



ROMÂNIA

UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI

Str. Mihail Kogălniceanu, nr. 1, 400084 Cluj-Napoca
Tel. (00) 40 – 264 – 40.53.00*; 40.53.01; 40.53.02; 40.53.22

E-mail: staff@staff.ubbcluj.ro

CENTRUL PENTRU MANAGEMENTUL CALITĂȚII

REZULTATELE ANCHETEI PRIVIND SATISFAȚIA STUDENȚILOR DIN UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI

Standardele ridicate din învățământul superior și dinamica pieței globalizate au determinat universitățile să adopte noi strategii pentru a face față noilor provocări și pentru menținerea activitatilor desfășurate la un nivel competitiv. O universitate care își asumă succesul este una care în mod permanent își dezvoltă capacitatea de a satisface nevoile diferitelor categorii de stakeholders (Deming, 2000).

Creșterea nivelului competițional între universități favorizează adoptarea unei atitudini selective din partea studenților în ceea ce privește preferința pentru o anumită instituție de învățământ superior la care să studieze și creșterea expectanțelor acestora cu privire la instituția aleasă; de aceea, este tot mai important ca instituțiile să cunoască și să înțeleagă ce așteptări au viitorii studenți, dar și cei deja existenți. Provocările se referă atât la cercetarea științifică și calitatea activităților didactice, cât și la celelalte dimensiuni complementare care vizează studenții – condițiile învățării, serviciile oferite studenților, costurile școlarizării, calitatea vieții de student.

Pe fondul dinamicii continue a cererii și ofertei de instituții 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. Deși preocuparea majoră a universităților este orientată spre dimensiunea didactică a sistemului educațional, studiile arată că majoritatea studenților, deși sunt satisfăcuți de conținutul programelor academice, sunt mai puțin satisfăcuți de alte dimensiuni complementare, precum serviciile oferite studenților, suport academic, consiliere de carieră (Kotler & Fox, 1995).

Rezultatele evaluării satisfacției studenților permit identificarea punctelor forte și slabe ale universității și elaborarea pe baza acestora a strategiilor privind creșterea calității serviciilor oferite (Ansari, 2002). Astfel, unul din obiectivele anchetelor privind satisfacția studenților este de a oferi managementului universitar un feedback din partea studenților, care să permită adoptarea de măsuri de îmbunătățire a performanțelor universitare și atragere a studenților.

Centrarea pe obținerea de informații privind satisfacția studenților se datorează, pe de o parte, atât impactului pozitiv al acesteia asupra motivației studenților (contribuind astfel la menținerea lor în cadrul universității), cât și utilității acesteia pentru desfășurarea acțiunilor de recrutare și de obținere de fonduri (Douglas, Douglas & Barnes, 2006); satisfacția studenților față de diferitele aspecte ale activității de predare-învățare și administrative, s-a dovedit a fi predictivă pentru intențiile studenților de a rămâne în cadrul instituției sau de a pleca (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1986). Instituțiile educaționale eficiente au înțeles că de modul în care studenții percep valoarea serviciilor educaționale depinde menținerea lor în cadrul instituției, urmarea unui program de studii avansate și mesajul de promovare a

instituției pe care aceștia îl transmit mai departe pe piață. Pe de altă parte, obținerea de informații privind satisfacția studenților reprezintă o tehnică care permite universității o monitorizare continuă a eficacității sale în atingerea obiectivelor privind expectanțele studenților.

Feedback-ul din partea studenților cu privire la experiența lor universitară, obținut prin intermediul chestionarelor de satisfacție, îndeplinește 2 funcții majore: a). Oferă informații interne, menite să faciliteze progresul – informațiile obținute de la studenți pot fi integrate în cadrul proceselor și politicilor de îmbunătățire a calității instituției; b). Oferă informații externe, utile pentru potențialii studenți și alți stakeholders – studenții universității reprezintă o sursă utilă de informații pentru alți potențiali studenți. Prin toate acestea, ancheta privind satisfacția studenților permite nu doar obținerea unui feedback din partea acestora, ci facilitează o orientare proactivă a acțiunilor viitoare ale universității, în funcție de valoarea percepută a beneficiilor serviciilor oferite de către universitate.

