

RAPORT PRIVIND EVALUAREA A ASIGURĂRII CALITĂȚII UNIVERSITARE

Prezentul raport a fost realizat de către studenții reprezentanți din Senatul USV, mandatul 2020-2021 și are în vedere calitatea serviciilor oferite de către Universitatea "Ștefan cel Mare" din Suceava, conform standardelor de calitate ale A.R.A.C.I.S.

Raportul a fost realizat pe baza unui chestionar (Anexa 1), distribuit în rândul studenților în perioada 10.02.2022 - 21.02.2022 de către studenții reprezentanți din Senatul USV și din Consiliile Facultăților. Aceștia au informat colegii despre realizarea acestui sondaj și i-au invitat să participe, accesând chestionarul, care a fost plasat pe diferite rețele de socializare (distribuirea de către studenții reprezentanți în grupuri private cu studenți din facultățile din cadrul USV, trimiterea pe adresa de email allstud etc.). În final, chestionarul a fost completat de un număr de 392 de respondenți din cadrul Universității "Ștefan cel Mare" din Suceava.

1. Misiune și obiective

Conform capitolului 2, art.7, alineatul (1) din Carta Universitară, "Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava este o instituție publică de învățământ superior a cărei misiune este să promoveze, la standarde naționale și internaționale, crearea și diseminarea de cunoștințe prin activități de educație și de formare continuă, de cercetare și inovare, de dezvoltare umană și antreprenoriat. USV susține dezvoltarea regională și integrarea euro-atlantică promovând principiile europene fundamentale alături de valorile și tradițiile culturii și civilizației din Bucovina, cu specificul ei multi și intercultural, integrate spiritualității românești." Din punct de vedere al obiectivelor urmărite de aceasta, din alineatul (4) reiese că:

" (4) Pentru îndeplinirea misiunii sale, universitatea își propune realizarea următoarelor obiective prioritare generale și specifice:

- a) adoptarea și promovarea unui management strategic de dezvoltare globală și sustenabilă a universității.
- b) asumarea și promovarea principiului calității, atât în activitatea universității, cât și în procedurile de evaluare a acestei activități;
- c) asigurarea accesului neîngrădit la informații pentru toți membrii comunității academice, a libertății lor de gândire, de conștiință, de exprimare și de asociere științifică și profesională;
- d) promovarea și dezvoltarea sistemului european al calificărilor din învățământul superior;
- e) facilitarea relațiilor de cooperare internațională, intra- și transeuropeană și integrarea în sistemul european de învățământ superior din punct de vedere structural, calitativ și al eficienței economice;
- f) organizarea competitivă a predării, însușirii și evaluării cunoștințelor profesional-științifice, în vederea formării de specialiști cu pregătire superioară pentru învățământ, știință, cultură, artă, sănătate, activități sociale, activități economice, administrative, juridice și sport;

- g) pregătirea continuă a absolvenților din învățământul universitar prin programe de studii de licență și masterat, prin formare continuă, prin studii de conversie și reconversie profesională, organizate în spiritul progresului, cunoașterii și educației permanente;
- h) organizarea unei cercetări științifice competitive, prin dezvoltarea de puternice școli științifice și direcții de cercetare și prin participarea la realizarea de proiecte științifice de interes major;
- i) afirmarea constantă a prestigiului național și internațional la nivel științific, cultural și artistic prin editarea de reviste, publicații periodice, neperiodice, studii, monografii, incluse în schimburile naționale și internaționale sistematice, precum și prin organizarea de congrese, conferințe, simpozioane, colocvii, expoziții, spectacole și concursuri;
- j) promovarea pluralismului opțiunilor, a analizelor critice și constructive, dezvoltarea culturii politice și civice, apărarea cadrului democratic întemeiat pe respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului în statul de drept;
- k) asigurarea bazei materiale corespunzătoare pentru desfășurarea tuturor acestor activități, precum și a unor condiții de muncă și viață adecvate pentru toți membrii universității; lărgirea și dezvoltarea bazei materiale prin realizarea unor campusuri universitare moderne; asigurarea și cu mijloace proprii a transportului studenților, cadrelor didactice, angajaților, invitaților, partenerilor și participanților la manifestările științifice, didactice, culturale, sportive, artistice etc.”

Universitatea are misiunea și scopul clar definite atât în Carta Universității cât și pe site-ul Universității (www.usv.ro). USV își îndeplinește cu succes misiunea asumată și promovează învățământul centrat pe student. În urma răspunsurilor primite, 67,1% dintre respondenți au cunoștință de existența Cartei Universitare, procentul fiind mai mare decât cel obținut prin aplicarea chestionarului în anul precedent, fapt ce demonstrează că misiunea și obiectivele universității sunt comunicate în mod eficient și căutate de studenți.

2. Răspundere și responsabilitate publică

Universitatea dispune de un cod de etică prezent în Codul eticii și integrității academice, cât și de un Regulament al Comisiei de Etică la nivel universitar, în structura acestei comisii aflându-se și un student reprezentant. Scopul acesteia este de a ghida comportamentul membrilor comunității academice, reglementarea și promovarea valori morale, precum: libertatea academică, autonomia personală, dreptatea și echitatea, meritul, profesionalismul, onestitatea și corectitudinea intelectuală, transparența, respectul și toleranța, responsabilitatea, bunăvoința și grija ș.a..

Conform rezultatelor chestionarului, mai bine de jumătate dintre respondenți, aproximativ 52,8% sunt familiarizați cu scopul Comisiei de Etică și Integritate Academică, de existența *Codului de Etică* și despre situațiile în care pot apela la el.

Recomandare: Pentru un grad mai ridicat de informare cu privire la Codul eticii și integrității academice, se recomandă ca acest aspect să fie prezentat atât în cadrul întâlnirilor dintre îndrumătorii de ani și studenți, cât și de asociațiile studențești în cadrul diferitelor activități sau training-uri.

3. Sistem de conducere

Universitatea are un Regulament de Organizare și Funcționare, studenții fiind reprezentați în toate structurile de conducere, conform prevederilor legale (de ex. în Senat, în Consiliile facultăților, în Consiliul de Administrație, în Comisia de Etică și Integritate Academică, în Comisia de acordare a burselor la nivel USV, precum și în alte comisii de specialitate). Alegerea studenților reprezentanți se face în baza unei metodologii proprii propusă de către organizațiile studentești legal constituite în USV și validată de către Senatul USV.

Din chestionar reiese faptul că 93,6%% dintre respondenți sunt familiarizați cu metodologia în vigoare. Acest rezultat este unul pozitiv, constatat și din creșterea constantă a numărului de studenți care candidează la poziția de student reprezentant, cât și a numărului de studenți care au participat la alegeri.

Recomandare: Cu toate că rezultatul sondajului este unul pozitiv, este necesar ca procesul de informare a studenților cu privire la posibilitatea de a candida și a fi ales în structurile de conducere să fie unul constant, mai ales pentru studenții de anul I și să se urmărească creșterea, în continuare, a numărului de studenți care își exercită dreptul la vot.

