studiilor. Studenţii chestionaţi au fost întrebaţi dacă consideră că vor reuşi să se angajeze în domeniul în care au absolvit. 79% dintre studenţii chestionaţi se declară încrezători în faptul că informaţiile absorbite pe parcursul anilor de studiu le vor fi de ajutor şi le vor pune în practică la următorul loc de muncă, precum şi în faptul că vor găsi locuri de muncă disponibile pe piaţa muncii, pe când 21% dintre aceştia nu se declară încrezători în acest sens.

Tabel nr. 25 – Posibilitatea de angajare în domeniu după finalizarea studiilor

21.	După terminarea studiilor consideraţi că veţi reuşi să vă angajaţi în domeniul în care aţi absolvit?	Procent (%)
	Da	79%
	Nu	21%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 21 - Posibilitatea de angajare în domeniu după finalizarea studiilor

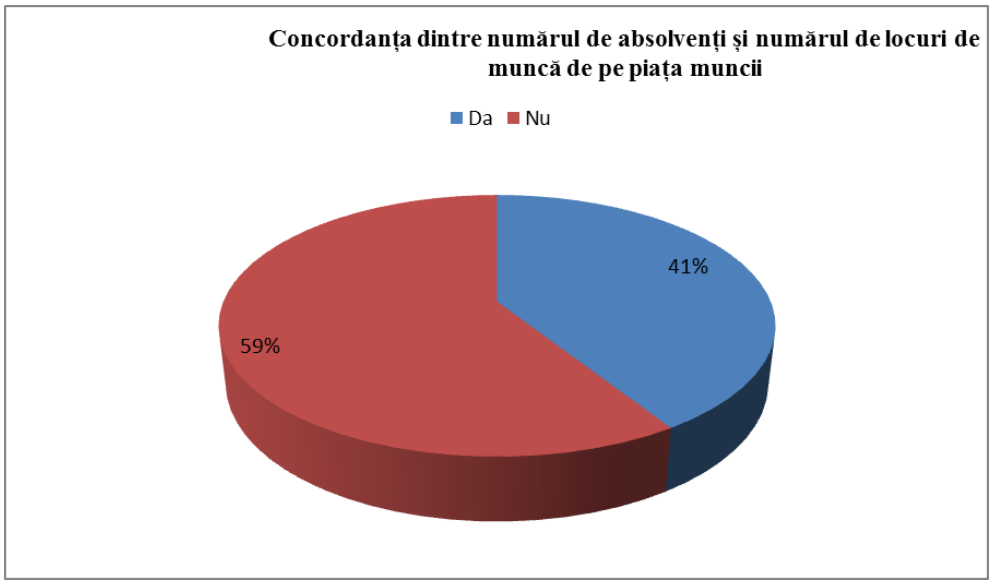
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Referitor la concordanţa dintre numărul de absolvenţi şi numărul de locuri de muncă de pe piaţa muncii, studenţii chestionaţi consideră, într-un procent de 59%, că nu există nicio concordanţă, în timp ce 41% sunt de părere că există.

Tabel nr. 26 - Concordanţa dintre numărul de absolvenţi şi numărul de locuri de muncă de pe piaţa muncii

22.	Consideraţi că există o concordanţă între numărul de absolvenţi de la specializarea dumneavoastră şi numărul de locuri de muncă de pe piaţa muncii?	Procent (%)
	Da	41%
	Nu	59%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 22 – Concordanţa dintre numărul de absolvenţi şi numărul de locuri de muncă de pe piaţa muncii

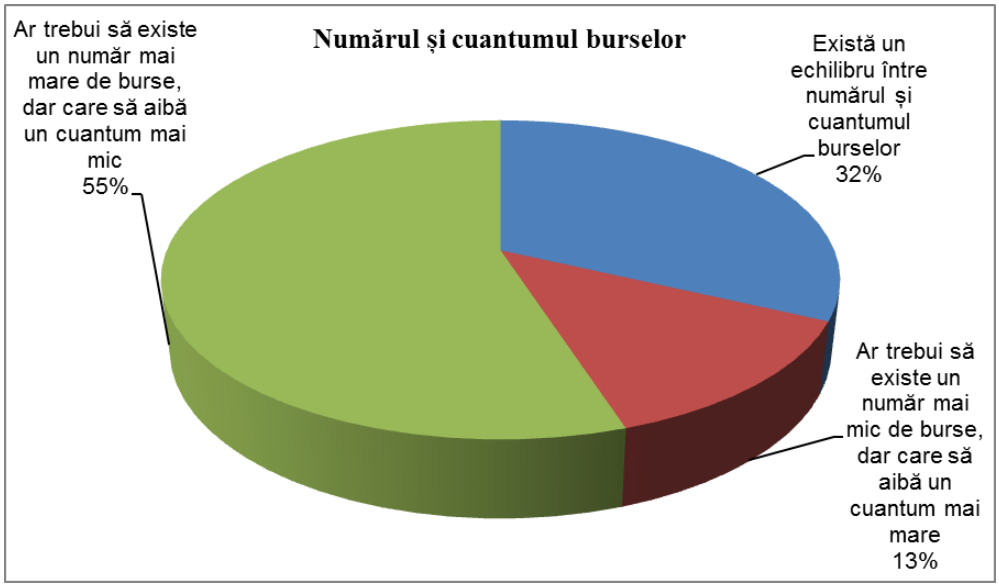
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

