



UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA
SECȚIA MANAGEMENTUL CALITĂȚII

QAUSM
Quality Assurance
Moldova State University

Ședința Consiliului
Calității
din 18.11.2021

*EVALUAREA GRADULUI DE SATISFAȚIE AL STUDENȚILOR
PRIVIND ASIGURAREA CONDIȚIILOR DE DEZVOLTARE PROFESIONALĂ ȘI
PERSONALĂ (ciclul I și II)*

Adelina REVENCO,
Secția Managementul
Calității

Chișinău, 2021

www.themegallery.com



Scopul chestionarului: identificarea nivelului de satisfacție al studenților privind asigurarea condițiilor de dezvoltare profesională și personală.

calitatea procesului de studii

calitatea aplicării platformei Moodle

procesul de evaluare: curentă, atestări,
finală

calitatea bazei materiale

facilitățile și serviciile oferite de USM

achizițiile profesionale

administrarea procesului educațional

activitățile extra curriculare desfășurate în
cadrul USM

Obiectivele: aprecierea gradului de satisfacție al studenților privind:



Structura chestionarului

Chestionarul este alcătuit din opt compartimente și însumează 44 întrebări la care se solicită opinia conform afirmațiilor:

foarte mulțumit/mulțumit/nu știu/puțin mulțumit /deloc mulțumit

- ❖ achiziții dobândite pe parcursul studiilor
- ❖ procesul de studii
- ❖ platforma Moodle
- ❖ evaluarea: curentă; atestări; finală (la finele semestrului)
- ❖ administrarea procesului educațional
- ❖ activități extra curriculare desfășurate în cadrul USM
- ❖ baza materială
- ❖ facilități și servicii

și șase întrebări deschise/ solicitare de sugestii

- ❖ De ce ați recomanda programul pe care îl absolviți altor persoane?
- ❖ Ați recomanda un alt program de studii în cadrul USM?
- ❖ Enumerați cel puțin trei aspecte pozitive ale mediului de învățare oferit de USM?
- ❖ Enumerați cel puțin trei aspecte care v-au nemulțumit pe parcursul studiilor în cadrul USM?
- ❖ Considerați campania de promovare a imaginii USM eficientă?
- ❖ Care sunt sugestiile DVS cu privire la îmbunătățirea calității promovării programelor de studii?





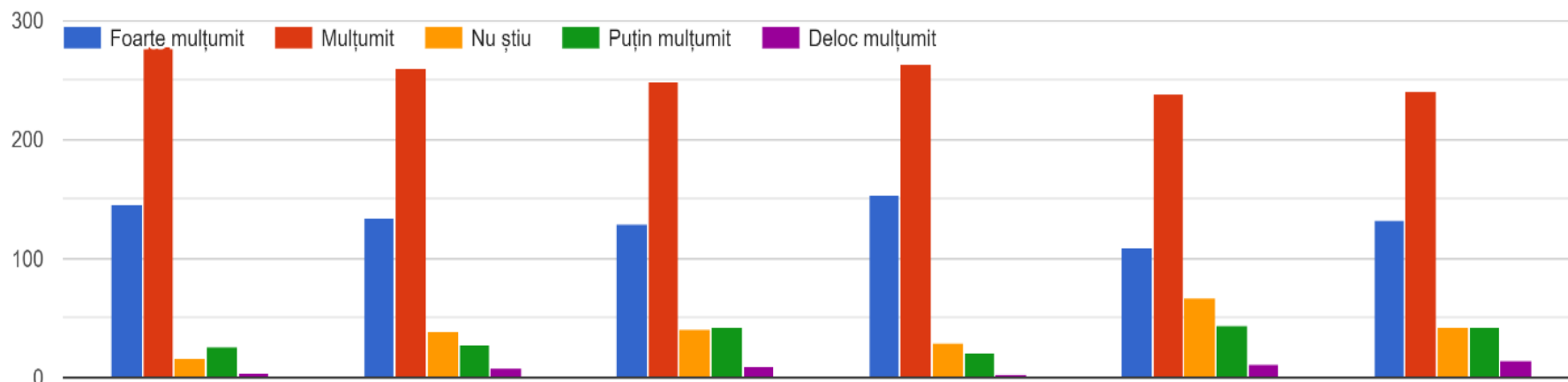
Repartizarea chestionarelor, număr de respondenți

| Facultatea | Mesaje, număr | | | | Rata de participare, % | |
|---|---------------|------------|--------------|------------|------------------------|-------------|
| | expediate | | recepționate | | licența | master |
| | licența | master | licența | master | | |
| Fizică și Inginerie | 81 | 32 | 18 | 6 | 22,2 | 18,7 |
| Jurnalism și Științe ale Comunicării | 31 | 35 | 9 | 6 | 29,0 | 17,1 |
| Chimie și Tehnologie Chimică | 73 | 26 | 26 | 8 | 35,6 | 30,8 |
| Istorie și Filosofie | 18 | 48 | 5 | 14 | 27,8 | 29,2 |
| Biologie și Pedologie | 40 | 61 | 13 | 3 | 32,5 | 4,9 |
| Psihologie și Științe ale Educației, Sociologie și Asistență Socială | 73 | 44 | 25 | 13 | 34,2 | 29,5 |
| Litere | 214 | 38 | 97 | 10 | 45,3 | 26,3 |
| Drept | 442 | 44 | 81 | 27 | 18,3 | 61,4 |
| Matematică și Informatică | 123 | 21 | 12 | 3 | 9,8 | 14,3 |
| Relații Internaționale și Științe Politice | 101 | 42 | 44 | 42 | 43,6 | 100 |
| Științe Economice | 319 | 96 | 145 | 75 | 45,5 | 78,1 |
| Total | 1515 | 531 | 475 | 207 | 31,4 | 39,0 |

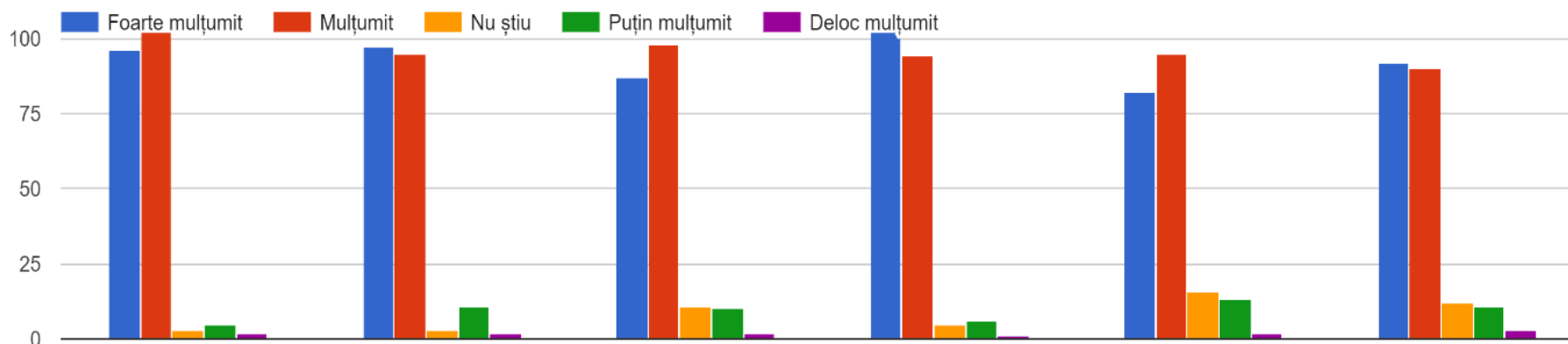


Rezultatele chestionării: Achiziții pe parcursul studiilor, număr de respondenți

Licență



Master

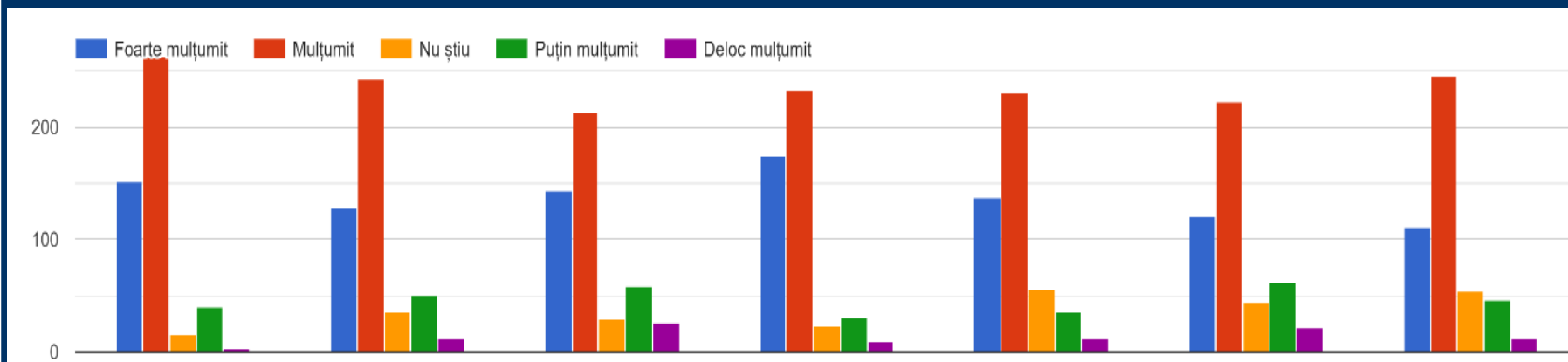


1. competențe profesionale;
2. dezvoltarea personală: atitudini, interese, motivații;
3. abilități de muncă în echipă;
4. abilitatea de comunicare;
5. abilități de leadership
6. abilități de management al timpului

