



MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII

UNIVERSITATEA „TITU MAIORESCU” DIN BUCUREȘTI

Calea Văcărești, nr. 187, sector 4, București, cod 040051

tel.: 021 316 16 46, fax: 021 311 22 97, e-mail: rectorat@univ.utm.ro, www.utm.ro



**UNIVERSITATEA TITU MAIORESCU DIN BUCUREȘTI**

**FACULTATEA DE MEDICINĂ**

**PROGRAMUL: ASISTENȚĂ MEDICALĂ GENERALĂ**

**ANALIZA PRIVIND GRADUL DE SATISFAȚIE AL STUDENȚILOR REFERITR LA SERVICIILE  
STUDENTEȘTI ȘI INFRASTRUCTURA UNIVERSITĂȚII**

**ANUL UNIVERSITAR: 2024-2025**

**Descrierea structurii chestionarului**

Analiza privind gradul de satisfacție al studenților în relație cu serviciile studentești oferite dar și referitor la infrastructura universității s-a efectuat prin distribuirea unor formulare standardizate care au în componență **9 criterii unice** cuprinse în **3 secțiuni distincte**, respectiv:

- **Secțiunea 1: Servicii studentești**, care cuprinde la rândul ei următoarele categorii:
  - Activitatea de secretariat (cu 4 parametri: orar, Rapiditatea rezolvării problemelor, Calitatea serviciilor oferite de secretariat și disponibilitatea personalului);
  - Web-site-ul facultății (cu 4 parametri: Structurarea informațiilor, Calitatea și diversitatea informațiilor disponibile pe site-ul Facultății, Acuratețea informațiilor și Informații legate de spațiile de învățământ);
- **Secțiunea 2: Infrastructura universității**, cu următoarele categorii:
  - Bibliotecă (cu 5 criterii: orar, disponibilitate personal, disponibilitate titluri științifice, ușurința în identificare a materialelor și serviciile de multiplicare);
  - Centrul de copiere, print și îndosariere (cu 5 criterii: orar, diversitate servicii, rapiditate comenzi, calitatea produselor, accesibilitate servicii);
  - Cantină și cafenea (cu 4 criterii: orar, diversitate meniu, calitate servicii, spațiu);
  - Sala activități sportive (cu 4 criterii: orar, condiții oferite, diversitate programe, posibilitatea de a participa la competiții);
- **Secțiunea 3: Stimularea participării la conferințe de specialitate**, care cuprinde următoarele categorii:
  - Participarea la manifestările științifice ale Universității, cu 5 parametri de evaluare: vizibilitatea evenimentelor, ușurința de procesului de înregistrare,



posibilitatea de a publica în volume de congres, diversitatea secțiunilor, nivelul științific al conferinței;

- Participarea la manifestările științifice ale Facultății, cu aceiași parametri.

Evaluarea fiecărui parametru descris s-a făcut după o matrice de evaluare cu 5 criterii de apreciere:

- excelent,
- foarte bine,
- bine,
- potrivit,
- nesatisfăcător.

### Metodologia de implementare

Evaluarea gradului de satisfacție referitoare la calitatea serviciilor oferite de Universitate – Facultatea de Medicină, a presupus distribuirea unui link către un formular electronic, implementat în platforma oficială a Universității, Microsoft Forms, componentă a ecosistemului Office365, formularul având dezactivate funcțiile de înregistrare și identificare a respondenților.

Link-ul de acces a fost distribuit către studenți prin trei modalități distincte:

