



**Universitatea
Transilvania
din Braşov**
FACULTATEA DE
DESIGN DE PRODUS ŞI MEDIU

Str. Universităţii 1
500068 – Braşov
tel.: (+40) 268.473.113
f-dpm@unitbv.ro | www.unitbv.ro/dpm

HOTĂRÂREA CONSILIULUI FACULTĂŢII

Nr. 14 din 29.11.2024

1. Consiliul Facultăţii a aprobat raportul de evaluare şi planul de măsuri referitor la „Sondarea opiniei studenţilor cu privire la serviciile de secretariat pentru anul universitar 2023-2024” (Anexa).
2. Consiliul Facultăţii a avizat favorabil solicitarea de acordare a unei burse INTERNSHIP STUDENT-CAMPUS pentru activităţi de laborant în laboratoarele de Chimie şi Ingineria Mediului. Solicitarea va fi înaintată Consiliului de Administraţie pentru aprobare.

Decan,

Profesor dr.ing. Codruţa Ileana JALIU

Raport de sondare a opiniei studenţilor

În urma analizei răspunsurilor venite din partea studenţilor cu prilejul evaluării activităţilor din secretariat, s-au constatat următoarele:

1. Constatări prealabile:

- La Facultatea DPM au completat chestionarul **21 de studenţi din total 1032** câţi erau înscrişi în anul 2023/2024, adică **2,03%** - ceea ce înseamnă că din punct de vedere statistic, **eşantionul este mult prea mic pentru a extrage concluzii relevante**. Comparativ cu anul universitar precedent, numărul de respondenţi a scăzut (6,88% în anul universitar 2022/2023).
- Cu toate acestea s-au analizat datele, prin transformarea răspunsurilor în punctaje, după cum urmează:
 - În totalitate – 4 puncte,
 - În mare măsură – 3 puncte,
 - În mică măsură – 2 puncte,
 - Aproape deloc – 1 puncte.
- Întrebările la care au răspuns studenţii au fost:
 - **Întrebarea 1:** În ce măsură este făcut public şi este respectat de personalul din secretariat programul de lucru cu studenţii?
 - **Întrebarea 2:** În ce măsură sunteţi mulţumit(ă) de profesionalismul personalului din secretariat, în comunicarea directă, telefonic şi pe e-mail ?
 - **Întrebarea 3:** În ce măsură sunteţi mulţumit(ă) de amabilitatea personalului din secretariat, în comunicarea directă, telefonic şi pe e-mail ?
 - **Întrebarea 4:** În ce măsură informaţiile de care aveţi nevoie sunt publice şi postate în timp util la avizierul facultăţii, pe site-ul facultăţii, pe intranet sau le primiţi pe email?
 - **Întrebarea 5:** În ce măsură sunteţi mulţumit(ă) de respectarea termenelor de eliberare a documentelor de studii (adeverinţe, carnet de student, legitimaţie de student, legitimaţie de călătorie etc.)?





- **Întrebarea 6:** În ansamblu, în ce măsură sunteți mulțumit(ă) de calitatea serviciilor oferite de secretariatul facultății?
- **Observații cu privire la calitatea serviciilor oferite de alți angajați din secretariatul facultății.**
- **Sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor oferite de secretariatul facultății.**

2. Analiza generală a datelor

În urma analizei răspunsurilor, s-au constatat următoarele:

Tabelul 1. Centralizarea răspunsurilor

| Răspuns | Număr de răspunsuri date | | | | | | Total răspunsuri |
|--------------------------------------|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| | Întrebarea 1 | Întrebarea 2 | Întrebarea 3 | Întrebarea 4 | Întrebarea 5 | Întrebarea 6 | |
| În totalitate | 11 | 8 | 10 | 7 | 12 | 8 | 56 |
| În mare măsură | 8 | 11 | 7 | 12 | 7 | 12 | 57 |
| În mică măsură | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 11 |
| Aproape deloc | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Punctaj obținut | 72 | 69 | 68 | 67 | 73 | 70 | 419 |
| Grad de satisfacție (%)* | 85,71 | 82,14 | 80,95 | 79,76 | 86,90 | 83,33 | 83,13 |
| Grad de satisfacție în anul anterior | 83,82 | 80,59 | 75,29 | 76,18 | 82,65 | 79,12 | 79,61 |
| Diferența | +1,89 | +1,55 | +5,66 | +3,58 | +4,25 | +4,21 | +3,52 |