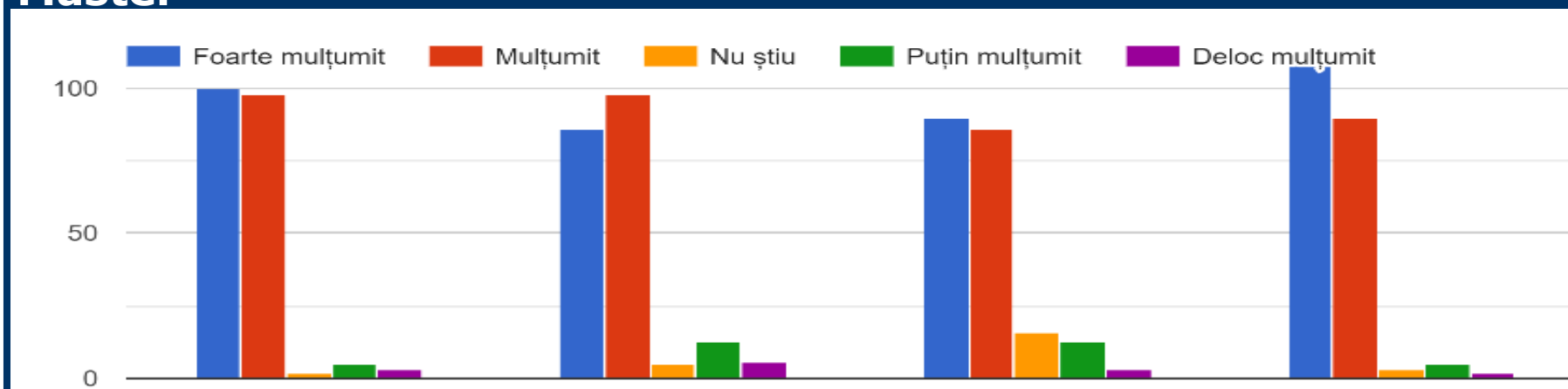


Procesul de studii, număr de respondenți

Licență



Master



Ciclul I; II 1. calitatea cursurilor teoretice; 2. calitatea orelor practice 3. calitatea activităților desfășurate în cadrul stagiilor de practică; 4. relația de comunicare cadru didactic-student

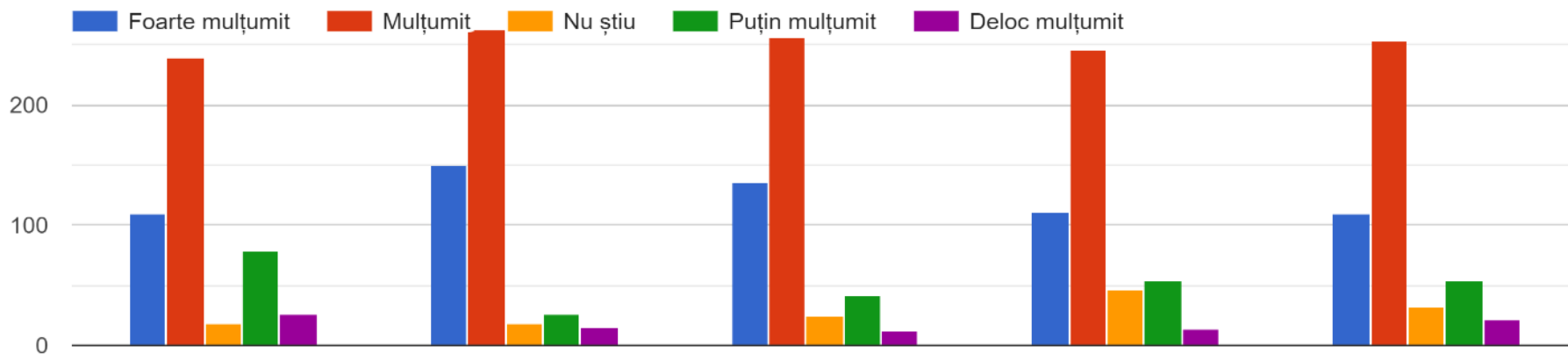
Ciclul I

5. calitatea și relevanța cursului de limbă străină; 6. calitatea și relevanța cursului de TIC

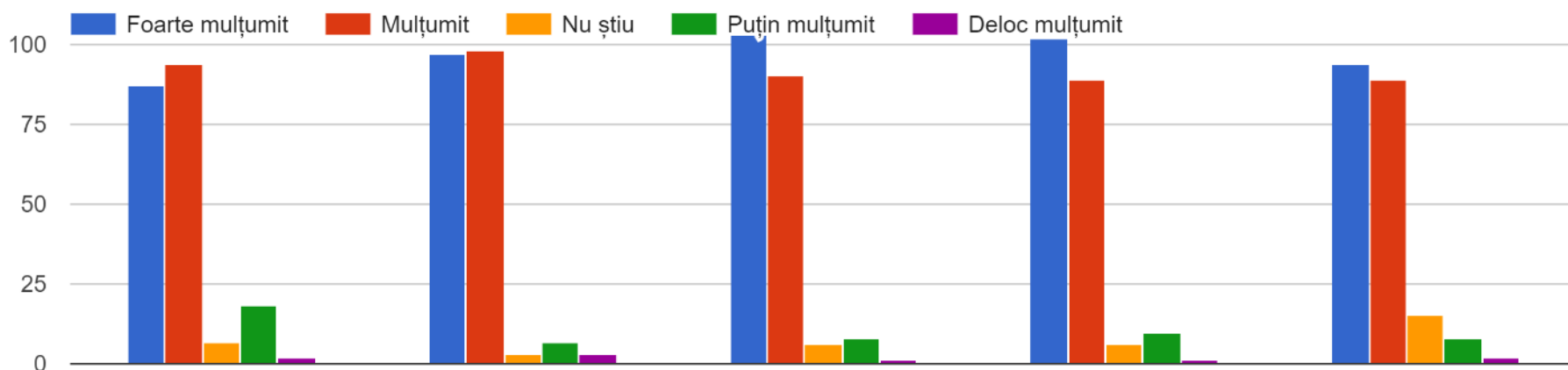
7. calitatea și relevanța componentei U

Platforma Moodle, număr de respondenți

Licență



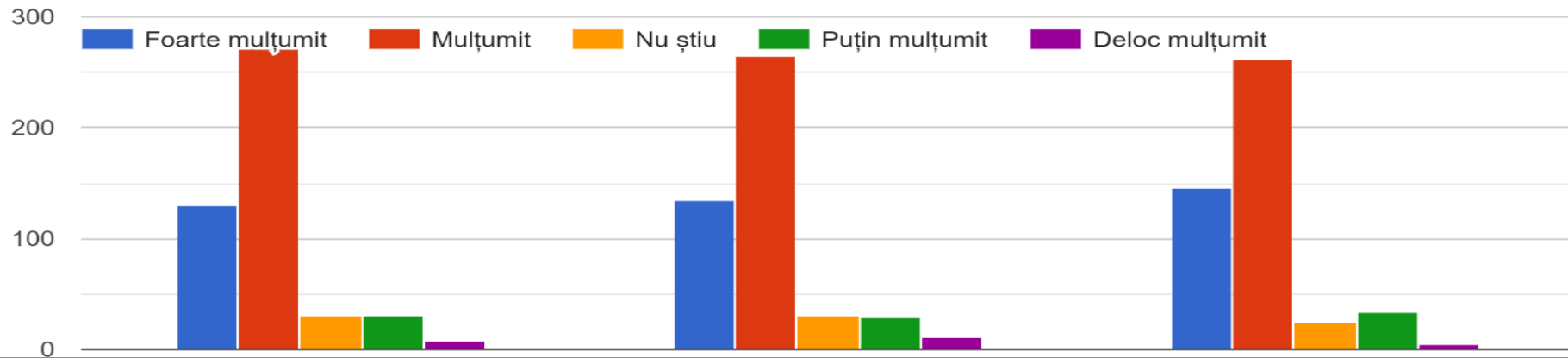
Master



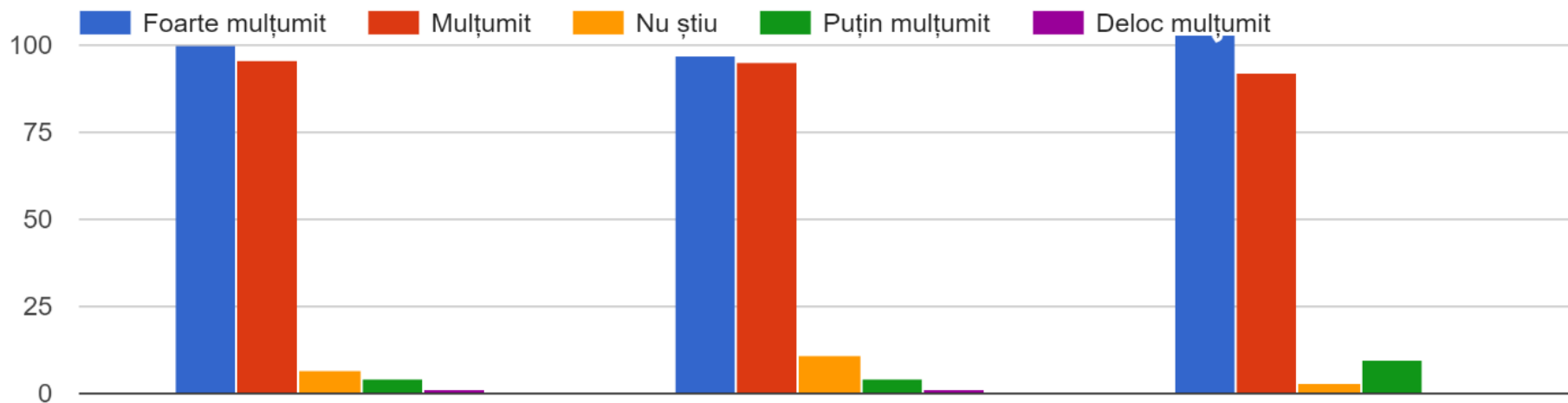
1. accesibilitatea și calitatea platformei de studii Moodle; 2. calitatea materialului didactic plasat pe platforma Moodle; 3. relația de comunicare cadru didactic- student; 4. calitatea inter-relaționării cu cadrul didactic pe platformă; 5. calitatea evaluării pe platforma Moodle.



