



Ministerul Educației, Cercetării,
Tineretului și Sportului
România



DG Educație și cultură

RAPORT
PRIVIND GRADUL DE SATISFAȚIE A BENEFICIARILOR
PROGRAMULUI DE ÎNVĂȚARE PE TOT PARCURSUL VIEȚII ȘI AI
PROGRAMULUI TINERET ÎN ACȚIUNE
2010



Agenția Națională pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale
Calea Șerban Vodă nr. 133, et. 3, sector 4 București cod 040205
Tel.: +4 021 312 11 87; 201 07 00; Fax: +4 021 312 16 82
E-mail: agentie@anpcdefp.ro
Internet: www.anpcdefp.ro



CUPRINS

1.	Date generale și metodologie _____	2
2.	Descrierea respondenților la chestionarul de satisfacție _____	3
3.	Sursele de informare ale beneficiarilor Programului de Învățare pe tot parcursul vieții și ai Programului Tineret în acțiune _____	7
4.	Gradul general de satisfacție a beneficiarilor Programului de Învățare pe tot parcursul vieții și ai Programului Tineret în acțiune _____	11
4.2	În ce măsură participarea la proiect a corespuns nevoilor instituției? (vezi 12)	
4.3	Cum apreciați sprijinul financiar acordat de Programul de Învățare pe tot parcursul vieții și Programul Tineret în acțiune? _____	13
5	Cooperarea cu personalul Agenției _____	14
5.1	Cum apreciați cooperarea cu personalul Agenției care v-a asigurat informarea și consultanță pentru scrierea proiectului/propunerii _____	14
5.2	Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției care v-a asigurat informare și consultanță la contractarea și implementarea proiectului _____	15
5.3	Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției care v-a acordat consultanță pentru elaborarea raportului final _____	16
5.4	Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției cu care ați intrat în contact în timpul misiunilor de monitorizare a proiectului _____	17
5.5	Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției cu care ați intrat în contact în timpul misiunilor de audit a proiectului _____	18
6.	Cum apreciați publicațiile și materialele informative realizate de Agenție? _____	19
7.	Cum apreciați evenimentele organizate de Agenție? _____	20
8.	Ce formă ați prefera pentru materialele și publicațiile Agenției pe viitor ?	21
9.	Dacă ați avea din nou oportunitatea de a participa la Programul de învățare pe tot parcursul vieții și/sau Programul Tineret în acțiune, ați mai face-o ?	22

Date generale și metodologie

Sondajul privind gradul de satisfacție al beneficiarilor Programului de Învățare pe tot parcursul vieții și ai Programului Tineret în acțiune s-a desfășurat în perioada 11 mai – 11 iunie 2010.

Scopul acestui sondaj a fost să măsoare gradul de satisfacție al beneficiarilor din toate regiunile țării, atât privind Programul de Învățare pe tot parcursul vieții și Programul Tineret în acțiune, cât și privind activitatea Agenției Naționale pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale (ANPCDEFP).

Chestionarul de satisfacție a fost realizat și anul acesta online. I s-a făcut publicitate pe patru liste de discuții/email, respectiv inspectori@anpcdefp.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, lista de email a tuturor multiplicatorilor Programului Tineret în acțiune și lista de discuții Eurodesk), ca și pe adresele email ale tuturor Birourilor de programe comunitare din universitățile participante în programul Erasmus). În plus, chestionarul a fost anunțat pe absolut toate sub-forumurile de pe pagina www.anpcdefp.ro, ca și pe pagina de gardă a site-ului nostru web.

Au fost primite 1.119 de răspunsuri la chestionarul online, aceasta însemnând o creștere de aproape 18% față de anul 2009.

Sondajul s-a axat pe următoarele criterii de satisfacție (chestionarul propriu-zis se găsește în Anexa 1):

- 1.1 Gradul general de satisfacție privind participarea în proiecte LLP și TiA (nevoi de formare profesională și dezvoltare profesională și nevoi ale instituției din care face parte beneficiarul).
- 1.2 Gradul general de satisfacție privind sprijinul financiar acordat de Programul de Învățare pe tot parcursul vieții și Programul Tineret în acțiune.
- 1.3 Gradul general de satisfacție privind cooperarea cu personalul Agenției în diverse etape ale ciclului de viață al proiectului (scrierea propunerii, implementare, monitorizare, audit) și axându-ne pe cinci itemi pentru fiecare din aceste etape: Deschidere; amabilitate; profesionalism; explicații clare, precise și corecte; promptitudine în răspuns (la email, scrisori, telefon)
- 1.4 Gradul general de satisfacție privind evenimentele organizate de Agenție.
- 1.5 Gradul general de satisfacție privind publicațiile și materialele informative realizate de Agenție.