Astfel, în contextul nevoii de a rămâne competitivă și de a oferi servicii de calitate pentru studenți – interesul Universității Babeș-Bolyai privind satisfacția studenților devine tot mai vizibil în activitățile desfășurate și strategiile adoptate, inclusiv la nivelul misiunii, scopurilor și obiectivelor instituției.

Deși în cadrul UBB evaluarea cursurilor de către studenți a devenit o practică curentă încă din 2002, atenția acordată satisfacției studenților față de celelalte aspecte ale vieții studentești, este o direcție relativ recentă. Cunoașterea nevoilor studenților și a strategiilor de creștere a satisfacției lor, înseamnă creșterea șansei ca aceștia să rămână în cadrul facultății, respectiv universității. În plus, cercetările arată ca este mai puțin costisitor să menții un client actual, decât să recrutezi unul nou, iar probabilitatea ca un client satisfăcut cu serviciile primite să solicite serviciile în continuare, este mult mai mare comparativ cu un client nesatisfăcut (Babin & Griffin, 1998; Oliver, 1993). În consecință, universitățile acordă o importanță tot mai crescută acestui aspect, anchetele privind satisfacția studenților fiind considerate un instrument esențial pentru elaborarea de strategii de creștere a calității.

Anchetele privind satisfacția studenților combină în general patru categorii de elemente importante:

- 1) Chestionarele utilizate includ întrebări derivate din perspectiva studenților - cercetarea se centrează pe experiență de student, așa cum este ea definită de aceștia. Astfel, ariile majore incluse în chestionare sunt stabilite pornind de la observațiile facute de către studenți și de la informațiile obținute prin interviurile realizate cu aceștia.
- 2) Evaluarea gradului de satisfacție pentru diversele aspecte ale vieții de student, dar și importanța pe care aceștia o acordă fiecăreia dintre aspectele apreciate. Cercetarea urmărește atât analiza nivelului de satisfacție a studentului raportată la diferite dimensiuni (studentii apreciază cât de satisfăcuți sunt cu o serie de aspecte relevante pentru viața de student), cât și importanța acordată acestora (studenții apreciază cât de importante sunt pentru ei toate aceste aspecte referitoare la viața de student).
- 3) Managementul informației pentru acțiune - Dimensiunile identificate ca importante pentru studenți și față de care, aceștia nu sunt satisfăcuți, reprezintă punctele de pornire pentru stabilirea obiectivelor unui plan ulterior de intervenție, în vederea îmbunătățirii calității serviciilor oferite.
- 4) Oferirea unui feedback pentru studenți – Rezultatele sunt utile nu doar managementului academic, ci și actualilor și viitorilor studenți în procesul decizional privind continuarea studiilor, respectiv alegerea unei anumite universități.

Metodologie

Chestionarul privind satisfacția studenților a fost elaborat pornind de la modelele de instrumente utilizate la universități internaționale (National Research Report - USA, 2006, Student Satisfaction Survey, Oxford Brooks, 2005, YESS Survey, 2002, Student satisfaction

at University of Central England, 2002) și de la nevoile specifice studenților din UBB, identificate prin interviuri de grup realizate cu aceștia. Chestionarul cuprinde 47 de itemi, grupați în jurul a 3 dimensiuni majore: 1. **Activitățile de predare-învățare**; 2. **Baza materială**; 3. **Facilitățile și serviciile oferite studenților în cadrul universității**. Chestionarul include și o serie de itemi socio-demografici, care permit o mai bună segmentare a populației incluse în cadrul anchetei, cum ar fi: sexul, vârsta, nivelul de studii, facultatea, specializarea, mediul de proveniență, încadrarea pe piața muncii; date privind numărul membrilor familiei, venitul lunar net/familie. Itemii sunt evaluați pe o scală Likert de 5 puncte, atât din punct de vedere al satisfacției, cât și din punct de vedere al importanței fiecărui aspect pentru student, unde 1 înseamnă deloc satisfăcător / deloc important, iar 5 înseamnă foarte satisfăcător / foarte important. Pentru a evalua satisfacția per ansamblu a studenților față de aceste dimensiuni, chestionarul a inclus 4 întrebări generale care vizează calitatea cursurilor predate, calitatea pregătirii cadrelor didactice, calitatea serviciilor și facilităților oferite studenților și calitatea bazei materiale.