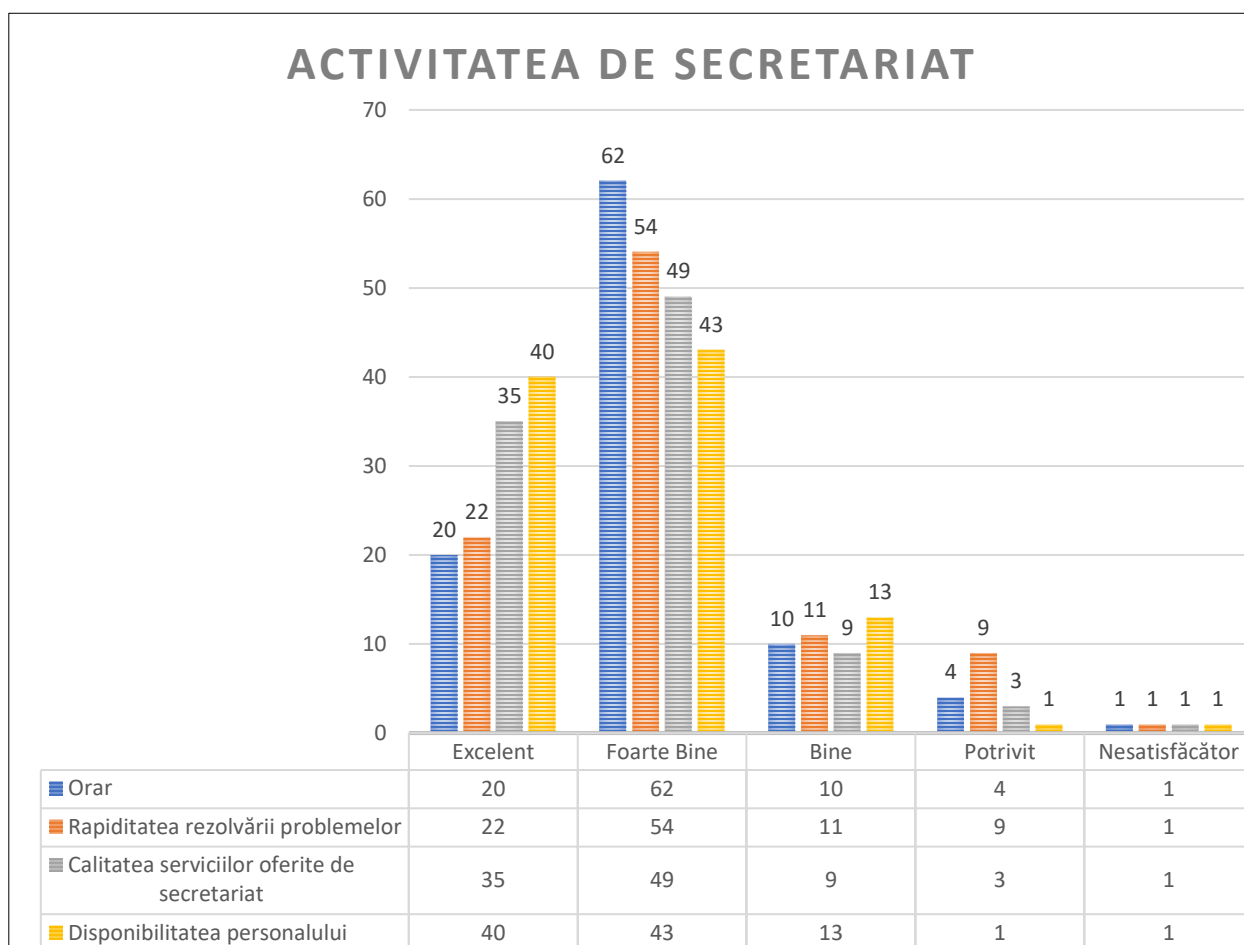
- prin Secretariat, pe email-ul profesional al studenților (@s.utm.ro)
- prin postare în zona de noutăți a canalului oficial de anunțuri al fiecărui an de studiu, din platforma Microsoft Teams.
- prin grupurile oficiale de WhatsApp implementate de Decanat, pentru Programul Asistență Medicală Generală
- prin poster cu QRCode afișat la avizierul fizic al Decanatului, în zona destinată Programului Asistență Medicală Generală.

Au rezultat astfel un număr de **97 formulare completate**, pentru toți cei 4 ani de studiu ai anului universitar 2024/2025 la Programul Asistență Medicală Generală. Aceste chestionare au fost centralizate și analizate pentru fiecare tip de serviciu pus la dispoziție studenților, din toate cele 3 secțiuni.

