

**SERVICIILE CONEXE EDUCAȚIEI, ÎN ATENȚIA POLITICILOR  
DE MANAGEMENT A CALITĂȚII EDUCAȚIEI UNIVERSITARE**  
(Services - political tools for quality educational management)

**Conf. univ. dr. Cristian Valentin Hapenciuc**

Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava  
expresedinte@yahoo.com

**Rezumat**

*Prezentul material poate constitui un material ajutător pentru elaborarea politicilor și strategiilor de dezvoltare a unei universități. Studiul de caz prezentat în cadrul analizei de față evidențiază situația prezentă și de perspectivă a Universității din Suceava, o universitate de nivel mediu (din punct de vedere al numărului de studenți) din România. Analiza poate fi considerată un model- cadru pentru abordarea problematicii serviciilor conexe celor educaționale, la nivelul oricărei universități.*

**Cuvinte cheie** ● servicii educaționale ● calitate ● cercetare selectivă ● politici educaționale.

**Abstract**

*The debated issue is a very useful one taking into account the significant efforts for the implementation of the management system of quality, an essential condition for the fulfillment of the mission, goal and objectives of each and every university. The paper may, thus, stand for a starting point in obtaining the necessary information for the design of a future policy and development strategy of the university.*

**Keywords** ● educational services, ● quality ● market study, ● educational politics.

**Introducere**

Calitatea unei specializări din învățământul universitar nu este definită doar de aspecte ce țin de conținutul și structura curriculei, ci trebuie analizată și din perspectiva acelor entități cărora se adresează: studenți, absolvenți, lumea academică, Ministerul Educației și Cercetării, diferite organizații ale societății civile, incluzând viitorii angajați.

Introducerea sistemului de management al calității trebuie analizat ca parte a managementului schimbării, din cel puțin două motive:

a) reforma învățământului superior din România presupune alinierea învățământului românesc la cerințele învățământului european, precum și recunoașterea diplomelor în întreaga lume;

b) obiectivul pe care trebuie să-l atingă universitățile românești, într-o perspectivă viitoare imediată, este acela de a utiliza programele de management instituțional în scopul promovării performanțelor în condiții de calitate.

Prin urmare, implementarea sistemului de management al calității învățământului reprezintă o condiție esențială pentru îndeplinirea misiunii, scopului și obiectivelor fiecărei instituții de învățământ superior.

Lumea evoluează într-un ritm alert, iar pentru optima sa funcționare, Universitatea „Ștefan cel Mare” Suceava are nevoie de îmbunătățirea permanentă a serviciilor oferite.

Calitatea procesului de învățământ este influențată direct de calitatea serviciilor oferite. Pentru o universitate precum cea din Suceava, se consideră absolut necesară implementarea

și susținerea unui standard ridicat al serviciilor de cazare, masă, cabinet medical și bibliotecă oferite, deoarece astfel de servicii joacă un rol hotărâtor în creșterea prestigiului universității.

Studentii pot alege o universitate doar luând în calcul imaginea deținută de aceasta. Imaginea poate fi schimbată sau consolidată prin crearea unei identități distincte. Este vitală cunoașterea nevoilor studenților, astfel încât universitatea să le poată oferi acestora un pachet educațional atractiv.

Descoperirea stărilor de nefuncționalitate și disconfort, doar prin intermediul anchetei poate crea o imagine obiectivă și, deci, poate determina în mod real luarea unor decizii la nivel administrativ.

Considerăm că rezultatele acestui raport asupra unui studiu posibil a fi intitulat *Anchetă privind opiniile studenților de la Universitatea „Ștefan cel Mare” Suceava, cu privire la serviciile de cazare, masă, cabinet medical și bibliotecă oferite de către aceasta*, interesează atât pe studenți cât și conducerea universității. Scopul cercetării a fost acela de a realiza o diagnoză a centrului de învățământ sucevean din perspectiva serviciilor oferite studenților, altele decât cele educaționale.

## 1. Metodologia realizării cercetării

### 1.1. Stabilirea obiectivelor cercetării

În elaborarea planului de anchetă rolul principal îl deține stabilirea obiectivelor, care vor avea o influență definitorie în alcătuirea concisă a chestionarului. Prin urmare, pentru acest studiu au fost propuse următoarele obiective:

- determinarea interesului manifestat de studenți față de serviciile de cazare, masă, cabinet medical și bibliotecă oferite în cadrul universității;
- determinarea gradului de cunoaștere a serviciilor oferite de această instituție;
- stabilirea gradului de utilizare a acestor servicii de către studenți;
- cunoașterea opiniei studenților cu

domiciliul în altă localitate cu privire la serviciile de cazare oferite de Universitatea „Ștefan cel Mare” din Suceava;