Licență



Master

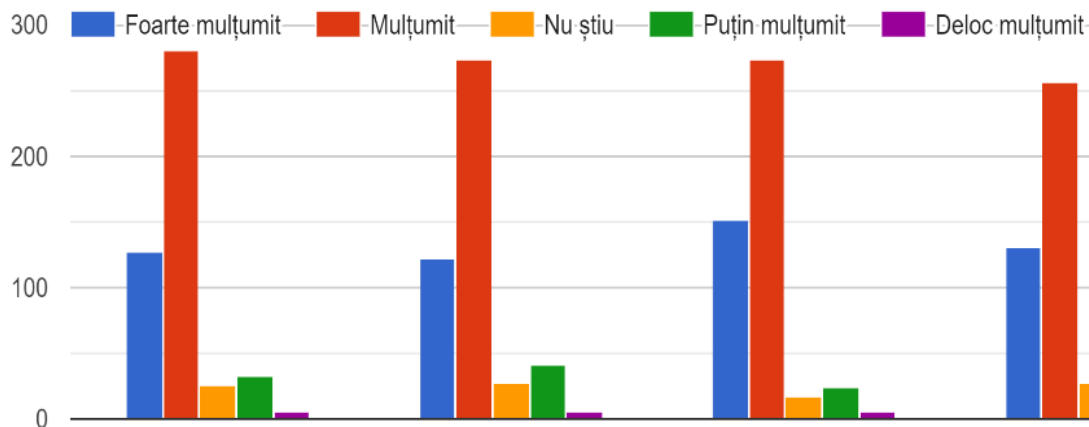


1. transparența procesului de evaluare curentă;
2. obiectivitatea evaluării curente;
3. comunicarea rezultatelor evaluării curente de către cadrul didactic.

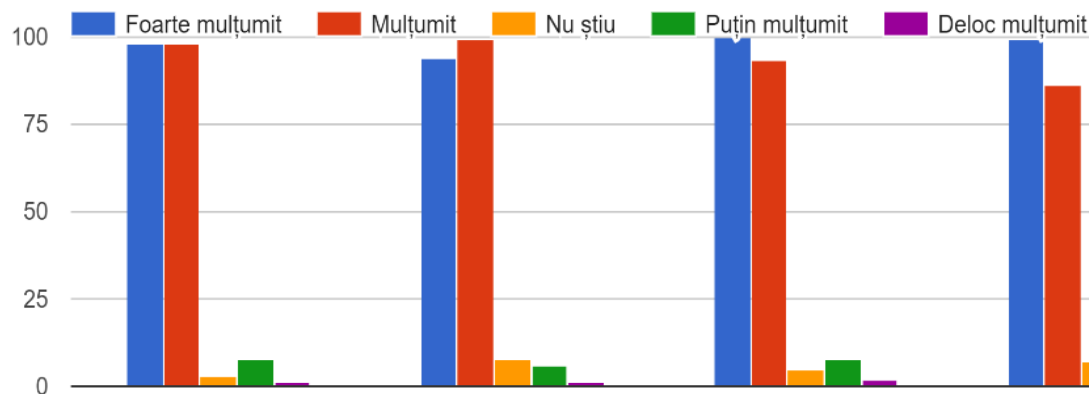


Evaluarea: atestările, nr. de respondenți

Licență



Master

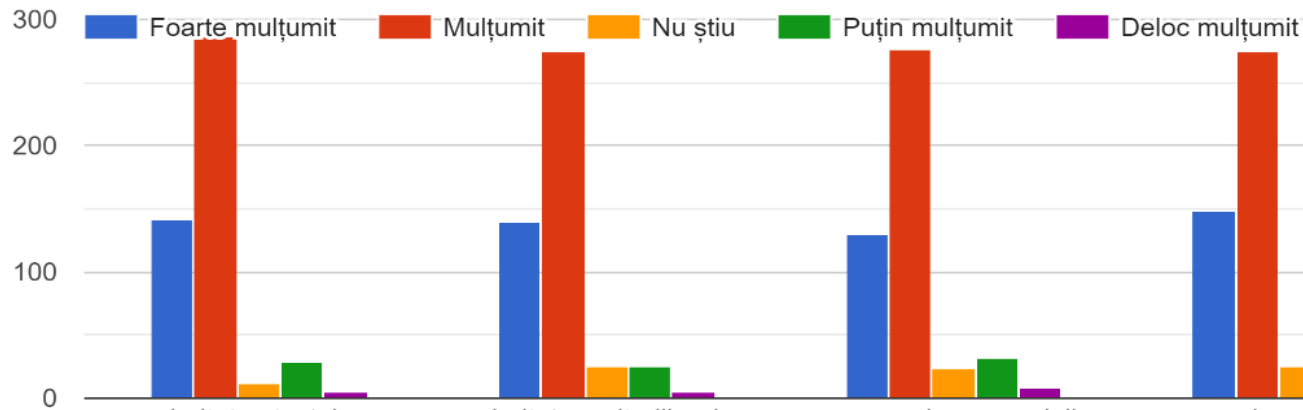


1. claritatea testelor; 2. corespunderea sarcinilor cu nivelului de complexitate; 3. comunicarea rezultatelor evaluării curente de către cadrul didactic; 4. feedbackul la finele evaluării oferit în scop formativ de către cadrul didactic; 5. transparența atestărilor; 6. relevanța atestărilor.