*raportat la punctajul maxim posibil/ întrebare: 84

Tabelul 2 . Distribuția procentuală generală a răspunsurilor

| | Total răspunsuri | Procent |
|----------------|------------------|---------|
| În totalitate | 56 | 44,44 |
| În mare măsură | 57 | 45,21 |
| În mică măsură | 11 | 8,73 |
| Aproape deloc | 2 | 1,59 |

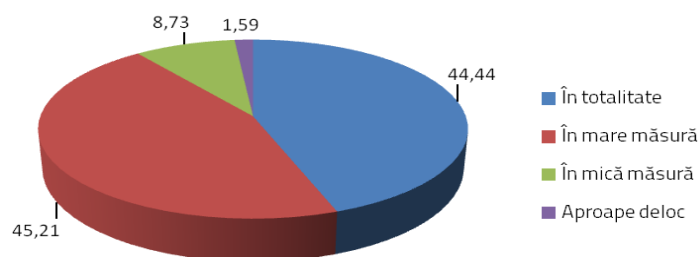


Fig. 1. Distribuția procentuală generală a răspunsurilor



3. Analiza rezultatelor pe programe de studii

Situația repartizării răspunsurilor pe programe de studii este prezentată în tabelul 2 și reprezentată grafic în figura 2:

Tabelul 3. Situația răspunsurilor pe programe de studii

| Program de studii | Nr. respondenți | Total studenți/ program de studii | Procent respondenți/ program de studii |
|-------------------|-----------------|--------------------------------------|---|
| DI | 3 | 190 | 1,58 |
| ID | 1 | 92 | 1,09 |
| ISER | 1 | 95 | 1,05 |
| IPMI | 2 | 95 | 2,11 |
| MT | 4 | 109 | 3,67 |
| OPTO | 1 | 106 | 0,94 |
| IMED | 5 | 194 | 2,58 |
| DPDM | 1 | 45 | 2,22 |
| SMIM | 0 | 81 | 0,00 |
| MIM | 3 | 25 | 12,00 |

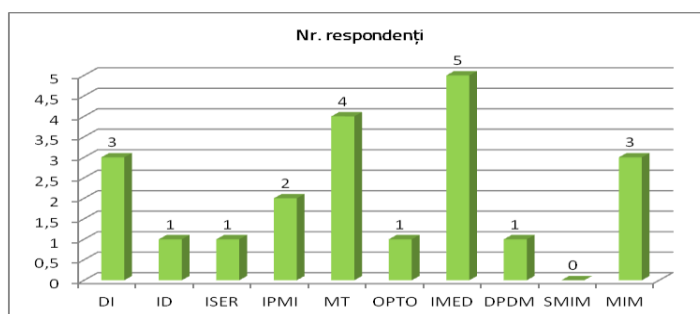


Fig. 2. Repartizarea numerică a respondenților pe programe de studii

Graficul următor prezintă reprezentarea procentuală a respondenților pe programe de studii (raportat la total studenți de la programul de studii respectiv):

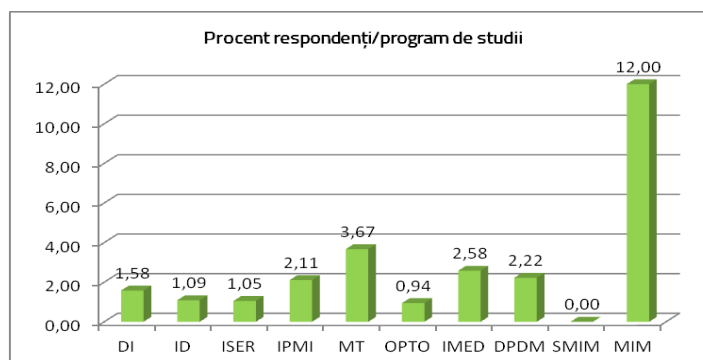


Fig. 3. Repartizarea procentuală a respondenților pe programe de studii

După gradul de mulțumire, situația pe programul de studii se prezintă în tabelul următor:



