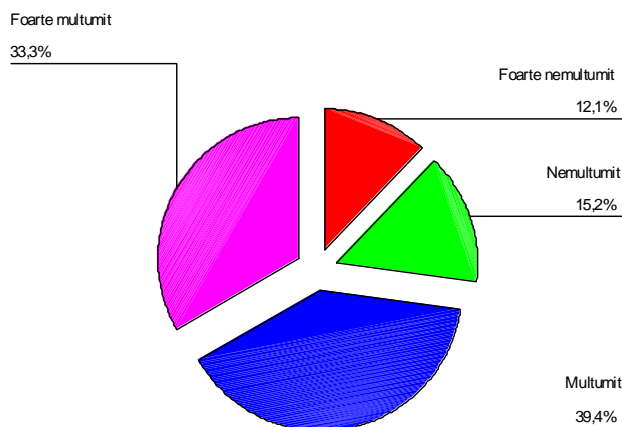




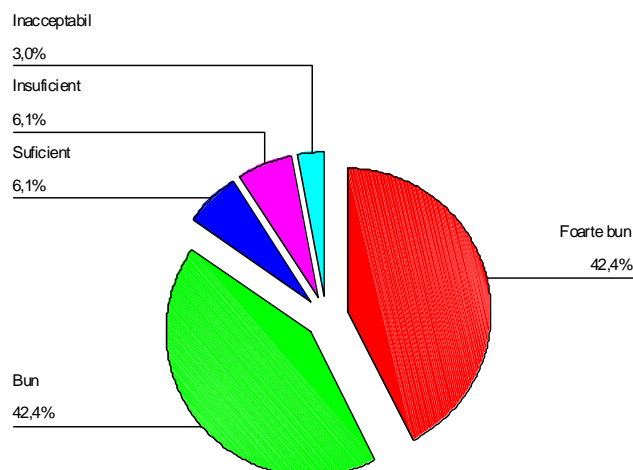
**Biroul de
Analiză și Diagnoză
Organizațională**

**ANALIZA SERVICIULUI DE SECRETARIAT DIN
PERSPECTIVA PROFESORILOR**

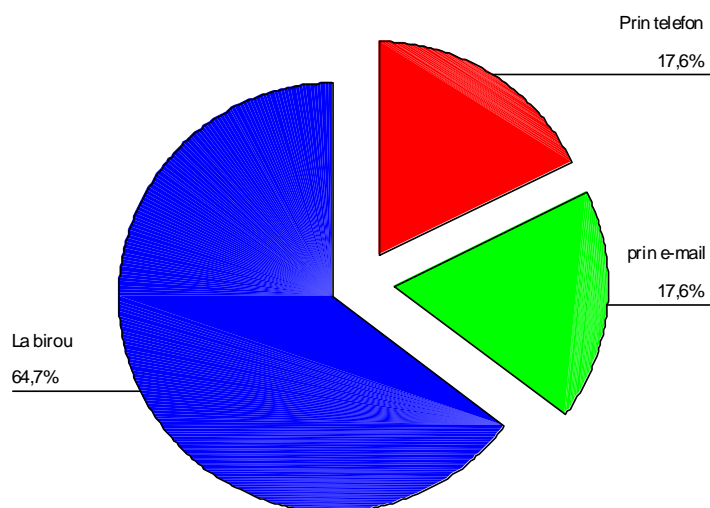
1. ”Cât de mulțumit sunteți de serviciile performate de către secretariatul din cadrul instituției în care lucrați?”: 39,4% declară că sunt mulțumiți, 33,3% foarte mulțumiți, 16,2% nemulțumiți și 12,1% foarte nemulțumiți.



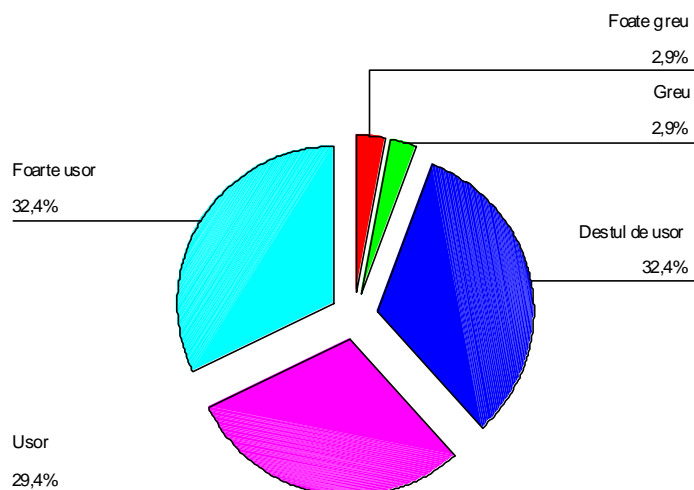
2. ”Care considerați că este nivelul de competență profesională a personalului din secretariat?”: 42,4% consideră că este foarte bun, 42,4% bun, 6,1% insuficient, 6,1% suficient și 3,0% inacceptabil.