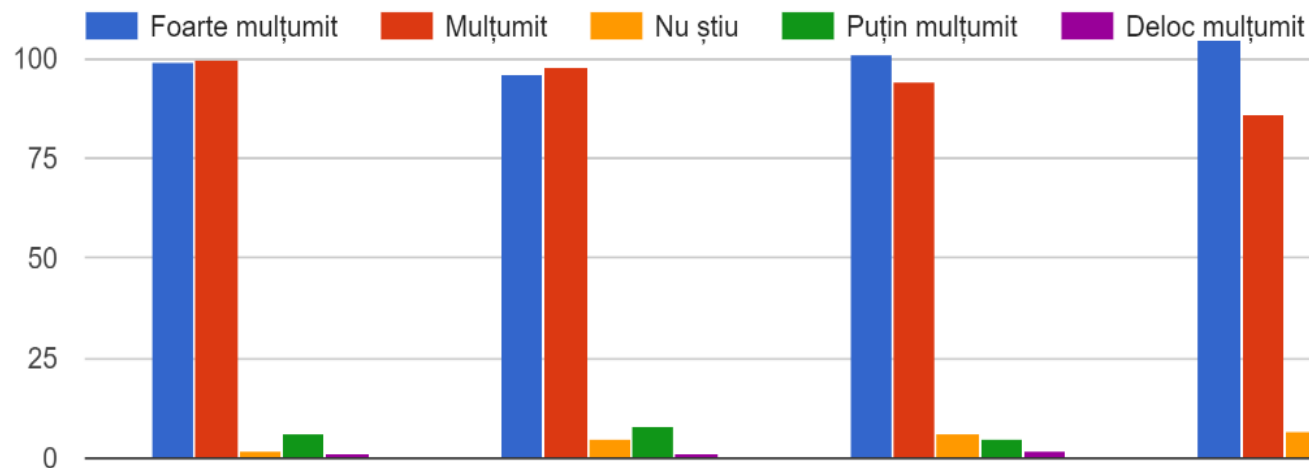


Evaluarea: finală (la finele semestrului); nr. de respondenți

Licență



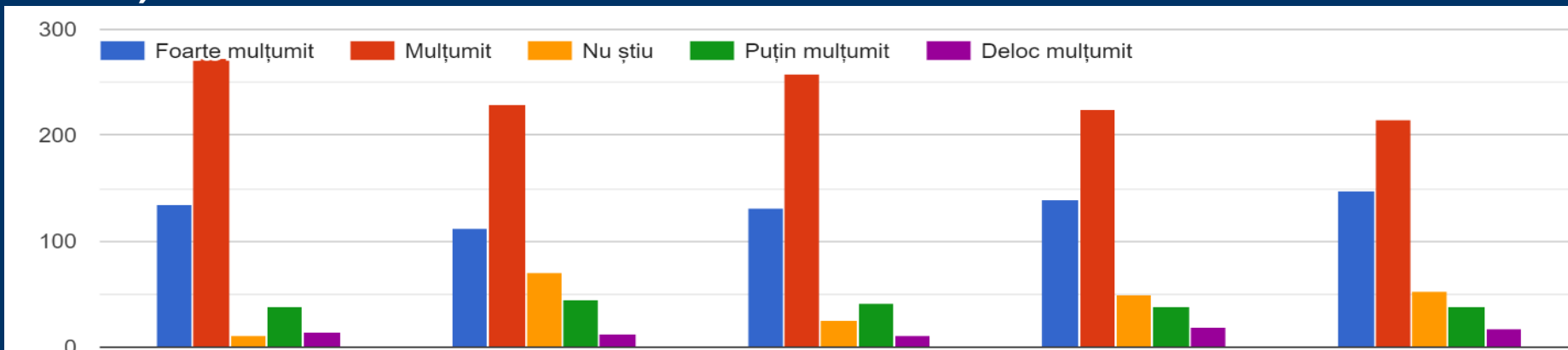
Master



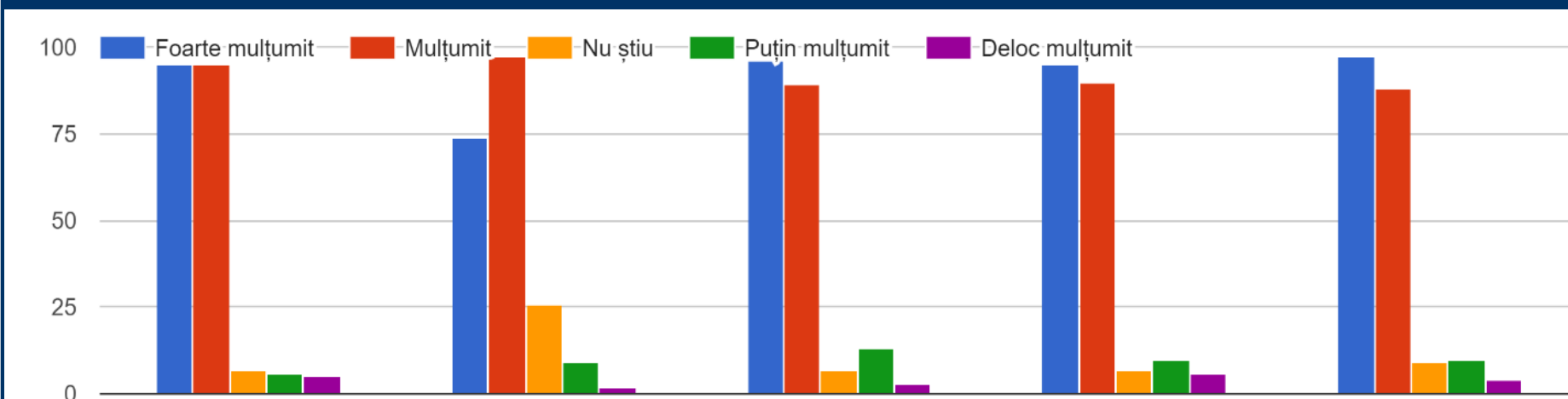
1. claritatea testelor; 2. claritatea criteriilor de evaluare; 3. corespunderea sarcinilor cu nivelului de complexitate; 4. comunicarea de către cadrul didactic a rezultatelor examenului; 5. obiectivitatea notării.



Licență



Master

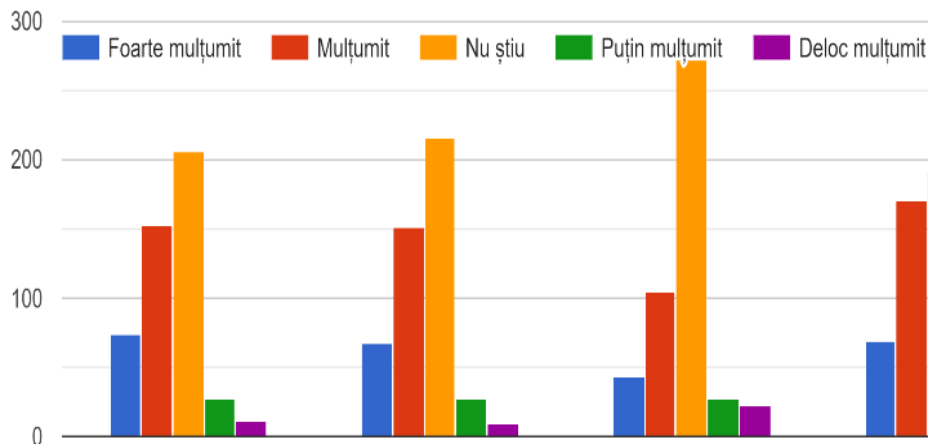


1. programul săptămânal (orarul lecțiilor); **2.** oferirea traseelor educaționale (cursuri opționale); **3.** informarea studenților cu privire la procesul de studii; **4.** suportul tehnic documentat oferit în cadrul decanatelor (activitatea de secretariat); **5.** suportul oferit de către decanat în soluționarea problemelor.

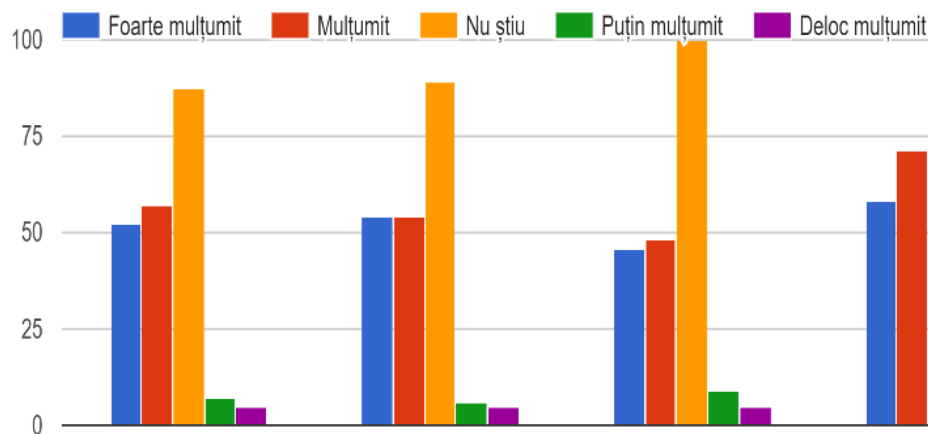


Activități extra curriculare desfășurate în cadrul USM, nr. de respondenți

Licență



Master

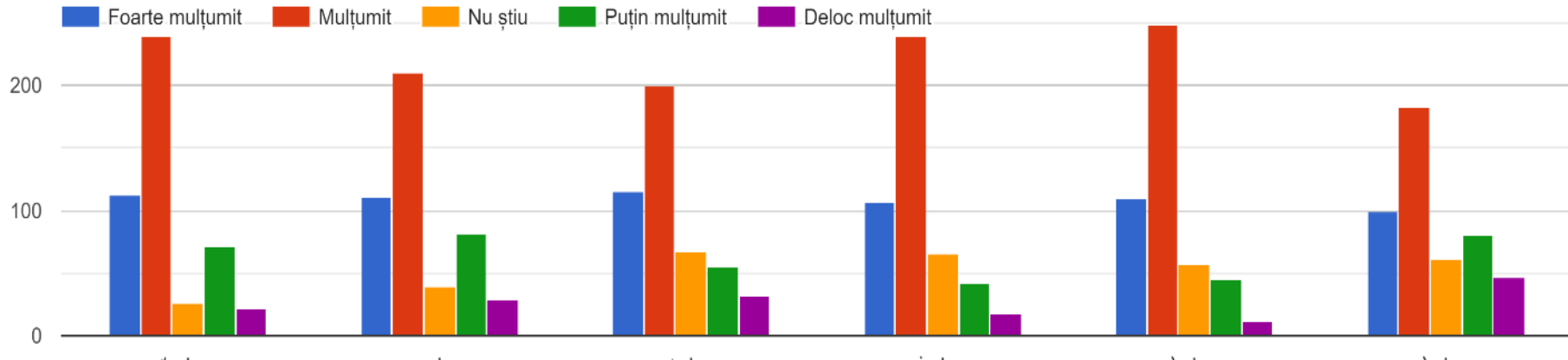


1. asociații studentești; 2. cercuri studentești/ cluburi de dezbateri; 3. școli de vară; 4. proiecte de cercetare; 5. conferințe științifice studentești; 6. evenimente sociale dedicate studenților (concursuri, festivități); 7. activități artistice în cadrul facultății de Arte Frumoase.

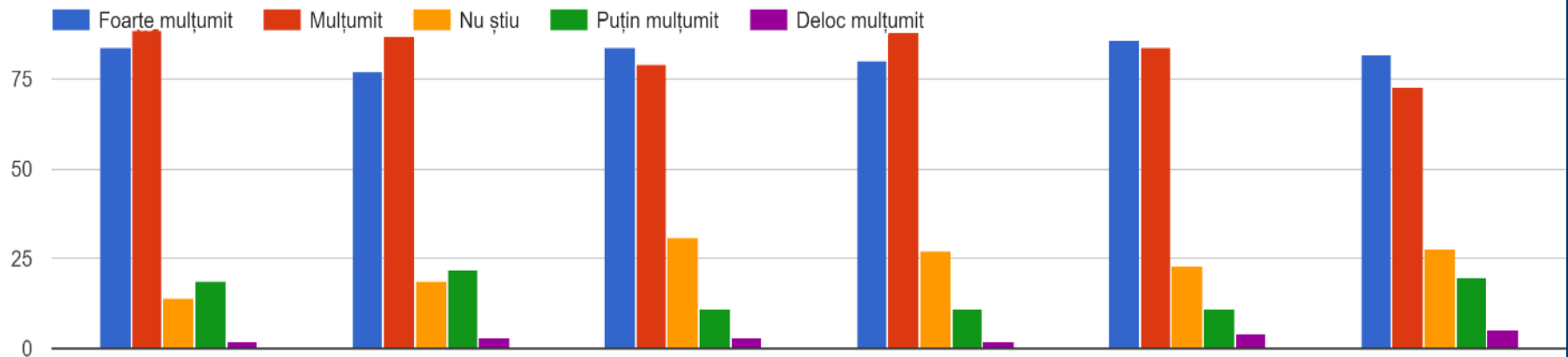


Baza materială, nr. de respondenți.

