



Universitatea Spiru Haret
FACULTATEA DE MARKETING SI
AFACERI ECONOMICE INTERNATIONALE

Centrul de Studii și Mobilități Europene



PROPUNERE DE PROIECT DE CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ

EVALUAREA GRADULUI DE EXCELENȚĂ PRIVIND SATISFACTIA BENEFICIARILOR SERVICIILOR EDUCAȚIONALE OFERITE DE USH

Preambul

În contextul evaluării instituționale a UNIVERSITĂȚII SPIRU HARET de către EUA (Asociația Europeană a Universităților) se impune asigurarea instrumentelor pentru evaluarea și creșterea calității serviciilor oferite de universitate. Furnizarea unor informații relevante privind gradul de satisfacție resimțit de către toate categoriile de beneficiari ai interacțiunii cu UNIVERSITATEA SPIRU HARET, respectiv studenți, masteranzi, absolvenți dar și angajatori –în calitate de beneficiari ai forței de muncă pregătite în cadrul programelor de studii oferite de UNIVERSITATEA SPIRU HARET, reprezintă mijlocul de a obține datele necesare îmbunătățirii calității serviciilor educaționale și de cercetare oferite.

Pornind de la această cerință imperativă, s-a constituit un grup de lucru care să elaboreze prezenta propunere de proiect de cercetare, grup ce include specialiști din următoarele departamente/facultăți/institute de cercetare ale universității: Centrul pentru Studii și Mobilități Europene, Facultatea de Marketing și Afaceri Economice Internaționale, Departamentul de Evaluare Internă și Asigurare a Calității, Institutul de Sociologie și Opinie Publică (ISOP).

Scopul cercetării:

Contribuții la creșterea prestigiului UNIVERSITĂȚII SPIRU HARET și a dezvoltării relației universitate- societate prin standarde și indicatori proprii de calitate adaptați la cele mai bune practici europene..

Obiective generale:

- **Elaborarea unui set de instrumente pentru măsurarea gradului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de USH;**
- **Elaborarea unui model strategic de excelență pentru susținerea politicilor de evaluare internă a calității serviciilor educaționale oferite de USH.**

Obiective specifice

- *identificarea, analiza și interpretarea interacțiunilor* dintre variabilele care influențează satisfacția **beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de USH;**
- identificarea factorilor de influență pe baza cărora se vor dezvolta *instrumente* de determinare a intensității acțiunii acestora;
- măsurarea gradului de satisfacție a **beneficiarilor serviciilor educaționale oferite de USH pe un eșantion - pilot;**
- creșterea vizibilității USH prin implicarea comunității academice la evaluarea internă a calității.

Perioada de cercetare: 20 noiembrie 2008- 20 septembrie 2009

Metodele și tehnicile de cercetare care vor fi utilizate

- **Cercetare teoretică**- va presupune identificarea și adaptarea principalelor categorii de indicatori care pot măsura calitatea serviciilor educaționale, la condițiile concrete din universitatea noastră.
- **Anchetă selectivă**- sondaj realizat pe un eșantion reprezentativ după ce în prealabil instrumentarul folosit a fost testat în cadrul unei anchete pilot.
- **Analiza și sinteza** rezultatelor obținute din activitățile anterioare, pentru a dezvolta un model propriu de evaluare a calității care să se regăsească în bunele practici europene.
- **Inovare**, respectiv elaborarea *setului de criterii și indicatori specifici* pentru măsurarea calității satisfacției clienților și a unui *model strategic de excelență*.
- **Testarea setului de indicatori** de măsurare a gradului de excelență, *testarea modelului strategic de excelență*, îmbunătățirea acestuia prin iterații succesive și implementarea acestuia în evaluarea activității curente a USH.

Descrierea principalelor activități și durata acestora

Noiembrie –decembrie 2008

1) Fundamentarea cercetării: stabilirea scopului și obiectivelor cercetării, identificarea și descrierea grupurilor țintă, selecția metodelor de cercetare, analiză și interpretarea informațiilor, stabilirea mijloacelor de diseminare a rezultatelor cercetării. Finalizarea acestei activități se concretizează în propunerea de proiect de cercetare.