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

2. Descrierea respondenților la chestionarul de satisfacție

Din cele 1,119 persoane care au răspuns la chestionar, cele mai multe provin din Cluj (11%) Dâmbovița (8,7%), București (7,5%), Bihor (7,4%) și Timiș (6,6%).

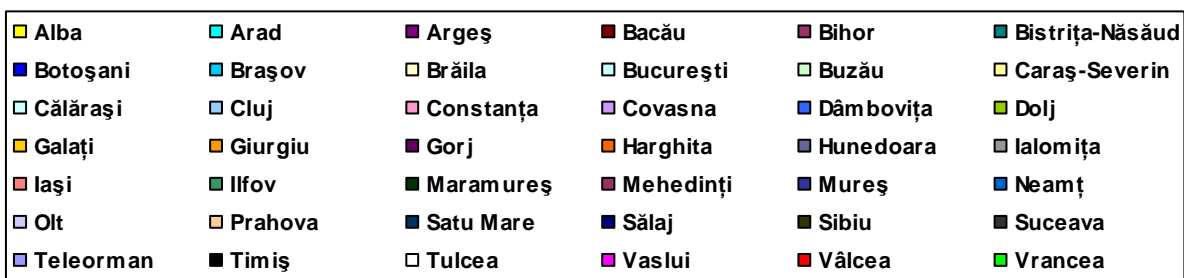
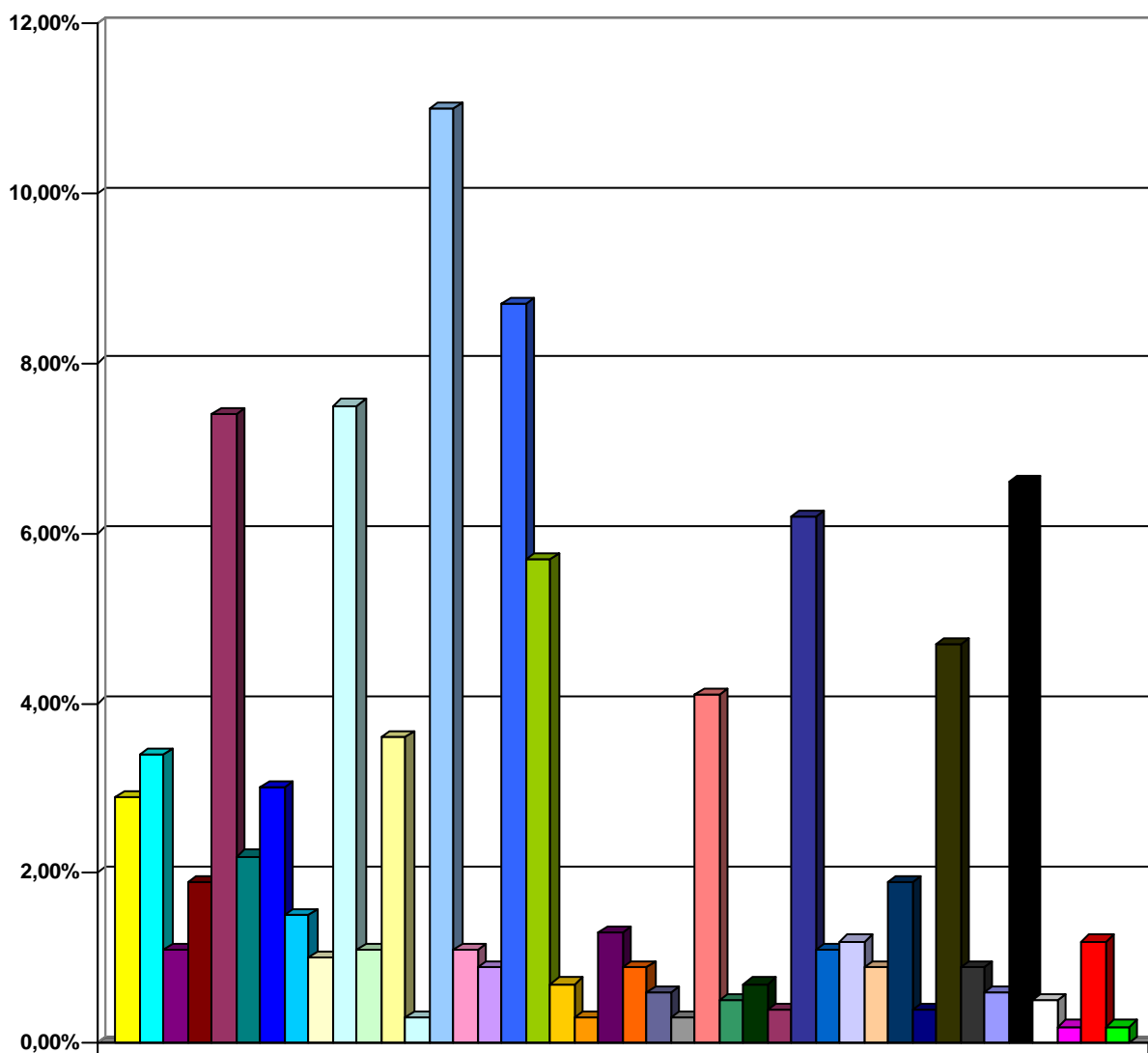