4. Interacțiunea cu îndrumătorul de an

În urma răspunsurilor date de studenții intervievați, se poate observa că un procent de 43,4% dintre aceștia, au afirmat că interacționează des cu îndrumătorul de an, iar acesta le transmite informațiile de care au nevoie. 32,7% dintre studenți au spus că interacțiunea cu îndrumătorul este una satisfăcătoare, un procent de 15,3% dintre răspunsuri atestă faptul că îndrumătorul interacționează cu studenții doar în cazul în care aceștia au întrebări, iar 8,7% au specificat faptul că nu își cunosc îndrumătorul.

Recomandare: Pentru o comunicare mai bună între îndrumătorii de ani/serie/secții și studenți și pentru consolidarea relațiilor dintre aceștia ar fi recomandat ca cel puțin o dată pe lună să aibă loc întâlniri de tutoriat.

5. Administrație eficientă

O administrație eficientă se poate realiza doar cu servicii de calitate oferite de personalul secretariatele facultăților din cadrul USV. Aceste servicii au rolul de a informa și elibera documentele necesare studenților, dar și documentele aferente din cadrul facultăților. Studenții beneficiază și de informare online, prin intermediul avizierelor de pe paginile facultăților.

În urma aplicării chestionarului, 90,1% dintre studenții care au răspuns că sunt mulțumiți de serviciile prestate de către secretariate.

6. Baza materială

USV pune la dispoziția studenților 19 corpuri de clădiri cu o suprafață totală de aproximativ 56 000 m².

Toate spațiile de învățământ din USV beneficiază de conexiune la Internet, iar biblioteca Universității este dotată cu 6 săli de lectură și un fond de carte de peste 285.000 de volume.

Universitatea are o tipografie, care asigură multiplicarea îndrumărilor de laborator, a cursurilor și a altor materiale didactice necesare procesului de învățământ superior, precum și o editură proprie recunoscută CNCSIS. Dotarea tehnică a tipografiei dispune cerințelor de editare a unor lucrări de calitate în tiraj suficient.

Complexul de natație și kinetoterapie al USV are o suprafață de 2900 m² ce cuprinde, bazin de înot, vestiare, anexe (stație de tratare a apei, centrală termică și ventilație), săli de pregătire fizică, cabinete didactice, cabinete de kinetoterapie și săli de curs/seminar.

Cazarea studenților și a cadrelor didactice se poate face în cămine care beneficiază de o capacitate maximă de 1147 de locuri, distribuite în 5 cămine studentești.

Universitatea dispune de un post de Radio, care prezintă o platformă de comunicare online, dedicată atât studenților, cât și profesorilor. Prin intermediul acestuia, informațiile de interes academic sunt împărtășite celor interesați.

Restaurantul USV are o capacitate de 250 de locuri și funcționează în intervalul 1 octombrie - 31 iulie. În cadrul restaurantului se poate servi prânzul și cina.

Întrebați cum apreciază baza materială pusă la dispoziția programului de studiu pe care îl urmează, 50,5% dintre respondenți au spus că aceasta respectă toate standardele specifice programului de studiu, 44,4% o consideră satisfăcătoare, iar 5,1% spun că aceasta este nesatisfăcătoare.

Din punct de vedere al condițiilor necesare pentru o bună desfășurare a activității academice 88,8% din respondenți afirmă că beneficiază de săli spațioase, luminoase, încălzite și curate.

Întrebați dacă sunt mulțumiți de baza sportivă a universității (teren de fotbal, sala de sport, complex de natație etc.) și dacă aceasta dispune de toate dotările necesare bunei desfășurări a activităților specifice, studenții au răspuns într-un procent de 92,9% că sunt mulțumiți.

În ceea ce privește restaurantul studentesc mai bine de jumătate dintre respondenți, 61,2% spun că obișnuiesc să servească masa, iar 85,5% dintre studenți declară faptul că sunt mulțumiți de raportul preț-calitate al produselor culinare. Referitor la diversitatea preparatelor, 77% dintre cei intervievați afirmă că sunt mulțumiți de gama produselor comercializate.

Îngrijorător este faptul că un procent de 85,2% dintre respondenți nu beneficiază de un loc de cazare în căminele universității. Însă întrebați dacă calitatea serviciilor oferite este în concordanță cu tariful practicat, 63,5% dintre studenți au răspuns pozitiv.

Recomandare: Identificare de noi locuri de cazare pentru studenții universității.

Din punct de vedere al securității în cadrul Campusului universitar, 45,2% dintre respondenți afirmă că serviciile oferite de Poliția campusului sunt bune, 31,4% spun că sunt foarte bune, 18,9% acestea sunt satisfăcătoare, iar 4,6% le consideră nesatisfăcătoare.

7. Admitere

În ceea ce privește procesul de admitere și depunerea dosarului, 82,4% dintre studenți au declarat faptul că informațiile și procesul de admitere a fost clar și explicit, în timp ce 17,6% dintre studenți au întâmpinat unele dificultăți.

Referitor la interacțiunea cu persoanele responsabile de admitere, conform răspunsurilor 77,3% din cei chestionați declară faptul că acestea au avut un comportament profesional, în timp ce 20,7% au dat dovadă de un comportament satisfăcător.

Pentru procesul de admitere în mediul online, 75,5% dintre respondenți au declarat că au accesat fără probleme platforma, în timp ce 24,5% au întâmpinat mici dificultăți.

8. Flexibilitatea programelor de studii

Planurile de învățământ de la toate programele de studii conțin pachete de discipline opționale, ce asigură trasee flexibile de învățare pe parcursul studiilor. Dintre aceste discipline,

se alege de obicei, una singură, cu votul majorității. Astfel, din chestionar reiese că doar un procent de 78,8% din răspunsuri confirmă această posibilitate de a alege disciplinele opționale.

Cu referire la stagiile de practică, 81,6% dintre respondenți afirmă că facultatea le asigură o flexibilitate a acestora.

9. Orientarea în carieră a studenților

Pentru a facilita transmiterea informațiilor referitoare la aspectele legate de facultate, domeniul în care studiază, drepturile și facilitățile de care beneficiază studenții, Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră, organizează diferite activități cu referire la acest aspect. Întrebați dacă au participat la acest tip de activități, un procent de 83,7% respondenții au răspuns negativ cu privire la participarea activităților acestui centru.

Recomandare: Cu toate că activitățile Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră au început să fie promovate mult mai eficient (distribuirea pe pagina de facebook și pe grupurile cu studenți, colaborarea cu asociațiile studențești, transmiterea informațiilor prin intermediul îndrumătorilor de ani) interesul studenților față de acestea este unul foarte scăzut.

10. Organizații studențești

Oficial, în cadrul USV există un număr de 11 organizații studențești. Din numărul total de organizații, un număr relativ mic este activ și se implică în organizarea de evenimente adresate studenților. Referitor la captarea interesului studenților la activitățile de voluntariat, 59,2% dintre participanții la sondaj le consideră atractive. Întrebați dacă ar vrea să facă parte dintr-o asociație studențească în proporție de 51,3% vor să facă parte sau sunt deja înscriși într-o asociație din cadrul USV.