2) Realizarea unei anchete- pilot pentru a se testa instrumentele de colectare a informațiilor (chestionare) precum și pentru a obține un set de date preliminare în vederea stabilirii variabilelor care compun gradul de satisfacție, identificarea factorilor de influență care acționează asupra calității și delimitarea principalelor elemente ale modelului strategic de excelență a calității.

3) Realizarea raportului privind rezultatele anchetei pilot

Ianuarie-Februarie 2009

4) Organizarea workshop-ului „Metode și instrumente de măsurare a gradului de satisfacție utilizate în USH”, inițiatori –colectivul de cercetare, participanți-responsabilii cu calitatea din facultăți, comisia de calitate pe universitate, finalitate- publicarea rezultatelor pe pagina web a Departamentul de Evaluare Internă și Asigurare a Calității, articole in Opinia Națională.

5) Pregătirea cadrului de realizare a anchetei selective pe un eșantion reprezentativ din fiecare categorie de grupuri-țintă vizate.

Martie-Aprilie 2009

6) Realizarea anchetei selective, pe un eșantion reprezentativ la nivelul întregii colectivități academice Spiru Haret, în colectivitatea absolvenților Universității Spiru Haret precum și în rândul angajatorilor acestora.

7) Elaborarea setului de indicatori de măsurare a gradului de satisfacție și includerea lor în sistemul de evaluare internă a calității.

Aprilie-Mai 2009

8) Testarea setului de indicatori de măsurare a gradului de satisfacție- se vor aplica pentru activitățile de bază din universitate.

9) Elaborarea setului de proceduri privind măsurarea gradului de satisfacție- și includerea acestora în Manualul calității, ediția 2009.

10) Proiectarea modelului strategic de excelență de susținere a evaluării interne a calității.

Iunie-iulie 2009

11) Prezentarea raportului intermediar- ce va cuprinde rezultatele anchetei selective, rezultatele obținute în urma testării setului de indicatori precum și propuneri privind modalitățile de aplicare și periodicitatea cu care se vor calcula indicatorii, propuneri de îmbunătățirii activității.

12) Testarea modelului – folosind valorile înregistrate în fazele anterioare ale cercetării.

August-septembrie 2009

13) Prezentarea rezultatelor cercetării într-un workshop cu decanii și reprezentatii comisiilor de calitate

14) Implementarea rezultatelor cercetării: Pregătirea procedurilor și documentelor- necesare implementării modelului strategic de excelență în toate structurile universității începând cu anul universitar 2009-2010

15) Pregătirea și publicarea unui ghid de bune practici privind evaluarea calității prin măsurarea gradului de satisfacție înregistrat de toate categoriile de beneficiari: studenți, masteranzi, absolvenți, angajatori.

16) Redactarea raportului final al cercetării- prezentarea, în extenso, a tuturor activităților realizate, a metodelor și tehnicilor de cercetare utilizate, punerea în evidență a rezultatelor și a concluziilor ce se desprind din cercetare.

Diagrama Gantt a activităților proiectului de cercetare este prezentată în Anexa 1.

Obiectivele specifice:

a) privind satisfacția studenților:

- Caracterizarea procesului educațional prin măsurarea variabilelor: conținutul programelor de studiu, a cursurilor, modul de predare și evaluare –clasic sau Bb.
- Descrierea activității de studiu individual prin variabilele: timp alocat studiului cursurilor, timp alocat studiului bibliografiei,
- Măsurarea gradului de interacțiune între părțile interesate (studenți, profesori, absolvenți, angajatori);
- Măsura în care facilitățile oferite studenților răspund nevoilor acestora, analizând variabilele: asigurarea cu manuale, accesul la bibliotecă și la biblioteca virtuală, laboratoare, cămine, cantină, baza sportivă și alte facilități de recreere);
- Gradul de implicare al studenților în viața universității, gradul de implicare în cercetare;
- Percepția oportunităților în carieră oferite de programele educaționale ale universității;
- Descrierea modalităților de finanțare a studiilor universitare;

b) privind satisfacția absolvenților:

- Caracterizarea experienței dobândite ca student la USH;
- Măsura în care consilierea pe parcursul anilor de studiu a fost eficientă;
- Descrierea de către absolvent a programului de studiu finalizat;
- Evaluarea cunoștințelor – proceduri și eficiența lor;
- Aprecieri privind climatul academic;
- Caracterizarea relației cu profesorii pe toată durata studiilor;
- Intenția de a continua studiile la aceeași universitate;
- Impactul programului de studii absolvit asupra carierei profesionale;
- Măsura în care absolvenții recomandă universitatea publicului interesat.

c) privind satisfacția angajatorului:

- Estimarea numărului de studenți la USH în rândul personalului angajat;
- Estimarea numărului de absolvenți USH în rândul personalului angajat;
- Aprecierea nivelului de cunoștințe al angajaților –absolvenți ai USH
- Aprecierea competențelor angajaților-absolvenți USH

- Măsura în care **angajarea** absolventului USH se datorează nivelului său de cunoștințe și competențe dobândite în perioada studiilor universitare;
- Măsura în care **promovarea** absolventului USH se datorează nivelului său de cunoștințe și competențe dobândite în perioada studiilor universitare;
- Măsura în care **concedierea** absolventului USH se datorează nivelului său de cunoștințe și competențe dobândite în perioada studiilor universitare;
- Aprecierea calității relației angajatorului cu Universitatea *Spiru Haret*

Echipa de cercetare: se constituie pe două colective de lucru, fiecare colectiv având responsabilități clar delimitate, repartizate în funcție de experiența în cercetare și de specializarea fiecărui membru al colectivului. Aceste două colective sunt constituite din:

Colectiv A:

- *prof. univ. dr. Manuela Epure- coordonator proiect*
- *conf.univ. dr. Cristina Barna*
- *lect.univ. drd. Daniel Gârdan*
- *asist.univ. drd. Corina Simona Gudei*
- *asist.univ. drd. Petronela Geangu*

Colectiv B:

- *prof. univ. dr. Elena Doval- coordonator proiect*
- *conf.univ.dr. Pomohaci Cristian*
- *lect.univ. dr. Gica Cruceru*
- *lect.univ. drd. Nicoleta Grideanu*
- *asist. univ. Oriana Doval*

Responsabilități ale colectivelor de cercetare:

<i>Activități de cercetare</i>	<i>Colectiv A</i>	<i>Colectiv B</i>
<i>1. Fundamentarea cercetării:</i>	X	X
<i>2. Realizarea unei anchete- pilot</i>	X	
<i>3. Realizarea raportului privind rezultatele anchetei pilot</i>	X	X
<i>4. Organizarea unui workshop</i>	X	X
<i>5. Pregătirea cadrului de realizare a anchetei selective</i>	X	
<i>6. Realizarea anchetei selective</i>	X	X
<i>7. Elaborarea setului de indicatori</i>		X
<i>8. Testarea setului de indicatori</i>	X	X
<i>9. Elaborarea setului de proceduri privind măsurarea gradului de satisfacție</i>		X

10. Proiectarea modelului strategic de excelență		X
11. Prezentarea raportului intermediar	X	X
12. Testarea modelului strategic de excelență	X	X
13. Prezentarea rezultatelor cercetării într-un workshop cu decanii și reprezentanții comisiilor de calitate		X
14. Implementarea rezultatelor cercetării- pregătire proceduri și documente	X	X
15. Pregătirea și publicarea ghidului de bune practici	X	X
16. Redactarea raportului final al cercetării	X	X

Finanțarea proiectului de cercetare:

Propunem încheierea unui contract de cercetare intern, între:

- Universitatea Spiru Haret (în calitate de beneficiar)- Departamentul de cercetare științifică
- și
- Centrul de Studii si Mobilități Europene (CSME), Facultatea de Marketing și Afaceri Economice Internaționale (în calitate de prestator servicii), în colaborare cu Departamentul de Evaluare Internă și Asigurării Calității (DEIAC) și Institutul de Sociologie și Opinie Publică (ISOP).

Valoarea totala a proiectului este de 297.000 lei, din care **valoarea contractului este de 19.000 lei** gestionat de CSME și contribuția proprie a cercetătorilor în ore cercetare este de 278.000 lei (bugetul previzionat este prezentat în anexa 2).

Coordonatori proiect:

Prof.univ.dr. Manuela Epure
Prof.univ.dr. Elena Doval