De asemenea, nivelul general al satisfacției studenților este evaluat prin disponibilitatea acestora de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul universității, facultatii, respectiv specializării urmate.

Eșantion

Pentru extragerea unui eșantion reprezentativ de subiecți la nivelul întregii universități, s-a utilizat procedura *eșantionării stratificate multistadiale* (în funcție de specializarea și anul de studiu s-au extras grupuri din ce în ce mai mici, ajungându-se până la nivelul unei grupe de 20 de studenți). Pentru a se obține feedbackul de la numărul de studenți stabilit prin eșantion, au fost trimise către facultăți 2850 de chestionare (în două etape). În cea de-a doua etapă, au fost trimise chestionare spre secțiile și anii de studiu de unde nu s-au obținut răspunsuri în prima fază.

În total, un număr de 997 de chestionare au fost returnate. Media de vârstă a studenților care au participat la această anchetă este de 20.8 ani. Din cei 997 de respondenți, 35% reprezintă studenți în anul I, 32% din anul II, 19% din anul III și 14% din anul IV. Dintre aceștia 14% sunt deja angajați, iar 75% provin din mediul urban.

Rezultatele anchetei

Pornind de la răspunsurile oferite de studenți, aspectele cuprinse în cadrul dimensiunii privind **baza materială** sunt considerate a fi cele mai satisfăcătoare (media răspunsurilor la itemii cuprinși în dimensiunea baza materială este 3.31), urmate de aspectele cuprinse în dimensiunea **predare-învățare** (media răspunsurilor la itemii cuprinși în dimensiunea predare-învățare este 3.09) și de cele cuprinse în cadrul dimensiunii **servicii oferite studenților** (media răspunsurilor la itemii cuprinși în această dimensiune este 2.90).

În ceea ce privește importanța acestor dimensiuni, aspectele cuprinse în cadrul dimensiunii predare-învățare sunt apreciate a avea o importanță similară cu cele cuprinse în dimensiunea serviciile oferite studenților (media 4.33), urmate de baza materială (4.25).

Per ansamblu, pentru toate aspectele evaluate prin chestionar, studenții acorda valori mai ridicate atunci când evaluează importanța aspectelor respective (media 4.30), comparativ cu satisfacția față de acestea (media 3.07). Acest lucru arată ca **gradul de satisfacție este semnificativ mai redus decât importanța** pe care o au aspectele evaluate pentru studenți ($t = 20.4, p < 0.001$).

Aspectele pentru care studenții declară o **SATISFACTIE** ridicată, deci cele mai favorabil apreciate de catre studenti sunt:

1. Respectarea planificării inițiale a disciplinelor pe parcursul semestrului (media 3.62)
2. Accesul la informații despre admiterea la facultatea pentru care ați optat (media 3.51)
3. Cunoștințele dobândite în domeniului de studiu prin cursurile urmate (media 3.46)
4. Spațiile dedicate activităților de învățare (capacitatea spațiilor, condiții termice, acustice) (media 3.46)
5. Eficiența pentru învățare a materialelor oferite pentru curs (suport de curs, materiale pe suport electronic) (media 3.43)
6. Condițiile igienico-sanitare existente în cadrul facultății (media 3.41)
7. Accesul la informații utile cu privire la facultate (informațiile de pe pagina web, anunțuri la aviziere) (media 3.39)

Pe de altă parte, aspectele cu cea mai ridicată **IMPORTANTĂ** pentru studenți sunt:

1. Șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii în urma absolvirii facultății (media 4.65)
2. Dezvoltarea abilităților de muncă în echipă, de comunicare, de operare calculator (media 4.57)
3. Corectitudinea rezultatelor obținute la examene (media 4.55)
4. Dotarea bibliotecilor (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, baze de date online) (media 4.52)
5. Calitatea condițiilor de cazare existente în căminele studentești (media 4.51)

Răspunsurile la cele 4 întrebări globale indică cea mai puternică satisfacție față întrebarea care evaluează calitatea pregătirii didactice și științifice a personalului didactic (media 3.99) și cea mai scăzută satisfacție pentru calitatea serviciilor și facilităților oferite studenților (media 3.29). De asemenea, calitatea pregătirii personalului didactic este considerat a fi și cel mai important aspect pentru studenți (media 4.73). Totuși, și la aceste răspunsuri se remarcă diferența între nivelul rezultatelor privind importanța aspectelor evaluate și nivelul de satisfacție a studenților.

