

**Studiul cu referire la
gradul de satisfacție al studenților doctoranzi față de serviciile
oferite de Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău pentru
anul universitar 2020-2021**

Studiul s-a realizat în luna octombrie 2021, folosindu-se ca tehnică de lucru chestionarul aplicat on-line prin intermediul Google forms. Eșantionul a fost constituit aleatoriu, reprezentând 61,90% respondenți, 26 de studenți doctoranzi din totalul de 42. Eșantionarea s-a realizat pornind de la baza de date oferită de Serviciul secretariat doctorat.

Structura eșantionului pe ani de studiu se prezintă ca în tabelul de mai jos (Tabelul nr.1):

*Tabelul nr.1
Structură eșantion*

Sunt doctorand/doctorandă în anul:	Anul I	Anul II	Anul III	Anul IV	Anul V	Anul VI	Anul VII	Total
Numărul respondenți	4	5	1	6	4	5	1	26
Procentajul	15,38%	19,23%	3,85%	23,08%	15,38%	19,23%	3,85%	100%

La nivelul celor două programe de doctorat existente în cadrul Facultății de Inginerie (*Inginerie Industrială și Ingineria Mediului*) ponderea respondenților se prezintă ca în tabelul de mai jos (Tabelul nr.2):

*Tabelul nr.2
Distribuția studenților doctoranzi respondenți
în funcție de domeniul de doctorat*

	Inginerie Industrială	Ingineria Mediului	Total
Numărul respondenți	14	12	26
Procentajul	54,85%	46,15%	100%

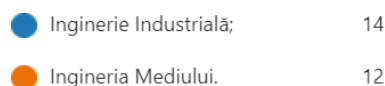


Diagrama nr.1

Rezultatele anchetei au scos în evidență următoarele aspecte:

1. Nivelul gradului de satisfacție față de *calitatea tuturor serviciilor* oferite de Universitatea "Vasile Alecsandri" din Bacău (în general) este distribuit astfel:

Calitatea tuturor serviciilor	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemuțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	14	9	0	0	3	26
Procentaj:	53,85%	34,62%	0%	0%	11,53%	100%

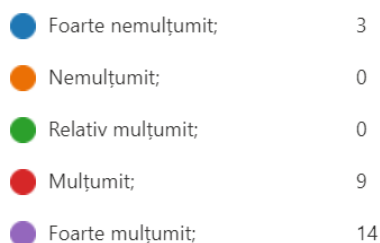


Diagrama nr.2

La primul item, nivelul gradului de satisfacție față de „*calitatea tuturor serviciilor oferite de Universitatea "Vasile Alecsandri" din Bacău (în general)*”, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

- 53,85% dintre respondenți, un număr de 14 doctoranzi consideră că sunt „*foarte mulțumiți*”;
- 34,62% dintre respondenți, un număr de 9 doctoranzi consideră că sunt „*mulțumiți*”;
- 11,53% dintre respondenți, un număr de 3 doctoranzi consideră că sunt „*foarte nemulțumiți*”;

-pentru variantele de răspuns „*relativ mulțumit*” și „*nemulțumit*” nu s-au înregistrat răspunsuri.

2. Nivelul gradului de satisfacție față de *calitatea procesului de învățământ* din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Calitatea procesului de învățământ	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	17	6	1	2	0	26
Procentaj:	65,38%	23,08%	3,85%	7,69%	0%	100%

● Foarte nemulțumit;	2
● Nemulțumit;	0
● Relativ mulțumit;	1
● Mulțumit;	6
● Foarte mulțumit;	17



Diagrama nr.3

La al doilea item, nivelul gradului de satisfacție față de „*calitatea procesului de învățământ*”, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

- **65,38%** dintre respondenți, un număr de 17 doctoranzi consideră că sunt „*foarte mulțumiți*”;
- **23,08%** dintre respondenți, un număr de 6 doctoranzi consideră că sunt „*mulțumiți*”;
- **7,69%** dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „*nemulțumiți*”;
- **3,85%** dintre respondenți, un doctorand consideră că este „*relativ mulțumit*”;
- pentru varianta de răspuns „*foarte nemulțumit*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

3. Nivelul gradului de satisfacție față de „*consultanța asigurată de cadrele didactice*” din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Consultanța asigurată de cadrele didactice	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemuțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	21	2	1	0	2	26
Procentaj:	80,77%	7,69%	3,85%	0%	7,69%	100%

● Foarte nemulțumit;	2
● Nemuțumit;	0
● Relativ mulțumit;	1
● Mulțumit;	2
● Foarte mulțumit.	21