În ceea ce priveşte numărul şi cuantumul burselor, majoritatea studenţilor chestionaţi, într-un procent de 55%, consideră că ar trebui să existe un număr mai mare de burse, dar care să aibă un cuantum mai mic, astfel încât toţi studenţii care se încadrează la bursă să beneficieze de aceasta. Un procentaj de 32% consideră că există un echilibru între numărul şi cuantumul burselor, iar 13% apreciază că ar trebui să existe un număr mai mic de burse, cu un cuantum mai mare.

Tabel nr. 27 – Numărul şi cuantumul burselor

23.	Care este părerea dumneavoastră cu privire la numărul şi cuantumul burselor?	Procent (%)
	Există un echilibru între numărul şi cuantumul burselor	32%
	Ar trebui să existe un număr mai mic de burse, dar care să aibă un cuantum mai mare	13%
	Ar trebui să existe un număr mai mare de burse, dar care să aibă un cuantum mai mic	55%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 23 - Numărul şi cuantumul burselor

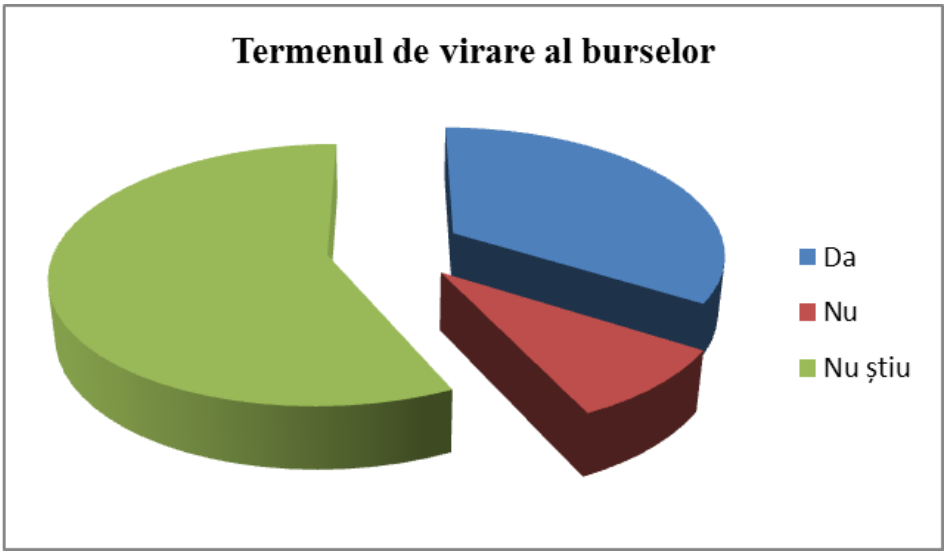
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Referitor la gradul de mulţumire în ceea ce priveşte termenul de virare al burselor, 34% dintre respondenţi sunt mulţumiţi de termenul în care se virează bursele, iar 9% dintre aceştia sunt nemulţumiţi.

Tabel nr. 28 –Termenul de virare al burselor

24.	Sunteţi mulţumit/ă de termenul de virare al burselor?	Procent (%)
	Da	34%
	Nu	9%
	Nu ştiu	57%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 24 – Termenul de virare al burselor