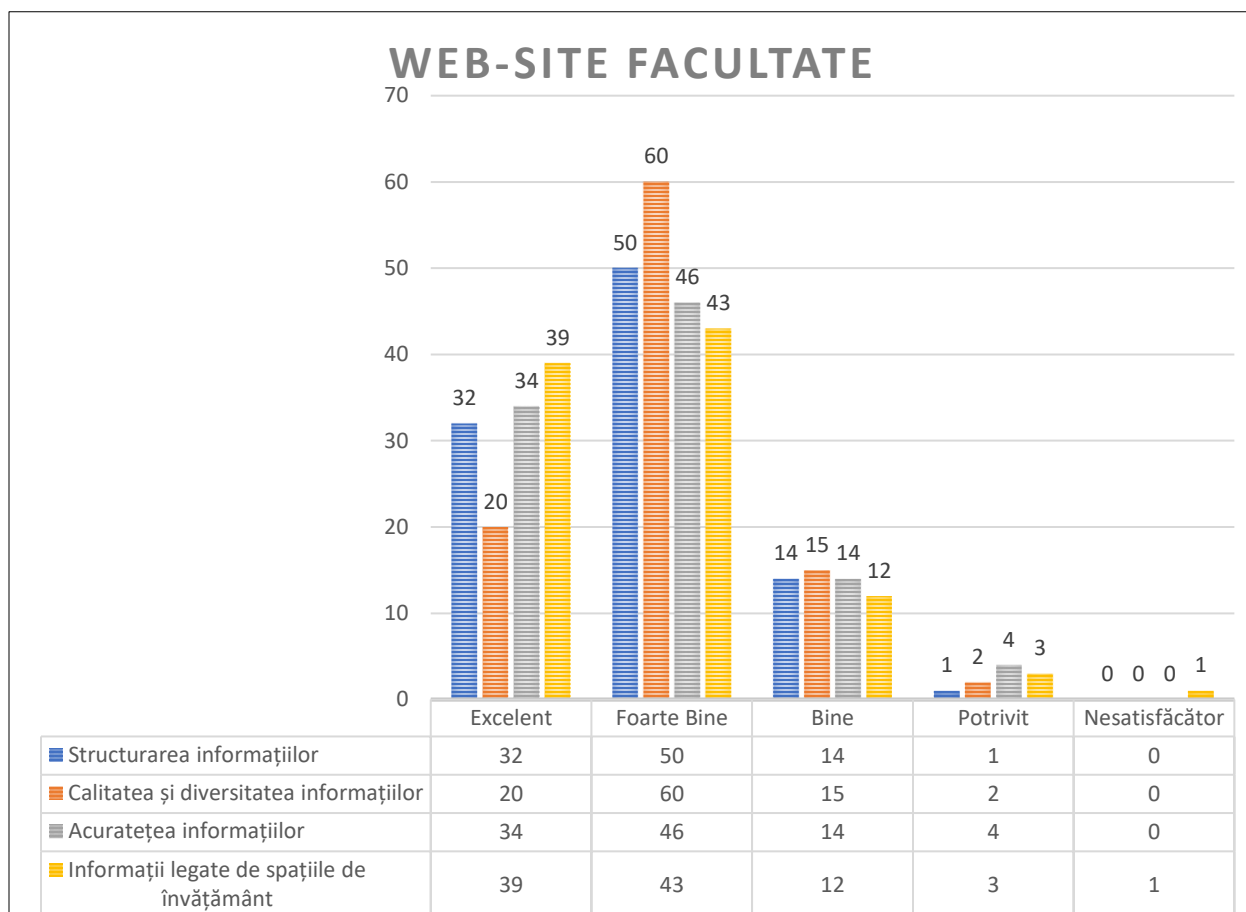
## Rezultatele analizei

### Secțiunea 1: Servicii studențești

Analizând fiecare din cele două categorii, anume **activitatea de secretariat** (cu cei 4 parametri) – Grafic 1, respectiv **web-site-ul facultății** (cu 4 parametri) – Grafic 2, rezultă următoarele grafice din care se desprinde faptul că cei mai mulți respondenți au ales calificativul „**Foarte Bine**” (între 44% pentru „Disponibilitatea Personalului” și 64% pentru „**Orarul de Lucru**”) respectiv maxim 1% au acordat calificativul „**Nesatisfăcător**”, la orice tip de serviciu. Încadrarea cu calificativul „Excelent” a variat între 21% și 41% la această categorie.