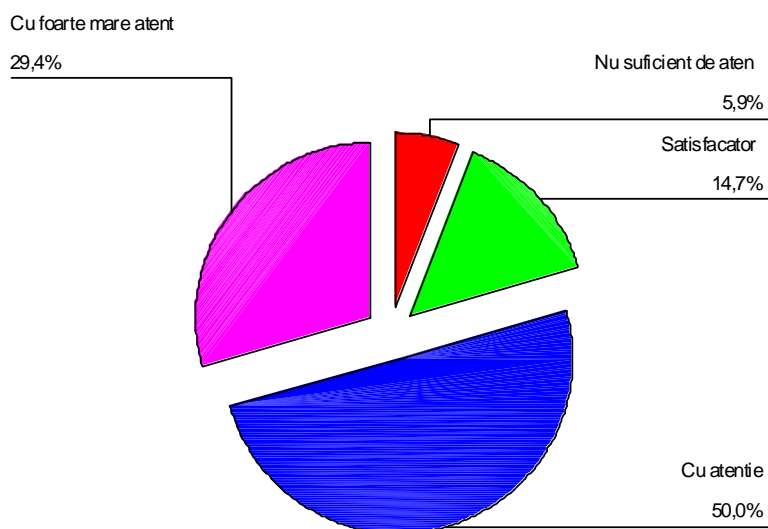
3. ”Care este modalitatea principală de comunicare cu Serviciul Secretariat?”: 64,7 % dintre profesori declară că comunică la birou, 17,6 % prin telefon și 17,6% prin e-mail.



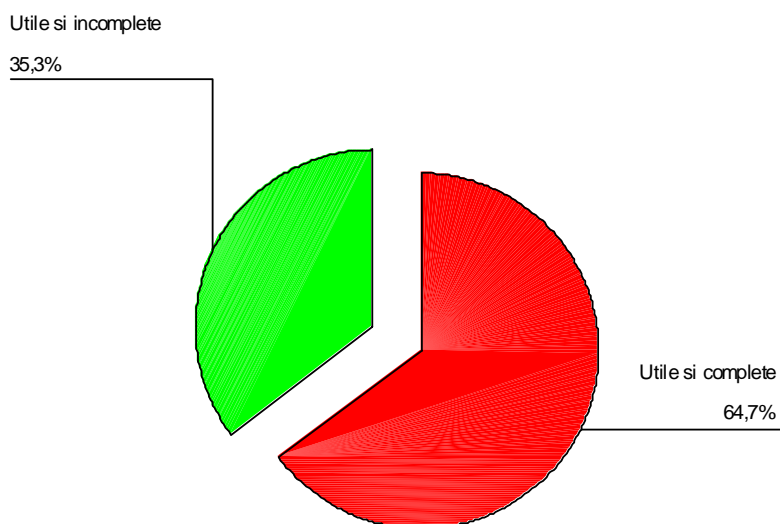
4. ”În ce măsură reușiți să contactați Serviciul Secretariat?”: 32,4% dintre profesori afirmă că reușesc foarte ușor, 32,4% destul de ușor, 29,4% ușor, 2,9% greu și 2,9% foarte greu.



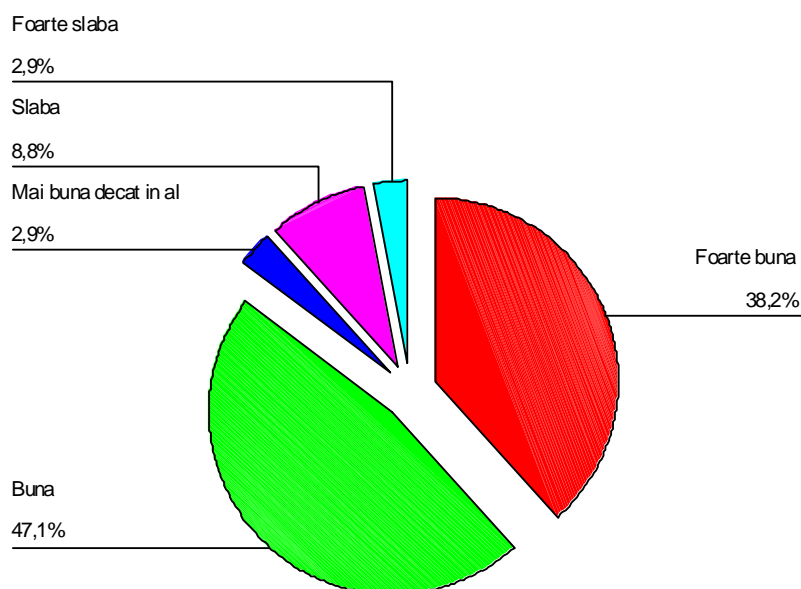
5. ”Când contactați Serviciul Secretariat, cât de atent considerați că sunteți ascultați?": 50% afirmă că sunt ascultați cu atenție, 29,4% cu foarte mare atenție, 14,7% satisfăcător și 5,9% nu suficient de atent.



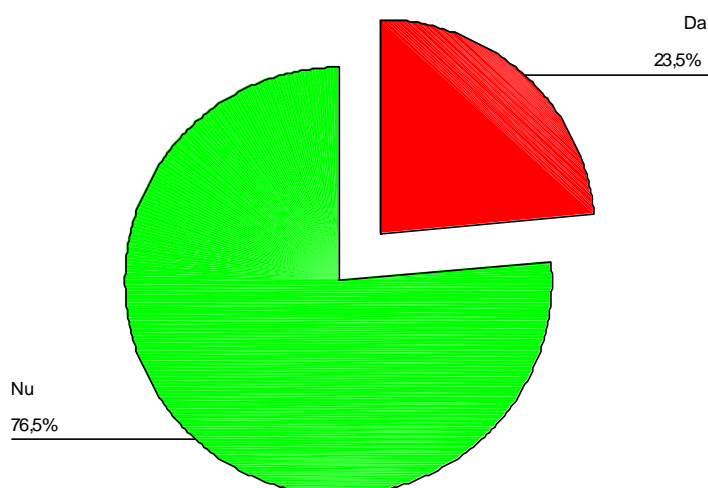
6. ” Cum calificați informațiile primite din cadrul Serviciul Secretariat?": 64,7% conșideră că sunt utile și complete și 25,3% utile și incomplete



