

RAPORT

PRIVIND GRADUL DE SATISFACTIE

A BENEFICIARILOR PROGRAMELOR

SOCRATES ȘI LEONARDO DA VINCI

2006

Cuprins

DATE GENERALE ȘI METODOLOGIE	3
DESCRIEREA RESPONDENȚILOR LA CHESTIONARUL DE SATISFACȚIE	4
SURSELE DE INFORMARE ALE BENEFICIARILOR PROGRAMELOR SOCRATES ȘI LEONARDO DA VINCI	7
GRADUL GENERAL DE SATISFACȚIE A BENEFICIARILOR PROGRAMELOR SOCRATES ȘI LEONARDO	10
ÎN CE MĂSURĂ PARTICIPAREA LA PROIECT A CORESPUNS NEVOILOR DE FORMARE PROFESIONALĂ ȘI DEZVOLTARE PERSONALĂ?	10
ÎN CE MĂSURĂ PARTICIPAREA LA PROIECT A CORESPUNS NEVOILOR INSTITUȚIEI?	11
CUM APRECIAȚI SPRIJINUL FINANCIAR ACORDAT DE PROGRAMELE SOCRATES ȘI LEONARDO DA VINCI?	13
CUM APRECIAȚI COOPERAREA CU PERSONALUL AGENȚIEI?	14
CUM EVALUAȚI CALITATEA CONSULTANȚEI ȘI ASISTENȚEI TEHNICE ACORDATE DE PERSONALUL AGENȚIEI?	15
CUM APRECIAȚI INTERVALUL DE TIMP ÎN CARE V-A RĂSPUNS PERSONALUL AGENȚIEI?	16
COMENTARIILE NEGATIVE ȘI SUGESTIILE FĂCUTE DE RESPONDENȚI	17
SUGESTIILE ȘI RECOMANDĂRI FĂCUTE DE RESPONDENȚI	18
COMENTARIILE POZITIVE	18

I. Date generale și metodologie

Sondajul privind gradul de satisfacție al beneficiarilor programelor Socrates și Leonardo da Vinci s-a desfășurat în perioada 29 mai – 10 iunie 2006.

Scopul acestui sondaj a fost să măsoare gradul de satisfacție al beneficiarilor din toate regiunile țării, atât privind programele Socrates și Leonardo, cât și privind activitatea Agenției Naționale pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale (ANPCDEFP).

Chestionarul de satisfacție a fost trimis pe două liste de discuții/email, respectiv inspectori@socrates.ro (care cuprinde adresele email ale tuturor Inspectorilor pentru gestionarea programelor comunitare și a problematicii de integrare europeană din toate județele țării) și grundtvigers@yahoo.com (care cuprinde adresele de email ale persoanelor și instituțiilor implicate în proiecte de educația adulților), ca și pe adresele email ale tuturor Birourilor de programe comunitare din universitățile participante în programul Erasmus), și pe adresele email ale tuturor promotorilor Leonardo.

Au fost primite 767 de răspunsuri la chestionare prin email, fax și poștă, până la data de 10 iunie 2006. Chestionarele trimise prin email sau fax după această dată (uneori chiar și cu două săptămâni întârziere) nu au fost luate în considerare. Numărul de chestionare primite a crescut cu 63% față de anul 2005. De altfel, s-a remarcat o disponibilitate aproape spectaculoasă a beneficiarilor de a răspunde la chestionar, primele răspunsuri sosind pe email la circa 30 de minute după trimiterea chestionarelor. În plus, în multe dintre chestionare sau în mesajul email care însoțea chestionarul completat, beneficiarii au ținut să mulțumească pentru că li se dă ocazia să-și exprime opinia.

A fost folosit chestionarul de satisfacție aplicat în anul 2005, adăugându-se însă două întrebări legate de activitatea ANPCDEFP, și anume întrebările 9 – Cum evaluați calitatea consultanței și asistenței tehnice acordate de personalul ANPCDEFP (la care s-a răspuns pe o scală de la 1 la 5, unde 1 = foarte slabă și 5 = excelentă) și 10 – Cum apreciați intervalul de timp în care v-a răspuns personalul Agenției la solicitări (întrebare la care s-a răspuns pe o scală de la 1 la 4, unde 1 = mi s-a răspuns foarte greu și 4 = mi s-a răspuns foarte prompt). O altă diferență

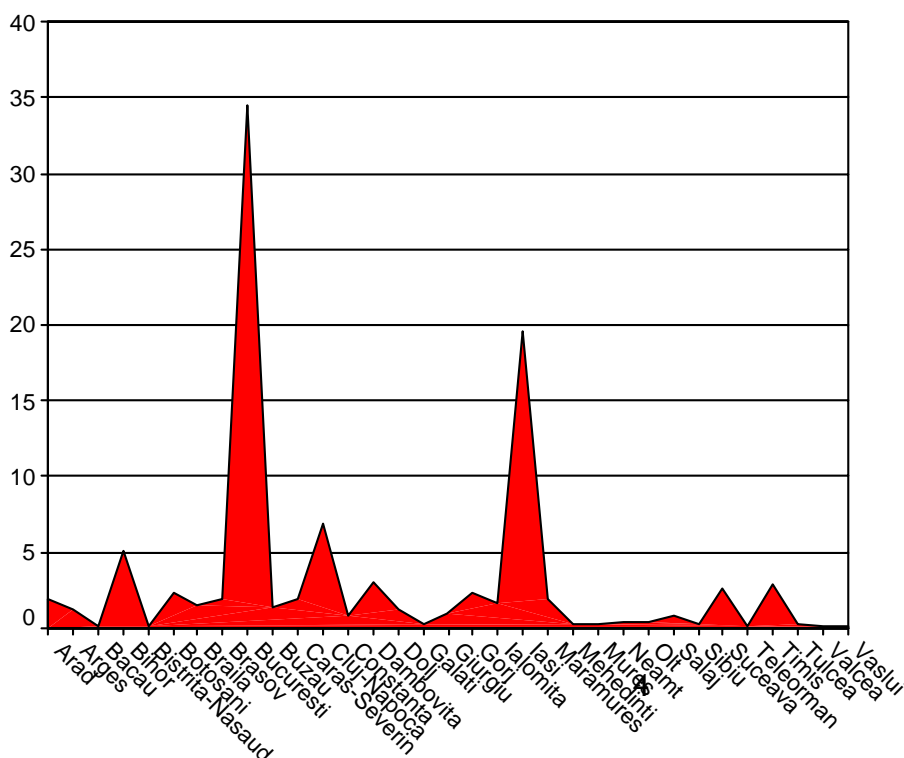
față de chestionarul aplicat în anul 2005, a fost că anul acesta s-a dat posibilitatea beneficiarilor să completeze chestionarul în mod anonim. Cei care au dorit să rămână anonimi, au fost rugați totuși să precizeze județul de apartenență și tipul de instituție din care fac parte, pentru a ne ajuta în prelucrarea datelor statistice.

