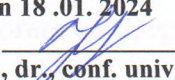
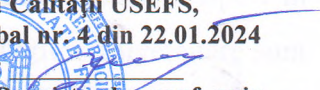


UNIVERSITATEA DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT
CONSILIUL DE ASIGURARE A CALITĂȚII USEFS
DEPARTAMENTULUI MANAGEMENT AL CALITĂȚII

APROBAT la ședința Departamentului
Management al Calității
p. v. nr.4 din 18.01.2024
Președinte: 
Zavalîșca A., dr., conf. univ.



APROBAT la ședința Consiliului de
asigurare a Calității USEFS,
proces-verbal nr. 4 din 22.01.2024
Președinte: 
Gheorghe Bramiște, dr., conf. univ.,
Prorector pentru dezvoltarea academică și
calitatea studiilor.



RAPORT
PRIVIND
REZULTATELE CHESTIONARELOR
DE EVALUARE A STUDENȚILOR ÎN CADRUL
UNIVERSITĂȚII DE STAT DE EDUCAȚIE FIZICĂ ȘI SPORT ÎN I JUMĂTATE A
ANULUI DE STUDII 2023-2024

CHIȘINĂU, 2024

RAPORT
CU PRIVIRE LA EVALUAREA GRADULUI DE SATISFACȚIE
A STUDENȚILOR USEFS

în perioada de studii septembrie 2023 – ianuarie 2024

În conformitate cu decizia Consiliului de asigurare a Calității USEFS, după finalizarea semestrului I, anul de studii 2023-2024 s-a desfășurat evaluarea gradului de satisfacție a studenților privind activitatea educațională în Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport.

Consiliul de asigurare a calității al Universității de Stat de Educație Fizică și Sport în colaborare cu Departamentul Management al Calității, conducerea Facultăților universitare sunt preocupați în permanență de asigurarea calității procesului de studii, dar și a altor aspecte ce țin de procesul instructiv-educativ și viața de student în cadrul instituției, de feedback-ul studenților privind fiecare aspect care îi implică.

Pe fondul dinamicii continue a cererii și ofertei de servicii educaționale, rolul satisfacției studenților în instituțiile de învățământ superior este în continuă creștere. În consecință, se impune - la nivel didactic, de cercetare științifică și administrativ - o focalizare a interesului asupra strategiilor de creștere a satisfacției studenților, pentru atingerea dezideratelor instituției, deoarece o caracteristică a societății contemporane este competiția dintre instituțiile de învățământ superior la nivel național, care stimulează într-un mod constructiv dorința universităților de a demonstra, că sunt pe poziții cât mai bune în ierarhia națională. USEFS, având drept strategie păstrarea statutului de Universitate de cercetare avansată și educație, atribuie o importanță deosebită sistemului intern de evaluare a calității.

În acest context, realizarea unor evaluări periodice interne reflectă o situație obiectivă a realității. Procesul de evaluare reprezintă totodată și o dovadă sustenabilă pentru faptul că Universitatea este interesată de opinia tuturor membrilor săi, le oferă acestora oportunitatea de a se exprima direct în legătură cu toate aspectele legate de mediul universitar. Acest proiect permite realizarea unei monitorizări interne continue și eficiente, cu identificarea facilă a posibilității de ameliorare a serviciilor conexe universității noastre.

Evaluarea gradului de satisfacție a studenților a fost realizată prin intermediul unor chestionare aplicat studenților celor 3 facultățile USEFS, după cum urmează: Facultatea Kinetoterapie, Facultatea Științe ale Securității și Facultatea Educație Fizică și Sport , ciclul I, studii cu frecvență, prin intermediul Comisiilor de Asigurare a Calității din cadrul facultăților USEFS. La sondaj au participat aproximativ **72%** din totalul studenților. Sondajul s-a efectuat în baza chestionarelor elaborate de către Departamentul Management al Calității. Studenții anului II –III și IV au fost evaluați cu același chestionar, iar studenții anului I, licență, au fost chestionați în baza unui chestionar elaborat special pentru ei. Acest chestionar a fost realizat în contextul în

care trecerea de la viața liceală la cea universitară este adesea una intimidantă, multiplu solicitantă pentru studenți, atât în plan personal, părăsirea familiei, gestionarea bugetului personal, cât și în plan academic reprezentat de trecerea de la activitatea organizată, ghidată, la luarea independentă a notițelor, munca în echipă, managementul timpului, studiu individual.

E cunoscut faptul că, absolvenții de liceu sunt destul de precar pregătiți în acest sens, ori viața social modificată cu apariția de noi colegi, prieteni în nouă localitate, șocul cultural adaptativ fiind cu atât mai mare pentru studenții proveniți din mediul rural. Efortul de adaptare la toate aceste schimbări simultan, face ca trecerea să fie una critică, mai ales în primele șase săptămâni, de aceea instituția își dorește să cunoască cum s-au adaptat studenții care au optat pentru programele de studii pe care le are USEFS.

Prin implementarea acestui tip de chestionări și luând în considerare feedback-ul studenților, USEFS poate adapta și îmbunătăți în mod constant oferta de servicii educaționale și sprijinirea studenților în parcursul lor academic.

Alte obiective ale cercetării au vizat evaluarea satisfacției cu privire la:

I. Evaluarea nivelului de adaptare la mediul academic universitar a studenților anului I, licență (adresate doar studenților anului I).

II. Analiza gradului de satisfacție cu privire la calitatea vieții Studentului / Masterandului.

III. Evaluarea cadrului didactic de către studenți / masteranzi / cursanți.

În continuare vom descrie obiectivele chestionării și rezultatele propriu zise căpătate în urma evaluării și analizei acestora.

I. Evaluarea nivelului de adaptare la mediul academic universitar a studenților anului I, licență (adresate doar studenților anului I).

Astfel, scopul chestionării adresate studenților anului I, în cadrul Facultăților USEFS, cu referire la nivelul de adaptare la mediul academic universitar, include mai multe obiective importante după cum urmează:

1. Evaluarea Experienței Studenților: Obținerea unui feedback detaliat și autentic de la studenți cu privire la experiența lor în primul an de studiu. Acest lucru poate furniza informații utile pentru a înțelege modul în care studenții percep mediul academic și pentru a identifica posibilele provocări cu care se confruntă.

2. Identificarea Provocărilor de Adaptare: Descoperirea principalelor provocări cu care se confruntă studenții în procesul de adaptare la mediul academic universitar. Acest lucru poate ajuta facultatea să implementeze strategii specifice pentru a sprijini adaptarea și a îmbunătăți experiența studenților.