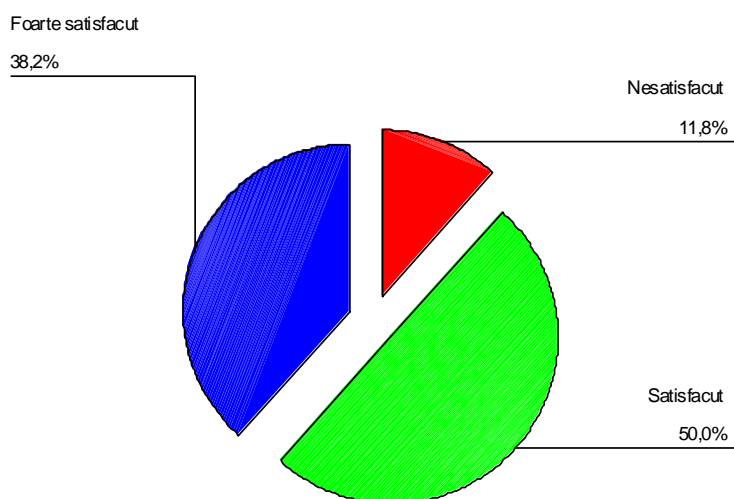
7. ”Cum apreciați eficiența procesului de soluționare a problemei dvs.de către Serviciul Secretariat?”: 47,1% răspund că este bună, 38,2% foarte bună, 8,8% slabă, 2,9% mai bună decât în alte părți și 2,9% foarte slabă.



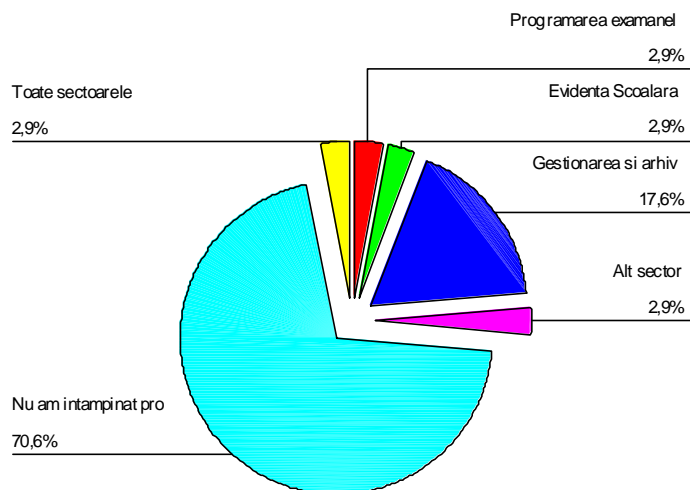
8. ”Pentru rezolvarea problemei dvs. ați fost nevoit să solicitați audiență la Decan / Rector / Președinte?” : 76,5% dintre profesori au declarat nu și 23,5% au declarat da.



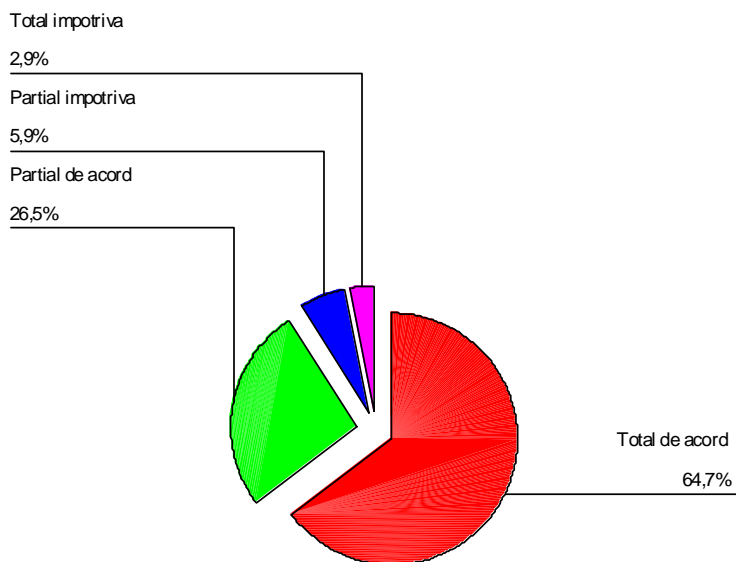
9. „În general, sunteți satisfăcut de felul în care vă sunt soluționate problemele?": 50% dintre cei intervievați sunt satisfăcuți, 38,2% foarte satisfăcuți și 11,8% nesatisfăcuți.