Sondajul s-a axat pe următoarele criterii de satisfacție (chestionarul propriu-zis se găsește în Anexa I) :

- I.1. Gradul general de satisfacție privind participarea în proiecte Socrates și Leonardo da Vinci (nevoi de formare profesională și dezvoltare profesională și nevoi ale instituției din care face parte beneficiarul).
- I.2. Gradul general de satisfacție privind sprijinul financiar acordat de programele Socrates și Leonardo da Vinci.
- I.3. Gradul general de satisfacție privind cooperarea cu personalul Agenției.
- I.4. Gradul general de satisfacție privind consultanța și asistența tehnică acordate de personalul Agenției.
- I.5. Gradul general de satisfacție privind intervalul de timp în care Agenția a răspuns la solicitările sau întrebările beneficiarului.

Gradul general de satisfacție a fost calculat prin însumarea răspunsurilor de tip „suficient”, „în mare măsură” și „în foarte mare măsură”.

2. Descrierea respondenților la chestionarul de satisfacție



Din cele 767 de persoane care au răspuns la chestionar, cele mai multe provin din București (34,6%), Iași (19,6%), Cluj-Napoca (6,9%) și Bihor (5,1%).

Figura I

Majoritatea respondenților sunt studenți – 42,5% și cadre didactice (de la grădiniță la învățământ universitar) – 34,6%. Cele mai puține răspunsuri au venit din partea inspectorilor școlari – 1,4%.

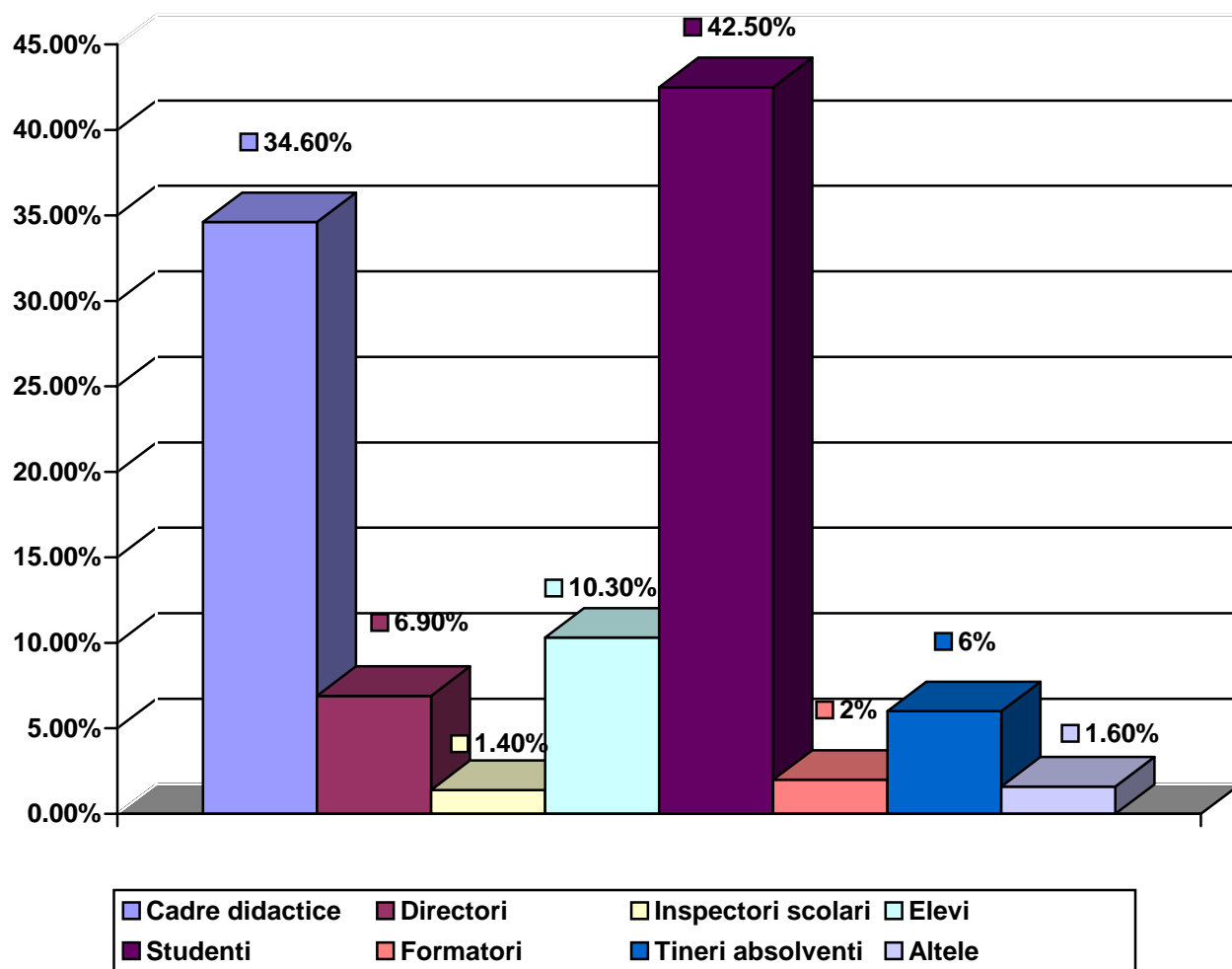


Figura 2

Cele mai multe răspunsuri au venit din partea beneficiarilor Erasmus (41,6%), Comenius (36,3%) și Leonardo A (13,2%).