- cunoașterea opiniei studenților cu privire la calitatea serviciului de masă oferit de cantină;
- identificarea opiniei studenților privitoare la serviciile oferite de biblioteca universității;
- determinarea opiniei studenților cu privire la serviciile oferite de cabinetul medical aflat în incinta campusului;
- identificarea gradului de accesibilitate a studenților la aceste servicii;
- cunoașterea opiniei studenților privind calitatea și rapiditatea serviciilor oferite de cantina universității;
- stabilirea profesionalismului și comportamentului personalului angajat din aceste unități prestatoare de servicii;
- reliefașarea aspectelor pozitive și negative remarcate de studenți;
- identificarea posibilităților soluțiilor de îmbunătățire a calității serviciilor oferite de Universitatea din Suceava.

### 1.2. Definierea colectivității cercetate, a unității de cercetare și a unității de sondaj

Populația investigată, și asupra căreia se vor extrapola rezultatele studiului statistic, a fost constituită din totalitatea studenților de la Universitatea „Ștefan cel Mare” Suceava, însumând 6.233 studenți de la cele 9 facultăți, respectiv Facultățile de Inginerie Mecanică, Inginerie Electrică, Silvicultură, Litere, Istorie și Geografie, Științe Economice și Administrație Publică, Inginerie Alimentară, Educație Fizică și Sport, Științe ale Educației.

Colectivitatea statistică reprezentată de studenți, sistematizată pe facultăți a inclus doar pe cei urmează forma de învățământ la zi.

Deoarece cercetarea întregului număr de 6.233 studenți necesita un volum mare de muncă și era costisitoare, s-a apelat la o cercetare selectivă alcătuită din 300 studenți.

### 1.3. Stabilirea mărimii eșantionului și a metodei de eșantionare

Pentru determinarea eșantionului a fost folosită metoda de selecție pe cote, determinând ponderea subiecților în funcție de variabila facultate. S-a încercat stabilirea unui echilibru între ponderea subiecților de sex masculin și a celor de sex feminin.

Având în vedere faptul că eșantionul a cuprins un număr de 300 studenți, în urma calculelor aferente criteriului de eșantionare pe cote s-a obținut următoarea distribuție a studenților intervievați, în funcție de variabila facultate:

- Inginerie Mecanică:

$$\frac{541+37}{6233} \cdot 300 = 27,819 \sim 28$$

- Inginerie Electrică:

$$\frac{509+22}{6233} \cdot 300 = 25,5 \sim 25$$

- Silvicultură:

$$\frac{205+135}{6233} \cdot 300 = 16,364 \sim 16$$

- Litere și Științe ale Comunicării:

$$\frac{343+471}{6233} \cdot 300 = 39,178 \sim 39$$

- Istorie și Geografie:

$$\frac{371+470}{6233} \cdot 300 = 40,47 \sim 41$$

- Științe Economice și Administrație Publică:

$$\frac{492+1323}{6233} \cdot 300 = 87,35 \sim 87$$

- Inginerie Alimentară:

$$\frac{162+482}{6233} \cdot 300 = 30,996 \sim 31$$

- Educație Fizică și Sport:

$$\frac{133+253}{6233} \cdot 300 = 18,578 \sim 19$$

- Științe ale Educației:

$$\frac{154+130}{6233} \cdot 300 = 13,669 \sim 14$$

S-a preferat eșantionarea pe cote, datorită rapidității cu care se poate realiza numărul de interviuri propuse, întrucât operatorul este lăsat să găsească el însuși persoanele ce corespund cotelor indicate, nefiind obligat să caute o persoană anume, ca în cazul eșantionării aleatoare.

### 1.4. Rezultatele anchetei:

#### Serviciile de cazare

● În principiu, majoritatea studenților ai USV au optat pentru serviciul de cazare din motive financiare, aceasta reprezentând 44,4%, ceea ce ne face să credem că serviciul este accesibil tuturor buzunarelor;

● Rezultatele anchetei noastre ne arată că serviciul de cazare nu este preferat nu numai din motive financiare, ci și din alte motive cum ar fi: 23,15% dintre cei care beneficiază de serviciile oferite de căminele studențești, consideră viața din cadrul acestora plăcută;

*Spre exemplu:* un mare procentaj din studenții Facultății de Științe Economice și Administrație Publică (20,5%), apelează la serviciul de cazare deoarece viața din cămin le oferă o mare libertate de mișcare în comparație cu studenții de la Facultatea de Litere și cei ai Facultății de Științe ale Educației, care o fac din motive financiare(50%).