3. **Îmbunătățirea Proceselor Didactice:** Obținerea unui feedback cu privire la interacțiunea studenților cu cadrele didactice și metodele de predare. Facultatea poate utiliza aceste informații pentru a optimiza procesele didactice și pentru a îmbunătăți calitatea predării și învățării.

4. **Planificarea Viitoarelor Intervenții și Îmbunătățiri:** Bazându-se pe feedback-ul colectat, facultatea poate dezvolta planuri specifice de intervenție și îmbunătățire pentru a sprijini continuu adaptarea studenților și pentru a asigura un mediu academic pozitiv și stimulant.

În cadrul chestionării au participat 156 studenți ai anului I.

Prezentăm rezultatele chestionării: La întrebarea:

I. În ce măsură vă considerați adaptat la procesul de studii din USEFS? Aria sferelor la care un student trebuie să se adapteze în prima perioadă a studențimii este destul de vastă. Din acest motiv răspunsurile sunt foarte importante pentru îmbunătățirea managementului calității USEFS. În acest context numai un singur student, cea ce reprezintă **0,64 %** din numărul respondenților s-a adaptat la procesul de studii din USEFS în foarte mică și mică măsură, **30,12 %** în măsură medie, iar **60,00%, și respectiv 9,22 %** s-au adaptat într-o măsură mare și foarte mare. Rezultatele căpătate la această întrebare sunt bune, dar echipele calității USEFS au spațiu pentru diverse îmbunătățiri.

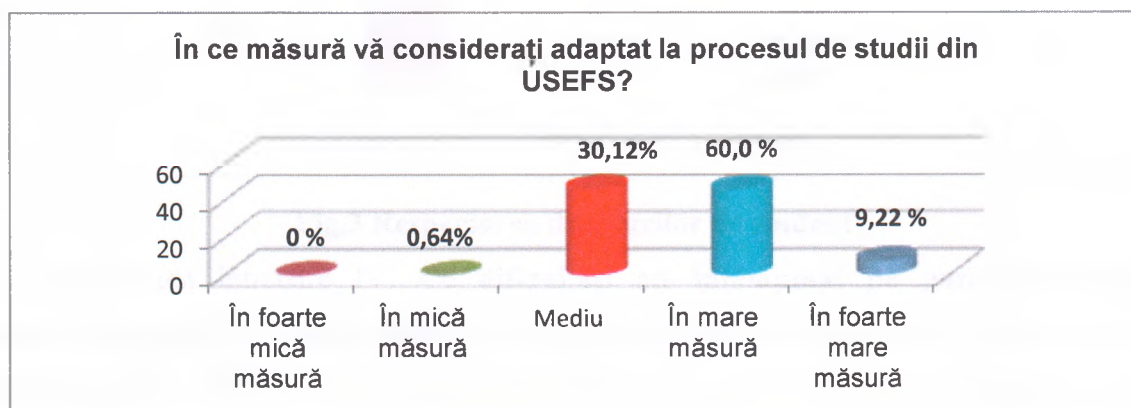


Fig.1 Adaptare sudenților anului I la procesul de studii

La următoarea întrebare, care este la fel de importantă, **II. În ce măsură s-au adeverit așteptările dvs. de până la venirea la studii în USEFS ?**, răspunsurile respondenților sunt la fel de curioase, unde **31,41%** s-au regăsit total, s-au adeverit toate așteptările acestora de până la venirea la studii, **65,38%** consideră că așteptările s-au adeverit parțial și numai **3,20%** din cei chestionați nu și-au adeverit așteptările. Considerăm că procentajul rezultat, reprezintă un adevăr acceptabil, luând în considerație vârsta tânără a studenților.

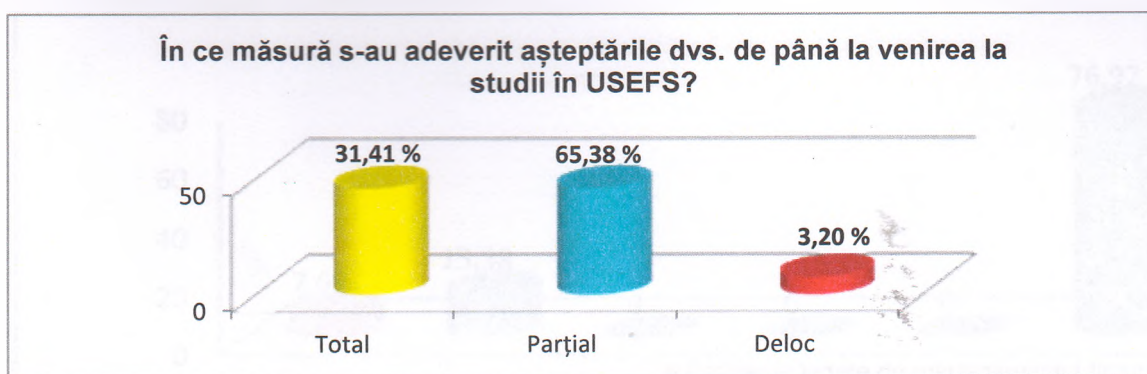


Fig. 2 Măsura adevării așteptărilor studenților până la venirea la studii

Întrebarea cu numărul III, **Considerați că vă sunt respectate drepturile dvs. de student USEFS?**, a fost afirmativă pentru **71,79%** de respondenți, **26,92%** consideră că drepturile studentului se respectă parțial, iar **1,28%** că nu se respectă. Rezultatele căpătate la această întrebare sunt bune, dar faptul că aproape 30 procente de studenți sunt vulnerabili și nu percep drepturile sale, echipele calității USEFS au spațiu pentru îmbunătățirea acestui deziderat.

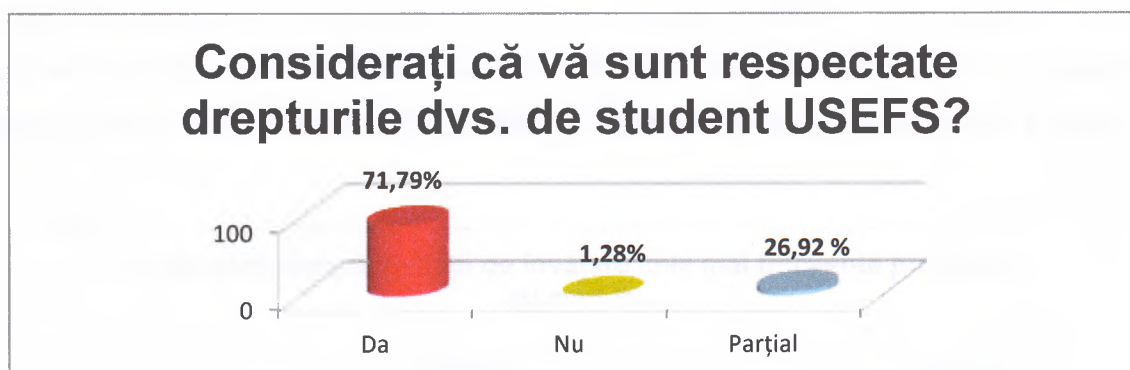


Fig.3 Respectarea drepturilor de student

Următoarea întrebare IV. **Ce dificultăți ați întâmpinat pe parcursul primului semestru de studiu?** a generat următoarele răspunsuri, **42,94%** din studenții chestionați nu au întâlnit dificultăți, **10,89%** au întâlnit deficultăți în relațiile cu colegii de facultate sau cu profesorii de la cursurile universitare, **10,25%** au probleme cu traiul în camin sau cu cazarea în oraș, iar **5,76%** au întâlnit dificultăți privind reușita academică, pe când **14,74%** respondenți au întâmpinat alte dificultăți, care nu fac parte din chestionarul propus de noi în această evaluare.