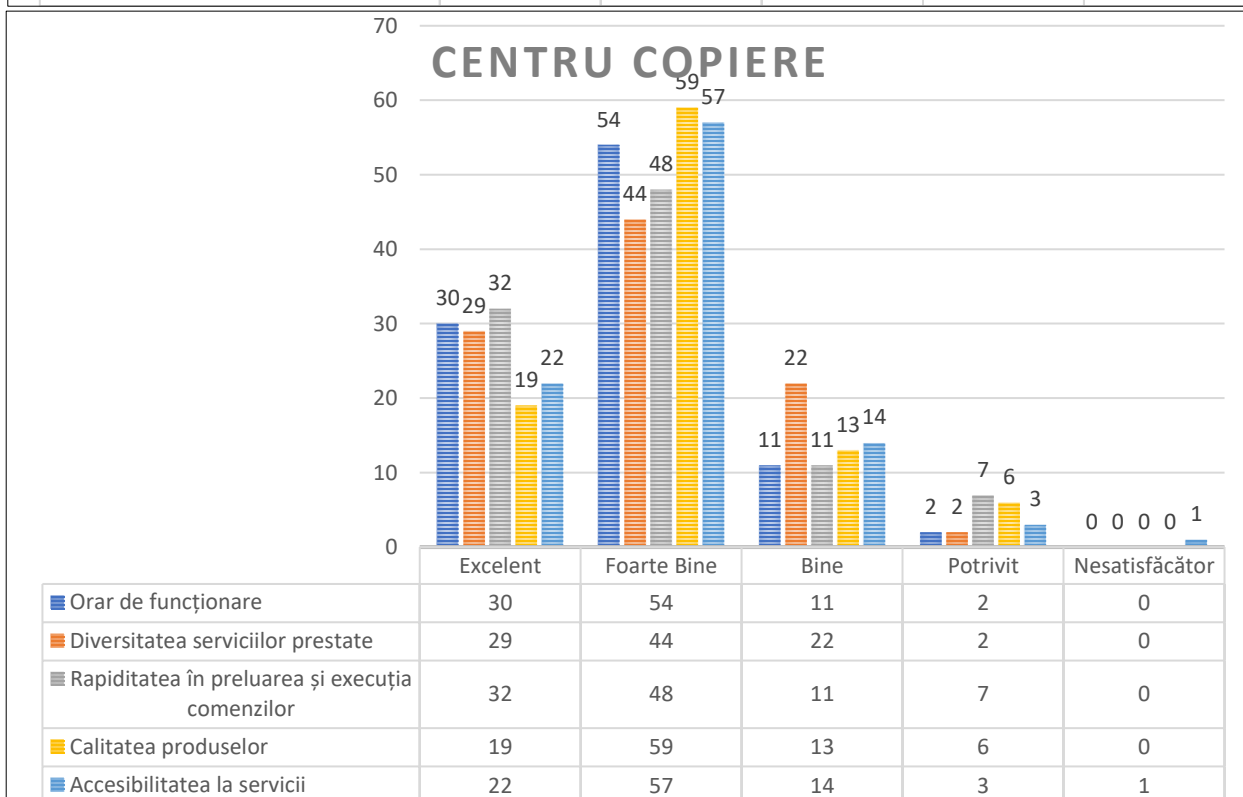
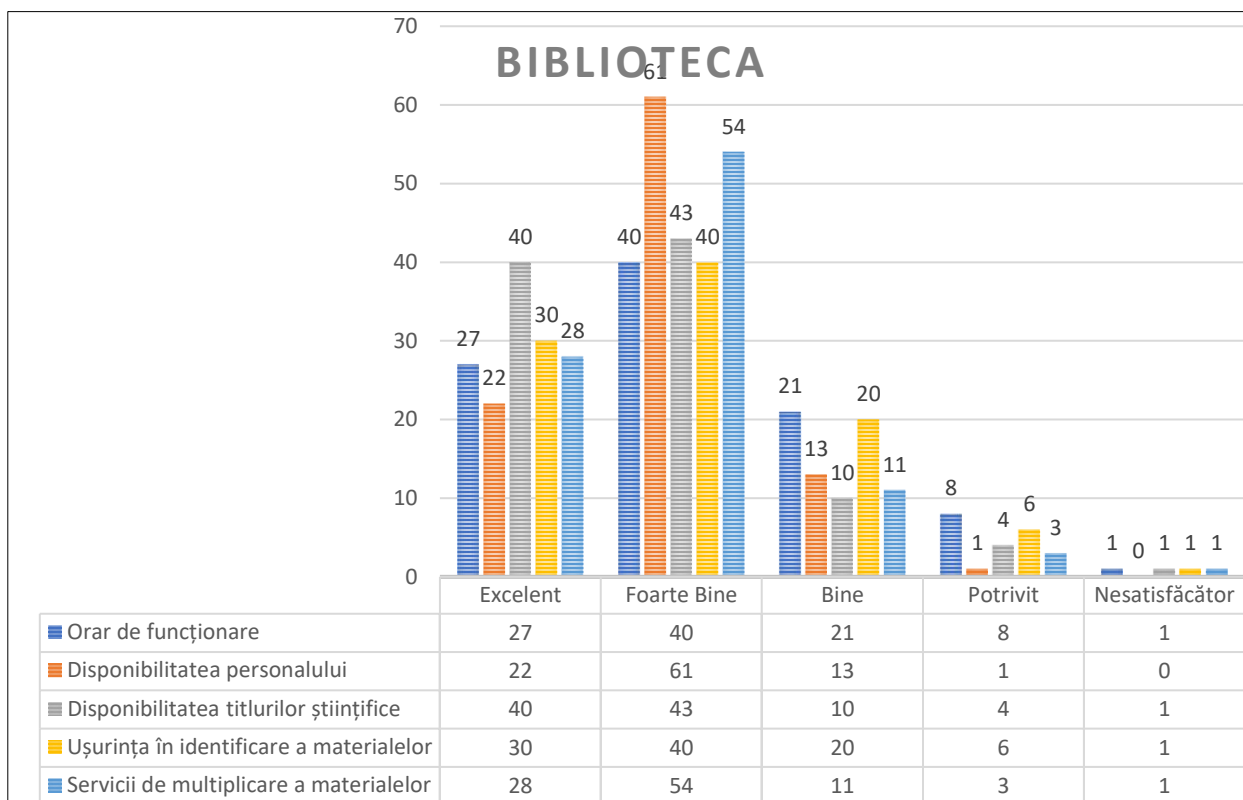
**Grafic 1.** Analiza activității de secretariat.



