

# EVALUAREA STUDENTEASCA A CALITATII SERVICIILOR IN INVATAMANTUL SUPERIOR

**Conf.dr.ing Nicolae DRAGULANESCU (Univ.POLITEHNICA - Bucuresti)**  
**Ing Stefan COSOSCHI, Ing Augustin Teodor FLOARE, Ing Razvan BEURAN ,**  
**Ing Aura IONITA, Ing Catalin MEIROSU, Ing Radu HANDOREAN,**  
**Ing Adrian PETROIANU, Ing Robert ALEXANDRU , Ing Laurentiu ANTON,**  
**Ing Catalin REH, Ing Ciprian CALUGAREANU**

## 1.Ce este calitatea in invatamantul superior ?

Conform standardului international ISO 9004-2 , invatamantul reprezinta o *prestare de servicii* in cadrul careia functioneaza **relatii client- furnizor externe si interne**, similare celor care exista si functioneaza in lumea afacerilor .

Calitatea invatamantului masoara deci **gradul de adecvare a caracteristicilor serviciului si ale prestarii de serviciu la cerintele societatii** (reprezentate de *agentii economici*, dar si de *parinti* si, mai ales, de *elevi / studenti* - ca principali beneficiari )

O asemenea abordare in invatamantul superior este prezenta de multi ani in universitatile din tarile Comunitatii Economice Europene (tari alaturi de care ne dorim sa fim!)...**ACOLO, UNIVERSITATEA ESTE CONSIDERATA A FI UN PRESTATOR DE SERVICII** , iar pentru a obtine **calitatea acestor servicii** sunt necesare ( in ordinea de mai jos si parcurse iterativ , a se vedea Fig.1) :

- 1.Cunoasterea prealabila a *necesaritatilor exprimate si implicite ale clientilor*
- 2.*Satisfacerea in masura cat mai mare a acestor necesitati*
- 3.Cunoasterea *reactiilor "post-factum" ale clientilor* (de satisfactie sau insatisfactie)
- 4.Modificarea modului de prestare a serviciilor pana la obtinerea **satisfactiei maxime** a tuturor clientilor

Se pare ca , in Romania, este inca foarte dificil sa consideram *universitatea* ca fiind un **ofertant/prestator de servicii** si mai ales pe *studenti* ca fiind niste **clienti ale caror necesitati/cerinte ar trebui sa fie macar bine cunoscute daca nu chiar si satisfacute (in cat mai mare masura! )** .In plus, pe langa studenti , ar trebui avuti in vedere si ceilalti **clienti** mai sus mentionati...**Consider ca, daca dorim sa ne integram cat mai repede si bine in sistemul de principii, norme si valori ale celor mai avansate tari din Europa, ar trebui sa ne preocupam si aceste aspecte, mai ales pe noi toti cei care lucram in invatamantul superior!...**

Pentru identificarea preferintelor si doleantelor *studentilor* in relatiile lor cu principalii furnizori interni de servicii (v.Fig.2) - *profesorii, biblioteca, secretariatul si caminul/cantina* - am solicitat unei subgrupe de **11 studenti post-universitari** (de la anul VI - "Studii Aprofundate" al Facultatii de Electronica si Telecomunicatii din Universitatea Politehnica - Bucuresti) care au frecventat un curs de MANAGEMENTUL CALITATII :

- sa identifice *necesitatile/cerintele* lor fata de prestatorii mentionati mai sus
- sa defineasca *caracteristicile serviciilor*
- sa defineasca *indicatorii calitatii si indicatorii de efectivitate* aferenti

**Caracteristicile acestor servicii** se pot clasifica in *caracteristici cantitative* (sau *numerice*) si *caracteristici calitative* (sau *atributive*).

In continuare , pentru fiecare caracteristica *cantitativa* se prezinta valorile indicate de studenti. Caracteristicile *calitative* se exprima prin calificative: 5 = foarte bine/mult ; 4 = bine/mult ; 3 = mediu ; 2 = rau/putin ; 1 - foarte rau/putin .Este evident ca studentii doresc doar calificative superioare!...Calificativul 3 poate fi considerat intotdeauna drept o valoare minima acceptabila.

De remarcat ca studentii nu au definit si **caracteristicile prestarii de serviciu** (precedand serviciul si care, de regula, se efectueaza fara participarea lor) care, la randul lor, se pot clasifica si ele in *caracteristici cantitative* si *caracteristici calitative*.

O evaluare efectuata de studenti a **serviciilor din facultati** ar fi de natura sa ne edifice asupra calificativelor obtinabile pentru fiecare caracteristica a acestora!...

## 2.Cerintele studentilor

### 2.1.Cerintele studentilor fata de profesori

Profesorii - cadrele didactice , in general - presteaza servicii de :

- transmitere a *cunostintelor*, formare a *deprinderilor practice* si inducere a unor *comportamente / atitudini* (prin cursuri, seminarii, proiecte, laboratoare, consultatii)
- elaborare a *documentelor* de curs, seminar, proiect, laborator (indrumare, ghiduri, suporturi de curs).