Rezultatele analizei de varianță și ale testului Bonferroni indică diferențe semnificative între studenții din anii I și II și cei din ani terminal în ceea ce privește nivelul de satisfacție față de cele 3 dimensiuni evaluate (calitatea pregătirii personalului didactic, calitatea cursurilor, calitatea bazei materiale, calitatea serviciilor către studenți) $F_{(An\ de\ studiu; 790)} = 3.979$; $p < 0.01$. Astfel, pentru toate aceste dimensiuni, studenții din anul IV se declară mai puțin mulțumiți.

Nu există însă diferențe semnificative în ceea ce privește nivelul de satisfacție față de aspectele evaluate între studenții angajați și cei care încă nu sunt integrați pe piața muncii.

La întrebarea care urmărește în ce măsură studenții ar recomanda altor persoane să se înscrie la această instituție, studenții recomandă mai degrabă înscrierea în cadrul Universității (media 4.15), decât în cadrul facultății sau specializării (media 3.50, respectiv 3.41).

În ceea ce privește **importanța** aspectelor evaluate, analizand rezultatele obtinute **pentru fiecare din cele 3 dimensiuni (activități de predare-învățare, baza materiala, servicii oferite studentilor)**, cele mai importante și cele mai neimportante aspecte pentru satisfacția studenților cu UBB sunt următoarele:

PREDARE-ÎNVĂȚARE	
Cele mai importante aspecte vizează:	Cele mai puțin importante aspecte vizează:
1. Șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii dvs. în urma absolvirii	1. Echitate în dificultatea cursurilor și în volumul de muncă solicitat la diferite discipline urmate

<p>acestei facultăți (media 4,65)</p> <p>2. Corectitudinea rezultatelor obținute la examene (media 4,55)</p> <p>3. Accesul la informații despre admiterea la facultatea pentru care ați optat (media 4,51)</p> <p>4. Cunoștințele dobândite în domeniului de studiu prin cursurile urmate (media 4,51)</p>	<p>(media 3,93)</p> <p>2. Respectarea planificării inițiale a disciplinelor pe parcursul semestrului (media 3,94)</p> <p>3. Costurile presupuse de achiziționarea cărților/echipamentelor necesare pentru cursuri (media 4,05)</p> <p>4. Orarul disciplinelor studiate (media 4,09)</p> <p>5. Utilitatea pentru dezvoltarea dvs. ulterioară a feedbackului pe care l-ați obținut la examene (media 4,11)</p>
BAZA MATERIALĂ	
Cele mai importante aspecte vizează:	Cele mai puțin importante aspecte vizează:
<p>1. Dotarea bibliotecilor (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, baze de date online) (media 4,52)</p> <p>2. Echipamentele disponibile pentru cursurile practice/laboratoare (dotare cu echipamentele necesare, starea tehnică a acestora) (media 4,36)</p> <p>3. Spațiile dedicate activităților de învățare (capacitatea spațiilor, condiții termice, acustice) (media 4,35)</p>	<p>1. Baza sportivă (activități sportive, terenuri și săli de sport) (media 3,75)</p> <p>2. Dotarea și programul laboratoarelor de informatică (media 4,22)</p>
SERVICII ȘI FACILITĂȚI	
Cele mai importante aspecte vizează:	Cele mai puțin importante aspecte vizează:
<p>1. Calitatea condițiilor de cazare existente în căminele studențești (media 4,51)</p> <p>2. Posibilitatea de a obține un loc de cazare în căminele studențești (numărul locurilor, distribuirea acestora) (media 4,48)</p> <p>3. Calitatea serviciilor medicale oferite în cadrul universității (media 4,47)</p> <p>4. Condițiile igienico-sanitare existente în cadrul facultății (media 4,47)</p> <p>5. Serviciile de consiliere oferite studenților, consultanță în carieră, sprijinul pentru mobilități internaționale (media 4,35)</p>	<p>1. Eficiența organizațiilor studențești și a reprezentanților studenților (media 3,91)</p> <p>2. Oferirea în cadrul universității a oportunităților de a lua parte la activități extra-școlare (asociații, cercuri, diverse evenimente) (media 4,13)</p> <p>3. Eficiența serviciilor administrative (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine) (media 4,24)</p>