11. Evaluarea studenților

Întrebați dacă sunt familiarizați cu prevederile Regulamentului cadru privind evaluarea studenților, 74% dintre respondenți au răspuns afirmativ.

12. Informații disponibile pe site-ul universității

Referitor la informațiile afișate la avizier, cât și pe site-ul facultății la care aceștia studiază, un procent de 88,5% dintre studenți afirmă faptul că acestea sunt actualizate constant.

13. Imaginea universității

Promovarea imaginii universității se realizează prin diferite metode și strategii precum: afișe, pliante, promovarea ofertei educaționale prin licee etc. La întrebarea privind utilitatea acestora în atragerea viitorilor studenți, 90,3% confirmă eficiența lor.

14. Nereguli

Întrebați dacă până în momentul de față au întâmpinat nereguli, un procent de 83,9% dintre respondenți au afirmat că nu depistat probleme. Printre problemele sesizate de cei 16,1% dintre studenți amintim următoarele:

Comportamentul necorespunzător al personalului de la casierie;

Platforma școlară;

Comunicarea rezultatelor finale ale evaluării nu sunt transmise în MAXIMUM 24 de ore;

Problema insuficienței sălilor;

Schimbarea modalității de examinare/evaluare pe parcursul semestrului fără acordul studenților;

Insuficiența locurilor de cazare;
Susținerea studenților care aplică pentru mobilități Erasmus;
Închiderea unor căi de acces din universitate, din campus sub pretextul pandemiei, dar asta face ca mai mulți oameni să se înghesuie la puținele ieșiri și intrări care au rămas accesibile, iar uneori e deranjant, deoarece se pierde timpul ocolind;
Nu se iau suficiente măsuri pentru a împiedica studenții din a copia ceea ce nu e corect față de cei care învățăm;
Comunicarea deficitară a serviciului social cu șefii de grupă.

Data:

23.02.2022

Semnătura:

Ionela COZAN _____

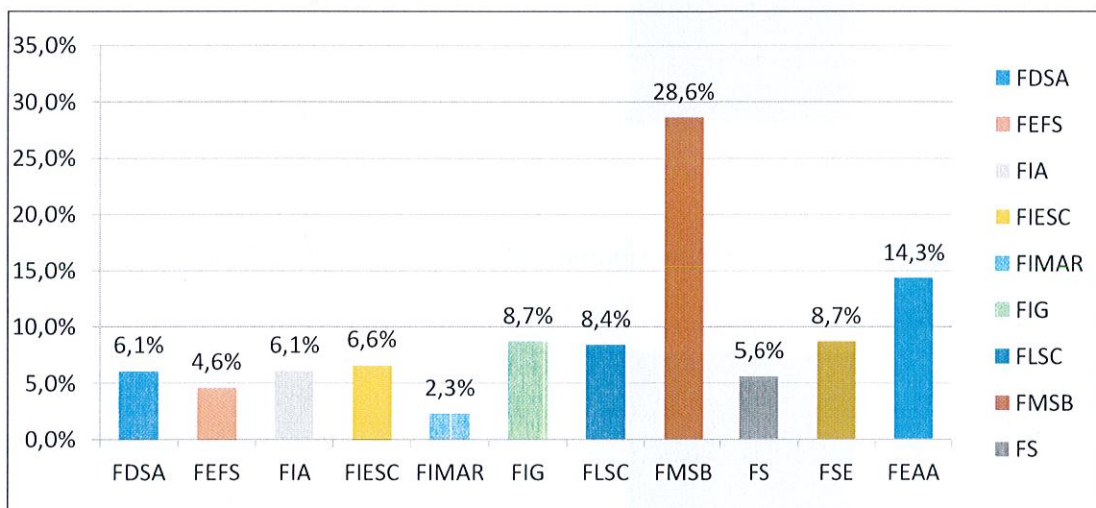
Mariana-Elena PRELIPCIANU _____

Anexa 1

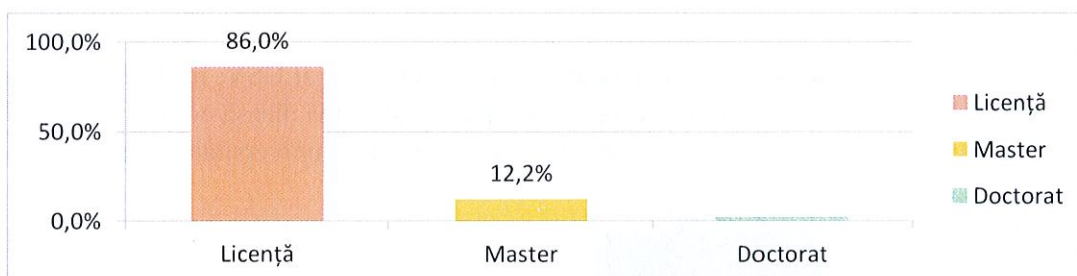
Interpretare date chestionar

I. Informații generale

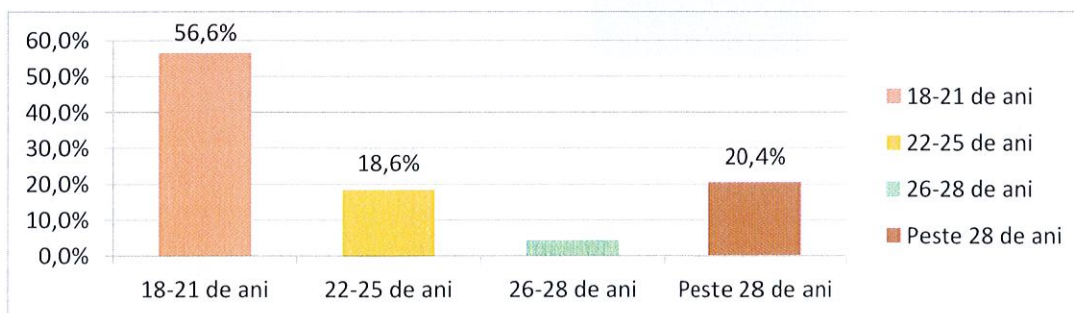
1. La ce facultate studiați?



2. Ciclu de studiu

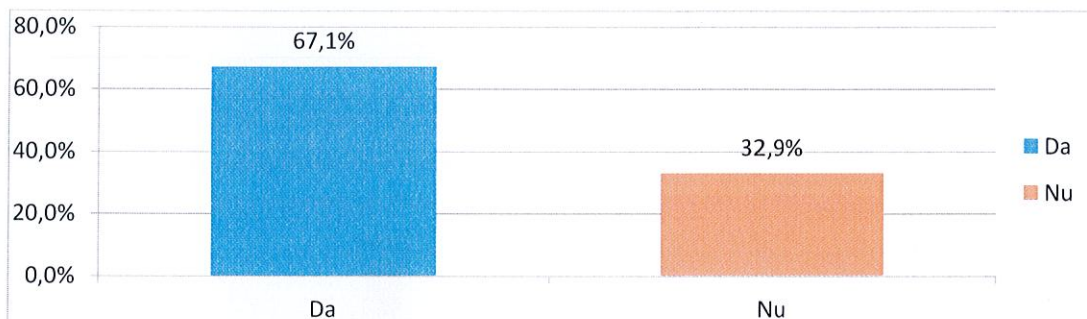


3. În ce interval de vârstă vă încadrați?