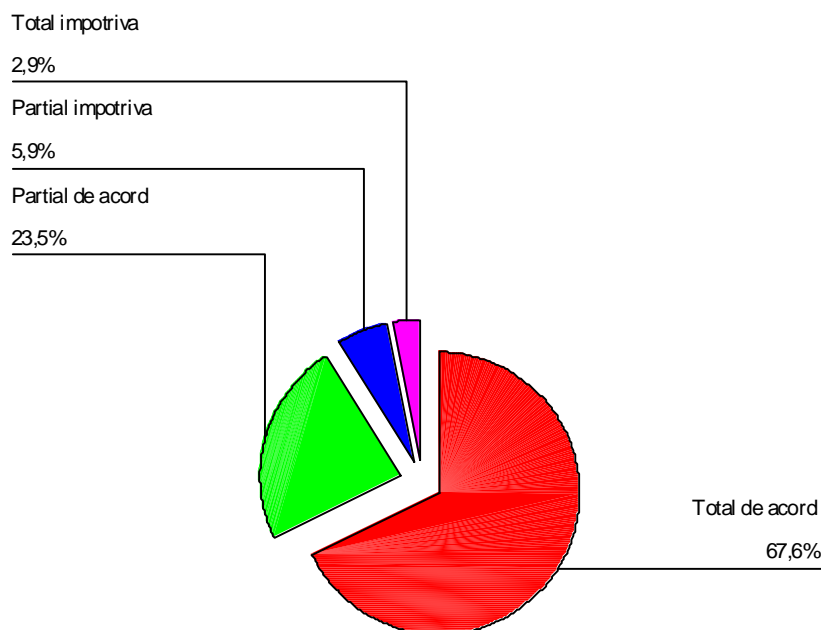
10. "Care este sectorul în care ați întâmpinat cele mai multe probleme în rezolvarea cu Serviciul Secretariat?": 70,6% dintre profesori nu au întâmpinat probleme, 17,6% au avut probleme la gestionarea și arhivare, 2,9% în ce privește eviența școlară, 2,9% la programarea examenelor, 2,9% în alte sectoare iar 2,9% în toate sectoarele.



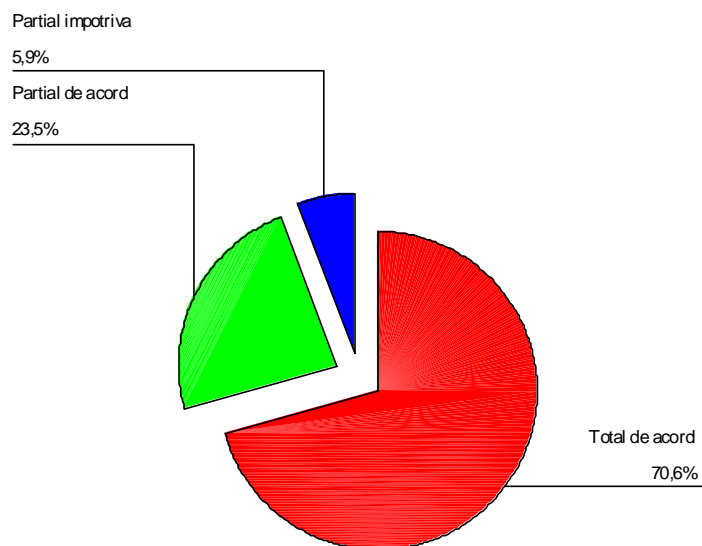
11. ” Angajații sunt deschiși și ușor de abordat?”: 64,7% dintre profesori au fost total de acord, 26,5% parțial de acord, 5,9% parțial împotriva și 2,9% total împotriva.



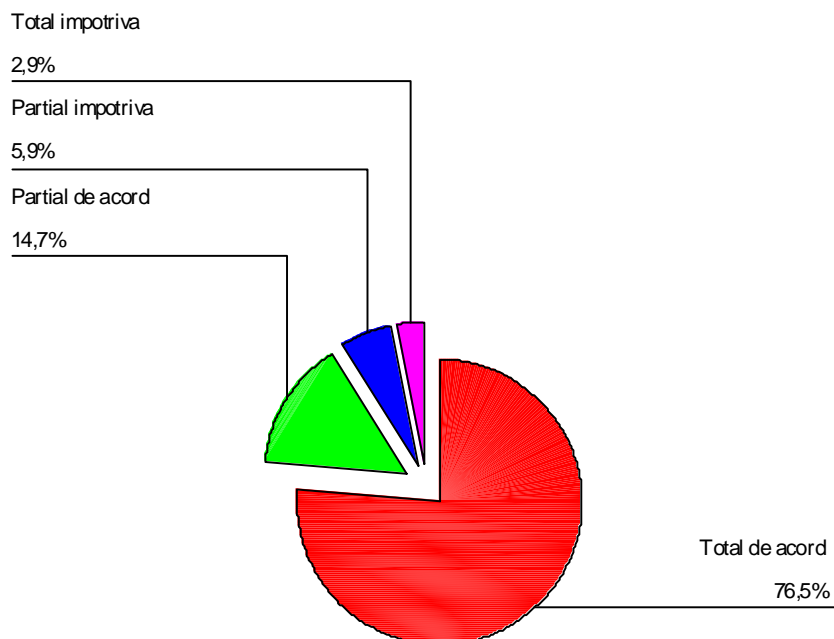
12. ” Angajații tratează cu respect toate cadrele didactice?”: 67,6% dintre cei intervievați sunt de acord, 23,5% parțial de acord, 5,9% parțial împotriva și 2,9% total împotriva.