Din punct de vedere al **nivelului de satisfacție** a studenților, răspunsurile grupate pe cele trei dimensiuni majore, pun în evidență următoarele aspecte pentru care studenții UBB manifestă un nivel ridicat/scăzut al satisfacției:

PREDARE-ÎNVĂȚARE	
Satisfacție ridicată:	Satisfacție scăzută:
<p>1. Respectarea planificării inițiale a disciplinelor pe parcursul semestrului (media 3,62)</p> <p>2. Accesul la informații despre admiterea la facultatea pentru care ați optat (media 3,51)</p> <p>3. Cunoștințele dobândite în domeniului de studiu prin cursurile urmate (media 3,46)</p> <p>4. Eficiența pentru învățare a materialelor oferite pentru curs (suport de curs, materiale pe suport electronic) (media 3,43)</p> <p>5. Corectitudinea rezultatelor obținute la examene (media 3,34)</p>	<p>1. Costurile presupuse de achiziționarea cărților/echipamentelor necesare pentru cursuri (media 2,51)</p> <p>2. Informațiile disponibile despre cursurile opționale din care puteți să alegeți (media 2,71)</p> <p>3. Stimularea studenților în adoptarea unui stil de învățare susținut și eficient (media 2,73)</p> <p>4. Facilitarea la nivel de facultate a desfășurării unor stagii de practică în domeniu (media 2,73)</p> <p>5. Sprijinul oferit din partea tutorilor, îndrumătorilor de an (media 2,77)</p>

BAZA MATERIALĂ	
Satisfacție ridicată:	Satisfacție scăzută:
1. Spațiile dedicate activităților de învățare (capacitatea spațiilor, condiții termice, acustice) (media 3,46) 2. Dotarea și programul laboratoarelor de informatică (media 3,37) 3. Dotarea bibliotecilor (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, baze de date online) (media 3,36)	1. Baza sportivă (activități sportive, terenuri și săli de sport) (media 3,07) 2. Echipamentele disponibile pentru cursurile practice/laboratoare (dotare cu echipamentele necesare, starea tehnică a acestora) (media 3,09)
SERVICII ȘI FACILITĂȚI	
Satisfacție ridicată:	Satisfacție scăzută:
1. Condițiile igienico-sanitare existente în cadrul facultății (media 3,41) 2. Accesul la informații utile cu privire la facultate (informațiile de pe pagina web, anunțuri la aviziere) (media 3,39) 3. Serviciile oferite la cantine și cafetării studențești (meniu, servire, program) (media 3,31) 4. Oferirea în cadrul universității a oportunităților de a lua parte la activități extra-școlare (asociații, cercuri, diverse evenimente) (media 3,24) 5. Eficiența organizațiilor studențești și a reprezentanților studenților (media 3,13)	1. Serviciile de foto-copiere existente în cadrul facultății (program de lucru, preț, rapiditate) (media 2,48) 2. Serviciile de consiliere oferite studenților, consultanță în carieră, sprijinul pentru mobilități internaționale (media 2,52) 3. Calitatea serviciilor medicale oferite în cadrul universității (media 2,62) 4. Posibilitatea de a obține un loc de cazare în căminele studențești (numărul locurilor, distribuirea acestora) (media 2,73) 5. Facilități și servicii oferite studenților cu dizabilități (media 2,85)

Pentru o utilitate pragmatică mai ridicată, s-a realizat o analiză care permite evidențierea asocierii între satisfacția percepută pentru aspectele evaluate și importanța pe care acestea o au pentru studenți. S-a realizat aceasta întrucât, deși studenții sunt foarte foarte satisfăcuți cu unele aspecte, acestea nu sunt considerate a fi foarte importante, în consecință nu au un rol determinant în evaluarea satisfacției ca student al UBB.