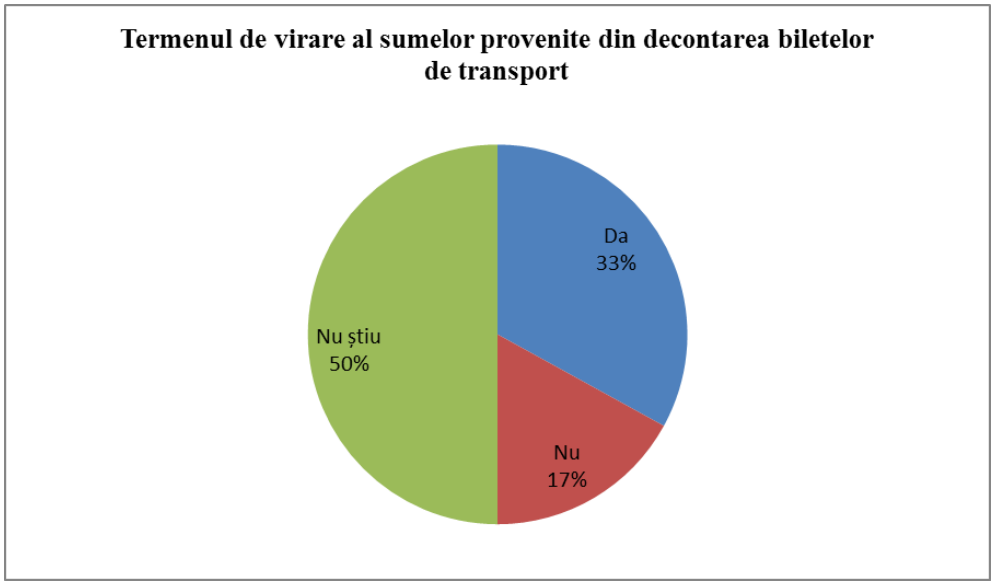
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

În ceea ce priveşte gradul de mulţumire al studenţilor faţă de termenul de virare al sumelor provenite din decontarea biletelor de transport, 33% dintre respondenţi se declară mulţumiţi, 17% se declară a fi nemulţumiţi, iar restul de 50% nu exprimă nici mulţumire, nici nemulţumire.

Tabel nr. 29 – Termenul de virare a sumelor provenite din decontarea biletelor de transport

25.	Sunteţi mulţumit/ă de termenul de virare a sumelor provenite din decontarea biletelor de transport?	Procent (%)
	Da	33%
	Nu	17%
	Nu ştiu	50%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 25 - Termenul de virare a sumelor provenite din decontarea biletelor de transport

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

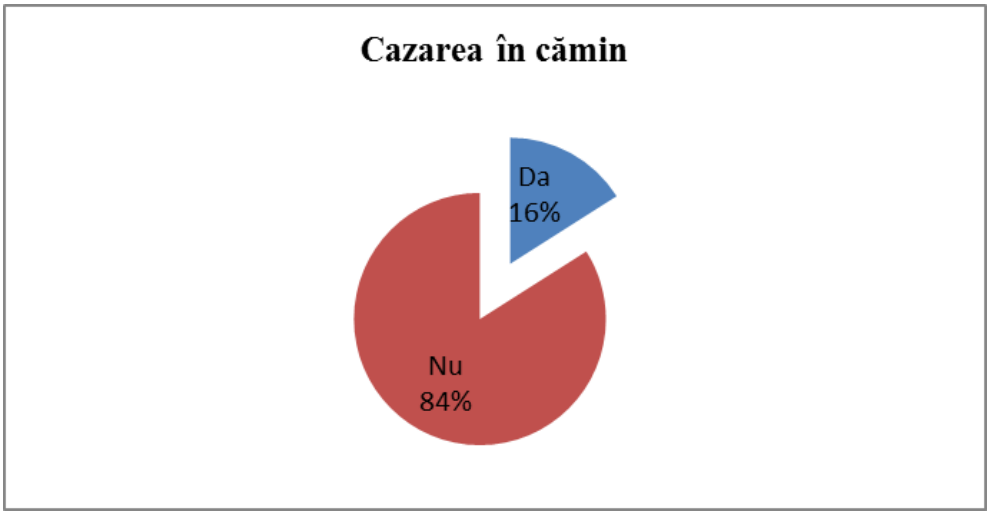
Întrebările 26 şi 27 vizează numărul studenților care locuiesc în căminele pe care universitatea le pune la dispoziție, dar şi gradul de satisfacție al acestora față de condițiile de cazare. Astfel, am constatat că doar 16% dintre studenții chestionați locuiesc în cămin, restul de 84% locuind aproape de casă, în chirie, în gazdă sau fac naveta.

Referitor la gradul de satisfacție al studenților privind condițiile de cazare, remarcăm faptul că 20% apreciază condițiile de cazare ca fiind satisfăcătoare şi foarte satisfăcătoare, iar 8% apreciază condițiile din cămin ca fiind nesatisfăcătoare şi foarte nesatisfăcătoare. 72% dintre respondenți spun că nu ştiu care sunt condițiile pe care cele 5 cămine ale universității le oferă.