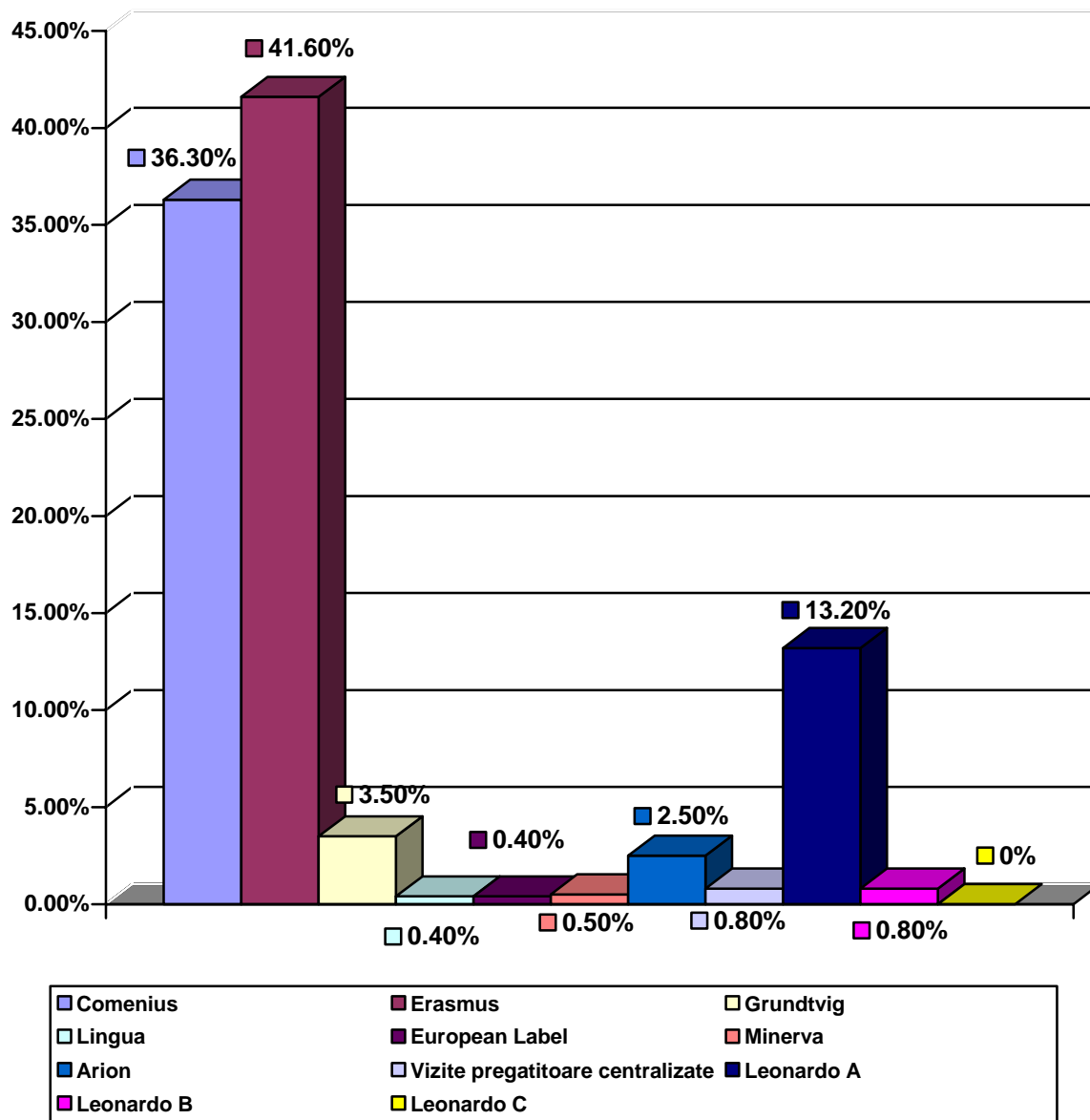


Figura 3

3. Sursele de informare ale beneficiarilor programelor Socrates și Leonardo da Vinci

La modul general, pentru persoanele care au răspuns la chestionarul de satisfacție, cele mai importante surse de informare privind programele Socrates și Leonardo sunt „Alți participanți la proiecte” (43,1%) – lucru îmbucurător, deoarece arată că proiectele Socrates și Leonardo au efecte multiplicatoare și că participanții la proiecte nu țin informațiile pe care le dețin doar pentru ei, ci le diseminează; „Publicații și alte materiale elaborate de Agenție, inclusiv pagina web” (36,8%); „Pagini web, liste de discuții, alte modalități internet” (35,7%) și „Conducerea instituției” (35,6%).