Grafic 2. Analiza calitate website.

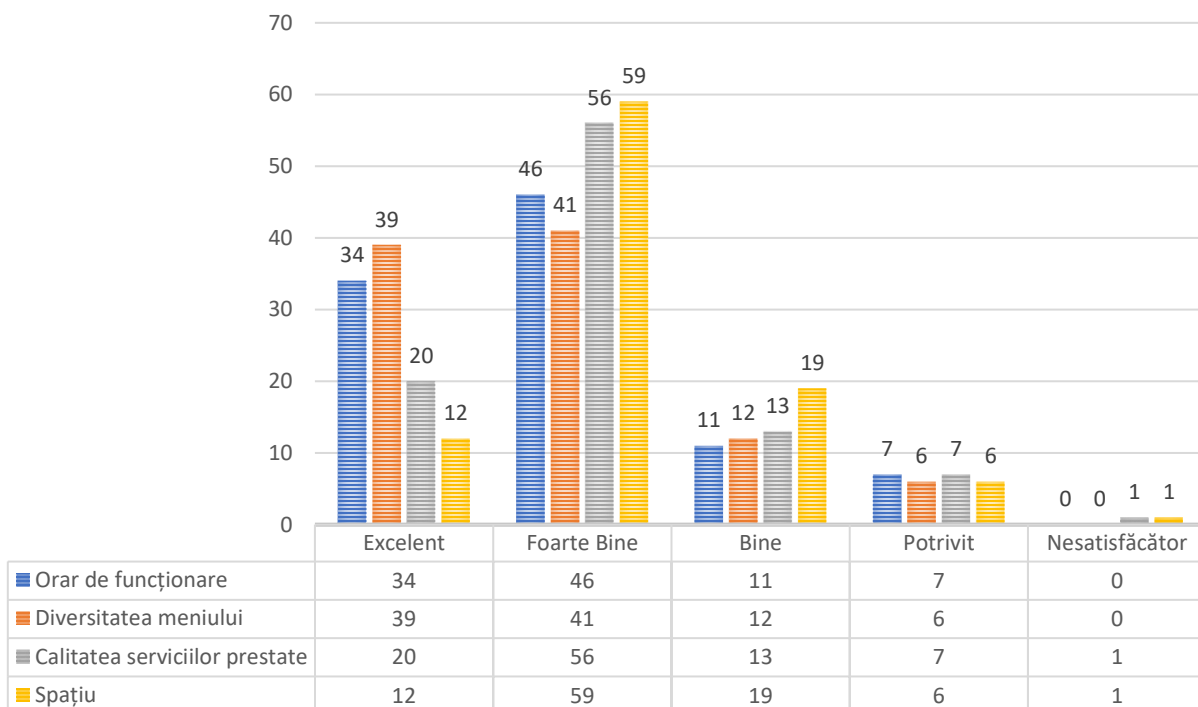
## Secțiunea 2: Infrastructura universității