Tabel nr. 30 – Cazarea în cămin

26.	Locuiți în cămin?	Procent (%)
	Da	16%
	Nu	84%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



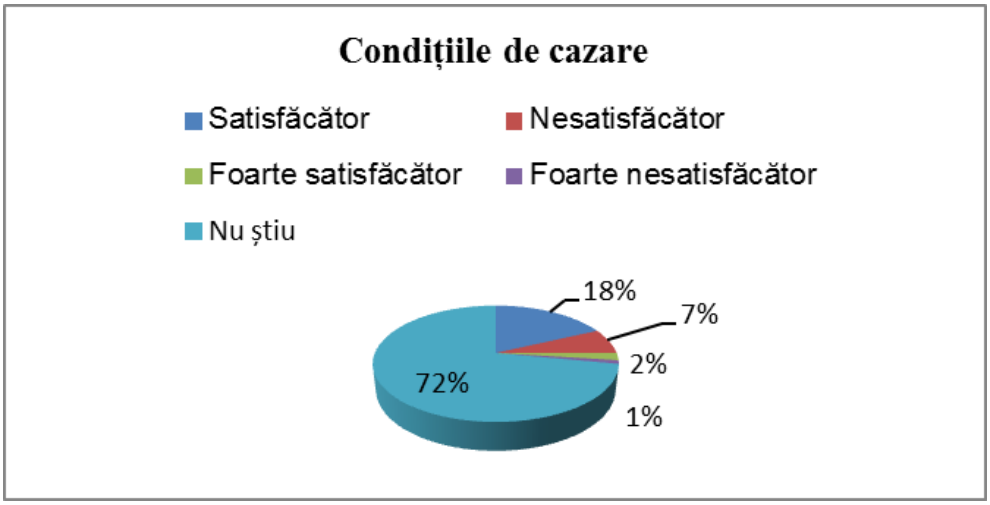
Grafic nr. 26 - Cazarea în cămin

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Tabel nr. 31 – Condiţiile de cazare

27.	Cum apreciaţi condiţiile de cazare din cămin?	Procent (%)
	Satisfăcător	18%
	Nesatisfăcător	7%
	Foarte satisfăcător	2%
	Foarte nesatisfăcător	1%
	Nu ştiu	72%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 27 –Condițiile de cazare

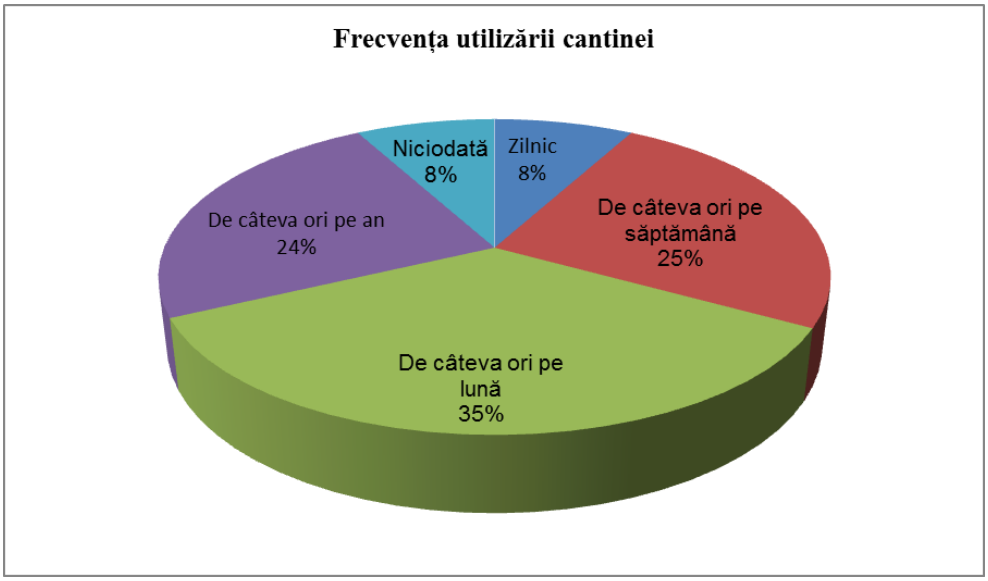
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Întrebarea numărul 28 vizează frecvența luării mesei la cantina universității. Aşadar, am constatat că 8% dintre studenţii chestionaţi iau masa la cantina universităţii zilnic, 25% de câteva ori pe săptămână, 35% de câteva ori pe lună, 24% de câteva ori pe an şi 8% niciodată.