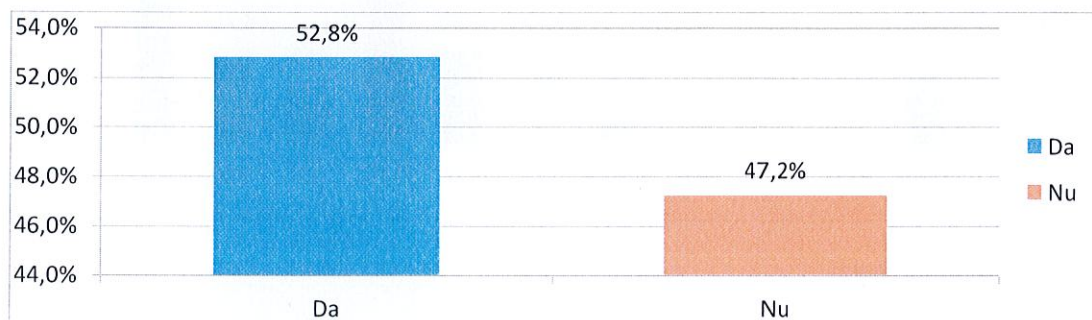


II. Capacitatea instituțională

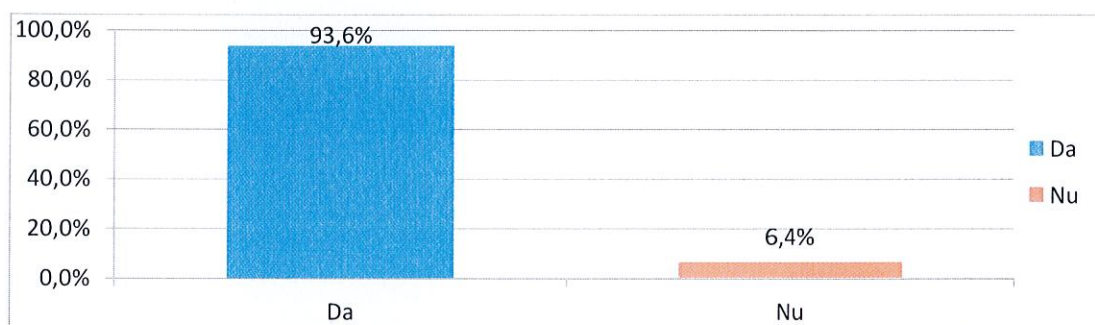
1. Cunoașteți misiunea și obiectivele fundamentale ale Universității "Ștefan cel Mare" din Suceava prevăzute în Carta Universității?



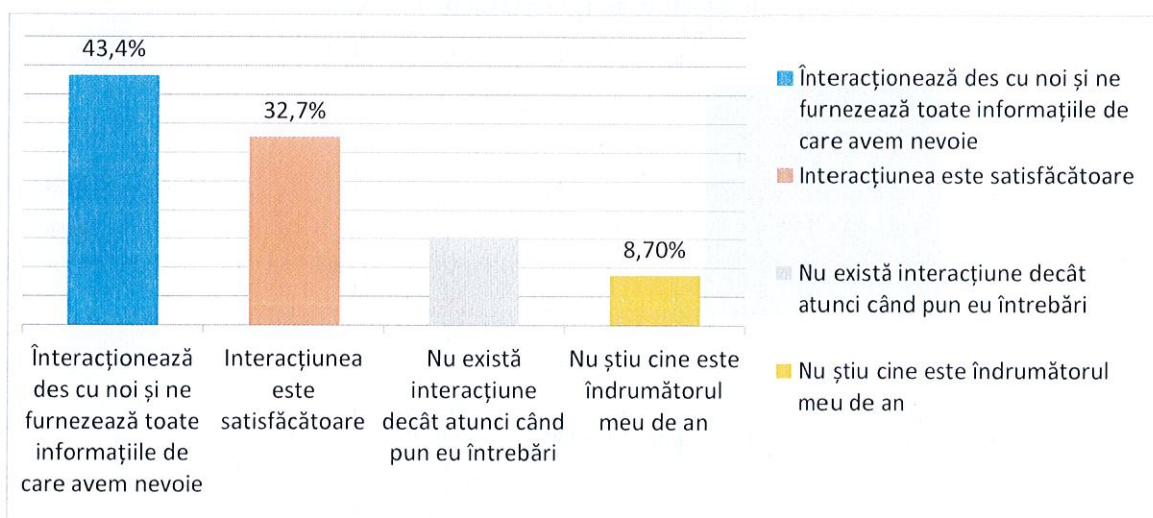
2. Sunteți familiarizați cu scopul Comisiei de Etică și Integritate Academică?



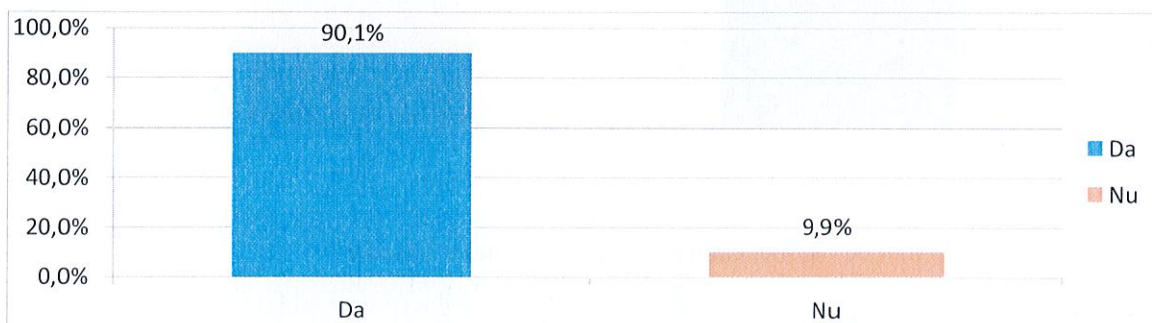
3. Conform Regulamentului de Organizare și Funcționare al USV, în fiecare structură de conducere studenții sunt reprezentați de către o persoană aleasă conform metodologiei în vigoare. Considerați că acest proces este respectat în universitatea noastră?