La următoarea întrebare, care este la fel de importantă, V. **În desfășurarea activității de învățare cele mai frecvente probleme ați avut la?** Această întrebare are un context clar și **22,43%** studenți chestionați considera că cantitatea de informații este prea mare pentru a fi asimilată și însușită, **21,79%** nu reușesc să gestioneze corect timpul destinat instruirii, **17,30%**

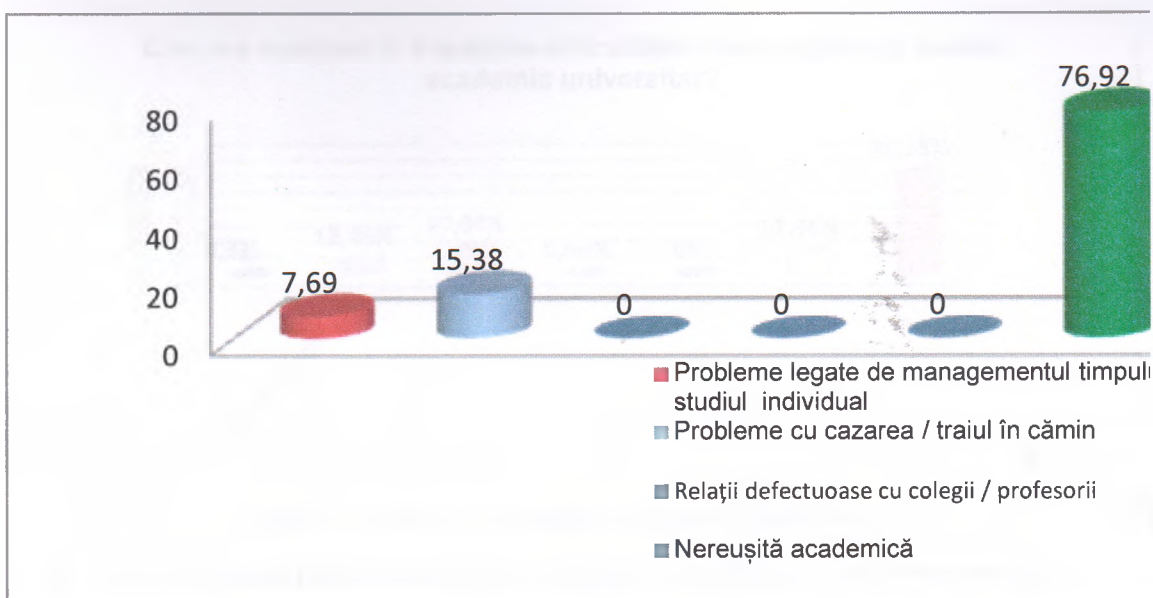


Fig. 4 Dificultățile întâmpinate în primul semestru de studii

consideră că literatura de specialitate este puțin accesibilă, **36,52%** respondenți prezintă alte cauze de impediment pentru studii, care sunt diferite pentru fiecare student în parte și nu prezintă un factor comun ce poate fi înlăturat prin efortul Consiliului de asigurare a Calității.

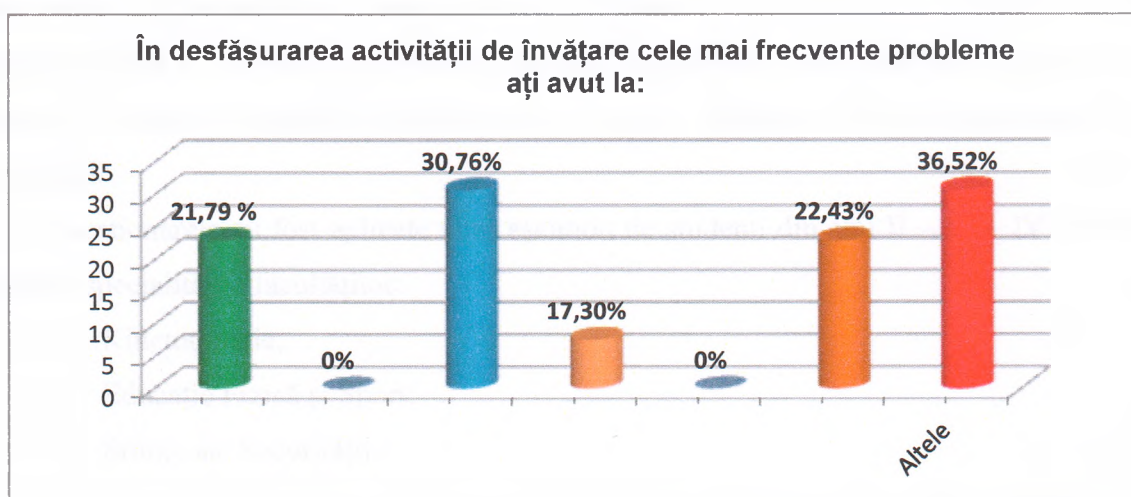


Fig. 5 Probleme frecvente în desfășurarea activității de învățare

Ultima întrebare are un caracter informativ, ce ține de managementul educațional. **VI. Cine v-a susținut în depășirea dificultăților de adaptare la mediul academic universitar?** Constatăm că, **40,38%** studenți s-au isprăvit pe cont propriu în depășirea dificultăților întâlnite, **17,94%** au apelat la colegii de facultate, prieteni din cursurile mai mari, **13,46%** respondenți consideră că au fost susținuți de rude apropiate, **17,94%** au apelat la cadrele didactice sau curatorul grupei, **8,33%** s-au referit la administrație și numai un student- **0,64%**, a apelat la sindicatul studentesc. Considerăm că, trebuie să activăm sindicatul studentesc.