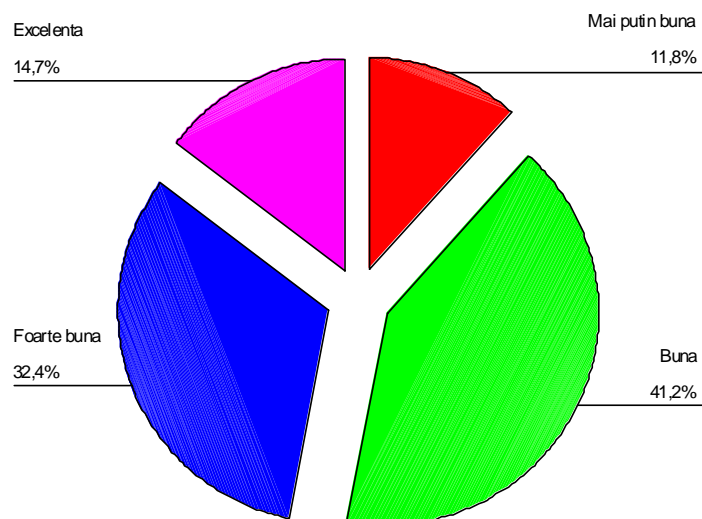
13. ”Angajații sunt buni profesioniști?”: 70,6% dintre profesori sunt total de acord, 23,5% parțial de acord și 5,9% parțial împotriva.



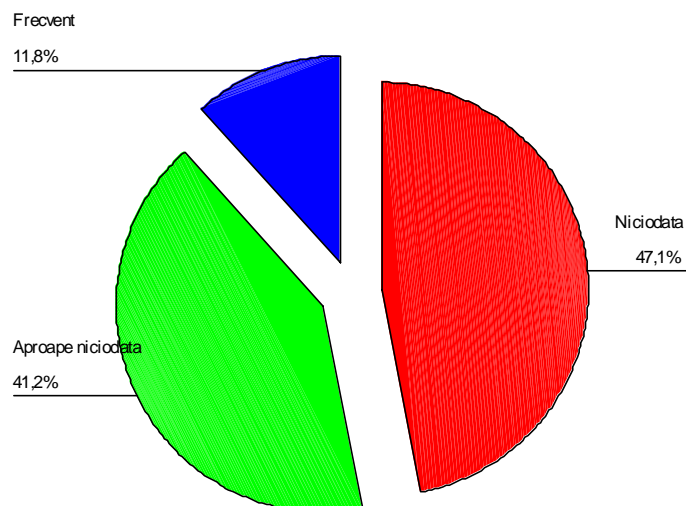
14. ”Angajații sunt corecți/cinștiți?”: 76,5% dintre intervievați sunt total de acord, 14,7% parțial de acord, 5,9% parțial împotriva și 2,9% total de acord.



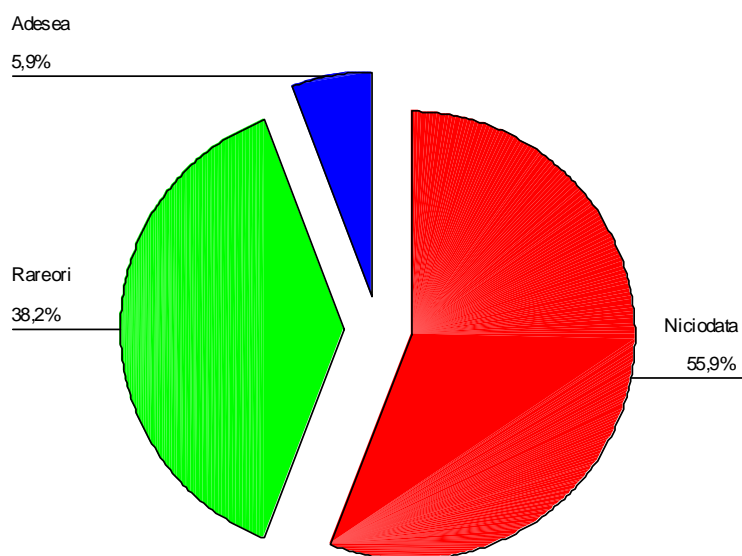
15. ” Cum apreciați relația cadru didactic-secretariat?”: 41,2% dintre profesori o consideră bună, 32,4% foarte bună, 14,7% excelentă și 11,8% mai puțin bună.



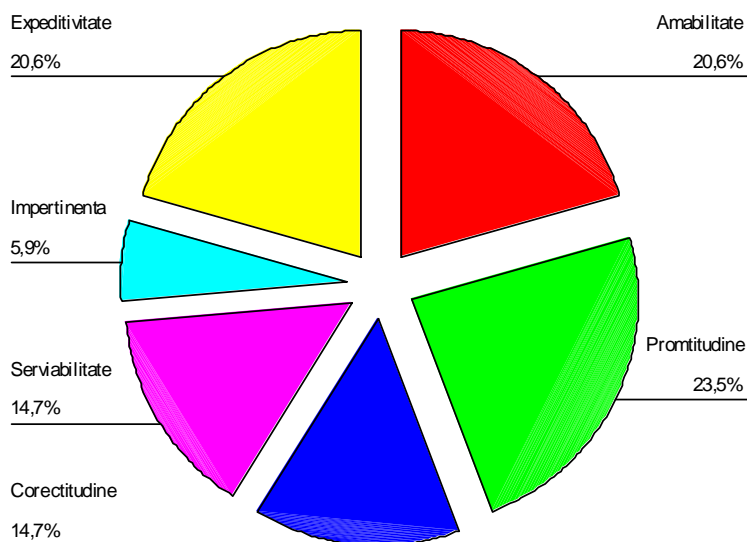
16. ”Ați întâmpinat vreodată probleme în rezolvarea sarcinilor de serviciu din cauza secretariatului?”: 47,1% dintre intervieuați răspund niciodată, 41,2% aproape niciodată și 11,8% frecvent.