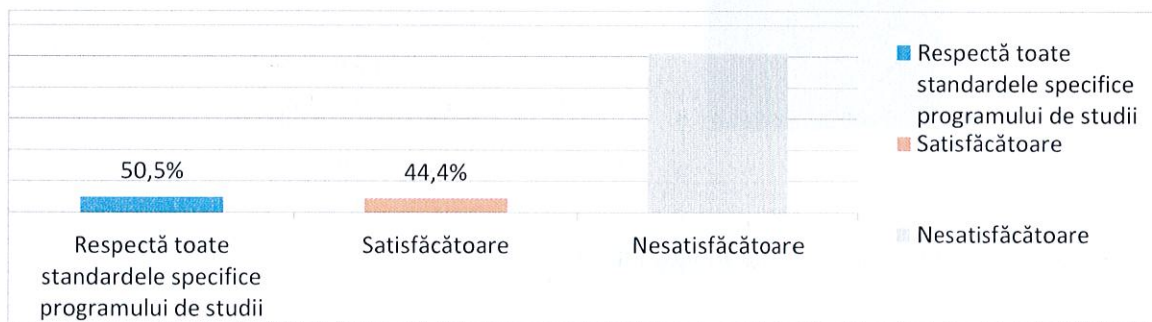
4. Cum apreciați interacțiunea cu îndrumătorul dvs. de an?



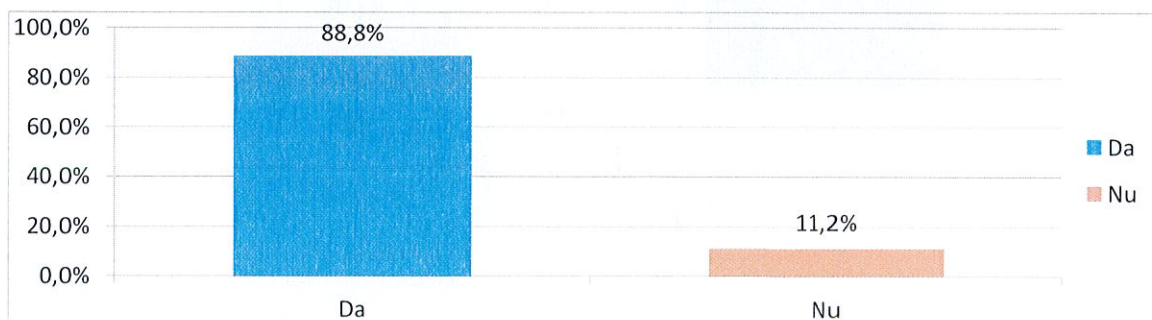
5. Sunteți mulțumit/ă de serviciile oferite de către secretariatul facultății la care studiați?



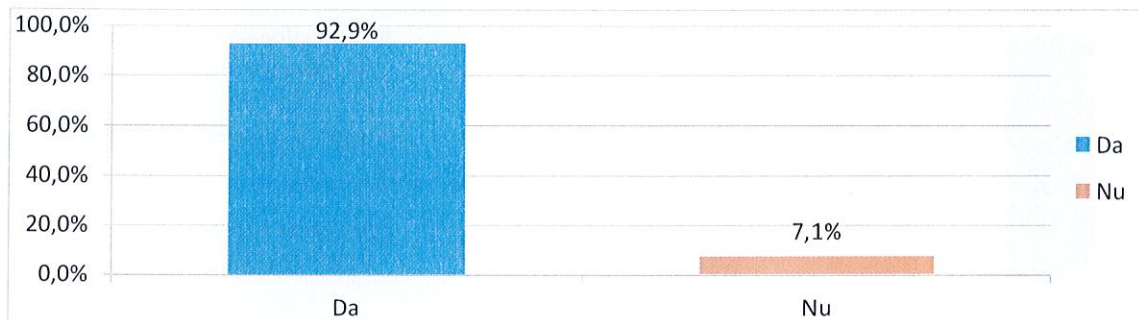
6. În funcție de programul de studii pe care îl urmați, cum apreciați baza materială oferită?



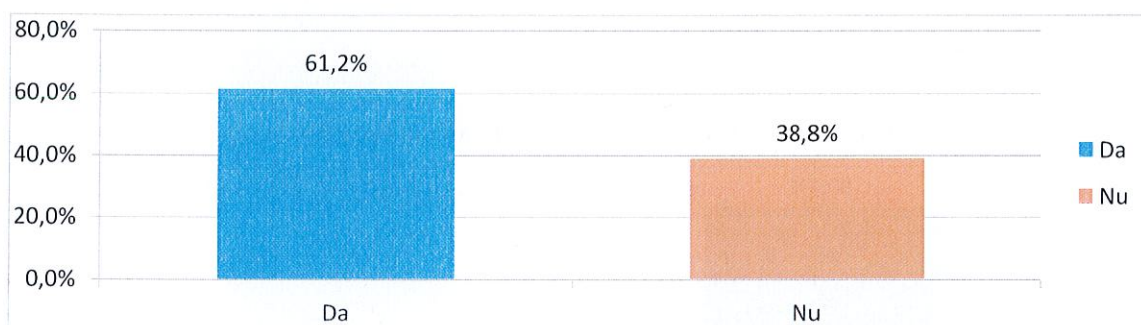
7. Considerați că vă sunt oferite toate condițiile necesare pentru o bună desfășurare a activității de învățare (săli spațioase, luminoase, curate)?



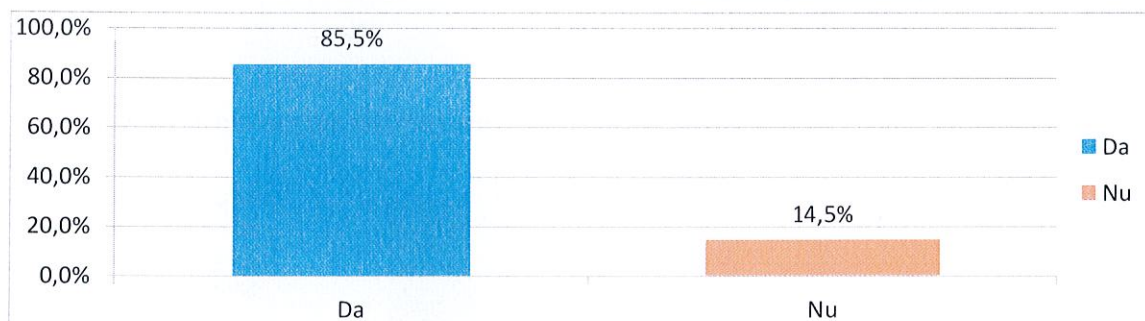
8. Considerați că baza sportivă a universității (teren de fotbal, sala de sport, complex de natație etc.), dispune de toate dotările necesare bunei desfășurări a activităților specifice?



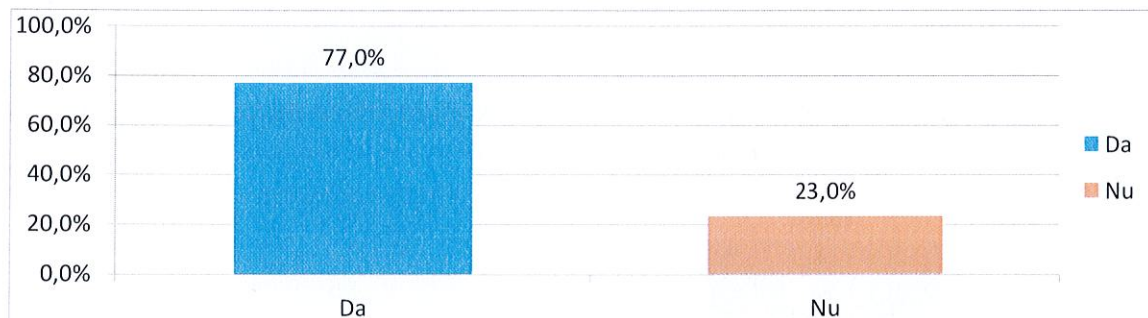
9. Obișnuiți să serviți masa la Restaurantul USV?