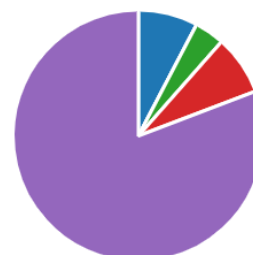


Diagrama nr.4

La al treilea item, nivelul gradului de satisfacție față de „*consultanța asigurată de cadrele didactice*”, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

- **80,77%** dintre respondenți, un număr de 21 doctoranzi consideră că sunt „*foarte mulțumiți*”;
- la egalitate de procente **7,69%** dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „*mulțumiți*” și „*foarte nemulțumiți*”;
- **3,85%** dintre respondenți, un doctorand consideră că este „*relativ mulțumit*”;
- pentru varianta de răspuns „*nemuțumit*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

4. Nivelul gradului de satisfacție față de „*nivelul de pregătire al cadrelor didactice*” din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Nivelul de pregătire al cadrelor didactice	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemuțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	20	3	1	0	2	26
Procentaj:	76,93%	11,53%	3,85%	0%	7,69%	100%

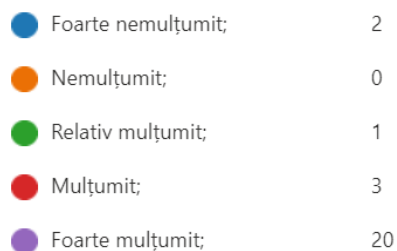


Diagrama nr.5

La al patrulea item, nivelul gradului de satisfacție față de „*nivelul de pregătire al cadrelor didactice*”, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-76,69% dintre respondenți, un număr de 20 doctoranzi consideră că sunt „*foarte mulțumiți*”;

-11,53% dintre respondenți, un număr de 3 doctoranzi consideră că sunt „*mulțumiți*”;

-7,69% dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „*foarte nemulțumiți*”;

-3,85% dintre respondenți, un doctorand consideră că este „*relativ mulțumit*”;

- pentru varianta de răspuns „*nemulțumit*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

5. Nivelul gradului de satisfacție față de „*serviciile asigurate de secretariatele*” din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Serviciile asigurate de secretariate	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	20	4	0	0	2	26
Procentaj:	76,92%	15,38%	0%	0%	7,69%	100%

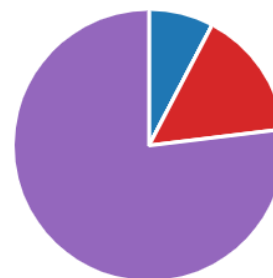
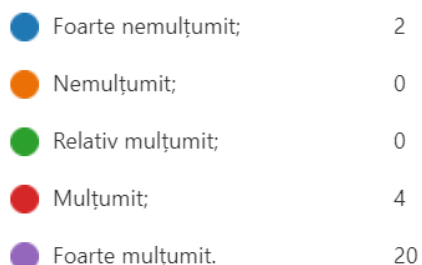


Diagrama nr.6

La al cincilea item, nivelul gradului de satisfacție față de „serviciile oferite de secretariatele”, Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-76,92% dintre respondenți, un număr de 20 doctoranzi consideră că sunt „foarte mulțumiți”;

-15,38% dintre respondenți, un număr de 4 doctoranzi consideră că sunt „mulțumiți”;

-7,69% dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „foarte nemulțumiți”;

- pentru variantele de răspuns „relativ mulțumiți” și „nemulțumiți” nu au existat răspunsuri înregistrate.

6. Nivelul gradului de satisfacție față de *serviciile asigurate de Biroul de Relații Internaționale și Programe Comunitare* din Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Serviciile asigurate de Biroul de Relații Internaționale și Programe Comunitare	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	13	10	2	0	1	26
Procentaj:	50%	38,46%	7,69%	0%	3,85%	100%

● Foarte nemulțumit;	1
● Nemulțumit;	0
● Relativ mulțumit;	2
● Mulțumit;	10
● Foarte mulțumit.	13

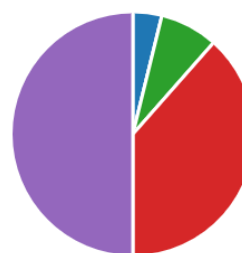


Diagrama nr.7

La al șaselea item, nivelul gradului de satisfacție față de „serviciile asigurate de Biroul de Relații Internaționale și Programe Comunitare”, din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-50% dintre respondenți, un număr de 13 doctoranzi consideră că sunt „foarte mulțumiți”;