Analizarea răspunsurilor în cadrul interacțiunii *Satisfacție X Importanță*, face ca acestea să se încadreze în una din următoarele patru categorii:

1. Satisfacție ridicată și importanță ridicată;
2. Satisfacție ridicată și importanță scăzută;
3. Satisfacție scăzută și importanță scăzută;
4. Satisfacție scăzută și importanță ridicată.

Dintre aceste categorii, relevante sunt în primul rând cele cărora studenții le atribuie o importanță ridicată, acestea având rolul determinant în evaluarea nivelului general al satisfacției studenților față de calitatea vieții de student la UBB. Dintre cele cotate ca importante, unele dimensiuni sunt satisfăcătoare, în timp cele altele sunt nesatisfăcătoare.

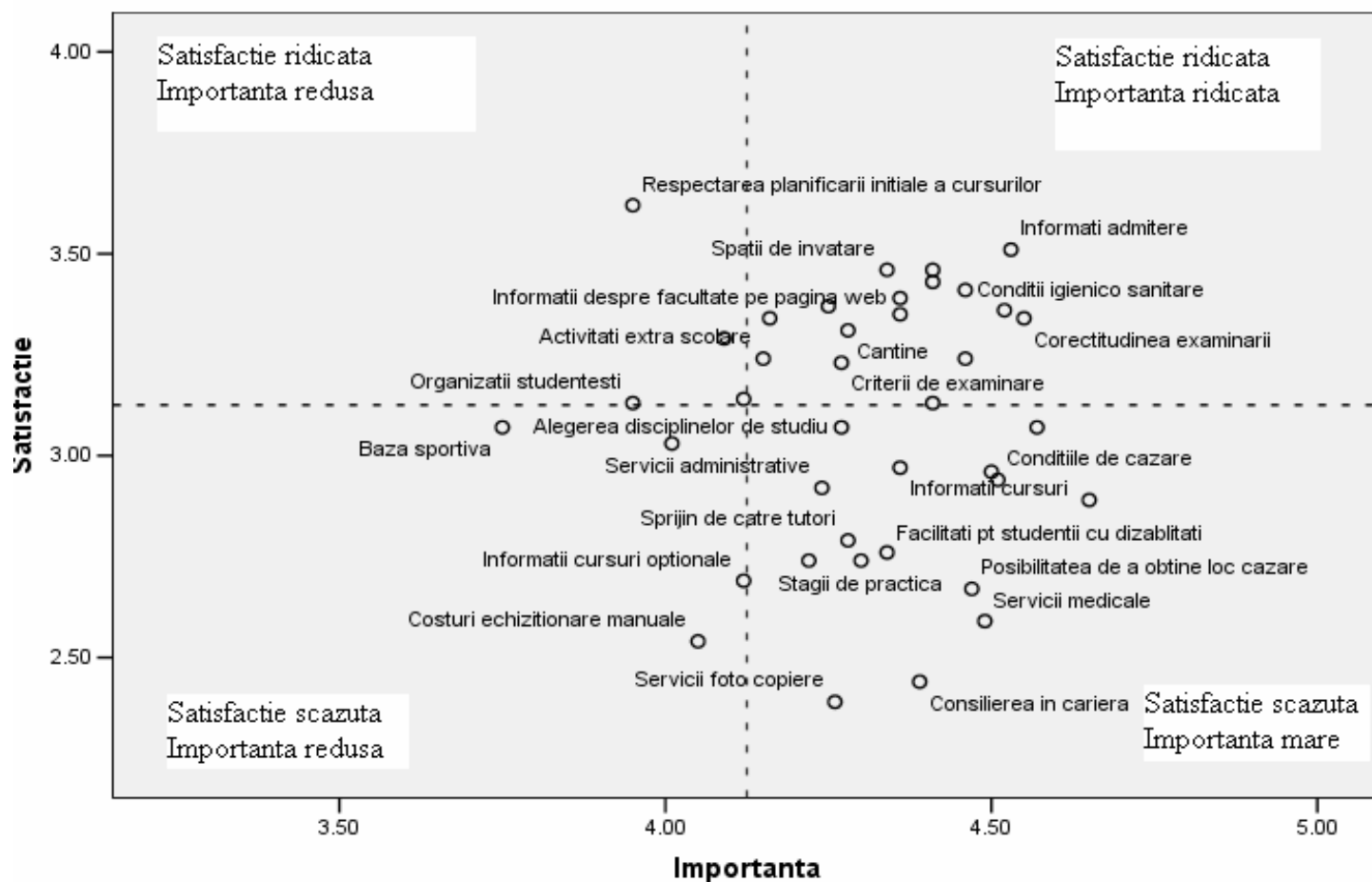
Dimensiunile percepute ca satisfăcătoare și importante, indică punctele forte ale universității și sunt relevante în special pentru acțiunile de monitorizare și susținere a standardelor ridicate privind nivelul satisfacției studenților. Dimensiunile percepute ca nesatisfăcătoare, dar considerate importante de către studenți, au rol determinant pentru satisfacția acestora, și în consecință reprezintă principala direcție de intervenție, pentru a crește calitatea produselor și serviciilor oferite, pentru a se asigura astfel percepția unui nivel ridicat al satisfacției studenților din UBB.