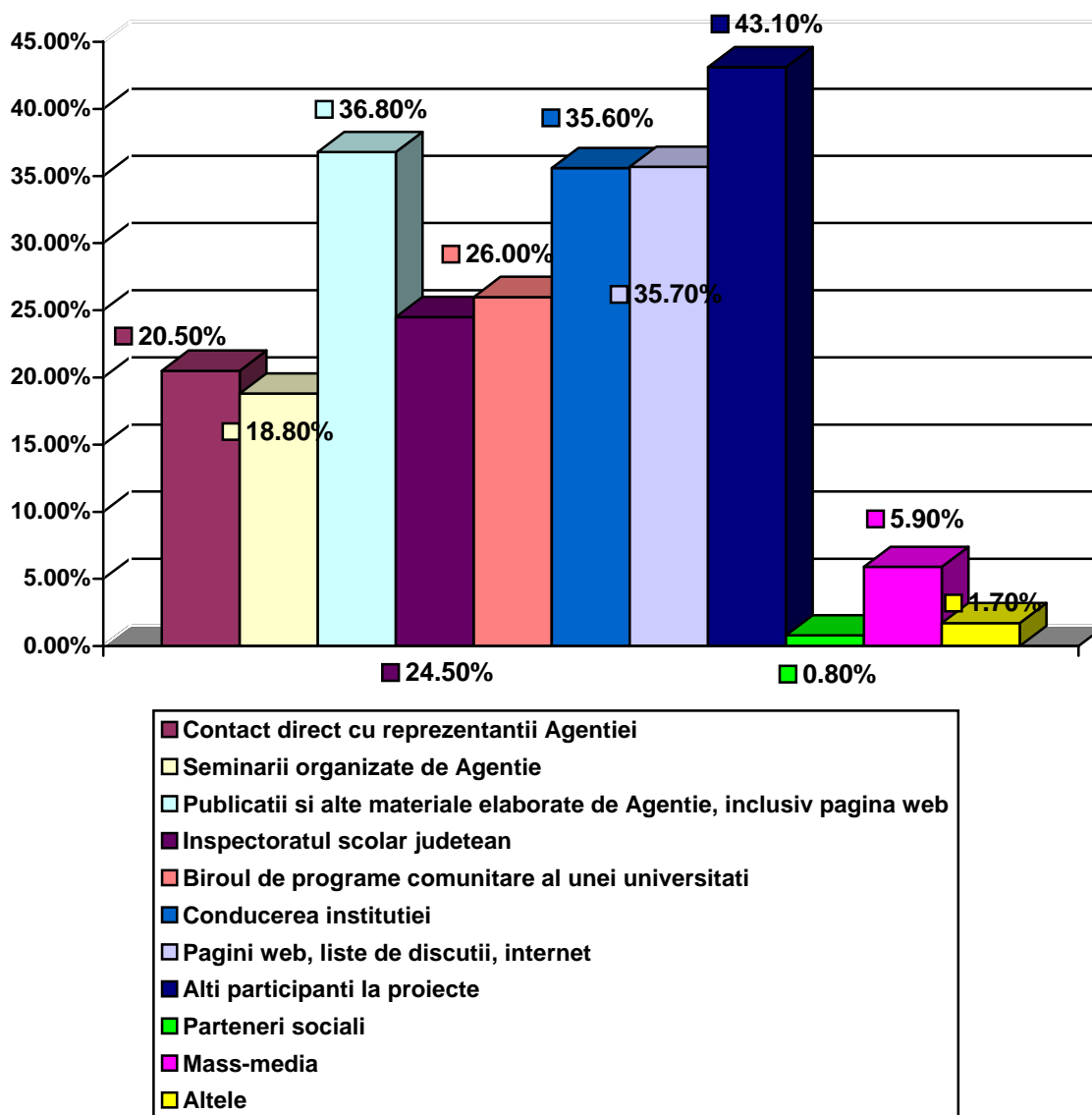


Figura 4

În ce privește sursele de informare preferate în funcție de tipul de instituție, datele arată următoarele (vezi Figura 5):

- Pentru institute, cele mai importante surse de informare sunt cele legate de Agenție – contact direct cu reprezentanții ANPCDEFP, seminarii, publicații
- Pentru instituțiile de învățământ preuniversitar, cea mai importantă sursă de informare este Inspectoratul Școlar Județean (94,1%), urmat de mass-media (73,3%) și surse legate de Agenție – reprezentanții Agenției (70,1%), seminarii (72,2%) și publicații (70,1%)
- Pentru instituțiile de învățământ universitar, cea mai importată sursă de informare este Biroul de programe comunitare din cadrul universității (97%), urmat de conducerea instituției (49,6%), pagini web, liste de discuții, internet (48%) și alți participanți la proiecte (38%)
- Pentru inspectoratele școlare, casele corpului didactic etc, principala sursă de informare o constituie partenerii sociali
- Pentru ONG-uri, principalele surse de informare constau în contactul direct cu reprezentanții Agenției și seminariile organizate de ANPCDEFP
- Pentru companii, sursa de informare o constituie partenerii sociali.

Nota bene: Este îmbucurător faptul că instituțiile de învățământ preuniversitar se informează în primul rând prin inspectoratele școlare județene, iar instituțiile de învățământ universitar prin birourile de programe comunitare, aceasta dovedind că rețeaua creată exact în acest scop (de informare, promovare a programului și diseminare) funcționează.

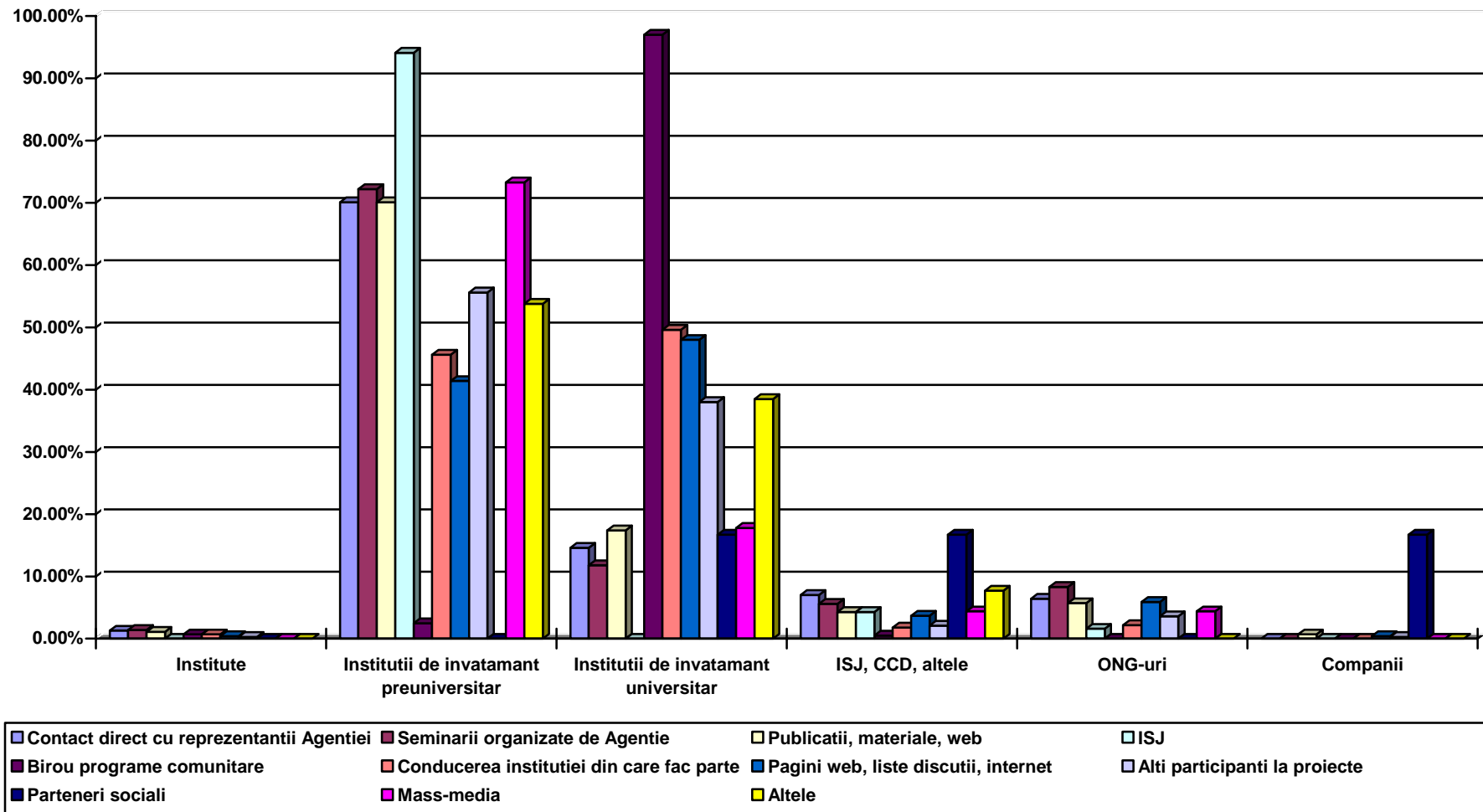


Figura 5

4. Gradul general de satisfacție a beneficiarilor programelor Socrates și Leonardo

4.1 În ce măsură participarea la proiect a corespuns nevoilor de formare profesională și dezvoltare personală?