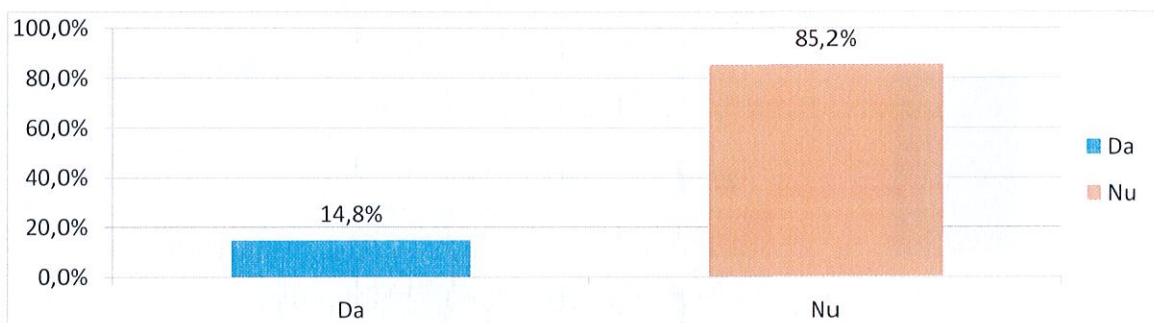
10. Sunteți mulțumiți de raportul calitate/preț al preparatelor culinare?



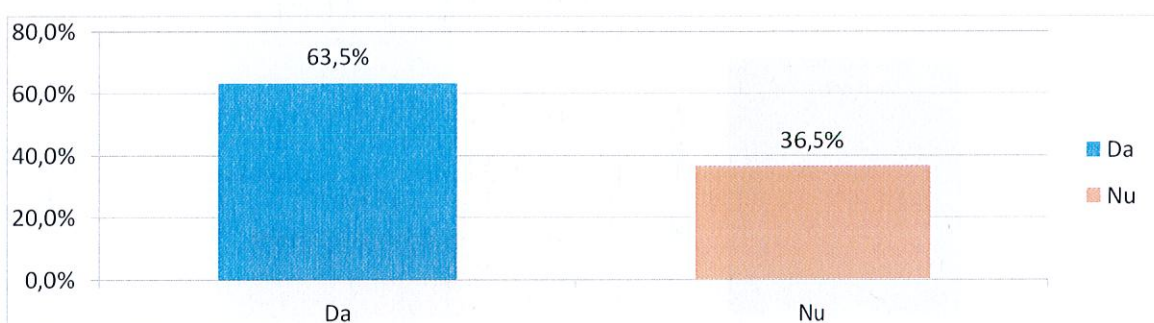
11. Sunteți mulțumiți de diversitatea preparatelor culinare?



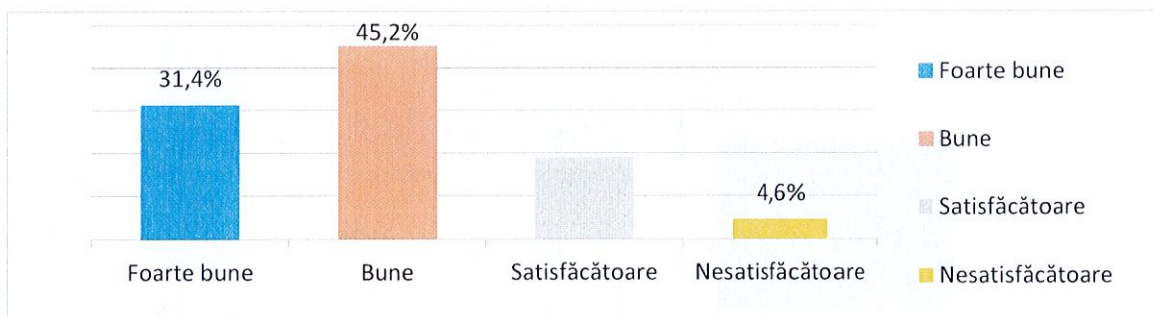
12. Beneficiați de un loc de cazare în căminele studențești?



13. Considerați că tarifele de cazare sunt în concordanță cu condițiile oferite de cămine?

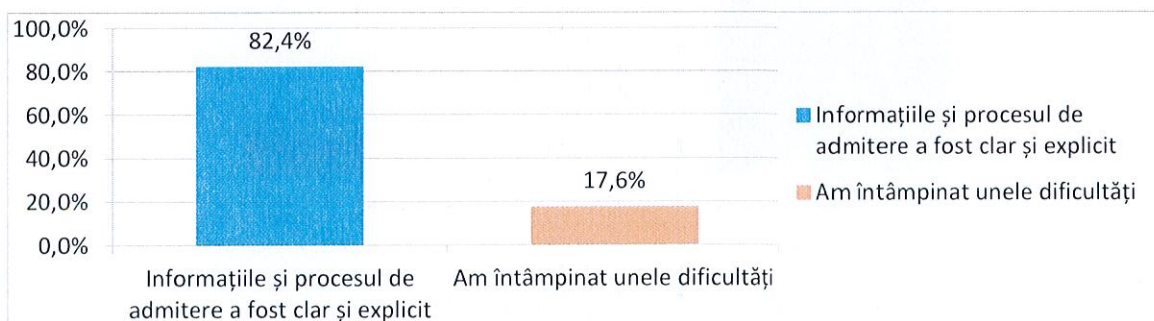


14. Din punct de vedere al securității în cadrul Campusului universitar, cum apreciați serviciile oferite de Poliția Campusului?