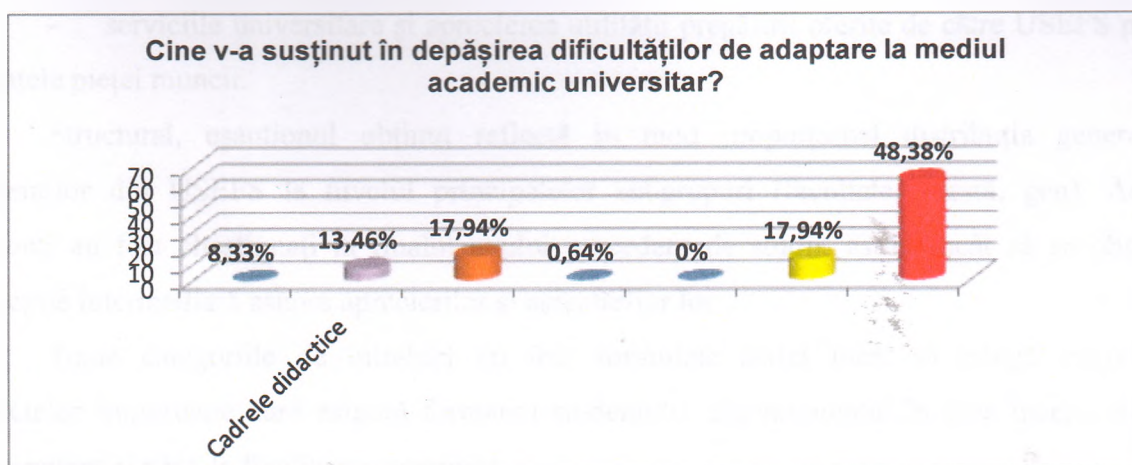


Fig. 6 adaptare la mediul academic universitar

II. Analiza gradului de satisfacție cu privire la calitatea vieții Studentului

Pentru măsurarea gradului de satisfacție a studenților cu privire la *Admitere, Predare, Învățare, Evaluare* în cadrul Universității de Stat de Educație Fizică și Sport în perioada 22.11.-24.11.2023, Comisiile de asigurare a calității facultăților au demarat un proces de evaluare a satisfacției studenților, prin aplicarea unui chestionar alcătuit din 30 de întrebări.

În acest scop au fost distribuite chestionarele studenților anului II, III și IV. Rezultatele acestui sondaj nenominal, realizat printr-un chestionar unic, vor permite stabilirea punctelor forte și/sau slabe ale universității, monitorizarea indicatorilor de calitate a studiilor în cadrul facultăților și vor fi urmate de prezentarea unor sugestii de îmbunătățire a calității actului didactic, în scopul creșterii performanțelor cadrelor didactice și a transparenței actului educațional.

Chestionarele au fost aplicate unui eșantion de studenți din anii II – III – IV care își fac studiile la specialitățile facultăților:

1. Kinetoterapie;
2. Educație Fizică și Sport;
3. Științe ale Securității.

Evaluarea s-a efectuat în baza chestionarelor elaborate de către Departamentul Management al Calității. Studenții au fost anchetați cu același chestionar având ca scop evidențierea următoarelor:

- managementul procesului de învățământ;
- procesul de predare – învățare – evaluare;
- calitatea serviciilor prestate de către cadrele didactice;
- stagiile de practică;
- evaluarea rezultatelor academice;
- angajări în câmpul muncii;

- serviciile universitare și aprecierea utilității pregătirii oferite de către USEFS pentru cerințele pieței muncii.

Structural, eșantionul obținut reflectă în mod proporțional distribuția generală a studenților din USEFS la nivelul principalelor subgrupuri (facultate, vârstă, gen). Aceiași studenți au fost chestionați la finalul anului precedent de studii, astfel încât să se obțină o percepție intermediară asupra aprecierilor și așteptărilor lor.

Toate categoriile de întrebări au fost formulate astfel încât să atingă majoritatea aspectelor importante care asigură formarea studentului din momentul în care începe studiile universitare și până la finalizarea acestora:

- aspecte privind evaluarea rezultatelor academice: obiectivitate, aprecierea pe nivelele de cunoaștere, aplicare și integrare, precum și eficiența utilizării mijloacelor de evaluare;

- aprecierea cadrului normativ al programului privind corelarea acestuia cu necesitățile pieței muncii, respectarea principiului accesibilității și asigurarea posibilităților de continuare a studiilor la următorul ciclu;

- aspecte cu privire la curriculum pe discipline și asigurarea cu suport curricular, aplicarea strategiilor didactice eficiente, organizarea și realizarea lucrului individual al studentului nivelul de pregătire și de cunoștințe necesare cadrelor didactice pentru a oferi servicii de calitate;

- aprecierea calității și eficienței desfășurării stagiilor de practică;

- aspecte privind angajările în câmpul muncii: necesitatea formării continue, aplicarea mecanismelor de orientare în carieră, precum și aprecierea șanselor de angajare în câmpul muncii;

- evaluarea calității serviciilor oferite de universitate: cantină, bibliotecă, activitate extracurriculară.

Răspunsurile la întrebări au fost apreciate cu ajutorul unei scale de tip Likert în 5 puncte, astfel 5 p. fiind acordate calificativului „excelent”, iar 1 p. – calificativului „nesatisfăcător”. În acest context calificativul „excelent”, se echivalează cu un număr de 150 – 121 puncte, „foarte bine” cu un număr de 120 – 89 puncte, calificativul „bine” se egalează cu 90-59 puncte, „satisfăcător” corespunde punctajului de 58 – 31 și „nesatisfăcător” se echivalează cu 30 puncte.

Graficul de mai jos reprezintă rezultatele prelucrării chestionarelor de evaluare a gradului de satisfacție a studenților USEFS. Astfel studenții anului II au acumulat o sumă medie de **114,99** puncte, ce corespunde calificativului de foarte bine, pe când studenții anului III și IV au acumulat o medie de **129,54** puncte, respectiv **133,19** puncte, ce se încadrează în calificativul „excelent”.

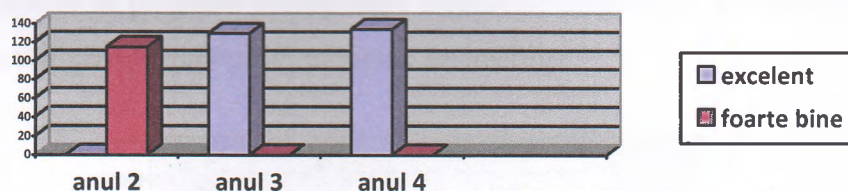


Fig. 7. Aprecierea managementului procesului de învățământ de către studenții

În vederea realizării sondajului sociologic au fost formulate întrebările aplicate studenților din prima categorie, astfel încât să fie posibilă:

- determinarea gradului de satisfacție a studenților privind calitatea studiilor în cadrul USEFS;
- indicarea punctelor tari și slabe ale procesului de studii în cadrul USEFS;
- monitorizarea indicatorilor de calitate a studiilor în cadrul USEFS;
- formularea măsurilor de îmbunătățire a calității studiilor în cadrul USEFS.