Observatie:

- *personalul tehnico-administrativ* - care achizitioneaza, gestioneaza si intretine mijloacele de invatamant - nu a fost avut in vedere, in aceasta faza.

#### A) Caracteristici cantitative :

- **numarul de ore de program pentru studenti** : max. 3 ore/zi
- **numarul de discipline de studiu** : max. 8discipline /an
- **numarul de ore aferente fiecarei discipline** : min.24 ...max.50
- **numarul de examene/colocvii intr-o sesiune** : max. 4
- **numarul verificarilor pe parcurs** : min.1 pe semestru
- **numarul de referinte bibliografice accesibile:** min. 2
- **numarul studentilor care experimenteaza o aceeași macheta de laborator:** max 3
- **numarul de locuri in sala de curs/seminar** : min. numarul studentilor
- **temperatura din sala:** min.18 - max. 25 grade Celsius
- **nivelul de iluminare in sala** : conform standardelor
- **numarul vizitelor de documentare efectuate in grup la agenti economici:** min 2/an

#### B)Caracteristici calitative

- **flexibilitatea programei de invatamant** :
- **modul de organizare / structurare a continutului disciplinei**
- **modul de organizare/structurare a unei sedinte de curs/seminar/laborator:**
- **claritatea / accesibilitatea / actualitatea / informatiei comunicate:**
- **cantitatea de informatii comunicate:**
- **gradul de interactivitate in relatia cu studentii:**

- **gradul de adecvare a tematicii seminariilor, proiectelor si laboratoarelor la tematica de curs:**
- **gradul de promptitudine a comunicarii rezultatelor evaluarii pe parcurs a studentilor:**
- **gradul de omogenitate a programului zilnic/saptamanal al studentilor:**
- **gradul de asigurare a dotarilor materiale** (in sala de curs si in laborator) :
- **gradul de asigurare a documentatiei de lucru** (indrumare de laborator/proiect):

Observatie:

- un student a remarcat: *"In nici-un caz profesorul nu ar trebui sa se aventureze in demonstratii matematice laborioase!"*

## 2.2.Cerintele studentilor fata de biblioteca

Biblioteca este perceputa doar ca un *serviciu de imprumutare* a publicatiilor si de *consultare* a acestora in sala de lectura ; conform studentilor chestionati, biblioteca facultatii/institutului **nu** este perceputa si ca un prestator de alte servicii ca, de exemplu: de consultanta, de cercetari bibliografice , de traduceri , de multiplicare de documente si/sau de acces la calculatoare conectate la INTERNET - asa cum se procedeaza in toate bibliotecile universitare din tarile avansate ! .

### A)Caracteristici cantitative

- **intervalul de timp zilnic in care biblioteca este accesibila studentilor:**  
min.8 ore/zi
- **numarul titlurilor de carti/periodice disponibile:** min 2000 / min 30
- **indicele de satisfacere a solicitarilor studentilor :** min 50%
- **numarul de publicatii ce pot fi imprumutate simultan de un student :** min 5
- **nivelul de iluminare in sala de lectura:** conform standardelor
- **nivelul de incalzire a salii de lectura:** 18-25 grade Celsius
- **nivelul de zgomot in sala de lectura:** conform standardelor

### B) Caracteristici calitative :

- **gradul de curatenie in sala de lectura:**
- **gradul de aerisire a salii de lectura:**
- **gradul de solicitudine a personalului fata de studenti:**
- **gradul de promptitudine in satisfacerea solicitarilor studentilor:**
- **gradul de dotare a bibliotecii cu copiatoare, terminale de calculator,etc :**
- **gradul de confort al mobilierului existent in sala de lectura:**

Observatie:

-un student a remarcat: *"In timpul vacantei, desi bibliotecarele au venit la serviciu, ele nu au imprumutat carti pe motiv ca studentii sunt in vacanta! Este anormal!..."*

### 2.3.Cerintele studentilor fata de secretariatul facultatii

Secretariatul facultatii este perceput , prin definitie, ca un *prestator de servicii pentru studenti* care ofera urmatoarele servicii : eliberari de situatii matricole, adeverinte, programari pentru examene, plata taxelor matricole, inscrieri la anumite cursuri/seminarii, oferta de informatii cu caracter administrativ,etc

#### A)Caracteristici cantitative:

- **intervalul de timp zilnic in care secretariatul este accesibil studentilor:**  
min 6 ore/zi

#### B)Caracteristici calitative:

- **gradul de solicitudine/amabilitate a personalului fata de studenti:**
- **gradul de promptitudine in satisfacerea solicitarilor studentilor:**
- **gradul de receptivitate a personalului la sugestiilor studentilor:**
- **gradul de acuratete/fiabilitate a informatiei oferite studentilor:**
- **modul de adresare a studentilor:**

### 2.4.Cerintele studentilor fata de cantina si camin

Cantina este "restaurantul studentilor" care ar trebui sa asigure servicii de alimentatie publica satisfacatoare cantitativ si calitativ (fara prea mari pretentii, totusi!) si , mai ales, **cat mai ieftine**.