Tabelul 4. Răspunsuri "în mare măsură" și "în totalitate", pe programe de studii (%)

| | Întrebarea 1 | Întrebarea 2 | Întrebarea 3 | Întrebarea 4 | Întrebarea 5 | Întrebarea 6 |
|------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| DI | 100 | 66,67 | 66,67 | 100 | 100 | 100 |
| ID | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| ISER | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| IPMI | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| MT | 75 | 75 | 75 | 100 | 50 | 75 |
| OPTO | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| IMED | 100 | 100 | 80 | 80 | 100 | 100 |
| DPDM | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| SMIM | - | - | - | - | - | - |
| MIM | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

4. Sinteza rezultatelor

Așa cum reiese din figura 1 și din datele din tabelul aferent, **ponderea evaluărilor pozitive** din partea studenților **este de aproape 90%**, iar **gradul general de satisfacție de 83,13%**.

Studenții sunt mulțumiți de operativitatea eliberării documentelor (86,90%), de programul de lucru cu studenții (85,71%) și de calitatea serviciilor oferite de secretariat în ansamblu (83,33%).

În acest an nu s-au formulat observații cu privire la calitatea serviciilor oferite de angajații din secretariatul facultății, iar singura sugestie pentru îmbunătățirea serviciilor oferite de secretariatul facultății se referă la lipsa de amabilitate a personalului .

5. Observații și concluzii

Față de anul universitar precedent, la toate categoriile se constată o creștere a gradului de satisfacție, după cum urmează:

- programul de lucru cu studenții – cu 1,89%,
- profesionalismul personalului – cu 1,55%,
- amabilitatea personalului – cu 5,66%,
- publicarea în timp util a informațiilor – cu 3,58%,
- operativitatea eliberării documentelor – cu 4,25%,
- calitatea serviciilor oferite de secretariat în ansamblu – cu 4,21%,

iar în ceea ce privește gradul general de satisfacție creșterea este de 3.52%.



De remarcat și faptul că există o scădere spectaculoasă a răspunsurilor "aproape deloc" – de la 10% cât a fost în anul precedent, la 1,59%, care este un procent ne semnificativ (a se vedea figura 1).

Cea mai mare diferență se poate observa la capitolele de „amabilitate” și „operativitate”, ceea ce este rezultatul modificării schemei de personal din secretariatul facultății.

Este îmbucurător faptul că la majoritatea programelor de studii de licență și la toate programele de studii de masterat de la care au fost respondenți gradul de satisfacție este de 100% - așa cum reflectă datele din tabelul nr. 4.

6. Plan de măsuri

Având în vedere că ponderea răspunsurilor pozitive venite din partea studenților este de aproape de 90% și gradul general de satisfacție al studenților cu privire la serviciile prestate este de 83,13%, , ținând cont și de răspunsurile mai puțin favorabile, planul de măsuri se rezumă la următoarele:

- **Menținerea programului de lucru extins** cu studenții (față de alte facultăți), între orele 9:00-15:00, pentru a facilita în continuare accesul la secretariat a cât mai multor studenți;
- **Menținerea sistemului bazat pe programări** în vederea eficientizării continue a activităților;
- **Popularizarea în continuare a acestui mod de lucru** în rândul studenților astfel încât din ce în ce mai puțini să vină fără programare perturbând astfel organizarea eficientă a activităților;
- **Menținerea posibilității eliberării de adeverințe** de student, respectiv **copii după acte de studii în format electronic**, pe mail, pe adresa instituțională a studentului solicitant, pentru a se evita deplasarea studenților la secretariat dacă nu este absolut necesar;
- **Menținerea posibilității de a rezolva problemele prin împuternicit** – pentru studenții angajați, ai căror program de lucru se suprapune cu programul de lucru al secretariatului – cu condiția nominalizării prin mail, din contul instituțional de student, a persoanei împuternicite.
- **Afișarea tuturor informațiilor** necesare pentru informarea corectă, completă și din timp a studenților și în viitor, pe site-ul facultății și/sau pe Intranet cu notificare pe telefonul mobil (în funcție de natura și gradul de interes al informațiilor).

Brașov, 29.11.2024

Decan,
Profesor dr.ing. Codruța JALIU

Raportul și planul de măsuri au fost aprobate în ședința Consiliului Facultății DPM din 29 noiembrie 2024.