- Grad general de satisfacție = 98,2%

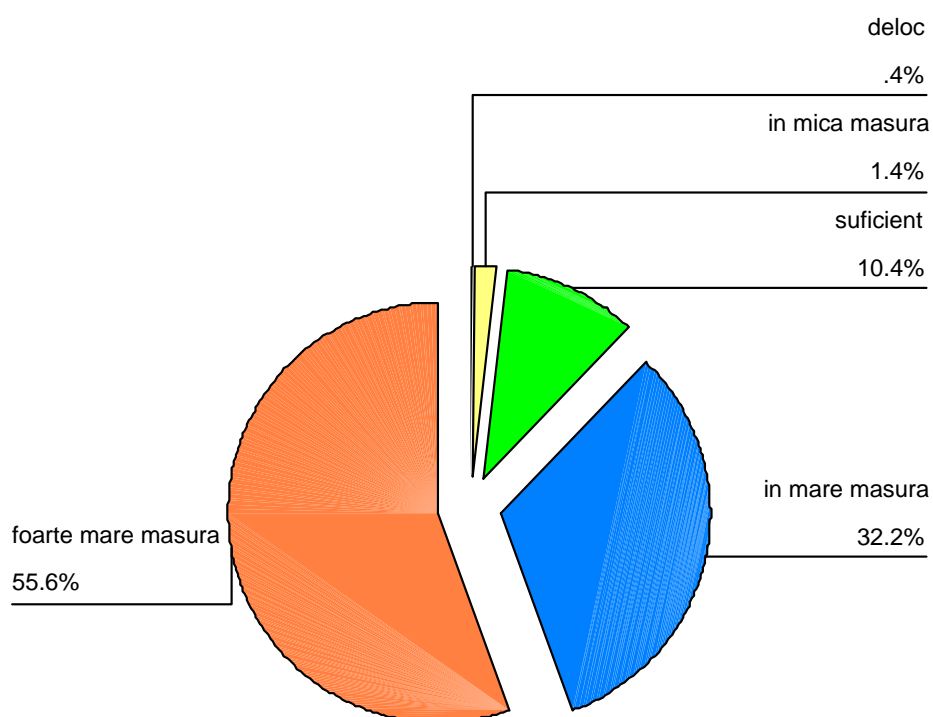


Figura 6

4.2 În ce măsură participarea la proiect a corespuns nevoilor instituției?

- **Grad general de satisfacție = 93,7%**

Deși gradul general de satisfacție este comparabil cu gradul de satisfacție privind nevoile personale, remarcăm totuși că procentul celor care au răspuns „în foarte mare măsură” la întrebarea privind nevoile instituției este de 29,7%, comparativ cu 55,6% care au răspuns „în foarte mare măsură” la întrebarea privind nevoile personale (vezi Figura 8 pentru o comparație a ponderii nevoilor personale versus nevoile instituției).