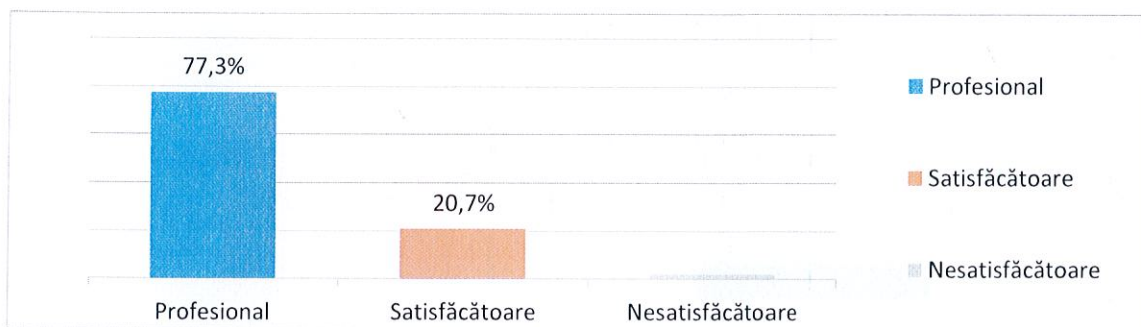


III. Eficacitate educațională

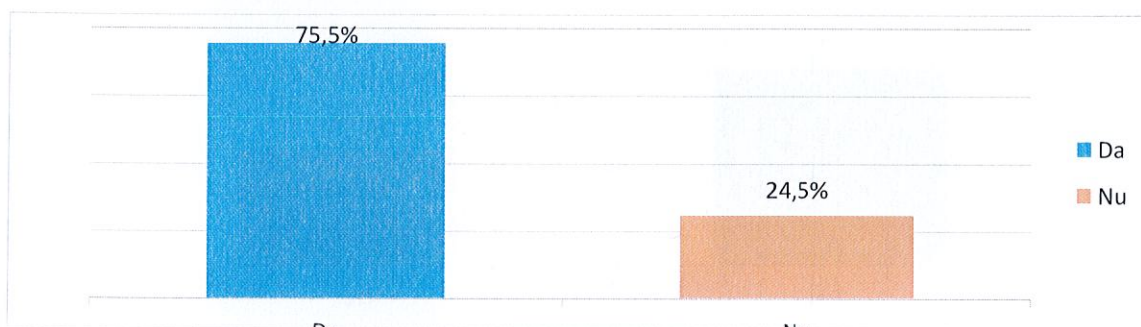
1. Ați întâmpinat neclarități sau dificultăți în elaborarea și depunerea dosarului pentru admitere?



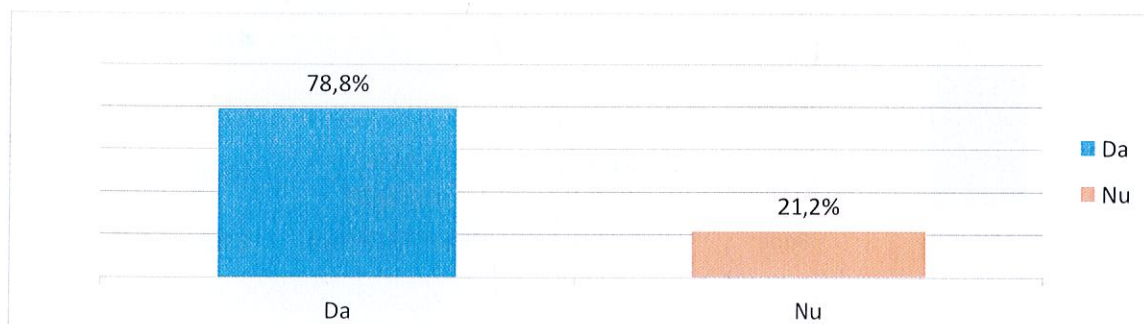
2. În cadrul procesului de admitere, persoanele care te-au îndrumat s-au comportat:



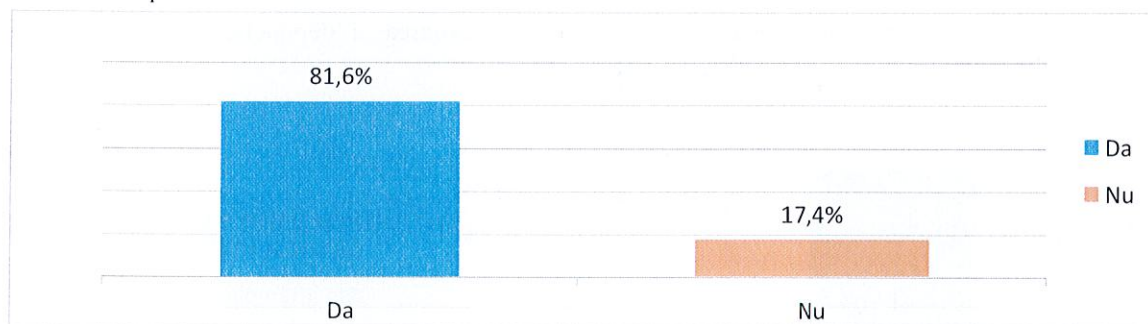
3. În legătură cu admiterea online, ați reușit să accesați platforma destinată acestui proces fără probleme?



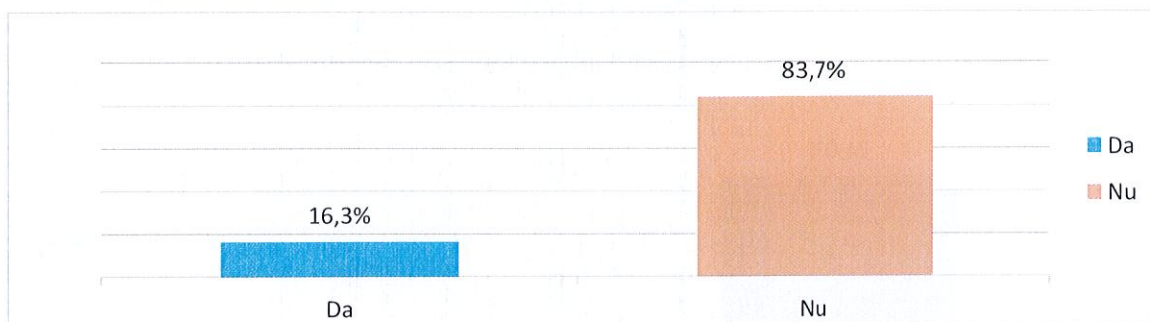
4. Din perspectiva flexibilității programelor de studiu, vă este adusă la cunoștință alegerea disciplinelor opționale?



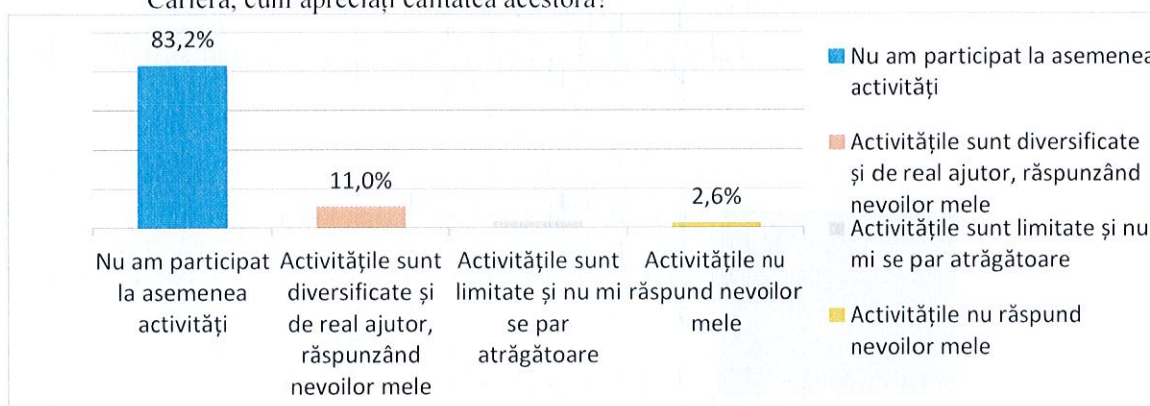
5. În ceea ce privește domeniul în care studiați, facultatea dumneavoastră vă asigură stagii de practică?