Licență



Master

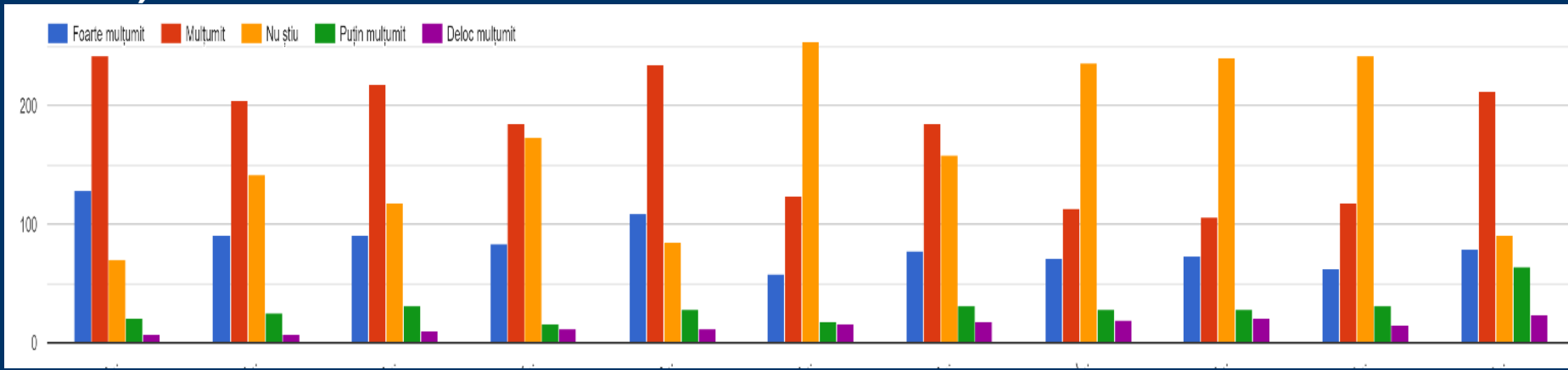


1. dotarea sălilor de curs; **2.** echipamentele din sălile de seminare/laboratoare; **3.** dotarea spațiilor pentru orele de educație fizică; **4.** oferirea gratuită a materialelor didactice necesare realizării activităților practice (lucrări de laborator, proiecte); **5.** dotarea bibliotecilor; **6.** condițiile din sălile de lectură; **7.** serviciile de internet puse la dispoziția studenților.

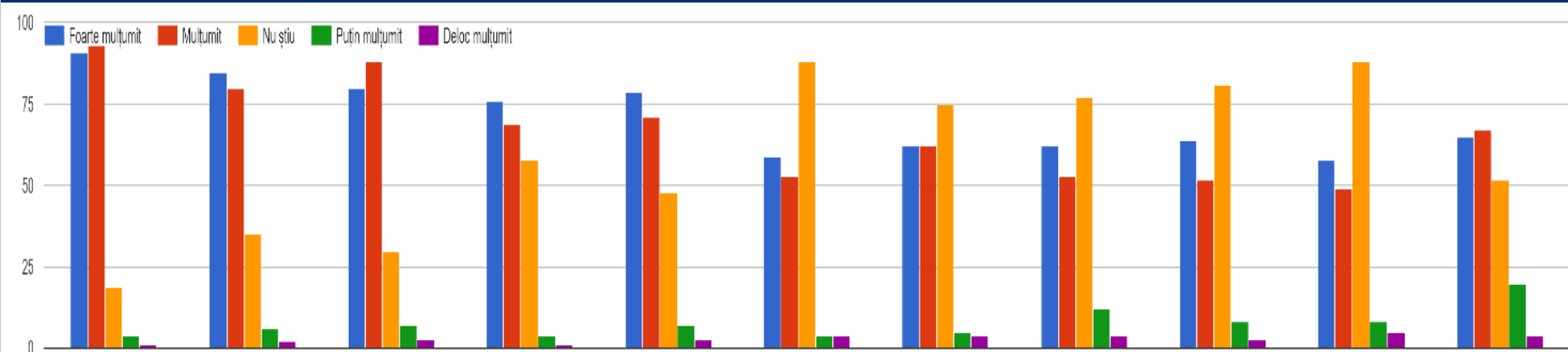


Facilități și servicii, nr. de respondenți

Licență



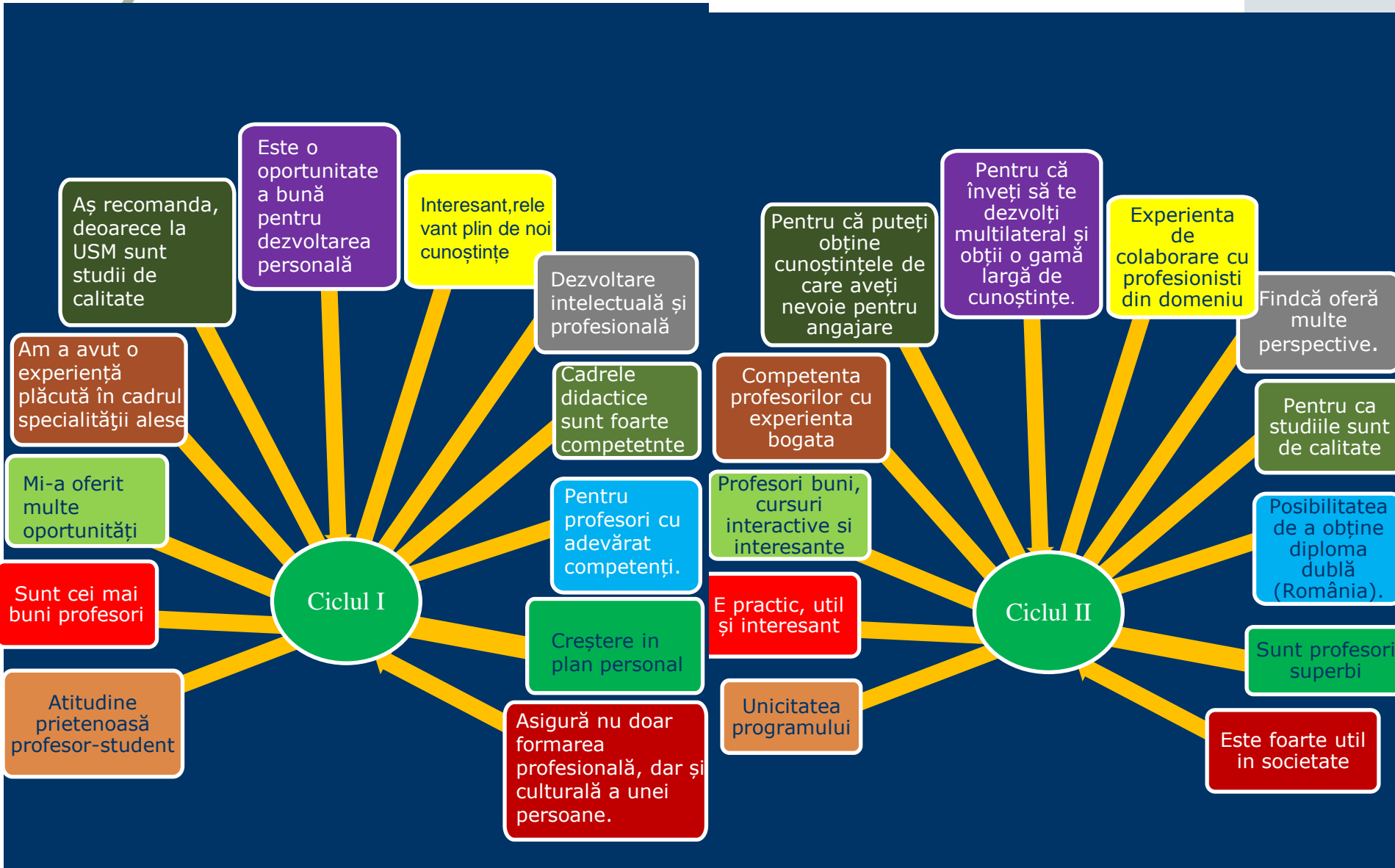
Master



1. activitatea personalului: Departamentul Studii; 2. Activitatea personalului Secției Planificare și finanțe; 3. Activitatea personalului Secției Contabilitate; 4. Sprijin oferit în accesarea mobilităților de către Departamentul Relații Internaționale; 5. Serviciile cantinei/bufetului universității; 6. Activitatea cabinetului medical; 7. Activitatea secțiilor sportive; 8. Condițiile de cazare; 9. Transparența repartizării locurilor de cazare; 10. Taxele de cazare; 11. taxele de studii.



Întrebări deschise: De ce ați recomanda programul pe care îl absolviți altor persoane?



Enumerați cel puțin trei **aspecte pozitive** ale mediului de învățare oferit de USM?

| Ciclul I | Ciclul II |
|--|--|
| Comunicarea dintre cadrele didactice student și student-student. | Tehnica de predare a profesorilor, receptivitatea, competența. |
| Transparența evaluării studenților. | Calitativ, Interactiv, Aplicativ. |
| Sprijin din partea unor profesori. | Atitudine, eficiența, seriozitate. |
| Mediu favorabil studiilor. | Calitate, imagine, prestigiu. |
| Relatie prietenoasa cu cadrele didactice. | Claritate, multe oportunități, ajutor din partea profesorilor. |
| Material teoretic, posibilitatea de învăța în Europa, conferințe. | Profesorii - specialiști, baza teoretică puternică. |
| Atmosferă plăcută și prietenoasă în cadrul universității. | Facilități, comodități, calitate. |
| Materialul este interesant, profesorii înțelegători, condițiile acceptabile. | Condiții favorabile, posibilitate de dezvoltare. |
| Accesibilitate, transparență și libertate de exprimare în fața cadrelor didactice. | Receptivitate, Coordonare, Comunicare eficientă. |



1. Enumerați cel puțin trei aspecte **care v-au nemulțumit** pe parcursul studiilor ?

Ciclul I

Laboratoare insuficient dotate.

Modulul psiho pedagogic, faptul ca este foarte frig in aule cand nu este caldura.

Университет не заботится о каждом факультете в равной мере. Журналисты оснащены студиями с хорошей техникой, химики и биологи пользуются старыми реактивами, успешность результатов применения которых иногда зависит от чуда.

Practica puțină

Informarea tardivă a studenților în privința anumitor formalități, unele săli de curs sunt foarte vechi, lipsa hârtiei igienice și a săpunului în toaletele facultății.

Situația deplorabilă a căminelor studentești.

Ciclul II

Greu de găsit informații pe site-ul USM.

Caminele studentesti nu au conditiile cele mai bune.