-38,46% dintre respondenți, un număr de 10 doctoranzi consideră că sunt „mulțumiți”;

-7,69% dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „*relativ mulțumiți*”;

-3,85% dintre respondenți, un doctorand consideră că este „*foarte nemulțumit*”;

- pentru varianta de răspuns „*nemulțumiți*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

7. Nivelul gradului de satisfacție față de *serviciile asigurate de Departamentul de Consiliere Profesională* din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Serviciile asigurate de Departamentul de Consiliere Profesională	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	14	7	3	0	2	26
Procentaj:	53,85%	26,92%	11,54%	0%	7,69%	100%

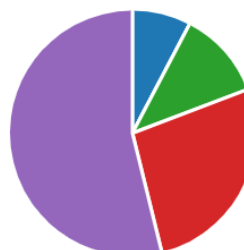
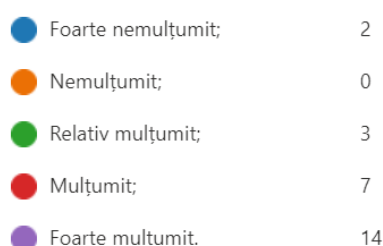


Diagrama nr.8

La al șaptelea item, nivelul gradului de satisfacție față de „*serviciile asigurate de Departamentul de Consiliere Profesională*”, din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-53,85% dintre respondenți, un număr de 14 doctoranzi consideră că sunt „*foarte mulțumiți*”;

-26,92% dintre respondenți, un număr de 7 doctoranzi consideră că sunt „*mulțumiți*”;

-11,54% dintre respondenți, un număr de 3 doctoranzi consideră că sunt „*relativ mulțumiți*”;

-7,69% dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „*foarte nemulțumiți*”;

- pentru varianta de răspuns „*nemulțumit*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

8. Nivelul gradului de satisfacție față de „*serviciile asigurate de Serviciul Informatizare*” din cadrul Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Serviciile asigurate de Serviciul Informatizare	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemulțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	13	1	2	0	4	20
Procentaj:	65%	5%	10%	0%	20%	100%

● Foarte nemulțumit;	4
● Nemulțumit;	0
● Relativ mulțumit;	2
● Mulțumit;	1
● Foarte mulțumit.	13

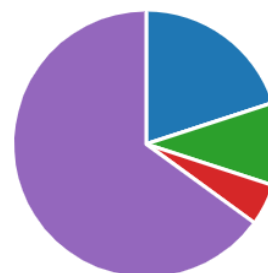


Diagrama nr.9

La itemul VIII, nivelul gradului de satisfacție față de „*serviciile asigurate de Biroul Informatizare*”, din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-65% dintre respondenți, un număr de 13 doctoranzi consideră că sunt „*foarte mulțumiți*”;

-20% dintre respondenți, un număr de 4 doctoranzi consideră că sunt „*foarte nemulțumiți*”;

-10% dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „*relativ mulțumiți*”;

-5% dintre respondenți, un doctorand consideră că este „*mulțumit*”;

- pentru varianta de răspuns „*nemulțumit*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

9. Nivelul gradului de satisfacție față de „*serviciile asigurate de Biblioteca*” Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Serviciile asigurate de Biblioteca Universității	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemuțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	12	5	1	0	2	20
Procentaj:	60%	25%	5%	0%	10%	100%

● Foarte nemulțumit;	2
● Nemuțumit;	0
● Relativ mulțumit;	1
● Mulțumit;	5
● Foarte mulțumit.	12



Diagrama nr.10

La itemul IX, nivelul gradului de satisfacție față de „serviciile asigurate de Biblioteca”, Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-60% dintre respondenți, un număr de 12 doctoranzi consideră că sunt „foarte mulțumiți”;

-25% dintre respondenți, un număr de 5 doctoranzi consideră că sunt „mulțumiți”;

-10% dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „foarte nemulțumiți”;

-5% dintre respondenți, un doctorand consideră că este „relativ mulțumit”;

- pentru varianta de răspuns „nemuțumit” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

10. Nivelul gradului de satisfacție față de „serviciile asigurate de căminele”

Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Serviciile asigurate de căminele Universității	Foarte mulțumit	Mulțumit	Relativ mulțumit	Nemuțumit	Foarte nemulțumit	Total
Număr respondenți:	2	1	1	0	1	5

Procentaj:	40%	20%	20%	0%	20%	100%
------------	------------	------------	------------	-----------	------------	-------------