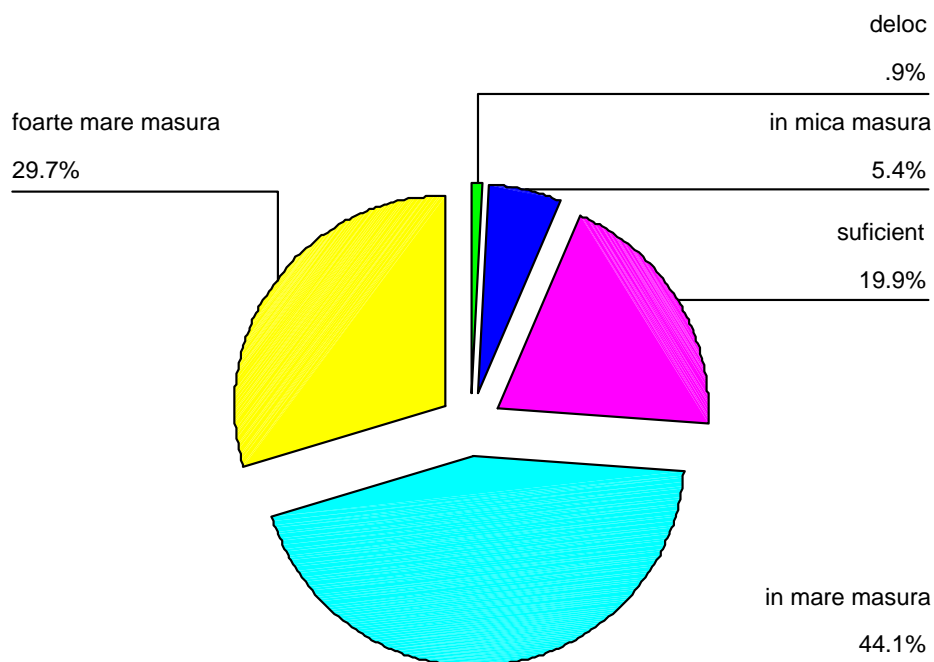


Figura 7

Nevoi personale/Nevoile instituției

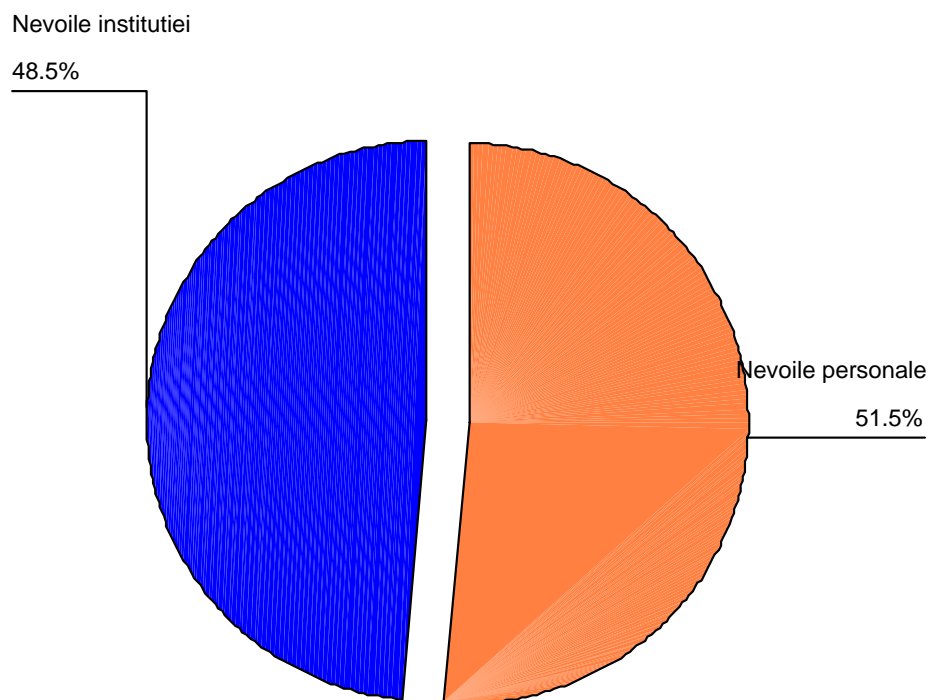


Figura 8

4.3 Cum apreciați sprijinul financiar acordat de programele Socrates și Leonardo da Vinci?

- **Grad general de satisfacție: 69%**

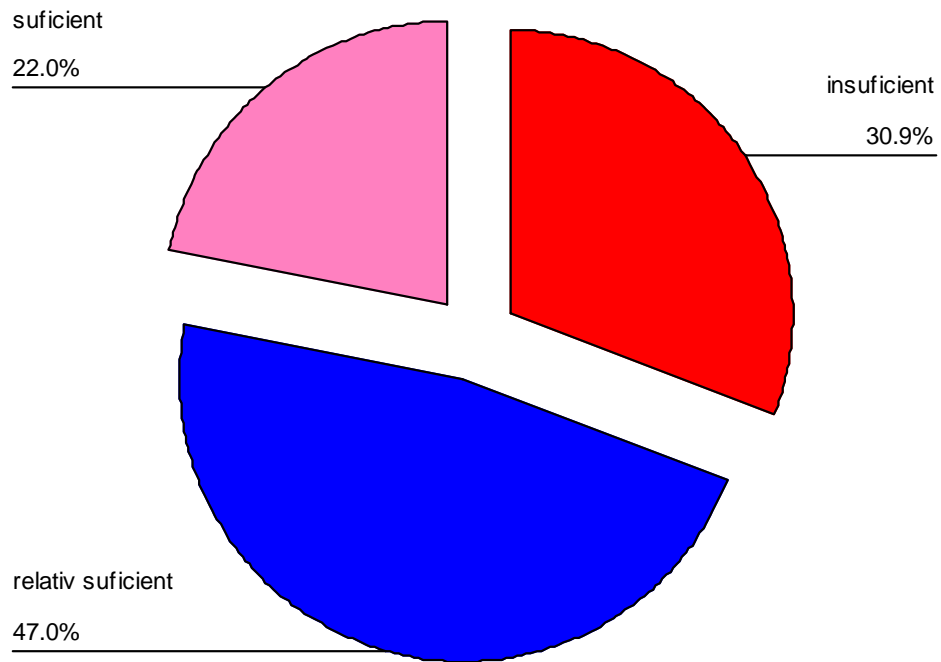


Figura 9

4.4 Cum apreciați cooperarea cu personalul Agenției?

- **Grad general de satisfacție = 92,2%**

Nota bene: Procentul celor care au considerat cooperarea cu personalul Agenției foarte bună este considerabil – 67,3%