Tabel nr. 32 – Frecvenţa utilizării cantinei

28.	Cât de des luaţi masa la cantina Universităţii?	Procent (%)
	Zilnic	8%
	De câteva ori pe săptămână	25%
	De câteva ori pe lună	35%
	De câteva ori pe an	24%
	Niciodată	8%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 28 – Frecvenţa utilizării cantinei

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

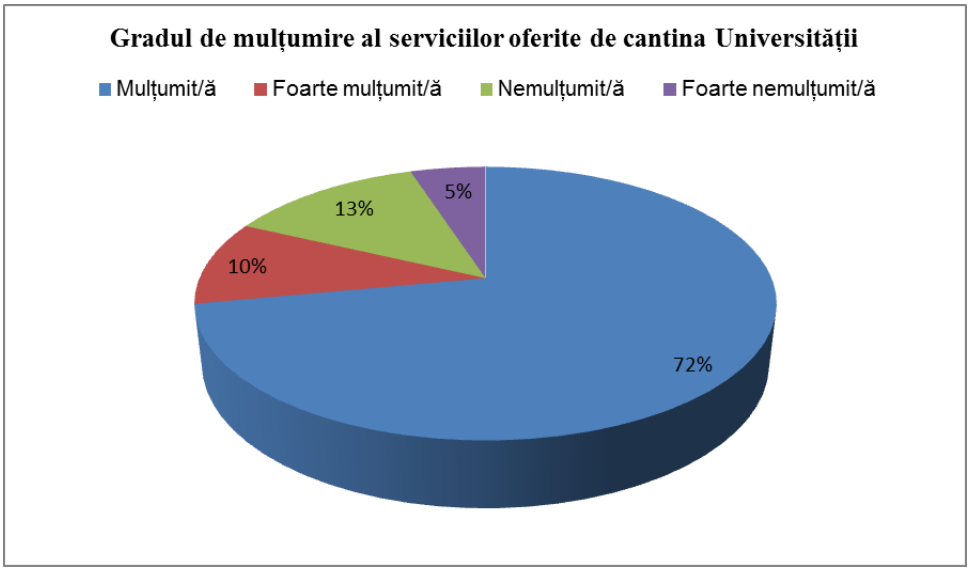
Întrebarea numărul 29 are ca scop măsurarea gradului de satisfacţie a studenţilor faţă de serviciile oferite de către cantina universităţii. În acest caz, constatăm că majoritatea studenţilor, într-un procent de 72%, sunt mulţumiţi de serviciile pe care le oferă cantina, 10% dintre aceştia sunt foarte mulţumiţi, 13% sunt nemulţumiţi şi 5% foarte nemulţumiţi.

Dacă facem o comparaţie între gradul de satisfacţie al studenţilor faţă de serviciile de cazare, în cazul cărora un procent de 20% se declară mulţumiţi, şi serviciile oferite de către cantina universităţii, încazul cărora un procent de 72% se declară mulţumiţi, este vizibil faptul că studenţii sunt mult mai satisfăcuţi de serviciile oferite de cantina universităţii decât de cele de cazare.

Tabel nr. 33- Gradul de mulţumire privind serviciile oferite de cantina universităţii

29.	Cât de mulţumit/ă sunteţi de serviciile oferite de către cantina universităţii?	Procent (%)
	Mulţumit/ă	72%
	Foarte mulţumit/ă	10%
	Nemulţumit/ă	13%
	Foarte nemulţumit/ă	5%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 29 – Gradul de mulţumire privind serviciile oferite de cantina Universităţii

Sursă: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Referitor la gradul de satisfacţie al studenţilor în ceea ce priveşte serviciile oferite de către biblioteca universităţii, constatăm că studenţii sunt satisfăcuţi şi foarte satisfăcuţi de serviciile oferite de către bibliotecă, într-un procent de aproape 100%. Acest lucru se datorează personalului bine pregătit pentru a interacţiona frumos şi călduros cu studenţii, condiţiilor foarte bune pentru studiere şi meditare, spaţiului frumos amenajat, dar şi dotărilor foarte bune pe care le are biblioteca.