● Cazarmamentul primit la înscriere este satisfăcător, predominând studenții care sunt mulțumiți de calitatea acestuia (36,5%). Există și studenți care apreciază cazarmamentul la cote maxime (excelent 2,9%);

● În ceea ce privește numărul de paturi în raport cu spațiul din cameră, cât și grupurile sanitare, sunt în prea mică măsură satisfăcătoare, predominând studenții care nu sunt satisfăcuți de calitatea acestuia (aproximativ 33%);

● La întrebarea referitoare la intervalul în care ar trebui schimbată lenjeria, majoritatea studenților (54%) sunt de părere că lenjeria ar trebui schimbată cel puțin la o săptămână, iar restul la două săptămâni;

● Procentul dominant, în ceea ce privește raportul calitate-preț la serviciile de cazare, este de 48%-reprezentând un preț mediu al acestuia.

#### **Serviciile oferite de cantină**

● Majoritatea studenților au apelat / apelează la serviciul de masă (66,7%).

● Studenții Facultății de Educație Fizică și Sport, comparativ cu cei ai Facultății de Silvicultură, apelează în număr mic la acest serviciu (68% < 81%). Facultatea de Silvicultură este lider în ceea ce privește consumul serviciilor oferite de cantină (81%).

● Persoanele care nu apelează la serviciul prezentat o fac din diferite motive:

- nu le place mâncarea	10%
- prețurile sunt prea mari	2,24%
- alte motive specificate	39,3%
- alte situații nespecificate ( <i>nu știu/nu răspund</i> )	48,46%

● Mâncarea la cantină și comportamentul angajaților este apreciat de 51% dintre subiecți la un nivel bun, iar raportul preț-calitate mic;

● Meniul pus la dispoziția studenților este considerat potrivit, de către jumătate dintre cei chestionați.

● Serviciile oferite de cantina universității, precum și comportamentul personalului angajat, sunt apreciate ca fiind de calitate mediu-bun(ă), respectiv 75,76% din totalul celor intervievați.

#### **Serviciile oferite de cabinetul medical**

● Rezultatele obținute cu privire la serviciile oferite de cabinetul medical sunt îngrijorătoare pentru că majoritatea nu cunosc aceste servicii (64,5%), iar cei care au apelat la acestea, clasifică calitatea lor la nivel mediu (35,5%).

#### **Serviciile oferite de bibliotecă**

● O mare parte a studenților apelează la serviciul oferit de bibliotecă (64%), însă există și persoane care, până la data efectuării studiului, nu au beneficiat deloc de acest serviciu (31%). Marea majoritate a celor care nu au apelat la serviciile oferite

de biblioteca universității sunt în primul an de studii.

● Dintre cei care beneficiază de aceste servicii, 61% consideră că sunt suficiente materialele puse la dispoziție de bibliotecă, iar 33% își exprimă nemulțumirea vis-a-vis de numărul relativ mic al materialelor bibliografice existente.

● Subiecții acestei anchete și-au exprimat părerea și în ceea ce privește programul ultimelor trei servicii. Procentajul ne arată că perioada de accesibilitate (orarul de funcționare) este, în linii mari, bine structurată:

- cantină 55%;
- bibliotecă-56%;
- cabinet medical-30%.

## **2. Propuneri pentru îmbunătățirea calității serviciilor de cazare, masă, bibliotecă, cabinet medical**

Propunerile sunt numeroase însă cele mai importante care privesc serviciile de cazare se referă la reducerea numărului de paturi din cameră, modernizarea grupurilor sanitare (28%), menținerea curățeniei, schimbarea mobilierului etc.

Au existat mai multe propuneri referitoare la serviciul oferit de cantină, sugestia dominantă, cu un procentaj de 22,4%, este de a mări spațiul deoarece aglomerația este foarte mare. Au mai existat opinii potrivit cărora ar fi oportună creșterea numărului de angajați, adăugarea a noi caserii, diversificarea meniului (36,2%), prelungirea orarului (14,9%), îmbunătățirea igienei, aprovizionarea conform meniului.

Este îngrijorător că numai 30% din studenții USV cunosc și apelează la serviciile oferite de cabinetul medical, iar dintre cei care apelează majoritatea aduc reproșuri. Ei consideră că personalul ar trebui să se implice mai mult, să fie mai responsabil, mai bine pregătit, să dispună de o aparatură corespunzătoare (32,8%).

Cea mai pregnantă îmbunătățire cerută de studenții universității din Suceava referitor la serviciul oferit de bibliotecă este schimbarea modului de comportare a personalului (37,7%) urmat îndeaproape de creșterea numărului de cărți și alte

materiale bibliografice (23,9%).