În contextul analizei răspunsurilor cu privire la indicatorii de calitate, acestea pot fi caracterizate după cum urmează:

1. *Accesul la informații relevante despre facultate și programele de studiu la licență/masterat*, indicator care s-a referit la corelarea Programului de studii cu necesitățile pieței de muncă, la succesiunea logică a disciplinelor de studii, la accesibilitatea acestora, eficiența acestora la formarea profesională și la posibilitățile pe care le oferă Programul pentru continuarea studiilor la următoarele cicluri, a fost apreciat cu **bine și foarte bine** în proporție de **84,38%** - de către studenții anului II; **67,00%** - de către studenții anului III.

Totodată, aproximativ **2%** au calificat componentele Cadrului Normativ al Programului de studii ca fiind **satisfăcătoare**, fapt care semnifică existența unor lacune în organizarea planurilor de studii și solicită o ajustare/rectificare a acestora, astfel încât să fie și mai aproape de exigențele pieței muncii.

2. *Curriculum pe discipline, managementul procesului de învățământ, procesul de predare – învățare – evaluare, cadre didactice*, este criteriul de evaluare a calității care include următoarele aspecte: asigurarea cu suport curricular a disciplinelor de studii, utilizarea eficientă a strategiilor didactice, numărul disciplinelor de specialitate, organizarea și realizarea lucrului individual al studenților, calitatea cadrelor didactice implicarea în realizarea Programului de studii și managementul procesului de învățământ. Referitor la aceste componente pot fi prezentate următoarele rezultate: majoritatea studenților le-au apreciat ca fiind **bune și foarte bune** – **85,14%** dintre respondenții anului II; **67,47%** - la anul III și **85,82%** - la anul IV de studii. fapt ce ar trebui să ne atenționeze asupra calității conținutului curricular al Programului de

studii, a gradului de pregătire profesională a cadrelor didactice și a calității desfășurării lecțiilor, prin prisma utilizării tehnologiilor moderne de instruire.

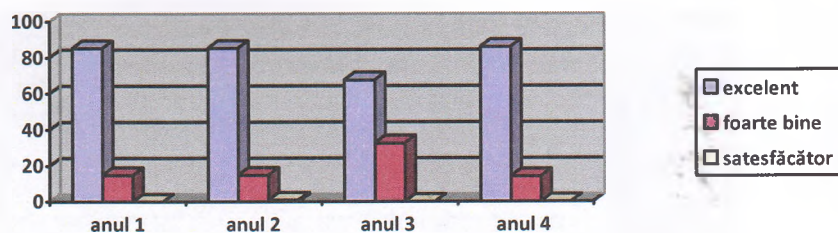


Fig. 8. Aprecierea de către studenți a programelor de studii

3. *Evaluarea rezultatelor academice*, este indicatorul care se referă la obiectivitatea procesului de evaluare a rezultatelor școlare, realizarea evaluării pentru nivelele de cunoaștere, aplicare și integrare, eficiența utilizării mijloacelor în vederea unei evaluări obiective. Majoritatea studenților – **69,85 %** - la anul II, **76,56%** - la anul III, **63,35%** - la anul IV au apreciat cu **bine și foarte bine** procesul de evaluare a rezultatelor academice în cadrul USEFS. Totodată, aproximativ **5,78%** dintre respondenți au apreciat acest proces cu note **nesatisfăcătoare**. Pornind de la aceste rezultate considerăm că structurile interne de asigurare a calității din cadrul catedrelor, facultăților universității trebuie să acorde o atenție sporită acestei probleme, în special criteriilor de evaluare și apreciere a rezultatelor academice și eficienței metodologiei utilizate în evaluare.

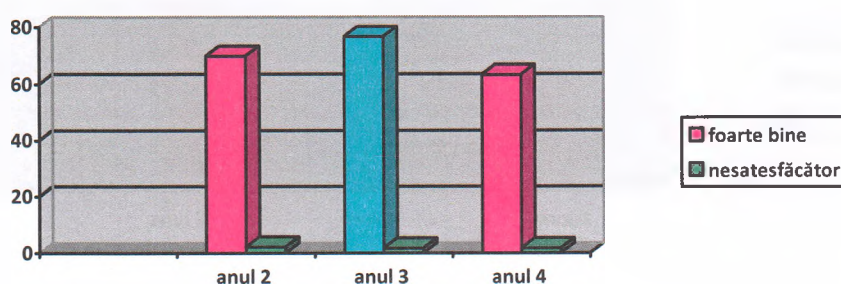


Fig. 9 Aprecierea și evaluarea obiectivă a rezultatelor academice

4. *Angajări în câmpul muncii*, criteriu care include următoarele componente: necesitatea continuării studiilor la următoarele cicluri, aplicarea unor mecanisme de orientare în carieră de către catedre/facultăți și aprecierea propriilor șanse de angajare în câmpul muncii. Au apreciat **excelent și foarte bine** necesitatea continuării studiilor **58,35%**, și **respectiv 30,0%** dintre studenții anului II, **89,18 %** și respectiv **10,6%** - dintre respondenții anului III și **72%** și **respectiv 20,0%** - studenții anului IV. Totodată, o parte dintre respondenți: % au apreciat

aceasta necesitate cu note **minime și medii**, ceea ce ne face să credem că studenții sunt slab informați cu privire la acest subiect de către catedră/facultate.

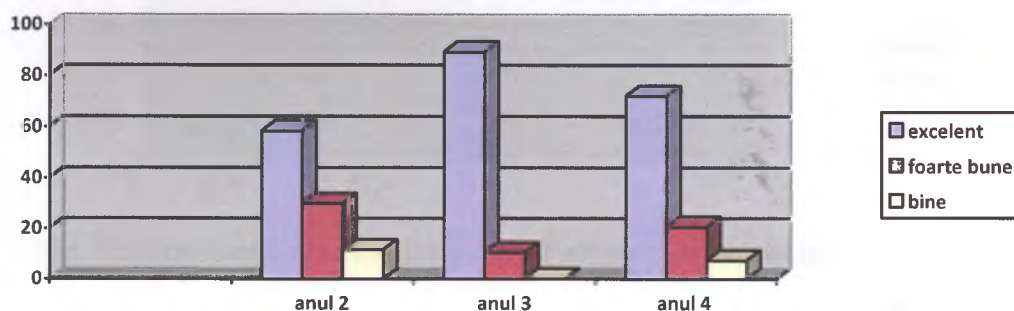


Fig. 10 Șanse de angajare în câmpul muncii

Totodată, o parte dintre respondenți: % au apreciat aceasta necesitate cu note **minime și medii**, ceea ce ne face să credem că studenții sunt slab informați cu privire la acest subiect de către catedră/facultate.