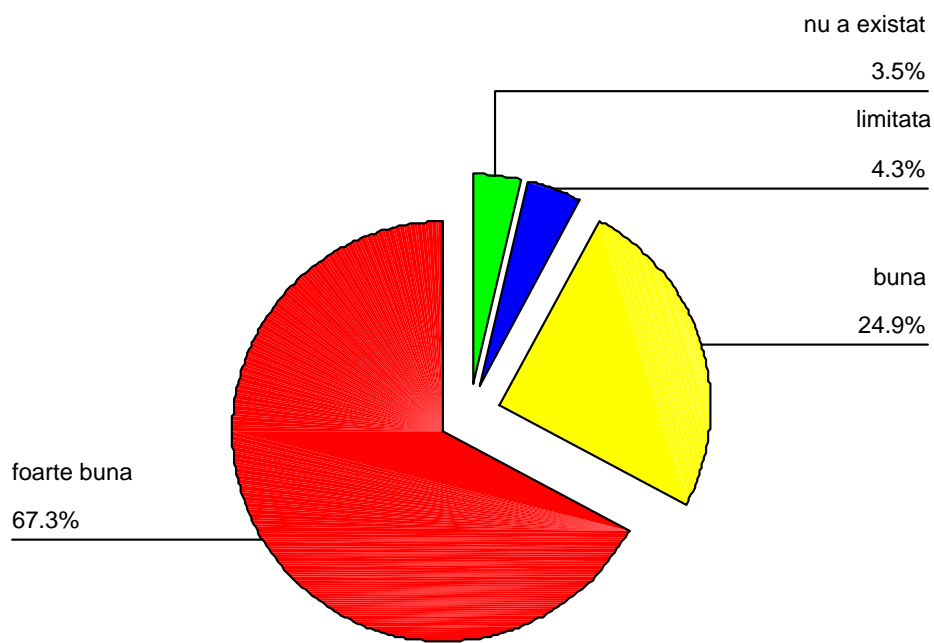


Figura 10

4.5 Cum evaluați calitatea consultanței și asistenței tehnice acordate de personalul Agenției?

- **Grad general de satisfacție = 98,3%**

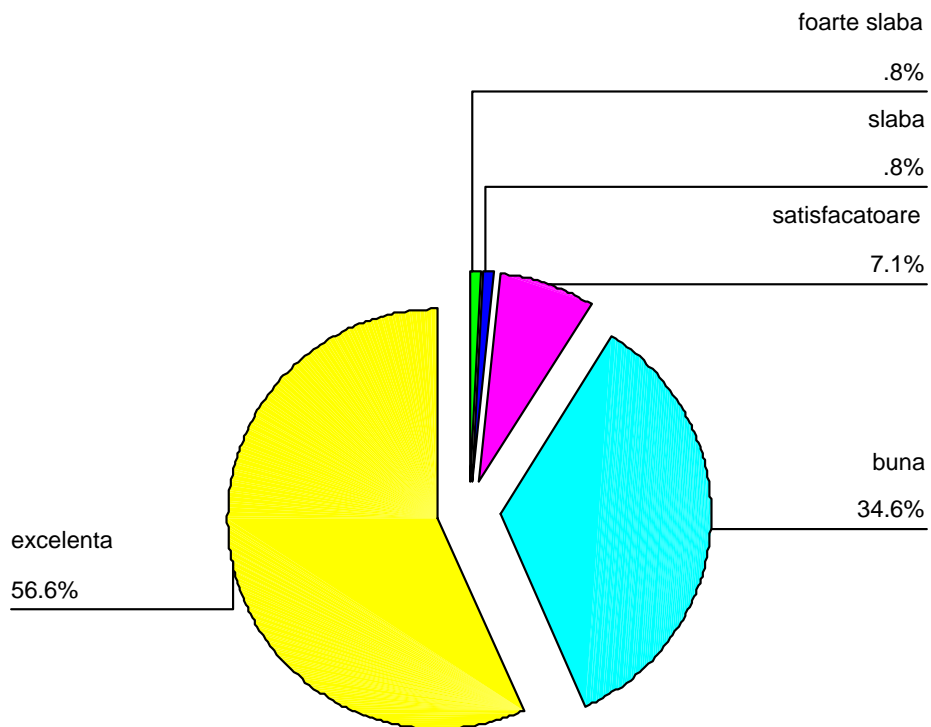


Figura 11

4.6 Cum apreciați intervalul de timp în care v-a răspuns personalul Agenției?

- **Grad general de satisfacție: 97,2%**

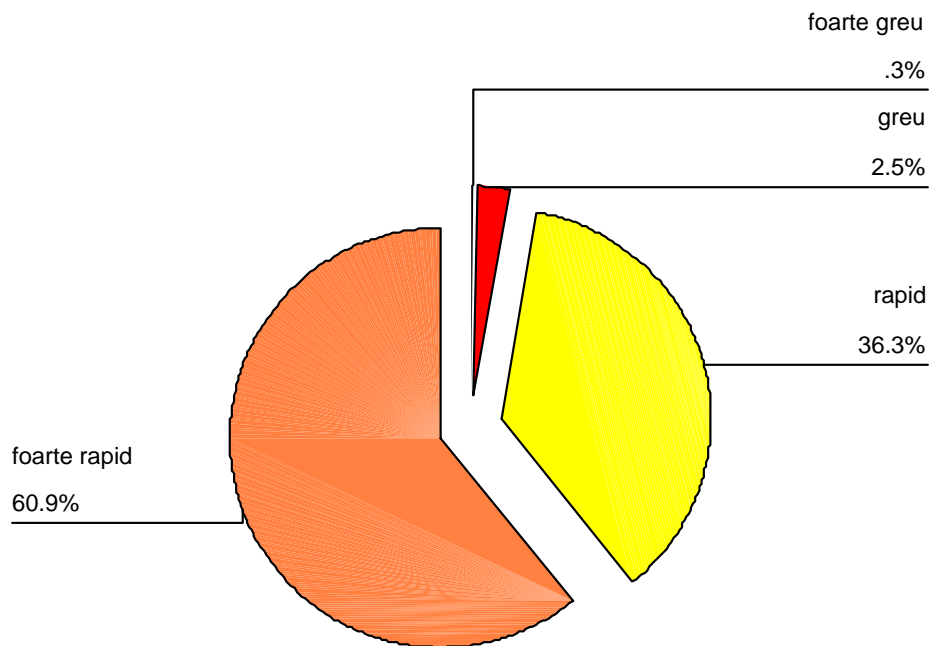


Figura 12

5. Comentarii negative și sugestii făcute de respondenți

Majoritatea comentariilor negative făcute respondenți sunt legate de următoarele probleme:

- finanțarea proiectelor care s-ar dori mai consistentă. În primul rând, acest lucru nu depinde de Agenție, ci de bugetul alocat de către Comisia Europeană. În al doilea rând, majoritatea respondenților (69%) consideră totuși finanțarea ca fiind „suficientă” sau „relativ suficientă” (vezi pag. 13, Figura 9)
- respondenții ar dori să cunoască fișele de evaluare folosite de Agenție pentru proiecte. În cele mai multe dintre cazuri, acest lucru este imposibil, deoarece publicarea fișelor de evaluare ar duce la elaborarea unor proiecte „tip”, toate obținând calificativul maxim. De exemplu, dacă s-ar publica o fișă de evaluare care ar conține criteriul „Cunoașterea de către candidat a domeniului X”, evident că toți candidații s-ar pregăti în mod special în domeniul X.

Criteriile de evaluare sunt descrise în Apelul național la propuneri, respectiv în Apelul la propuneri la Comisiei Europene. Reamintim că nici Comisia însăși nu face publice fișele de evaluare.

Rămânând în aceeași notă, unii respondenți solicită publicarea pe site a unor proiecte aprobate, ca „sursă de inspirație”. Remarcăm că Agenția nu poate face în nici un caz acest lucru, deoarece proprietatea intelectuală asupra acestor proiecte aparține autorilor lor, publicarea lor de către Agenție fiind în consecință ilegală. Toți candidații au posibilitatea de a consulta listele cu proiectele aprobate și de a contacta direct instituțiile și persoanele respective, solicitând consultarea proiectului respectiv, dacă li se permite de către autori.

Alți respondenți spun că le este dificil să se deplaseze la București pentru a consulta fișa de evaluare a proiectului lor (atunci când acesta a fost respins sau trecut pe lista de rezervă) și ar dori să li se explice motivele pentru care proiectul a fost respins prin email. Aceste comentarii au fost luate în considerare de conducerea Agenției și se va încerca găsirea unei soluții, în măsura în care resursele umane și financiare o permit.

- unii respondenți sunt de părere că există prea multă birocrație. Aceasta se datorează atât reglementărilor și cerințelor Comisiei Europene, cât și cerințelor certificării ISO 9001. Nu

ne rămâne decât să sperăm că noua generație de programe 2007-2013 ne va aduce promisa simplificare a procedurilor.

Sugestii și recomandări făcute de respondenți

- eliminarea perioadei de trei ani de la plecarea în mobilitate și până când persoana respectivă poate aplica din nou pentru o mobilitate.

Nota bene: este o restricție impusă de reglementările Comisiei Europene, în dorința de a da șansa cât mai multor persoane să beneficieze de programele Socrates și Leonardo da Vinci.

Recomandăm specificarea acestui lucru în Apelul național la propuneri publicat anual de Agenție.