Caminul este "hotelul studentilor" care ar trebui sa asigure servicii de cazare cat mai bune (fara prea mari pretentii, totusi!) si, mai ales, **cat mai ieftine** (max. 500.000 lei/luna).

#### A)Caracteristici cantitative:

- **numarul orelor de furnizare a apei calde /reci:** min 12 ore/zi
- **suprafata unei camere de locuit:** min. 10 mp
- **numarul maxim al studentilor in camera:** max.3
- **distanta dintre cantina/camin si localurile facultatii :** max. 1 km
- **numarul de mese din sala cantinei:** min.50
- **numarul locurilor la o masa:** min. 4
- **capacitatea de servire a cantinei:** min. 200
- **durata totala necesara pentru a putea servi masa:** max. 20 min.
- **numarul de feluri de mancare oferite zilnic (pe sortimente):** min. 10
- **temperatura in camin/cantina :** min. 18 grade Celsius
- **puterea electrica maxima instalata in fiecare camera :** min. 2000 W
- **vechimea mobilierului din dotarea camerei:** max. 10 ani
- **nivelul de zgomot in camin:** conform standardelor
- **nivelul de iluminare in cantina/camin:** conform standardelor
- **greutatea portiilor de mancare:** conform standardelor

#### B)Caracteristici calitative:

- **gradul de securitate in camin:**
- **gradul de curatenie in camin:**
- **gradul de curatenie a spatiilor verzi din jurul caminului:**
- **gradul de igiena al cantinei (personal, echipamente, spatii):**
- **gradul de intretinere a instalatiilor sanitare si electrice in camin:**
- **gradul de dotare cu echipamente si aparate electrice de uz casnic:**
- **calitatea globala a preparatelor culinare oferite de cantina:**

### 3. Definirea indicatorilor calitatii (interesand clientii si prestatorul)

Pentru cele mai importante caracteristici ale serviciilor de mai sus, se pot defini mai multi *indicatori ai calitatii* de forma unui raport:

**INDICATOR AL CALITATII = valoarea masurata / valoarea de referinta**

Observatii:

- Valoarea de referinta este , de regula , *valoarea criteriului de acceptare*
- Indicatorii calitatii se masoara *periodic* - de prestator sau de client - si pot fi *reprezentati grafic*, in evolutia lor, pentru a informa atat personalul prestatorului cat si clientii
- Daca *valoarea masurata* este evaluata de clienti si se calculeaza *media ponderata a indicatorilor calitatii* (pe baza unor ponderi acordate de clienti fiecarui indicator) se poate astfel determina un indicator global denumit **GRADUL DE SATISFACTIE A CLIENTILOR** fata de calitatea serviciilor avute in vedere.

### 4. Definirea indicatorilor de efectivitate (interesand prestatorul)

Pentru fiecare caracteristica importanta a serviciilor de mai sus se poate defini cate un *indicator de efectivitate* sub forma unui raport:

**INDICATOR DE EFECTIVITATE = valoarea masurata/ valoarea planificata**

Pentru mai multi indicatori de efectivitate se poate calcula o efectivitate globala, daca se acorda o anumita pondere fiecarui indicator.

**EFECTIVITATEA GLOBALA = media ponderata a indicatorilor de efectivitate**

## 5. CONCLUZII

5.1. Definirea **caracteristicilor serviciilor** oferite studentilor de catre principalii ofertanti universitari de servicii - cadrele didactice, biblioteca, secretariatul si cantina/caminul - precum si a **criteriilor de acceptare** a acestor servicii de catre studenti conduce atat la definirea si cunoasterea *relatiilor client-furnizor interne* specifice universitatii cat si la constientizarea rolului de "client" pe care trebuie sa si-l asume studentii.

5.2. Studiul realizat cu participarea studentilor nu a pus in evidenta si **caracteristicile (cantitative si calitative) ale prestarilor de serviciu**. In plus, nu s-a urmarit si cunoasterea **gradului de satisfactie a studentilor** fata de valorile actualelor caracteristici ale serviciilor.

5.3. Pentru **imbunatatirea calitatii** acestor servicii este esentiala parcursarea celor 4 etape mentionate mai sus, cu luarea in considerare - in cadrul *universitatilor de stat*, subventionate de la buget - si a altor categorii de clienti: agentii economici, parintii, societatea civila in ansamblu, etc. In cazul *universitatilor particulare* - finantate din taxele studentilor - este suficienta luarea in considerare doar a necesitatilor/cerintelor studentilor.

5.4. Evaluarea periodica a **gradului de satisfactie a clientilor universitatilor** dar si a **efectivitatii globale a serviciilor prestate** ar putea constitui **o baza acceptabila pentru stabilirea nivelului finantarii fiecarei universitati de stat!** Sa fie oare acesta motivul pentru care exista reticente privind implementarea si evaluarea relatiilor client-furnizor in universitate???? Sa speram ca nu!