O altă problemă, pusă în discuție, este taxa de înscriere la bibliotecă, 10% din subiecți fiind de părere că taxa ar trebui redusă.

Evidențierea acestor aspecte din studiul efectuat nu determină neapărat rezolvarea tuturor problemelor enunțate. Aceste propuneri pot fi folosite de anumiți factori de răspundere și cu putere de decizie, la elaborarea unor strategii la nivel de universitate, pentru dezvoltarea și perfecționarea calității serviciilor de cazare, masă, bibliotecă și cabinet medical.

Iată că doar după numai un an de la realizarea acestei cercetări, Universitatea din Suceava se poate mândri cu cel puțin două aspecte care au legătură cu cercetarea prezentată:

1. Inaugurarea, pe 7 martie 2007, a noului restaurant universitar situat în campusul universității, cu dotări la nivelul cerințelor europene;

2. Finalizarea unui nou cămin studentesc (numărul patru), ce oferă studenților români și străini condiții de excepție în privința cazării ([www.usv.ro](http://www.usv.ro)).

Ne place să credem că, măcar o parte din materialul prezentat în această lucrare, și oferit conducerii universității la nivelul anului 2006 într-o versiune mult mai amplă, a permis consolidarea politicilor pro-student promovate de către managementul universității în ultimii ani.

În concluzie, deosebit de important este faptul că și părerea studenților contează.

### Concluzii

Acum, când se vorbește tot mai mult despre globalizare și nici o națiune nu poate să se dezvolte și să progreseze în afara circuitului mondial de valori, școlii îi

revine, mai mult ca oricând, misiunea importantă de a pregăti specialiști care să contribuie la progresul națiunii lor. Pentru a face acest lucru, școala trebuie să dispună de resursele necesare, umane, financiare și materiale. Nu se poate face performanță într-o instituție de învățământ fără un suport material care să permită o dotare tehnică de nivel înalt și să motiveze personalul, dotat cu reale calități, pentru actul educațional de a nu migra spre alte sectoare ale economiei, unde obțin avantaje materiale net superioare celor din învățământ sau, mai grav, spre alte economii naționale care apreciază mai mult aceste calități.

Pentru a realiza calitatea în învățământ, este însă nevoie de un complex de factori care trebuie optim combinați pentru ca serviciul educațional să fie realizat la standarde înalte. Nu este suficient ca o instituție de învățământ să dispună de fonduri materiale dacă nu știe să le gestioneze eficient. Un rol important în acest proces de gestionare eficientă revine comunicării pentru a se descoperi cea mai bună „formulă“ de combinare a fondurilor primite de la bugetul de stat care să fie completate cu cele complementare obținute prin sponsorizări, de la cei care beneficiază de pe urma învățământului.

Aceste constatări, *alături poate și de altele care pot fi rezultatul unor astfel de anchete selective ca cea anterior prezentată*, fac necesară introducerea progresivă a sistemului național de indicatori, standarde și proceduri privind asigurarea și evaluarea calității educației.

Integrarea României în Uniunea Europeană va putea oferi tuturor o multitudine de noi oportunități și vom putea obține beneficii în măsura în care suntem pregătiți profesional pentru a beneficia și a contribui la dezvoltarea economică a țării.

**Bibliografie**

- [1] Bădiță M, Cristache S. E.- *Statistică, aplicații practice*, Editura Mondan, București, 1998
- [2] Brătianu, C. - *Management strategic*, Editura CERES, București, 2000
- [3] Hapenciuc C. V. - *Statistica-aplicații*, Editura Universității Suceava, 2004
- [4] Hapenciuc C. V. - *Manual practic de statistică-formule, întrebări, teste*, dicționar Editura Didactică
- [5] Iovan, D. - *Educația - factor de schimbare și de progres economico-social (teză de doctorat)*, Academia de Studii Economice, Facultatea de Economie Generală, București 2004
- [6] Marga, A. - *Reforma învățământului și provocările noului secol*, Colegiul Noua Europă, București, 1999
- [7] Marga, A. - *Educația în tranziție*, Editura Dacia, Cluj-Napoca, 1999, p. 29
- [8] Marga, A. - *Repere ale reformei în educație*, Ministerul Educației Naționale, București, 1998
- [9] Novak, C. Jigău M.- *Cartea albă a reformei învățământului*, Editura Alternative, București 1998
- [10] Olaru, M. - *Politica și obiectivele organizației în domeniul calității*, Qmedia anul 1, nr. 3, 1999, p. 14-18 și *Pedagogică*, București, 2004
- [11] \*\*\* - *Arhiva Universității „Ștefan cel Mare”*, Suceava