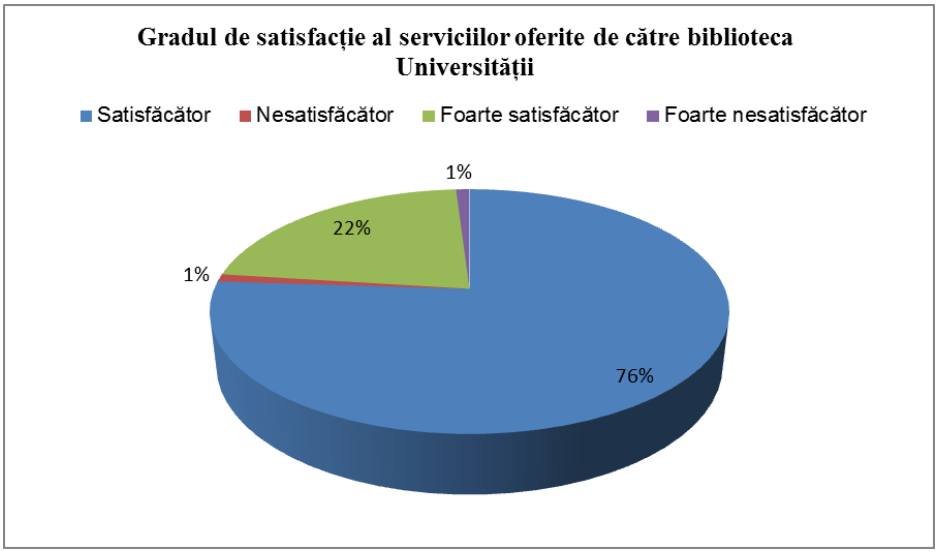
Analizând gradul de satisfacţie al studenţilor faţă de condiţiile de cazare oferite de căminele universităţii, gradul de satisfacţie faţă de serviciile oferite de cantină şi gradul de satisfacţie faţă de serviciile oferite de biblioteca USV, este clar faptul că studenţii prezintă cel mai mare grad de satisfacţie faţă de serviciile oferite de bibliotecă, într-un procent de 98%, urmând serviciile oferite de cantină, într-un procent de 82%, apoi condiţiile de cazare oferite de cămine, într-un procent de 20%.

Tabel nr. 34 – Gradul de satisfacţie faţă de serviciile oferite de biblioteca universităţii

30.	Cum apreciaţi serviciile oferite de către biblioteca universităţii?	Procent (%)
	Satisfăcător	76%
	Nesatisfăcător	1%
	Foarte satisfăcător	22%

	Foarte nesatisfăcător	1%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 30 - Gradul de satisfacție față de serviciile oferite de către biblioteca Universității

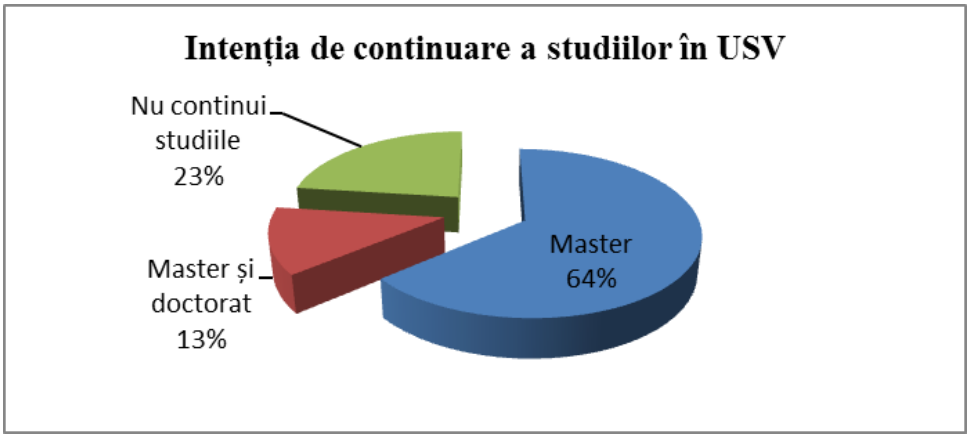
Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Întrebați spre ce opțiune se îndreaptă în ceea ce privește continuarea studiilor în Universitatea „Ștefan cel Mare" din Suceava, majoritatea studenților, într-un procent de 64%, se gândesc să continue doar masterul tot în cadrul acestei facultăți, 13% dintre ei vor opta atât pentru master, cât și pentru doctorat, iar 23% nu vor continua studiile, dorind să se angajeze, să urmeze un nou program de studiu, să își deschidă propria afacere sau să facă altceva, așa cum reiese și din întrebarea numărul 20.

Tabel nr. 35 – Intenția de continuare a studiilor în USV

31.	Spre ce opțiune vă îndreptați în ceea ce privește continuarea studiilor în universitate?	Procent (%)
	Master	64%
	Master și doctorat	13%
	Nu continui studiile	23%
	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obținute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 31 – Intenţia de continuare a studiilor în USV

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Prin intermediul ultimei întrebări am dorit să aflăm gradul de satisfacţie a studenţilor per ansamblu faţă de universitatea în cadrul căreia aceştia studiază, sens în care i-am rugat să evalueze universitatea cu o notă de la 1 la 10. Aşadar, am constatat că într-un procentaj de 47% sunt foarte satisfăcuţi de calitatea serviciilor oferite de către USV, aceştia evaluând universitatea cu notele 9 şi 10, 48% sunt mulţumiţi, oferind universităţii notele 7 şi 8, iar 5% se încadrează în categoria celor nemulţumiţi şi foarte nemulţumiţi, oferind universităţii nota 5, respectiv nota 3.