5. *Serviciile universitare* se referă la calitatea vieții în căminele studențești, la calitatea serviciilor oferite de biblioteca și cantina universității, care au fost apreciate după cum urmează: **43,53%** dintre respondenții anului II, **31,27%** - la anul III și **60,35%** la anul IV sunt **satisfăcuți** de acestea, totodată, **26%** dintre studenții sunt nemulțumiți și au apreciat cu nota minimă serviciile acestora.

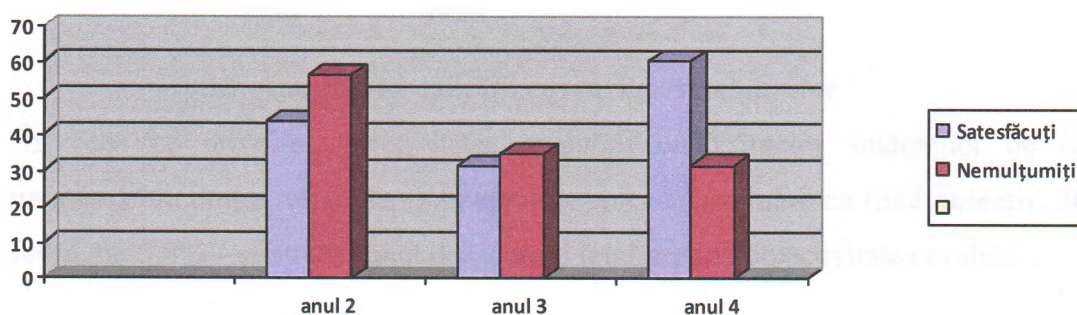


Fig. 11 Aprecierea serviciilor oferite de bibliotecă

6. Referitor la mulțumirea față de alegerea făcută privind specialitatea, studenții anului terminal din cadrul celor 4 facultăți USEFS au răspuns afirmativ în proporție de **12,60%** (**bine**), apreciind calitatea Programului de studii ca fiind **excelent și foarte bine**, în proporție de **87,40%**.

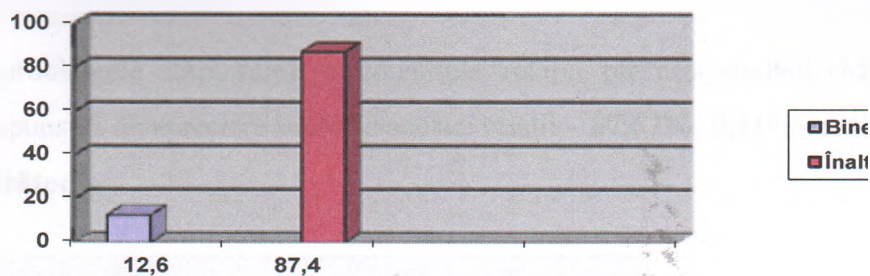


Fig. 12. Satisfația studenților privind alegerea specialității

7. Cu privire la aprecierea calității cursurilor/seminarelor din cadrul USEFS, respondenții au răspuns: foarte bun – 28,00%, bun – 39,02%, satisfăcător – 16,92%. Astfel, circa **84,64%** dintre respondenți sunt **satisfăcuți** de cursurile/seminarele ținute în cadrul USEFS. Totodată, **16,58%** dintre respondenți s-au arătat ca fiind **nesatisfăcuți** de calitatea lecțiilor.

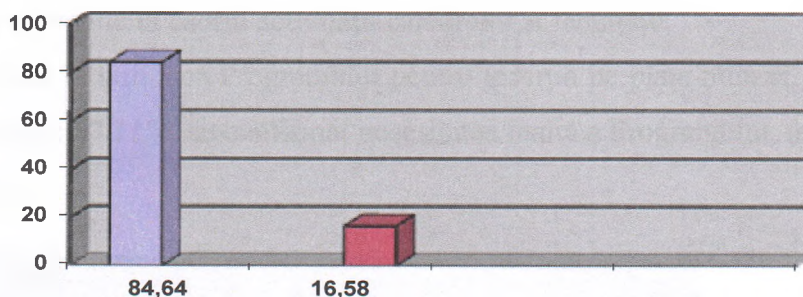


Fig.13. Aprecierea calității cursurilor/seminarelor

8. În ceea ce privește obiectivitatea evaluării cunoștințelor studenților de către profesori, circa **64,17%** dintre respondenți au apreciat procesul evaluării ca fiind **obiectiv**, **30%** - ca fiind **mediu**, iar **5,8%** - și-au exprimat dezacordul total privind obiectivitatea evaluării.

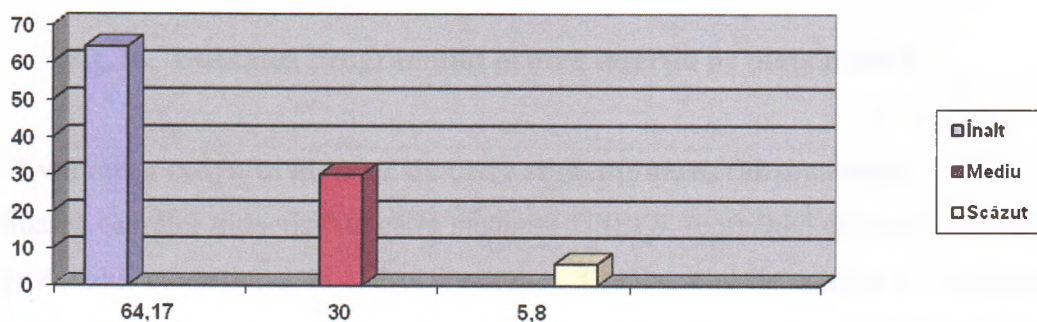


Fig.14. Obiectivitatea evaluării cunoștințelor studenților

9. În acest context, considerăm că structurile interne de asigurare a calității din cadrul catedrelor, facultății, universității trebuie să acorde o atenție sporită acestei probleme, în special

criteriilor de evaluare și apreciere a rezultatelor academice și eficienței metodologiei utilizate în evaluare.

Una dintre problemele importante o constituie relația profesor-student. Majoritatea studenților au dat răspunsuri de apreciere **înalță** a acestei relații – **87,67%**, **9,11%** - **satisfăcător**, și **2,20%** - **nesatisfăcător**.