- avansul din grantul acordat să fie mai mare de 80%, adică 90% sau chiar 100%.
- Nota bene:* este o restricție impusă de reglementările Comisiei Europene.
- mai multe exemple de bună practică publicate pe pagina web a Agenției.

6. Comentarii pozitive

“Calitatea și coerența personalului care lucrează în programele Socrates caracterizează, din păcate, puține instituții publice din România actuală. Sper să fie în continuare motivați și să lucreze cu aceeași plăcere, complianță și competență pe care ni le-au impus și nouă, pentru că am învățat reciproc să dialogăm și să ne gândim ideile în proiecte.”

„Când am preluat proiectul nu știam nimic. Am învățat despre toate cu ajutorul Agenției, rapoarte financiare, raportări, întocmire de documente și diseminare. M-am transformat într-o persoană mult mai comunicativă și energică, mai informată și mult mai preocupată de ce se întâmplă bun și frumos în jurul meu.”

„Apreciez în mod deosebit profesionalismul personalului Agenției, promptitudinea la solicitări și transparența acțiunilor întreprinse”.

„Entuziasmul și angajarea personalului Agenției să se regăsească la nivelul tuturor inspectoratelor județene. Mai ales după 1 ianuarie.”

„Toata considerația pentru munca colegilor noștri de la ANPCDEF!”

„Apreciez modul deschis de comunicare cu beneficiarii și dorința de a ne sprijini în identificarea de soluții la problemele cu care ne confruntăm.”

„Vă felicit pentru noua pagină web, deoarece se pot obține informații mult mai ușor.”

„Eu vă mulțumesc pentru această oportunitate. Nu vă opriți aici!”

„Apreciem în mod special promptitudinea și amabilitatea pe care au dovedit-o reprezentanții Agenției în fața oricărei solicitări lansate de noi telefonic sau prin email.”

„Felicit personalul Agenției pentru sprijinul acordat”.

„Apreciez rigoarea și consistența monitorizării.”

„Foarte utile au fost și cele două reuniuni de monitorizare pt. responsabili de proiecte lingvistice de la București, deoarece ne-au oferit consultanță directă (mai ales în domeniul financiar, unde pregătirea noastră, a profesorilor, este zero), dar și exemple de bună practică.”

„Acest tip de proiecte sunt absolut necesare pentru familiarizarea noastră cu activitățile partenerilor europeni pentru o mai bună înțelegere și aplicare a metodelor moderne și eficiente pe care le folosesc în sistemul lor de învățământ.”

„Felicitări pentru activitatea personalului Agenției! (...) Este de un profesionalism desăvârșit. Ședințele de instruire sunt foarte bine organizate și eficiente.”

Chestionar
privind satisfacția participării la activități în
cadrul programelor Socrates și Leonardo

Vă mulțumim pentru că ați acceptat să completați acest chestionar.

Dacă ați prefera să completați chestionarul în mod anonim, lăsați liber rândul unde vi se cer numele și prenumele. V-am ruga totuși să completați județul și localitatea și, dacă nu doriți să dați numele instituției din care faceți parte, să precizați măcar tipul de instituție (de ex., grădiniță, firmă privată, ONG, universitate etc).

I. Acțiunea Socrates sau Leonardo în cadrul căreia ați participat:

- Comenius
- Erasmus
- Grundtvig
- Lingua
- European Label
- Minerva
- Arion
- Vizite pregătitoare pentru acțiuni centralizate
- Leonardo A (mobilități și plasamente)
- Leonardo B (proiecte pilot, rețele comunitare)
- Leonardo C (acțiuni tematice, materiale de referință, acțiuni complementare)

2. Date privind instituția din care faceți parte

2.1 Denumirea instituției:

2.2 Județul:

2.3 Localitatea:

3. Date personale

3.1 Numele și prenumele:

3.2 În perioada participării la proiect, faceți parte din următoarea categorie:

- elevi
- studenți
- tineri absolvenți
- tineri muncitori
- cadre didactice (de la grădiniță la învățământ universitar)
- directori de școală
- inspectori școlari
- formatori

alte categorii; care?

4. Precizați sursele și modalitățile prin care v-ați informat cu privire la oportunitățile oferite de proiect:

- contact direct cu reprezentanții ANPCDEFP
- seminarii organizate de ANPCDEFP
- publicații și alte materiale elaborate de agenție, inclusiv pagina web
- inspectoratul școlar județean
- biroul de programe comunitare al unei universități
- conducerea instituției din care faceți parte
- pagini web, listă de discuții, alte modalități internet
- alți participanți la proiecte
- parteneri sociali (patronate, sindicate)
- mass-media
- altele; care?

5. În ce măsură participarea la proiect a corespuns nevoilor dumneavoastră de formare profesională și dezvoltare personală?

- deloc
- în mică măsură
- suficient
- în mare măsură
- în foarte mare măsură

6. În ce măsură participarea dvs. la proiect a corespuns nevoilor instituției din care faceți parte?

- deloc
- în mică măsură
- suficient
- în mare măsură
- în foarte mare măsură

7. Cum apreciați sprijinul financiar acordat de programele Socrates și Leonardo da Vinci?

- insuficient pentru nevoile proiectului
- relativ suficient
- suficient. pentru nevoile proiectului

8. Cum apreciați cooperarea cu personalul Agenției?

- nu a existat o relație de cooperare
- limitată

- bună
- foarte bună

9. Cum evaluați calitatea consultanței și asistenței tehnice acordate de personalul Agenției?

- foarte slabă
- slabă
- satisfăcătoare
- bună
- excelentă

10. Cum apreciați intervalul de timp în care vi s-a răspuns de personalul Agenției la solicitări (răspuns la mesaje email, răspuns la întrebări sau cereri de asistență tehnică, tratarea/evaluarea unui dosar etc)?

- mi s-a răspuns foarte greu
- mi s-a răspuns greu
- mi s-a răspuns rapid
- mi s-a răspuns foarte prompt

11. Comentarii și recomandări

.....

.....

.....

.....

VĂ RUGĂM SĂ TRIMITEȚI CHESTIONARUL COMPLETAT PÂNĂ LA DATA DE 10 Iunie 2006, PE ADRESA DE EMAIL LAURA.POPA@SOCRATES.RO, LA NUMĂRUL DE FAX 021/311.35.00 SAU PE ADRESA: ANPCDEFP, BD. SCHITU MĂGUREANU NR. 1, ET. 2, SECTOR 5, BUCUREȘTI 050025