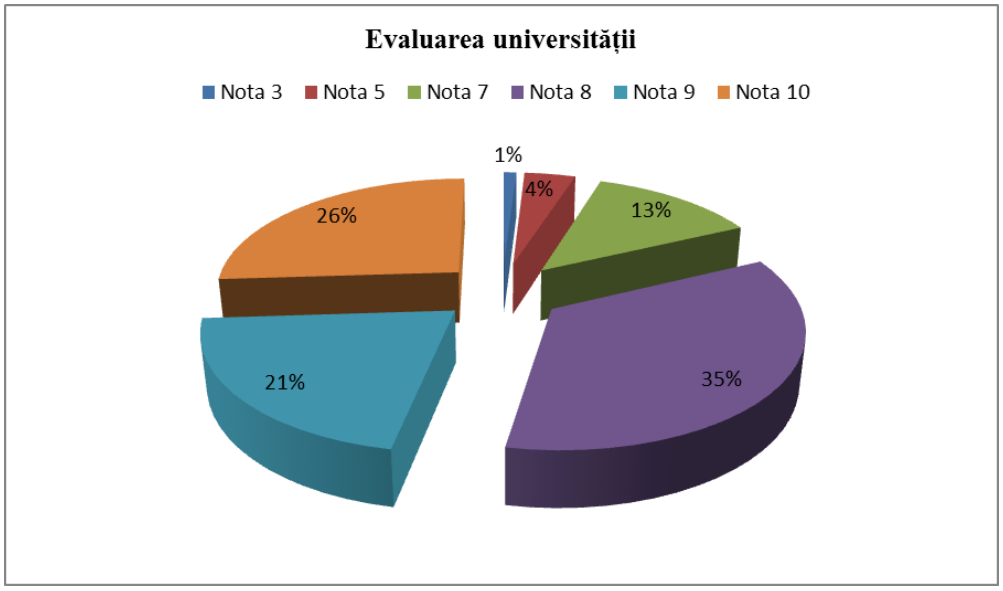
Analizând rezultatele, putem spune că studenţii prezintă un grad ridicat de satisfacţie faţă de universtatea în cadrul căreia au ales să studieze.

Tabel nr. 36 – Evaluarea universităţii

32.	Pentru sfârşit, vă rog să evaluaţi universitatea cu o notă de la 1 la 10.	Procent (%)
	Nota I	0%
	Nota II	0%
	Nota III	1%
	Nota IV	0%
	Nota V	4%
	Nota VI	0%
	Nota VII	13%
	Nota VII	35%
	Nota IX	21%
	Nota X	26%

	TOTAL	100%

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com



Grafic nr. 32 - Evaluarea universităţii

Sursa: Prelucrare proprie a datelor obţinute în urma centralizării rezultatelor din chestionarul aplicat online pe site-ul https://docs.google.com

Concluziile cercetării

În urma cercetării realizate privind gradul de satisfacţie al studenţilor faţă de calitatea serviciilor educaţionale oferite de către Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava am identificat motivele pentru care studenţii au ales să studieze în cadrul acestei universităţi, gradul de satisfacţie al studenţilor, dar şi motivele de mulţumire sau nemulţumire faţă de programele de studii în care au fost admişi, gradul de satisfacţie al acestora faţă de modul în care sunt informaţi, faţă de profesionalismul cadrelor didactice, impactul diferitelor programe pe care universitatea le desfăşoară, conţinutul programelor de studii, serviciile oferite de către cantina, căminul şi biblioteca universităţii.

Aşadar, am constatat că aproape majoritatea studenţilor chestionaţi au ales să studieze la această universitate datorită faptului că universitatea este aproape de casă, de familie şi nu presupune mutarea într-un alt oraş pentru continuarea studiilor, însă au fost şi studenţi care au spus că au ales această universitate datorită dotărilor universităţii, dorinţei de a acmula cunoştinţe noi,

dar şi pentru că universitatea are în componenţa sa 10 facultăţi care oferă o gamă variată de specializări.