Parte organizațională a procesului de studii este slab dezvoltată.

Studenții nu sunt implicați activ în anumite conferințe, cercetări, lucru de echipa.

Volum mare de sarcini

Anunțare în ultimul moment, prea multa birocrăție, metode arhaice de organizare.

Subiectivitatea din partea unor cadre didactice.



2. Enumerați cel puțin trei aspecte **care v-au nemulțumit** pe parcursul studiilor?

Calculatoarele sunt vechi și este foarte greu să lucrezi atunci când calculatorul nu funcționează.

Încălzirea insuficientă în sezonul rece, (bloc principal)

Internetul din sălile de studii este foarte slab și chiar lipsește.

Numarul mic de proiectoare si laptopuri.

Relația de comunicare cadru didactic-student ar putea fi mai bună.

Unele persoane din secretariat sunt mai puțin receptive și amabile.

Indiferența personalului de secretariat și decanat.

Accesul la internet este limitat

Probleme tehnice legate de electricitate.

Prețurile mari pentru cămin

Unii profesori nici nu au avut de gând să ne predea teoria (ora de curs) motivând că asta este un proces desinestatator, și atunci pentru ce achitam contractul și pentru ce primesc salariul dacă putem învăța singuri teoria!!!??

Studentii nu au dreptul la propria opinie profesorii nu acceptă alte opinii decât doar cele spuse de ei.

Limbajul neadecvat al unor profesori în raport cu studenții.

Lipsa echipamentelor pentru orele de laborator.

Lipsa informațiilor cu privire la accesul în câmpul muncii și a posibilităților de angajare după absolvirea studiilor.

Universitatea nu se prea implică în a ajuta studenții cu locuri pentru efectuarea stagiilor de practică.

Studenții nu sunt auziți.



Considerați campania de promovare a imaginii USM eficientă?

| Ciclul I | Ciclul II |
|--|--|
| Nu prea eficientă, ar fi mai bine de promovat mai mult, prin ajutorul studenților și foștilor absolvenți. | Este puțin mediatizată. |
| Nu prea, conținutul nu este atractiv pentru viitori studenți. | Super eficientă. Mai ales salut cartea elaborată de Facultatea de Drept. |
| Da, mai ales prin promovarea imaginii în cadrul grupurilor de la Facebook. | Este bună, dar nu e suficientă, se poate dezvoltat partea cu promovare și de avut un impact mai bun. |
| Университету стоит продвигать не своё лицо, а улучшать возможности получения качественного образования. | |
| Cred că ar trebui să fie mai mult promovată pe rețelele de socializare, mai multă publicitate și informare a tinerilor în licee. | Recomandare: treceri în mediul virtual. |
| Dacă o să aratăm care sunt atuurile universității, cu siguranța vor aplica tot mai mulți studenți la facultățile universității. | Consider că este necesar dezvoltarea sistemului de promovare a imaginii USM prin intermediul Platformelor Online într-un mod mult mai activ. |
| Nu este vizibilă pe platformele sociale, unde potențialii studenți caută informații. | Cea mai obiectivă și eficientă promovare vine totuși din partea studenților care au muncit cu străduință și au absolvit USM. |
| Nu chiar. În opinia mea, este o campanie prea serioasă și | |



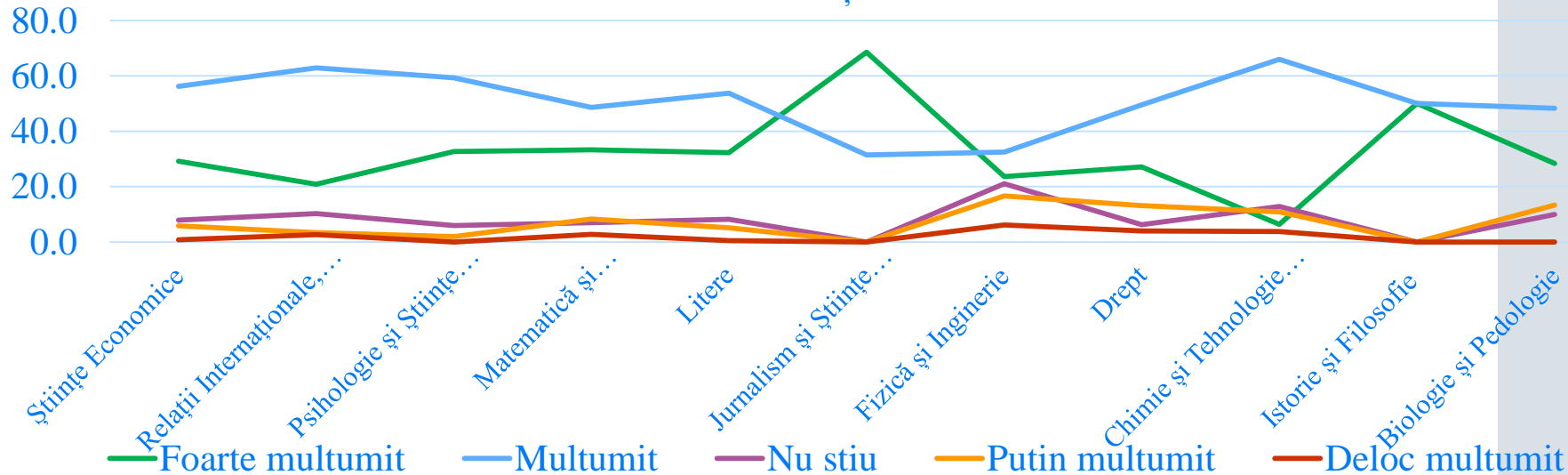
Care sunt sugestiile DVS cu privire la **îmbunătățirea calității promovării** programului de studii?

| Ciclul I | Ciclul II |
|--|---|
| Descrierea experienței de către studenți - întâlniri ale elevilor cu studenți sau absolvenți care au deja un post de muncă în domeniu. | Proiecte de parteneriat cum ar fi STEM și STEAM cu elevii și liceele din oraș și Republica. |
| Organizarea unui program de informare online complex, despre programul de studiu din cadrul USM. | Arătați viitorilor studenți săli de clasă echipate, exemple reale de angajare a foștilor absolvenți. |
| Organizarea a mai multor întâlniri cu viitorii studenți . | Implicarea tinerilor în promovarea facultății. |
| Organizarea de activități ce pot diversifica viața studenților (ceea ce se face este insuficient). | Colaborarea directă cu instituțiile preuniversitare și mediatizarea tuturor programelor. |
| Instagram, facebook să fie postate lucruri actuale care i-ar face curioși pe tinerii absolvenți în a-și continua studiile în cadrul USM. | Modificarea programului într-o oarecare măsură mai mult practic decât teoretic, cred ca o să atragă mai mulți studenți. |
| Informarea elevilor absolvenți prin intermediul studenților care își fac deja studiile (cum ar fi un interviu etc). | Concursuri pentru locurile bugetare, treninguri pentru elevi/absolvenți, etc. |
| Plasarea interviurilor scurte cu studenți. | Mai multă informare pe platformele de tineret. |
| Includerea foștilor absolvenți în viața tinerilor studenți prin diverse teambuildinguri, etc. | De a crea un chat boot fie pe site-ul oficial usm.md sau pe alte platforme, cu scopul de a ghida potențiali studenți în alegerea programului de studiu. |