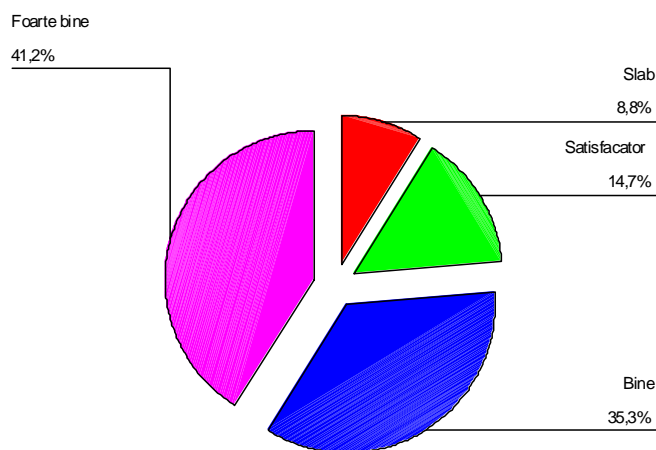
17. ”Vi s-a întâmplat vreodată să nu fiți anunțat la timp de către secretariat în legătură cu unele probleme de serviciu?”: 55,9% dintre profesori declară că nu s-a întâmplat niciodată, 38,2% rareori și 5,9% adesea .



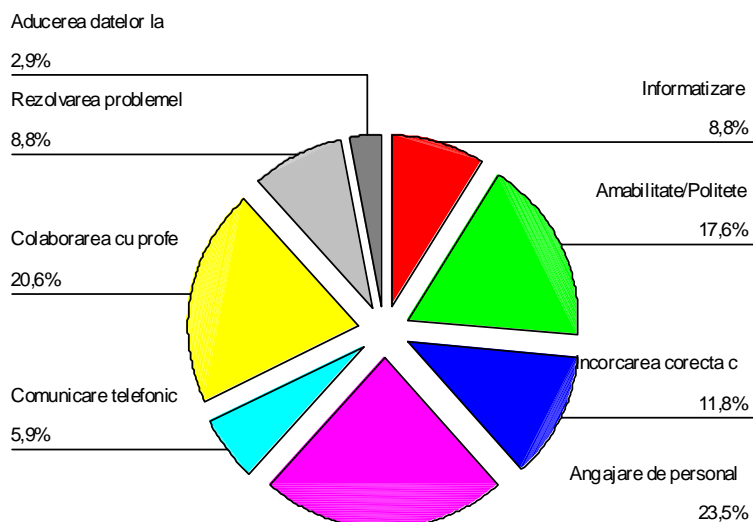
18. ”Care este cuvântul pe care l-ați alege în caracterizarea Serviciului Secretariat?”: 23,5% răspund promptitudine, 20,6% amabilitate, 20,6% expeditivitate, 14,7% corectitudine, 14,7% serviabilitate și 5,9% impertinență.



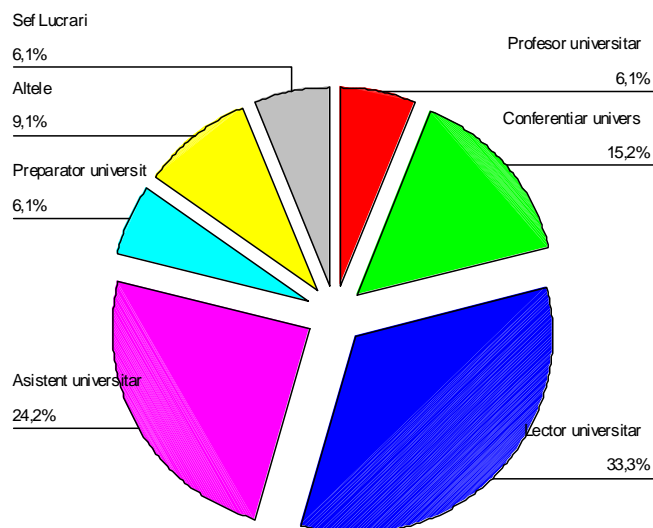
19. ”Cât de bine considerați că își îndeplinesc personalul Serviciului Secretariat, responsabilitățile de serviciu?”: 41,2% dintre intervievați afirmă că o face foarte bine, 35,3% bine, 14,7% satisfăcător



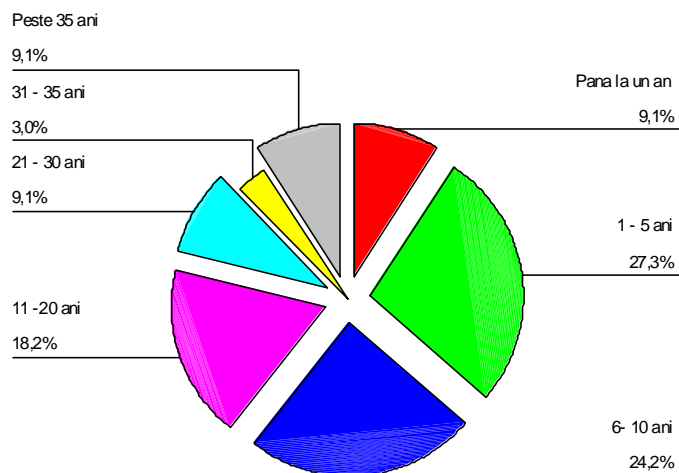
20. ”Ce propuneri și sugestii aveți pentru îmbunătățirea activității Serviciului Secretariat?”: 23,5% dintre profesori au propus angajarea de personal, 20,6% colaborarea cu profesorii și studenții, 17,6% amabilitate, politețe și promptitudine, 11,8% încărcarea corectă cu sarcini, 8,8% rezolvarea problemelor la timp și informatizarea și 2,9% aducerea datelor studenților la zi.