În ceea ce priveşte gradul de satisfacţie al studenţilor faţă de calitatea programelor de studii în care au fost admişi, am aflat că majoritatea studenţilor, într-un procent de 62%, sunt satisfăcuţi de programul de studiu, acest lucru fiind relevant în faptul că 82% dintre studenţi au motive de mulţumire faţă de programele în care au fost aleşi. Aceştia se declară mulţumiţi faţă de derularea multor proiecte educaţionale, profesionalismul din partea cadrelor didactice, implicarea, seriozitatea, răbdarea şi interesul în legătură cu relaţia profesor-student, echipamentul tehnologic, buna organizare, cât şi de condiţiile bune oferite de universitate.

Referitor la gradul de satisfacţie faţă de nivelul de informatizare, conţinutul procesului de învăţământ, profesionalismul cadrelor didactice, ordinea şi disciplina din universitate, remarcăm că majoritatea studenţilor consideră aceste servicii ca fiind la fel cum se aşteptau înainte de înscrierea la studii. Faţă de condiţiile de igienă oferite de către universitate, studenţii prezintă un grad ridicat de satisfacţie, într-un procent de 80%.

În ceea ce priveşte impactul diferitelor programe pe care universitatea le derulează, majoritatea studenţilor sunt de părere că acestea ajută la formarea şi dezvoltarea profesională, dar şi personală a studenţilor. În urma datelor analizate am observat că studenţii prezintă cel mai ridicat grad de satisfacţie faţă de serviciile oferite de către biblioteca universităţii, într-un procent de 98%, urmând serviciile oferite de cantină, cu un procent de 82%, apoi faţă de condiţiile de cazare oferite de către cămine, într-un procent de 20%.

Concluzionând, putem spune că 95% dintre studenţii chestionaţi manifestă un grad ridicat de satisfacţie faţă de serviciile oferite de către universitatea în cadrul căreia au ales să studieze. Astfel, 77% dintre aceştia îşi doresc să continue studiile atât în cadrul programelor de master, cât şi în ceea ce priveşte programele de master şi doctorat.

Acknowledgement

Articolul a fost extras din cercetarea apllicativă desfăşurată în cadrul lucrării de licenţă, susţinută în cadrul Universităţii „Ştefan cel Mare" din Suceava, cercetarea fiind realizată sub coordonarea ştiinţifică a Prof. Univ. Dr Antonio SANDU.

Bibliografie

Chestionar cu privire la Serviciile educaţionale şi gradul de satisfacţie al studenţilor de la Universitatea „Ştefan cel Mare " din Suceava. Disponibil la

https://docs.google.com/forms/d/1X6OuraVL2nuccrTZYqQfDNIVbCvJKNxQspdXiy_zrDE/closedform

Comisia pentru activitatea didactică, Asigurarea Calităţii şi Dezvoltare Academică (CADACDA). (2017). Referatul Comisiei de Specialitate asupra Raportului privind starea universităţii. Disponibil la http://www.usv.ro/fisiere_utilizator/file/Acte%20oficiale/2018/Referate%20comisii%20specialitate%202017.pdf

Departamentul de Asigurare a Calităţii (DAC). Raportul Departamentului pentru Evaluarea Calităţii al ARACIS privind evaluarea externă a calităţii academice din Instituţia de Învăţământ Superior Acreditată Universitatea "Ştefan cel Mare" din Suceava", nr. 6307, 2008, Septembrie 29. Disponibil la http://www.aracis.ro/uploads/media/Raport_Departament_Calitate_-_doc_ref_1_02.pdf

Mihalache, F. F. (2008). Două perspective în explicarea satisfacţiei faţă de viaţă: Top-down vs. bottom-up. *Calitatea Vieţii XIX, 1-2*, 71-83. Disponibil la http://www.revistacalitateavietii.ro/2008/CV-1-2-2008/04.pdf

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava (USV). (2016). Raport anual de evaluare internă a calităţii educaţiei. Disponibil la http://www.usv.ro/calitate/pagini/rapoarte_anuale/RAPORT%20CALITATE%20USV%202016_04.09_semnat.pdf

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava (USV). (2017). Raport privind starea universităţii. Disponibil la http://www.usv.ro/fisiere_utilizator/file/Acte%20oficiale/2018/Raport%20Rector%20USV_%202017.pdf

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava (USV). (n.d.a). Infrastructură didactică. Disponibil la http://www.usv.ro/index.php/ro/1/Infrastructur%C4%83%20didactic%C4%83/829/0/280

Universitatea „Ştefan cel Mare" din Suceava (USV). (n.d.b). Istoria USV. Disponibil la http://www.usv.ro/index.php/ro/1/Istoria%20USV/163/0/280