Un exemplu relevant pentru a ilustra importanța analizei răspunsurilor în funcție de interacțiunea nivel de satisfacție – nivel de importanță, se referă la itemul privind „respectarea planificării inițiale a disciplinelor pe parcursul semestrului”. Deși în cadrul ierarhiei în funcție

de nivelul de satisfacție este cel mai favorabil apreciat - adică studenții sunt cel mai satisfăcuți cu acest aspect – din punct de vedere al importanței, reprezintă cel mai puțin important aspect dintre cele incluse în cadrul dimensiunii de predare-învățare.

La extrema opusă este itemul referitor la „șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii în urma absolvirii facultății”, care este cel mai important, înșă pentru care nivelul satisfacției este foarte scăzut.

Graficul de mai jos indică poziționarea aspectelor evaluate prin intermediul anchetei în unul din cele 4 cadrane:



I. Satisfacție ridicată și importanță scăzută (*punctele forte ale universității din perspectiva studenților*)

1. Respectarea planificării inițiale a disciplinelor pe parcursul semestrului
2. Orarul disciplinelor studiate
3. Eficiența organizațiilor studențești
4. Utilitatea pentru dezvoltarea dvs. ulterioară a feedbackului pe care l-ați obținut la examene
5. Oferirea în cadrul universității a oportunităților de a lua parte la activități extra-școlare (asociații, cercuri, diverse evenimente)

II. Satisfacție ridicată și importanță ridicată

1. Accesul la informații despre admiterea la facultatea pentru care ați optat
2. Cunoștințele dobândite în domeniului de studiu prin cursurile urmate
3. Condițiile igienico-sanitare existente în cadrul facultății
4. Spațiile dedicate activităților de învățare (capacitatea spațiilor, condiții termice, acustice)

5. Eficiența pentru învățare a materialelor oferite pentru curs (suport de curs, materiale pe suport electronic)
6. Accesul la informații utile cu privire la facultate (informațiile de pe pagina web, anunțuri la aviziere)
7. Corectitudinea rezultatelor obținute la examene
8. Dotarea bibliotecilor (diversitatea și actualitatea publicațiilor, numărul de exemplare, baze de date online)
9. Echipamentele disponibile pentru cursurile practice/laboratoare (dotare cu echipamentele necesare, starea tehnică a acestora)
10. Serviciile oferite la cantine și cafetării studentești (meniu, servire, program)

III. Satisfacție scăzută și importantă scăzută

1. Costurile presupuse de achiziționarea cărților/echipamentelor necesare pentru cursuri
2. Informațiile disponibile despre cursurile opționale din care puteți să alegeți
3. Dificultatea cursurilor și volumul de muncă solicitat de pregătirea pentru disciplinele urmate
4. Baza sportivă (activități sportive, terenuri și săli de sport)