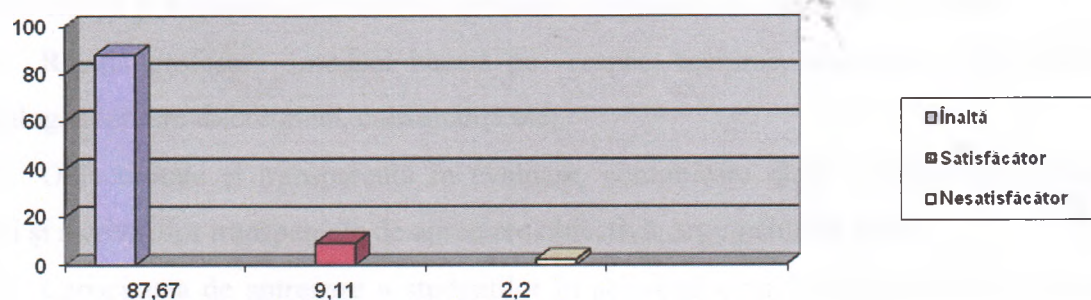


Fig.15. Relația profesor-student

Aceste rezultate semnifică existența anumitor lacune în relația profesor-student, care trebuie discutate și prevenite în cadrul activității catedrelor și facultății.

10. Cu privire la utilitatea Programului pentru inserția pe piața muncii, studenții au dat următoarele răspunsuri: **57,21%** au confirmat necesitatea **înalță** a Programului, iar **42,80%** - l-au calificat ca **suficient**.

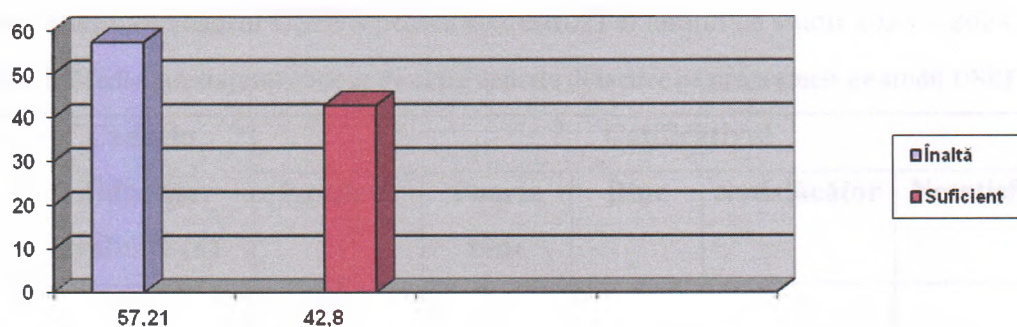


Fig.16. Utilitatea Programului pentru inserția pe piața muncii

III. Evaluarea cadrului didactic de către studenți/masteranzi/cursanți

Evaluarea cadrelor didactice de către studenții USEFS, reprezintă un proces de asigurare a calității procesului educațional în cadrul instituției. Feedback-ul de calitate a activităților de predare și examinare este asigurat prin evaluarea cadrelor didactice de către studenți, care are loc modular/semestrial în cadrul facultăților USEFS, constituind un important indicator măsurabil.

Evaluarea cadrelor didactice de către studenți s-a realizat pe baza unui document tipizat numit, „Chestionar de evaluare a cadrului didactic de către studenți”. Chestionarul face referire la:

- Calitatea activității didactice: organizarea logică și sintetizarea informațiilor, noutatea cunoștințelor, accesibilitatea predării etc.
- Utilizarea și eficiența mijloacelor și materialelor didactice în procesul de învățământ: manuale, îndrumare, fișe de lucru, studii de caz, grile, proiecte, prezentări Power Point etc.
- Antrenarea studentului la propria formare prin motivare, stimulare, încurajare, activități în echipă și individuale, inițiere în cercetare, dezbateri, recomandări de studiu.
- Relația profesor – student bazată pe respect reciproc, înțelegere, disponibilitate pentru dialog, abordare diferențiată, consultanță etc.
- Obiectivitate și transparență în evaluare, comunicare clară la începutul activității procedurii și a criteriilor transparente de apreciere obiectivă, argumentarea notei.
- Capacitatea de antrenare a studenților în activități extradidactice (acțiuni culturale, ecologice, sportive, voluntariat etc.)

În perioada 22.11 – 24.11.2023, comisiile de calitate din cadrul Facultăților USEFS au distribuit studenților „*Chestionarul de evaluare a cadrului didactic de către studenți*”, pentru completare. După completare chestionarele au fost prelucrate. Datele introduse statistic, au fost sistematizate de membrii Comisiei pentru Asigurarea Calității a Facultăților USEFS, care le-a prelucrat statistic și analizat.

În tabelul de mai jos este reprezentat punctajul obținut de către cadrele didactice pe programele de studiu din cadrul USEFS pentru semestrul I al anului de studii 2023 – 2024.

Tabelul 1. Media punctajului obținut de către cadrele didactice pe programele de studii USEFS

Anul de studii	Cadrele didactice evaluate (n)	Calificativul				
		Excelent	Foarte bine	Bine	Satisfăcător	Nesatisfăcător
I	49	36	11	1	1	-
II	45	40	4	1	-	-
III	36	34	1	1	-	-
IV	21	21	-	-	-	-
Total	151	131	16	3	1	0
Media punctaj	-	86,75%	10,59%	1,98%	0,66%	0

După cum putem observa, au fost evaluați profesorii ce predau diferite dicciplini, la facultăți diferite și ani de studiu diferiți. Astfel constatăm că din numărul total de 151 profesori

chestionați, 86,75 % au fost apreciați cu punctajul maxim ce corespunde calificativului „excelent”, iar 10,59% au primit calificativul „foarte bine”. Un număr de 1,98% respondenți, au apreciat munca profesorilor cu „bine” și un singur profesor, ce corespunde cu 0,66% a căpătat calificativul de „satisfăcător”.

Reeșind din rezultatele chestionării, venim cu următoarele constatări, considerăm că cadrele didactice ce asigură programele de studii din USEFS, au fost apreciate la nivelul corespunzător, fără exagerări. Astfel, au fost scoase în evidență următoarele:

1. Puncte tari:

- Cadrele didactice informează la timp, și explicit, criteriile și modalitățile de evaluare a cunoștințelor acumulate la disciplinele predate;
- Studenții sunt încurajați să participe activ la temele dezbătute în timpul cursului;
- Interesul cadrelor didactice pentru gradul de înțelegere al studenților este unul ridicat, confirmat de feedbackul provenit din evaluarea realizată de către studenți;

2. Puncte slabe:

- Nu în toate cazurile sunt organizate și coordonate corect lecțiile de curs;
- Datele rezultate în urma evaluării au indicat, la unele cadre didactice, au o disponibilitate mai mică de a oferi studenților ajutor suplimentar la nevoie sau exemplele și ilustrații, care să susțină conținuturile predate.