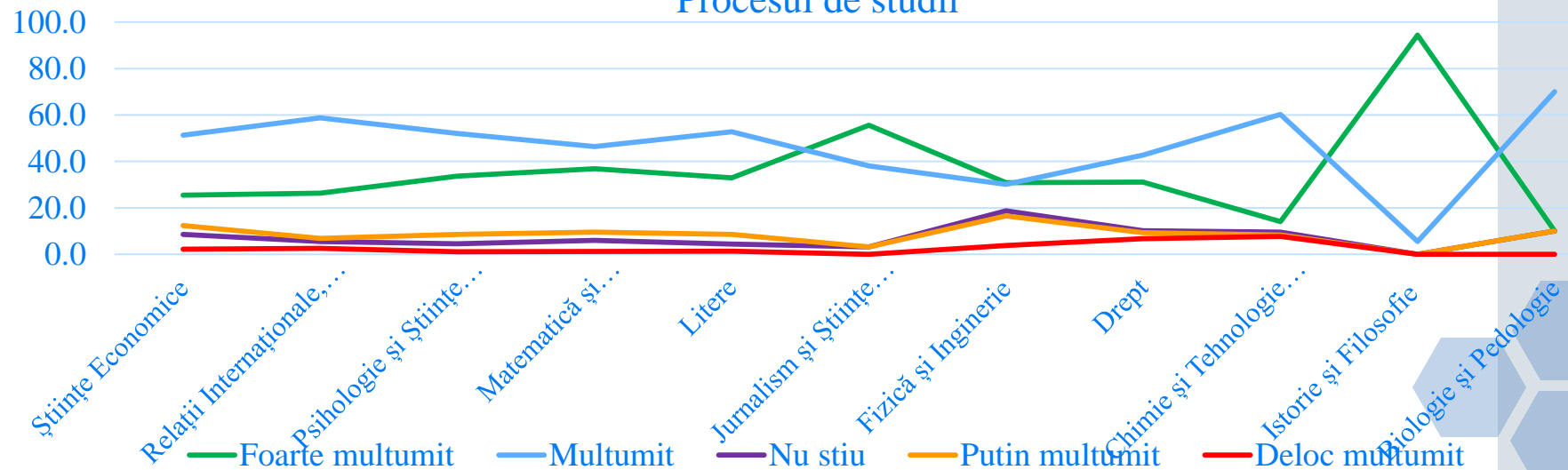


Repartizarea răspunsurilor la nivel de facultăți

Achiziții



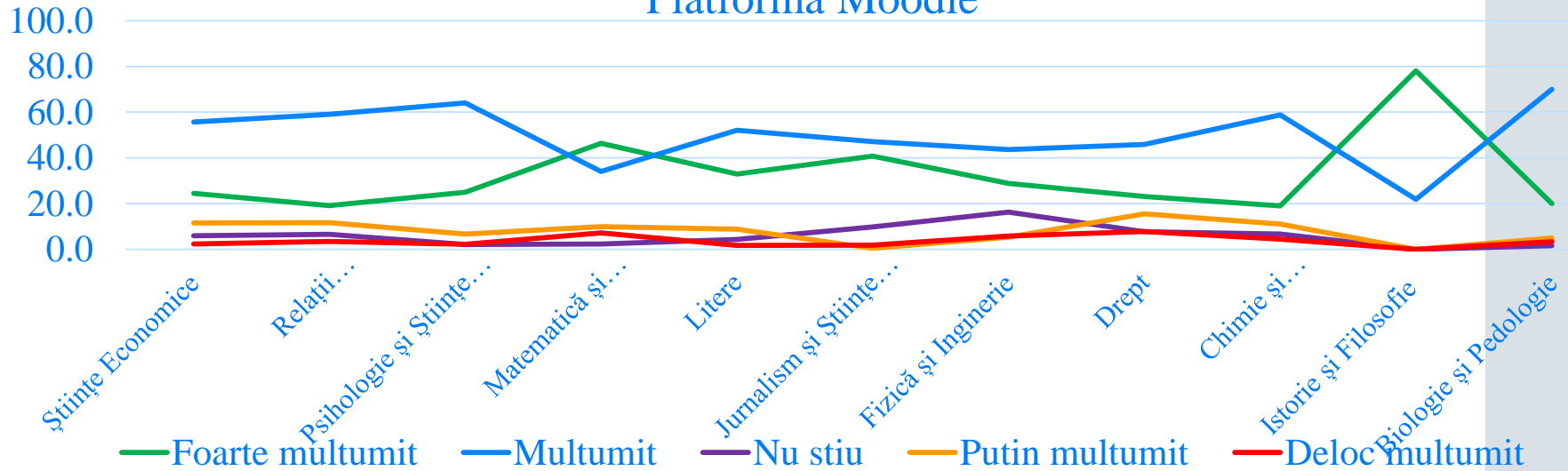
Procesul de studii



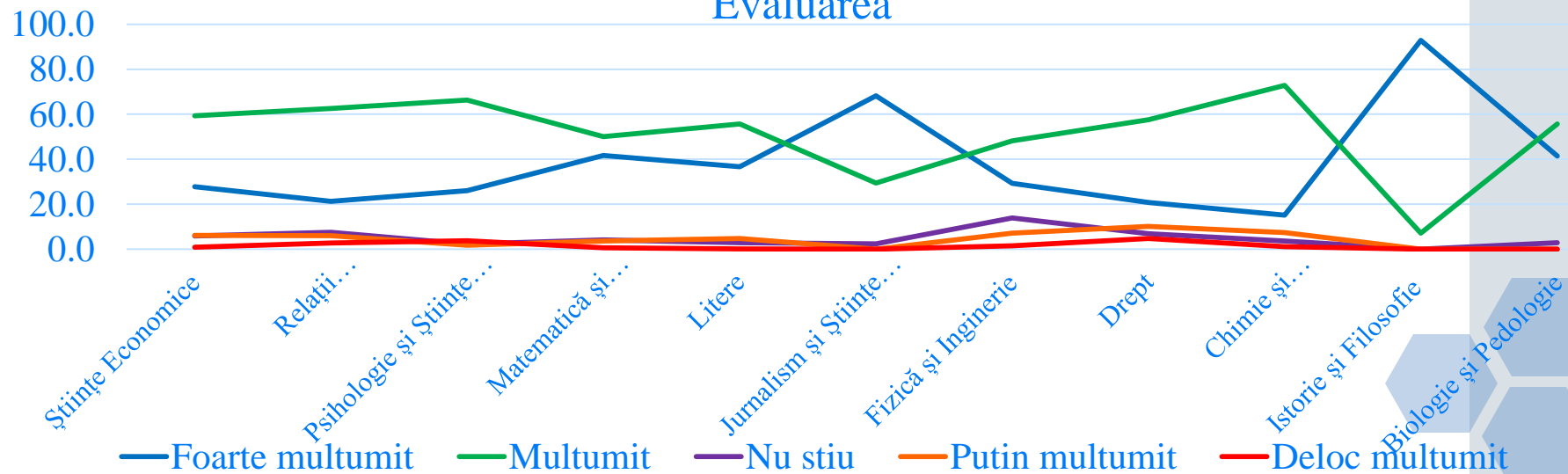


Repartizarea răspunsurilor la nivel de facultăți

Platforma Moodle



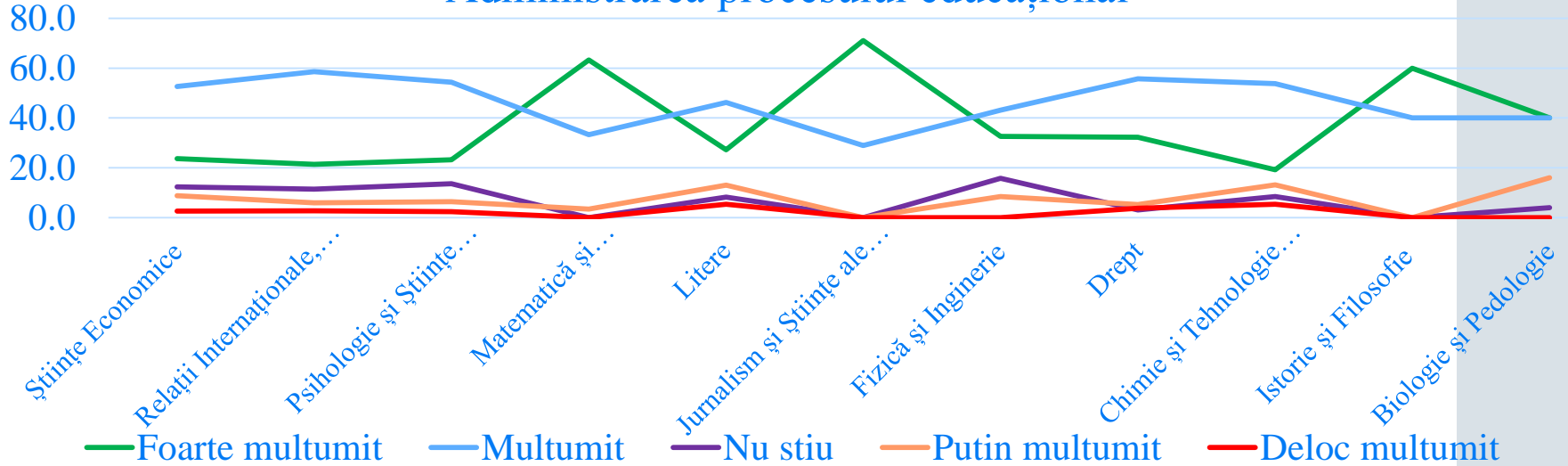
Evaluarea



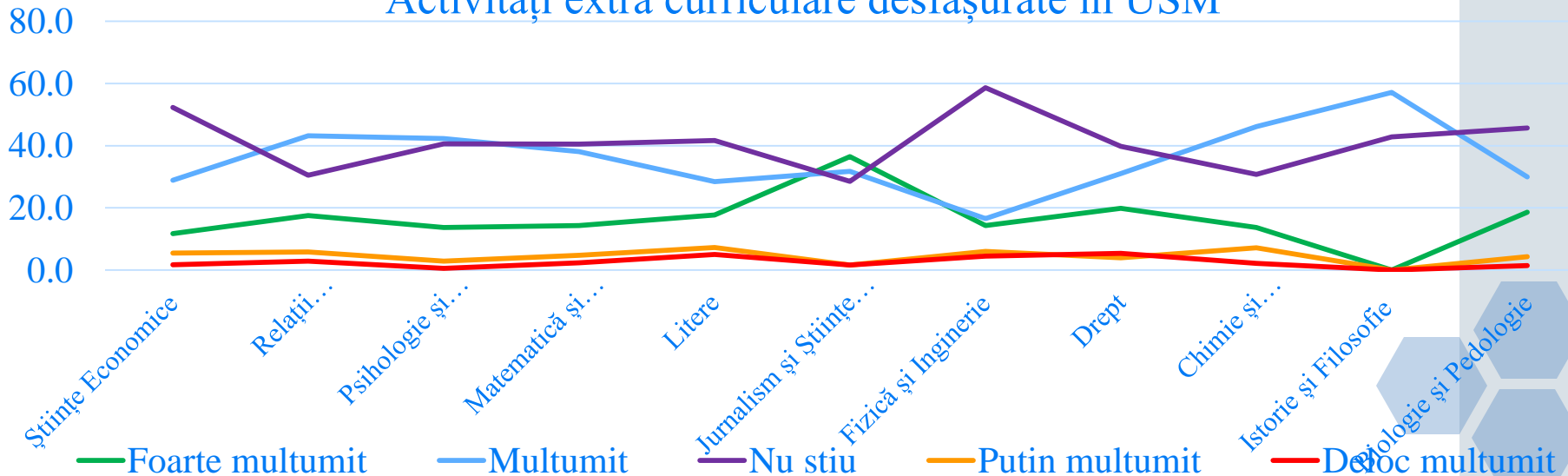


Repartizarea răspunsurilor la nivel de facultăți

Administrarea procesului educațional



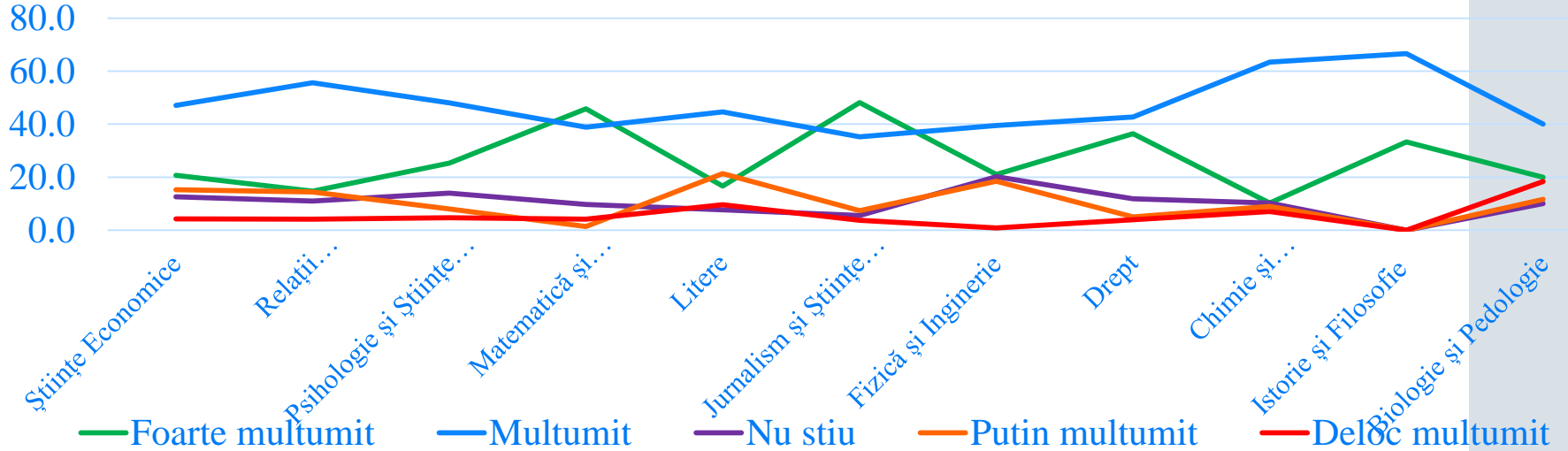
Activități extra curriculare desfășurate în USM



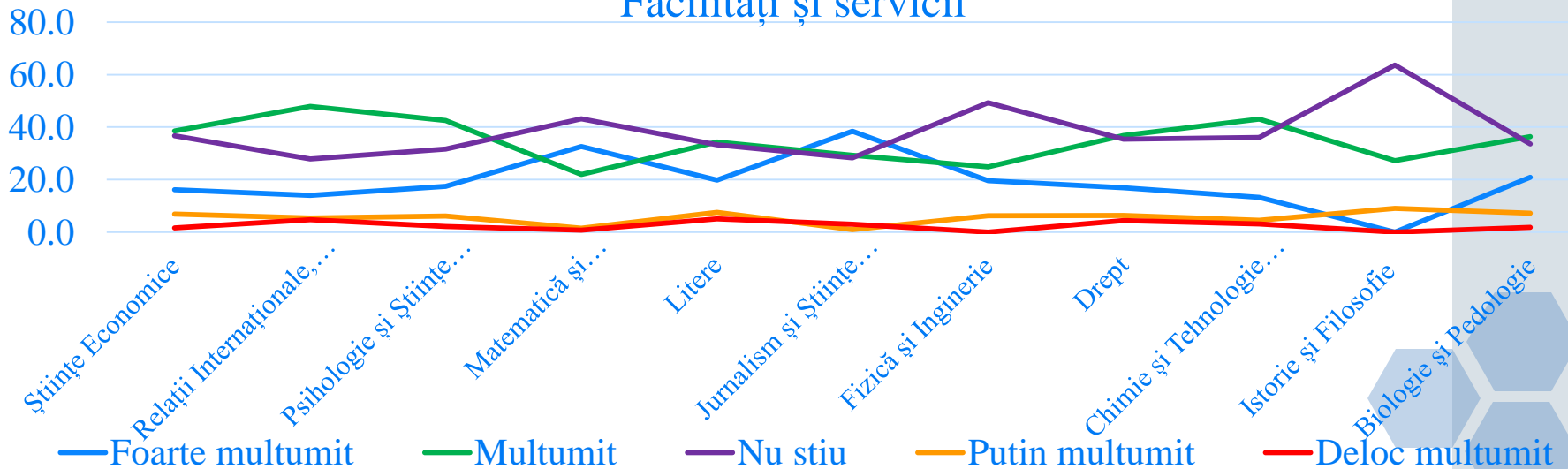


Repartizarea răspunsurilor la nivel de facultăți

Baza materială



Facilități și servicii





Concluzii

1. Rezultatele chestionării reflectă gradul înalt de satisfacție a studenților, opinia vi za vi de toate componentele chestionate însumează în categoriile **mulțumiți și foarte mulțumiți** la ciclul **I – 64,2%**; la ciclul **II – 80,4%** din respondenți.
2. Cele **mai bune rezultate** (ponderea însumată a opțiunilor foarte mulțumiți și mulțumiți) sunt obținute la compartimentele :
 - Evaluarea – 98%; Platforma Moodle – 95%; Administrarea procesului educațional – 95%
 - Calitatea procesului de studii – 90%.
3. Mai multe **obiecții** studenții au față de seriile după cum urmează:
 - **Baza materială**: 20% și-au exprimat nemulțumirea în legătură cu echipamentele învechite sau nefuncționale din sălile de laboratoare, dotarea sălilor de curs, lipsa/nivelul slab al conexiunii la internet.
4. Pondere mare are opțiunea „**nu știu**” la compartimentele după cum urmează:
 - **Facilități și servicii**: *activitatea cabinetului medical (42%); activitatea secțiilor sportive (36%); sprijinul oferit în accesarea mobilităților academice (27%); activitatea cantinei/bufetului universității (23%).*
 - **Activități extracurriculare** - 32%





Concluzii

În pofida opiniilor bune selectate de respondenți, rezultatele chestionarul reflectă necesitatea consolidării eforturilor în vederea îmbunătățirii situației în următoarele cazuri:

- ✓ formarea abilităților de leadership (C: I; II), de muncă în echipă și management al timpului (C. I);
- ✓ creșterea calității orelor practice, a stagiilor de practică (C. I și II); a cursurilor TIC și componentei U (CI);
- ✓ calitatea inter-relaționării cu cadrul didactic și a evaluării pe platforma Moodle, accesibilitatea și calitatea platformei (C I);
- ✓ oferirea la finele evaluării a feedbackului în scop formativ (C I);
- ✓ corespunderea sarcinilor cu nivelul de complexitate (C I și II);
- ✓ oferirea traseelor educaționale (C I și II);
- ✓ suportul tehnic documentar și suport în soluționarea problemelor (C I);
- ✓ dotarea sălilor de curs și de laborator (C I și II);
- ✓ conectarea la internet a tuturor sălilor de studii (C I și II);
- ✓ dotarea sălilor de educație fizică (C I);
- ✓ revizuirea taxelor de studii (C I).





Concluzii