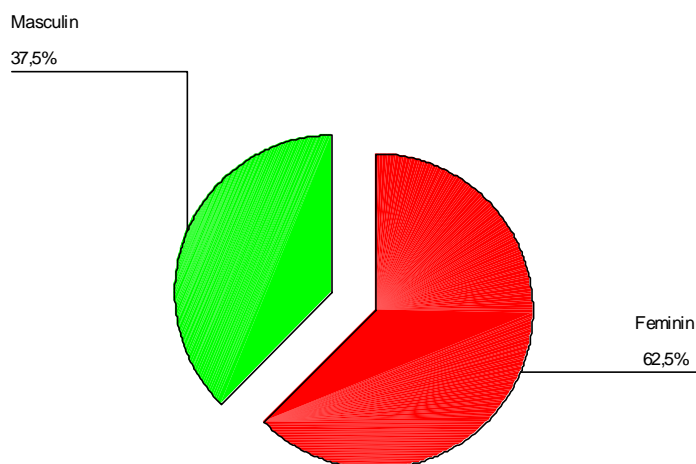
21. "Pozitia profesionala a intervievaților": 33,3% lectori, 24,2% asistenți, 15,2% conferențiar, 6,1% profesori, 6,1% preparatori și 9,1% altele.



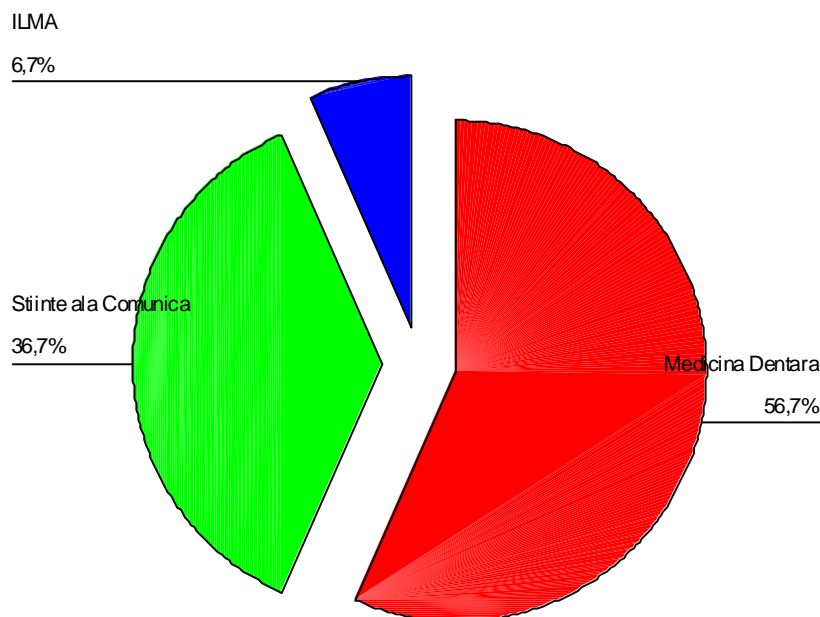
22. " Vechimea în învățământ": 27,3% între 1- 5 ani, 24,2% între 6- 10 ani, 18,2% între 11 – 20 de ani, 9,1% între 21 – 30 de ani, 9,1% peste 35 ani, 9,1 % până într-un an și 3% între 31 – 35 de ani



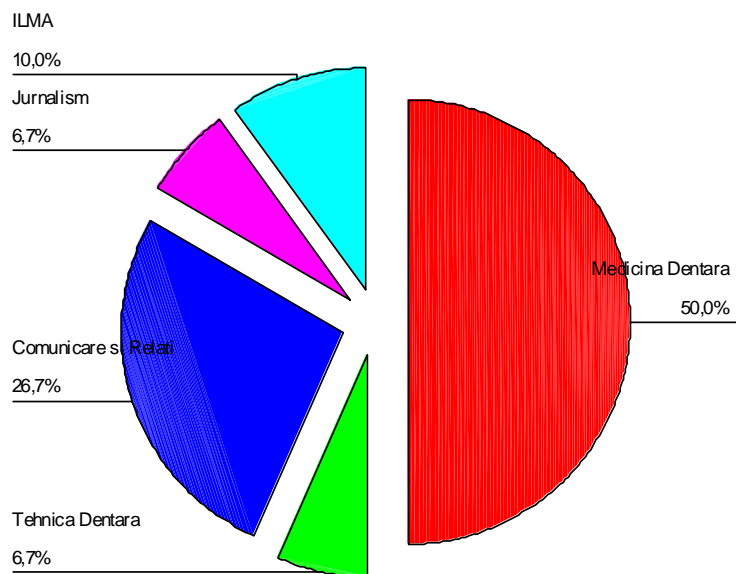
23. La întrebarea ” Care este genul? ”: 62,5% dintre intervievați sunt de gen feminin și 37,5% de gen masculin.