Propuneri de îmbunătățire a activității cadrelor didactice:

- Actualizarea materialelor de studiu;
- Autoperfecționarea continuă a cadrelor didactice;
- Implicarea cadrelor didactice în activități interdisciplinare, cu participarea lor la seminarii și workshopuri pe teme studențești;
- Participarea cadrelor didactice la seminarii și workshopuri având ca subiect tehnicile moderne de predare;
- Creșterea accentului pe modalitățile de transmitere modernă a informațiilor;
- Menținerea unei atitudini deschise față de activitățile în care sunt implicați studenți.

Cu privire la relația dintre sistemul de management al calității la nivelul USEFS și satisfacția studenților/absolvenților acesteia, studenții au răspuns: 60,20% - au declarat acordul privind creșterea satisfacției datorită unui sistem de management al calității eficient, 20,61% - acord parțial, iar 19,19% - au apreciat această influență ca fiind una minimă.

Bilanțul general al sondajului de evaluare a satisfacției studenților arată în total gradul de satisfacție de 75,15%.

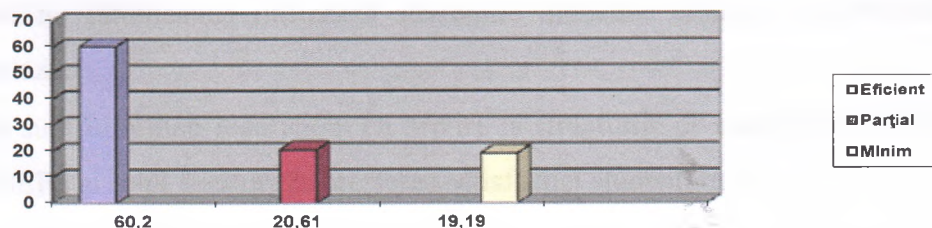


Fig.17. Satisfacția studenților/absolvenților

Reeșind din rezultatele obținute, pot fi formulate **punctele forte** ale activității USEFS, după cum urmează:

- Disciplinele de studii sunt asigurate cu suport curricular; Programele de studii oferite de universitate sunt de o calitate înaltă.
- Predarea în cadrul Programelor de studii se realizează în conformitate cu cerințele actuale ale școlii superioare.
- Calitatea procesului de instruire în cadrul Programului este înalt.
- Evaluarea studenților se realizează pe nivelele cunoaștere, aplicare, integrare, condiție prevăzută în curricula pe discipline.
- Planurile de studii sunt elaborate în conformitate cu cerințele actuale.
- Programul asigură formarea competențelor profesionale necesare pieței muncii.
- Realizarea programului de studii este asigurat de către specialiști calificați în domeniu.
- Studenții sunt satisfăcuți de calitatea activităților didactice și practice susținute, corectitudinea evaluărilor, utilitatea disciplinelor studiate în raport cu cerințele programului de studii precum și resursele de învățare.
- Stagiile de practică se organizează în conformitate cu actele normative în vigoare.
- Realizarea stagiilor de practică are loc în baza convențiilor de parteneriat cu unitățile-bază de organizare a a stagiilor de practică.
- Existența unei baze tehnico-materiale la nivelul dotării celor mai bune universități europene și continuarea procesului investițional.

Punctele slabe ale activității Universității le constituie:

- Informarea insuficientă a studenților cu privire la specializările duble.
- Evaluarea rezultatelor academice nu întotdeauna este obiectivă.
- Metodele aplicate în procesul evaluării nu întotdeauna sunt eficiente.

- În relația profesor-student mai există tendințe autoritare din partea cadrelor didactice.
- Profesorii nu întotdeauna utilizează strategiile didactice eficiente în procesul de predare/învățare/evaluare.
- Studenții sunt informați insuficient cu privire la structurile de management intern al calității în cadrul USEFS și rolul acestora în creșterea satisfacției studenților.
- Dorința slabă de inserție a absolvenților în câmpul muncii conform calificării obținute.
- Procesul de ghidare și consiliere în carieră este valorificat insuficient de catedre și facultate;
- Stagiile de practică sunt asigurate parțial cu suport curricular.

Totodată, în comparație cu anul de studii 2022-2023, poate fi remarcată creșterea satisfacției privind unii indicatorii, precum:

- Evaluarea rezultatelor academice.
- Procesul de ghidare și consiliere în carieră.
- Calitatea procesului de instruire.

Astfel, evaluarea, utilitatea disciplinelor predate, calitatea generală a procesului educațional de la nivelul fiecărei discipline, precum și relațiile dintre cadrele didactice și studenți au fost considerate corespunzătoare fișei postului. De asemenea, sunt binevenite și unele recomandări, care să îmbunătățească calitatea procesului educațional și să satisfacă cerințele actuale ale studenților facultăților USEFS.

Astfel că, prezentele rezultate reprezintă o imagine a situației reale și identifică golurile atât informaționale, cât și administrative din USEFS și permite managementului să implementeze decizii corecte și plauzibile. În această ordine de idei, se menționează importanța rezultatelor obținute în cadrul chestionării studenților, relevanța situației existente și a măsurilor ce trebuie a fi întreprinse în vederea sporirii calității serviciilor prestate de către USEFS, care va genera îmbunătățirea percepției studenților cu privire la calitatea globală a mediului academic. Având în vedere acuratețea cu care au fost culese datele, considerăm că răspunsurile studenților chestionați trebuie luate în considerație cu mare seriozitate.

În urma analizei rezultatelor obținute, se pot contura câteva recomandări, menite să ducă la îmbunătățirea managementului calității universitare adresat studenților ca principali clienți ai serviciilor educaționale oferite de universitate:

- se recomandă consultarea studenților în realizarea programului de activități extracurriculare;
- se recomandă desfășurarea online a anchetării studenților și masteranzilor.

- se recomandă implicarea studenților în promovarea universității prin implementarea unor proiecte specifice;

- prezența angajatorilor în comisii de evaluare la nivel de facultate, care constituie interes pentru dezvoltarea parteneriatelor cu mediul de afaceri, trebuie explorată în beneficiul studentului absolvent;

- susținerea studenților în promovarea și diseminarea rezultatelor activităților practice prin publicarea de articole științifice și participarea la manifestări științifice din domeniu.

Generalizând rezultatele obținute, prin datele prelucrate privind așteptările studenților USEFS, Consiliul de asigurare a Calității recomandă susținerea chestionării periodice la nivel de management universitar, cu revizuirea sau actualizarea acestora în dependență de cerere și ofertă, prin monitorizarea procesului de către Departamentul Management al Calității.

**Directorul Departamentului
Management al Calității
USEFS**



**A. Zavalîșca
doctor în șt. pedagogice,
conf. universitar**