Analizând fiecare din cele patru categorii, anume **biblioteca** (cu cei 5 parametri) – Grafic 3, **centrul de copiere** (cu 5 parametri) – Grafic 4, **cantina și cafeneaua** (cu 4 parametri) – Grafic 5 respectiv **sala de activități sportive** (cu 4 parametri) – Grafic 6, rezultă următoarele grafice din care se desprinde faptul că cele mai mari procente au fost înregistrate pentru calificativul „**Foarte Bine**” (de la 44% la 52%) și „**Excelent**” (de la 21% la 40%). De asemenea, calificativul „**Nesatisfăcător**” a fost raportat de maxim 1% din respondenți, iar „**Potrivit**” a fost indicat de maxim 4% din respondenți.

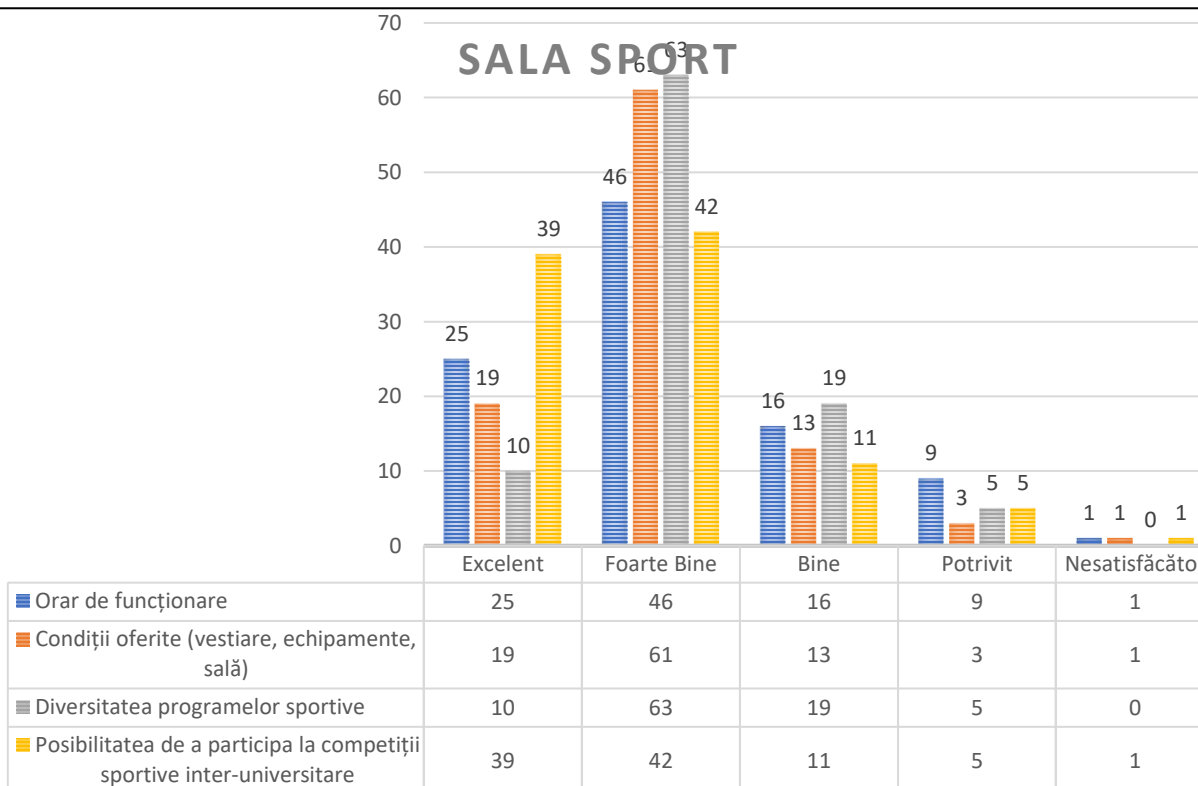




## CANTINA



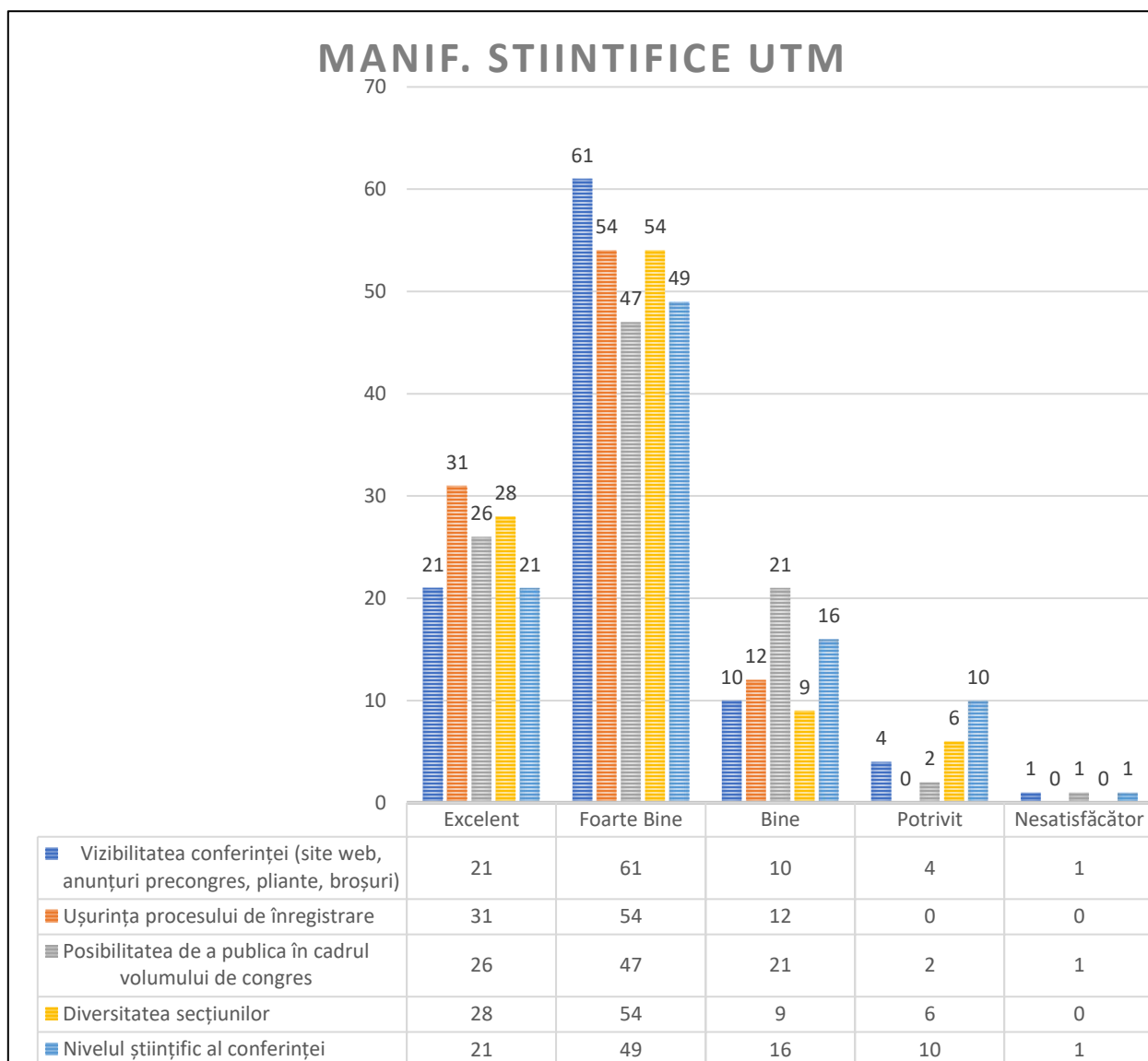
## SALA SPORT





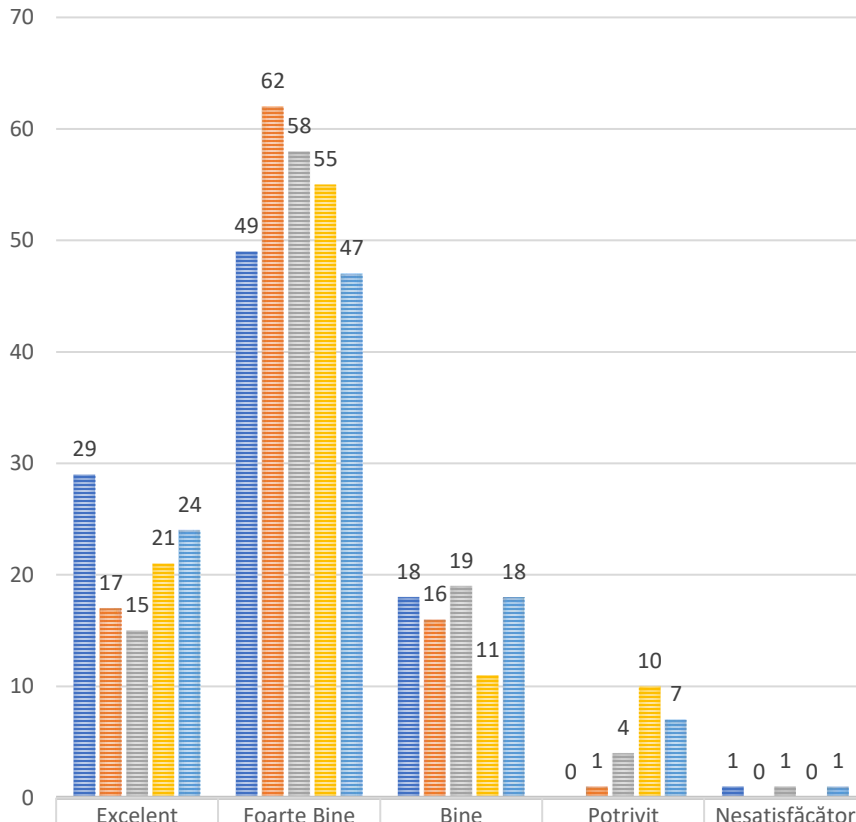