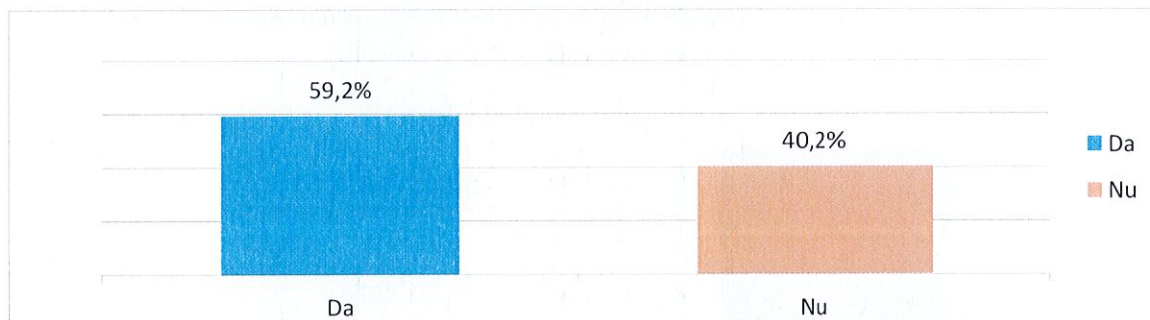
6. Ați participat la activitățile organizate de Centru de Consiliere și Orientare în Carieră din cadrul universității?



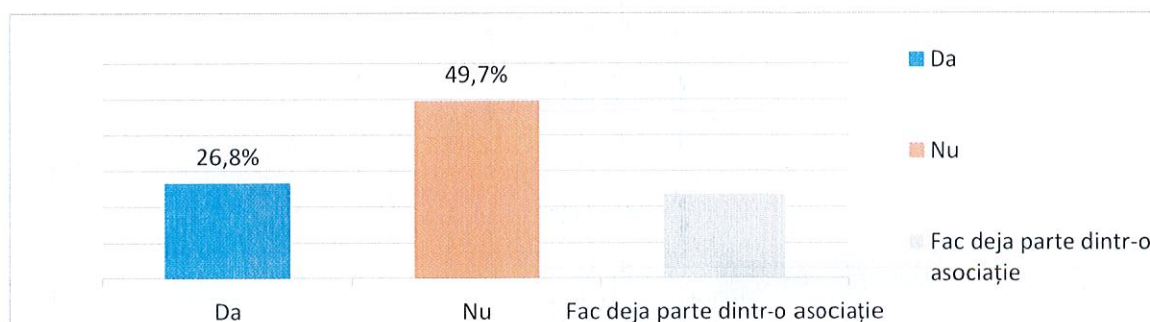
7. Dacă ați participat la activitățile organizate de către Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră, cum apreciați calitatea acestora?



8. Activitățile de voluntariat organizate de asociațiile studențești vă captează atenția?

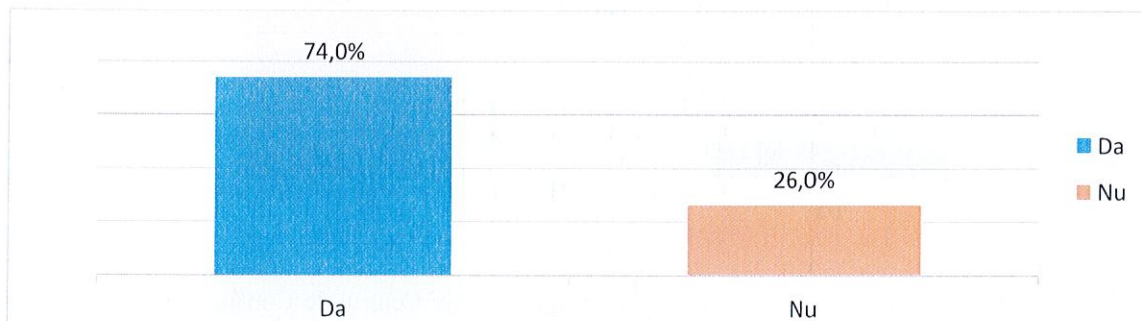


9. Doriți să vă înscrieți într-o asociație studențească sau faceți parte din una?

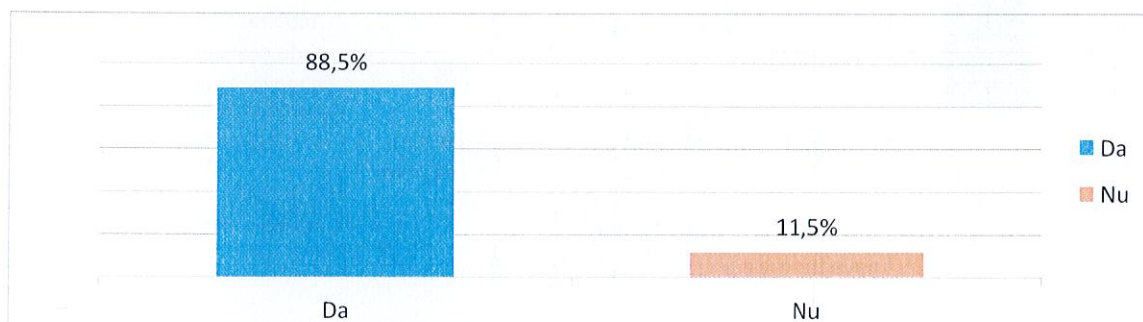


IV. Managementul calității

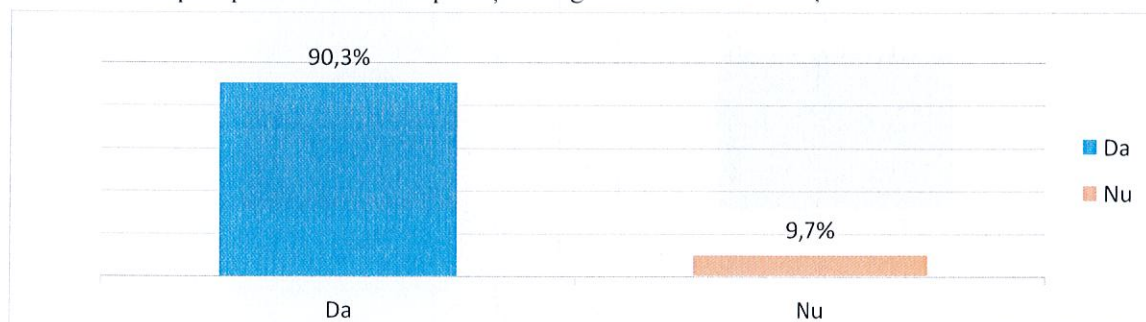
1. Vă este cunoscut Regulamentul cadru privind evaluarea studenților?



2. Informațiile afișate la avizier, cât și pe site-ul facultății la care studiați sunt actualizate constant?



3. Credeți că metodele și strategiile utilizate cu scopul promovării imaginii universității au un impact pozitiv în ceea ce privește atragerea viitorilor studenți?



4. Până în momentul de față ați întâlnit nereguli în cadrul universității?