4. În comentariile studenților cel mai frecvent sunt abordate problemele, o parte din care au fost menționate anterior:

- sălile de curs nu sunt dotate cu calculatoare și proiectoare;
- lipsește conexiunea la internet în sălile de curs, sau semnalul este foarte slab;
- echipamentul din sălile de laborator este foarte învechit, iar unele aparate necesare lipsesc;
- calculatoarele din sălile de studii sunt foarte vechi și nu este posibil de realizat sarcinile stabilite de cadrele didactice;
- în sezonul rece în aule este foarte frig;
- unele cadre didactice sunt ostile și utilizează un limbaj neadecvat în raport cu studenții;
- în unele căminele condițiile de trai sunt necorespunzătoare;
- în comunicarea dintre secretariatul decanatelor/departamentelor și studenți uneori se întâmpină dificultăți.

5. Analiza rezultatelor chestionării la nivel de facultăți nu reflectă diferențe semnificative, studenții optează în linii mari pentru aceleași opțiuni (reflectede mai sus).





Recomandări

La nivel de rectorat a:

1. crește nivelul de dotare a sălilor ce de curs cu proiectoare și calculatoare;
2. îmbunătăți condițiile de cazare în cămine;
3. asigura o bună conexiune la internet în toate sălile de studii;
4. intensifica gradul de transparență a informației cu privire la repartizarea fondurilor la nivel de facultăți;
5. spori vizibilitatea activității și conlucrarea cu decanatele/departamentele de profil a Departamentului relații internaționale;
6. identifica posibilități de comunicare (în anonim) a sugestiilor privitor la varii probleme cu care se confruntă studenții (rubrică pe site-ul USM; cutiuțe poștale în blocurile de studii).

La nivel de decanate a:

1. încuraja implicarea studenților în activitățile extracurriculare organizate în cadrul universității;
2. organiza discuții cu studenții pe varii tematici, în scopul sporirii calității comunicării, credibilității și responsabilități față de chestionare;
3. utiliza metode actuale de comunicare a informațiilor urgente studenților (Facebook, Messenger, Viber, Whatsapp...);
4. instrui angajații secretariatelor decanatelor cu privire la corectitudinea comunicării cu beneficiarii serviciilor educaționale.

La nivel de departamente a:

1. încuraja crearea colectivelor de cercetători și participarea în cadrul proiectelor de cercetare de dotare cu echipamente;
2. spori numărul de parteneriate funcționale cu piața muncii și vizibilitatea acestora;
3. discuta la ședințele departamentelor privitor la calitatea comunicării cadrelor didactice cu studenții.





Numărul mare de comentarii și obiecțiile menționate de studenți intră deseori în contradicție cu aprecierile înalte oferite la majoritatea întrebărilor. Prin urmare, este discutabilă obiectivitatea și corectitudinea respondenților. În scopul sporirii credibilității față de astfel de instrumente de evaluare a calității serviciilor educaționale prestate de instituție este necesară soluționarea problemelor menționate de studenți.





Vă mulțumesc pentru
atenție!!!