### Secțiunea 3: Stimularea participării la conferințe de specialitate

Analizând fiecare din cele două categorii din cadrul acestei secțiuni, anume **manifestări științifice organizate la nivelul Universității** (cu 5 parametri) – Grafic 7 respectiv cele organizate la nivelul **Facultății de Medicină** (cu aceiași parametri) – Grafic 8 rezultă următoarele grafice.





## MANIF. ȘTIINȚIFICE FACULTATE



|                                                                             | Excelent | Foarte Bine | Bine | Potrivit | Nesatisfăcător |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|------|----------|----------------|
| Vizibilitatea conferinței (site web, anunțuri precongres, pliante, broșuri) | 29       | 49          | 18   | 0        | 1              |
| Ușurința procesului de înregistrare                                         | 17       | 62          | 16   | 1        | 0              |
| Posibilitatea de a publica în cadrul volumului de congres                   | 15       | 58          | 19   | 4        | 1              |
| Diversitatea secțiunilor                                                    | 21       | 55          | 11   | 10       | 0              |
| Nivelul științific al conferinței                                           | 24       | 47          | 18   | 7        | 1              |

Analiza acestor grafice relevă că cei mai mulți respondenți au ales calificativul „Foarte Bine” în cele mai mari proporții, de la 48% la 60%, la polul opus respondenții care au atribuit calificativul „Nesatisfăcător” fiind de sub 1%.

Decan,

Conf. Univ. Dr.  Moldovan Cosmin