● Foarte nemulțumit;	1
● Nemulțumit;	0
● Relativ mulțumit;	1
● Mulțumit;	1
● Foarte mulțumit.	2



Diagrama nr.11

La itemul X, nivelul gradului de satisfacție față de „*căminele*”, Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

- 40%** dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi consideră că sunt „**foarte mulțumiți**”;
- 20%** dintre respondenți, un doctorand consideră că este „**mulțumit**”;
- 20%** dintre respondenți, un doctorand consideră că este „**relativ mulțumit**”;
- 20%** dintre respondenți, un doctorand consideră că este „**foarte nemulțumit**”;
- pentru varianta de răspuns „**nemulțumit**” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

11. Nivelul gradului de satisfacție față de experiența dobândită pe parcursul anilor de studiu, în ceea ce privește **capacitatea de a face față provocărilor/eșecului în viață** din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Capacitatea de a face față provocărilor/eșecului în viață	Excelentă	Foarte bună	Bună	Satisfăcătoare	Nesatisfăcătoare	Total
Număr respondenți:	5	16	5	0	0	26
Procentaj:	19,23%	61,54%	19,23%	0%	0%	100%

● Nesatisfăcătoare	0
● Satisfăcătoare;	0
● Bună;	5
● Foarte bună;	16
● Excelentă.	5

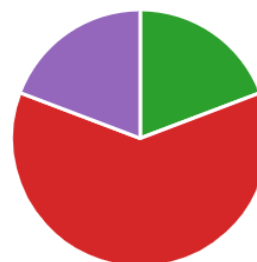


Diagrama nr.12

La itemul XI, nivelul gradului de satisfacție față de „*capacitatea de a face față provocărilor/eșecului în viață*” experiență dobândită pe parcursul anilor de studiu, în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-**61,54%** dintre respondenți, un număr de 16 doctoranzi apreciază capacitatea ca fiind „*foarte bună*”;

-la egalitate de procente, **19,23%** dintre respondenți, un număr de 2 doctoranzi apreciază capacitatea ca fiind „*excelentă*” și „*bună*”;

- pentru variantele de răspuns „*satisfăcătoare*” și „*nesatisfăcătoare*” nu au existat răspunsuri înregistrate.

12. Nivelul gradului de satisfacție față de *calitatea dezvoltării profesionale și personale (rațională, psihologică, emoțională)* pe ansamblul activităților desfășurate în Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este distribuit astfel:

Calitatea dezvoltării profesionale și personale	Excelent	Foarte bun	Bun	Satisfăcător	Nesatisfăcător	Total
Număr respondenți:	7	14	4	1	0	26
Procentaj:	26,92%	53,85%	15,38%	3,85%	0%	100%

● Nesatisfăcător;	0
● Satisfăcător;	1
● Bun;	4
● Foarte bun;	14
● Excelent.	7



Diagrama nr.13

La itemul XII, nivelul gradului de satisfacție în raport cu „*calitatea dezvoltării profesionale și personale (rațională, psihologică, emoțională) pe ansamblul activităților desfășurate*” experiență dobândită pe parcursul anilor de studiu, în cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău, rezultatele sunt următoarele (în ordine descrescătoare):

-53,85% dintre respondenți, un număr de 14 doctoranzi apreciază nivelul calității ca fiind „*foarte bun*”;

-26,92% dintre respondenți, un număr de 7 doctoranzi apreciază nivelul calității ca fiind „*excelent*”;

-15,38% dintre respondenți, un număr de 4 doctoranzi apreciază nivelul calității ca fiind „*bun*”;

-3,85% dintre respondenți, un doctorand apreciază nivelul calității ca fiind „*satisfăcător*”;

- pentru varianta de răspuns „*nesatisfăcător*” nu a existat niciun răspuns înregistrat.

Concluzii:

La nivel general gradul de satisfacție al studenților doctoranzi față de calitatea serviciilor oferite de către Universitatea „Vasile Alecsandri” din Bacău este unul ridicat, evidențiindu-se cele 2 variante de răspuns „*foarte mulțumit*” (14 respondenți din totalul de 26) și „*mulțumit*” (9 respondenți din totalul de 26).

Procentul respondenților a fost de 61,60% (26 de studenți doctoranzi respondenți din totalul de 42 înscriși la Școala Doctorală din cadrul Universității „Vasile Alecsandri” din Bacău.

Întocmit,

Psiholog D.C.P., Daniela ANTON

Psiholog D.C.P., Iosif IOJĂ

Vizat

Dir. D.C.P. prof.univ.dr. COJOCARIU Venera-Mihaela