IV. Satisfacție scăzută și importantă ridicată (*punctele slabe ale universității din perspectiva studenților*)

1. Șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii dvs. în urma absolvirii acestei
2. Serviciile de foto-copiere existente în cadrul facultății (program de lucru, preț, rapiditate) facultăți
3. Serviciile de consiliere oferite studenților, consultanță în carieră, sprijinul pentru mobilități internaționale
4. Dezvoltarea pe parcursul facultății de abilități practice necesare în domeniul pe care l-ați ales
5. Informațiile disponibile la începutul fiecărui semestru despre cursurile care vor fi urmate
6. Facilitatea la nivel de facultate a desfășurării unor stagii de practică în domeniu
7. Calitatea serviciilor medicale oferite în cadrul universității
8. Posibilitatea de a obține un loc de cazare în căminele studentești (numărul locurilor, distribuirea acestora)
9. Eficiența serviciilor administrative (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine)
10. Sprijinul oferit din partea tutorilor, îndrumătorilor de an
11. Calitatea condițiilor de cazare existente în căminele studentești
12. Facilități și servicii oferite studenților cu dizabilități

Pornind de la punctele slabe identificate din perspectiva studenților, strategiile de intervenție ale universității trebuie să vizeze: adaptarea curriculei la cerințele pieței muncii și creșterea șanselor de integrare cu succes pe piața muncii; posibilitatea de a obține un loc de cazare în căminele studentești; serviciile oferite studenților (administrative, servicii de foto-copiere în cadrul facultății, orientare în carieră, servicii medicale); informațiile disponibile la începutul anului despre disciplinele programului de studiu; sprijinul din partea tutorilor.

Sumarizând, feedback-ul privind satisfacția studenților este important, din mai multe motive:

- Permite universității o monitorizare internă continuă a eficacității sale furnizând un set de benchmarks și identificarea de strategii de îmbunătățire a calității activităților educaționale;

- Oferă informații externe, utile pentru potențialii studenți și alte categorii de stakeholders și oferă indicatori cu impact în ceea ce privește reputația universității pe piață;
- Reprezintă o dovadă sustenabilă pentru faptul că instituția este interesată de opinia studenților, că le oferă acestora oportunitatea exprimării gradului de satisfacție față de experiența academică, încurajând astfel o atitudine reflexivă cu privire la procesul de învățare.

Bibliografie

- *** (2006), National Research Report, 2005-06, FIVE-YEAR TREND STUDY: National Student Satisfaction Report, Noel-Levitz, Inc., USA
- *** (2005), Student Satisfaction Survey, Oxford Brooks University,
- *** (2004), Results of the Student Satisfaction Survey Conducted in Spring 2004, Los Rios Community College District - Office of Institutional Research, USA
- *** (2002), Student Satisfaction. University of Central England, Birmingham.
- *** (2002), Results of the 2002 YESS Survey. Annual Survey of Student Satisfaction, Research report, Howard Community Coll., Columbia, USA
- Ansari, W. (2002). Student Nurse Satisfaction Levels with their Courses: Part II - Effects of Academic Variables, *Nurse Education Today*, 22(2): 171-180.
- Babin, B.J., Griffin, M. (1998). The nature of satisfaction: An updated examination and analysis, *Journal of Business Research*, 41 (2): 127-136
- Deming, W. Ed. (2000). *The New Economics for Industry, Government, Education - 2nd Edition*. MIT Press.
- Douglas, J., Douglas, A., Barnes, B. (2006). Measuring student satisfaction at a UK university, *Quality Assurance in Education: An International Perspective*; 14 (3):251-267.
- Kotler, Ph., Fox, K. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institutions*, Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall.
- Möler, O. (2006). Student satisfaction survey: The Utrecht University approach, *Tertiary Education and Management*, 12 (4): 323-328.
- Oliver, R.L. (1993). Cognitive, Affective, and Attribute Bases of the Satisfaction Response, *The Journal of Consumer Research*, 20 (3): 418-430.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. (1986). *SERVQUAL A multiple item scale for measuring customer perceptions of service quality (Report No. 56-108)*, Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Parthasarathy, M., Rapur, N., Krishnan, P. (2005). Criteria that influence the quality of higher education - A student's perspective, *ITHET 2005: 6th International Conference on Information Technology Based Higher Education and Training*, 2005 (1560292): F3C-7-F3C-13
- Summers, D.C.S. (2005), *Quality Management. Creating and Sustaining Organizational effectiveness*, Pearson-Prentice Hall.