24. Respondenții care au răspuns la întrebări sunt : 56,7% de la **facultatea de medicină dentară**, 36,7 % **facultatea de Științe ale comunicării** și 6,7% de la **ILMA**



25. La întrebarea de la ce specializare sunt au răspuns: 59,0% **Medicină Dentară**, 26,7% **Comunicare și Relații Publice**, 10,0% **ILMA**, 6,7% **Tehnică Dentară** și 6,7% **Jurnalism**.





Asist. Dr. Alexandra-Violeta Gheorghiu

Chestionar aplicat cadrelor didactice în vederea evaluării calității activității Serviciului de Secretariat

Stimată Doamnă/ Stimate Domn,

Vă mulțumim pentru timpul acordat în vederea completării acestui chestionar. Dorim Universitatea “Apollonia” din Iași să devină un etalon al calității, iar efortul angajaților noștri să fie îndreptat spre satisfacerea deplină și în cele mai bune condiții a solicitărilor Dvs.

Vă asigurăm că opiniile și propunerile Dvs. vor fi analizate cu maximă seriozitate și vor constitui un punct de plecare în demararea acțiunilor de îmbunătățire a calității serviciilor prestate de către Serviciul Secretariat.

Vă rugăm să răspundeți la următoarele întrebări, completând / bifând răspunsul corespunzător situației care vi se potrivește. Chestionarul este anonim.

1. Cât de mulțumit/ă sunteți de serviciile performate de către secretariatul din cadrul instituției în care lucrați?

a) Foarte nemulțumit/ă b) Nemulțumit/ă c) Mulțumit/ă d) Foarte mulțumit/ă



2. Care considerați că este nivelul de competență profesională a personalului din Serviciul Secretariat?

- a) Foarte bun b) Bun c) Suficient d) Insuficient e) Inacceptabil

3. Care este modalitatea principală de comunicare cu Serviciul Secretariat?

- a) Prin telefon b) Prin e-mail c) La birou d) Alte modalități (care?)

4. În ce măsură reușiți să contactați Serviciul Secretariat?

- a) Foarte greu b) Greu c) Destul de ușor d) Ușor e) Foarte ușor

5. Când contactați Serviciul Secretariat, cât de atent considerați că sunteți ascultat/ă?

- a) Fără atenție b) Nu suficient de atent c) Satisfăcător d) Cu atenție e) Cu foarte mare atenție

6. Cum calificați informațiile primite?

- a) Utile și complete b) Utile dar incomplete c) Inutile

7. Cum apreciați eficiența procesului de soluționare a problemei Dvs. de către Serviciul Secretariat?

- a) Foarte bună b) Bună c) Mai bună decât în alte locuri d) Slabă e) Foarte slabă

8. Pentru rezolvarea problemei Dvs. ați fost nevoit să solicitați audiență la Decan/Rector/Președinte?

- a) Da b) Nu

9. În general, sunteți satisfăcut/ă de felul în care vă sunt soluționate problemele?

- a) Foarte nesatisfăcut/ă b) Nesatisfăcut/ă c) Satisfăcut/ă d) Foarte satisfăcut/ă

10. Care este sectorul în care ați întâmpinat cele mai multe probleme în relaționarea cu Serviciul Secretariat?

- a) Admitere-înmatriculări b) Programarea examenelor c) Evidența școlară
 d) Gestionarea și arhivarea documentelor e) Alt sector (care?)
 f) Nu am întâmpinat probleme în relaționarea cu secretariatul

11. În ce măsură sunteți de acord cu următoarele afirmații privind Serviciul Secretariat?

	Total de acord	Parțial de acord	Parțial împotrivă	Total împotrivă
Angajații sunt deschiși și ușor de abordat				
Angajații tratează cu respect toate cadrele didactice				
Angajații sunt buni profesioniști				
Angajații sunt corecți /cinstiți				



12. Cum apreciați relația cadru didactic – secretariat?

- a) Mai puțin bună b) Bună c) Foarte bună d) Excelentă

13. Ați întâmpinat vreodată probleme în rezolvarea sarcinilor de serviciu din cauza secretariatului?

- a) Niciodată b) Aproape niciodată c) Frecvent d) Întodeauna

14. Vi s-a întâmplat vreodată să nu fiți anunțat la timp de către secretariat în legătură cu unele probleme de serviciu?

- a) Niciodată b) Rareori c) Adesea d) Tot timpul

15. Care este cuvântul pe care l-ați alege în caracterizarea Serviciului Secretariat?

- a) Amabilitate b) Promptitudine c) Corectitudine d) Serviabilitate
e) Impertinență f) Expeditivitate g) Plictiseală h) Indiferență

16. Cât de bine considerați că își îndeplinește personalul Serviciului Secretariat responsabilitățile de serviciu?

- a) Foarte slab b) Slab c) Satisfăcător d) Bine e) Foarte bine

17. Ce propuneri și sugestii aveți pentru îmbunătățirea activității Serviciului Secretariat?

.....
.....
.....

18. Poziție profesională:

- a) Profesor universitar b) Conferențiar universitar c) Lector universitar
d) Asistent universitar e) Preparator universitar f) Alta (care?)

19. Vechimea în învățământ:

- a) Până la un an b) 1 - 5 ani c) 6 - 10 ani d) 11 - 20 ani e) 21 - 30 ani
f) 31 - 35 ani g) Peste 35 de ani

20. Genul:

- a) feminin b) masculin

21. Facultatea: Specializarea:

Vă mulțumim pentru colaborare.