Figura 1

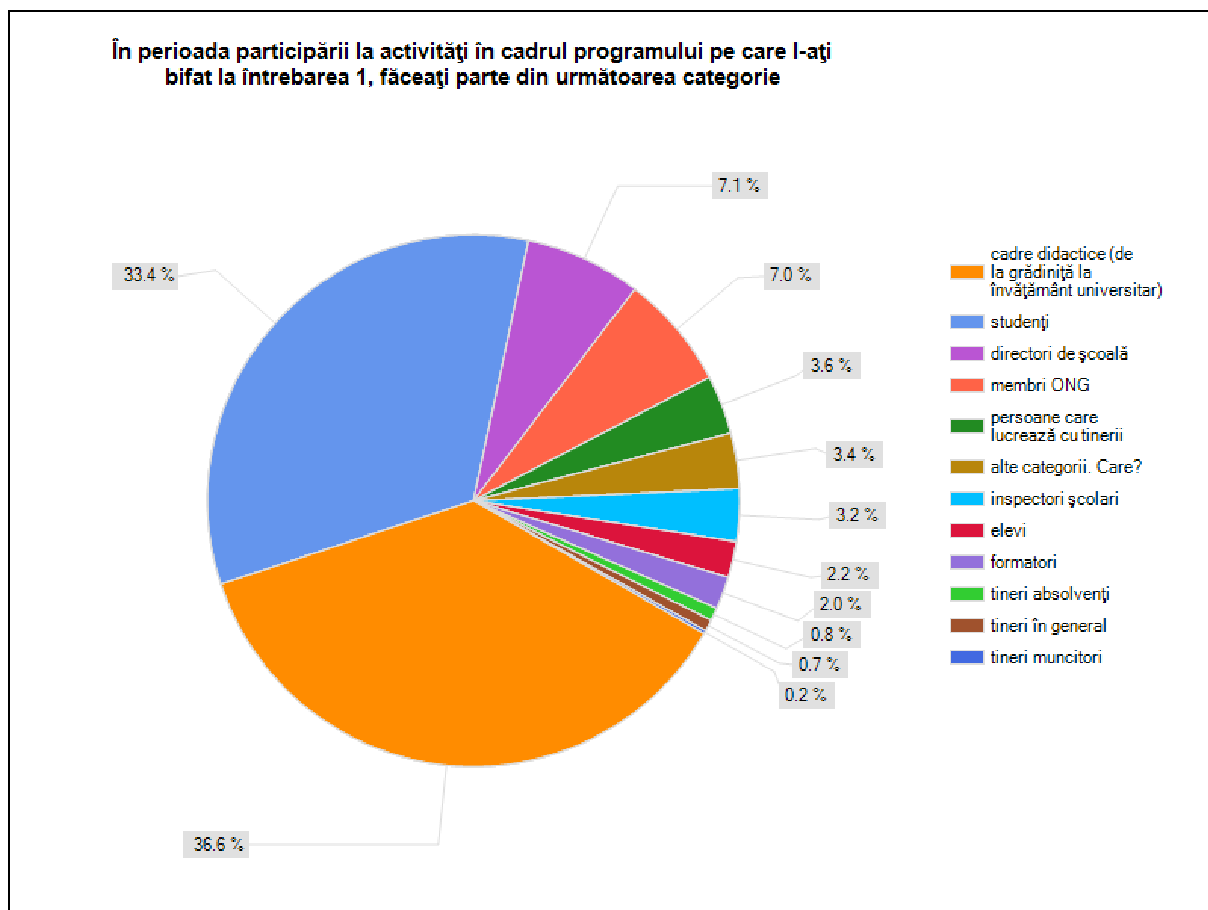


Figura 2

Majoritatea respondenților sunt cadre didactice (de la grădiniță la învățământ universitar) (36,6%), studenți (33,4%), directori de școală (7,1%) și membri ONG (7%) (vezi Figura 2).

Programul în cadrul căruia ați participat (dacă ați participat la mai multe, vă rugăm să completați chestionarul de fiecare dată pentru fiecare din programele la care ați participat. Vă mulțumim pentru sprijin și înțelegere)

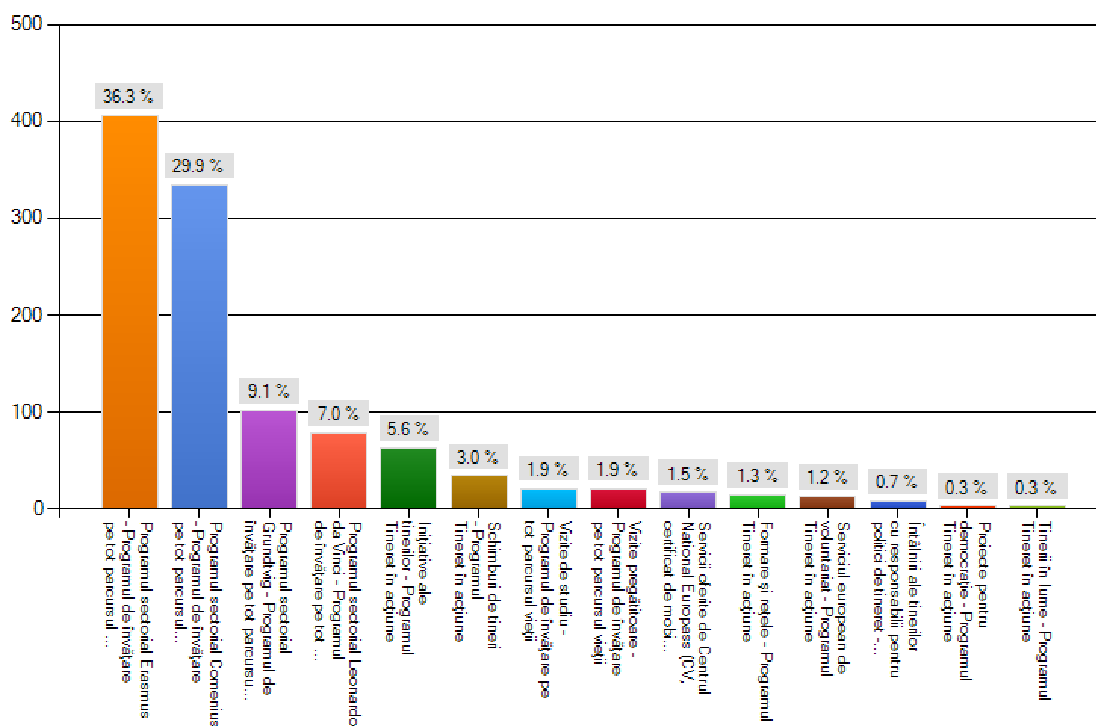


Figura 3

Cele mai multe răspunsuri au venit din partea beneficiarilor Erasmus (36,3%), Comenius (29,9%), Grundtvig (9,1%), precum și Leonardo da Vinci (7%)– vezi Figura 3.

În ce privește calitatea în care respondenții au participat la activități din cadrul Programului de Învățare pe tot parcursul vieții sau Tineret în acțiune – beneficiar de mobilitate individuală, membru al echipei de proiect sau participant la proiect, fără a face parte din echipa de management a proiectului – majoritatea respondenților au fost beneficiari de mobilitate individuală (57,7%) – vezi Figura 4.

Ați participat la activități în cadrul programului pe care l-ați bifat la întrebarea 1 în calitate de:

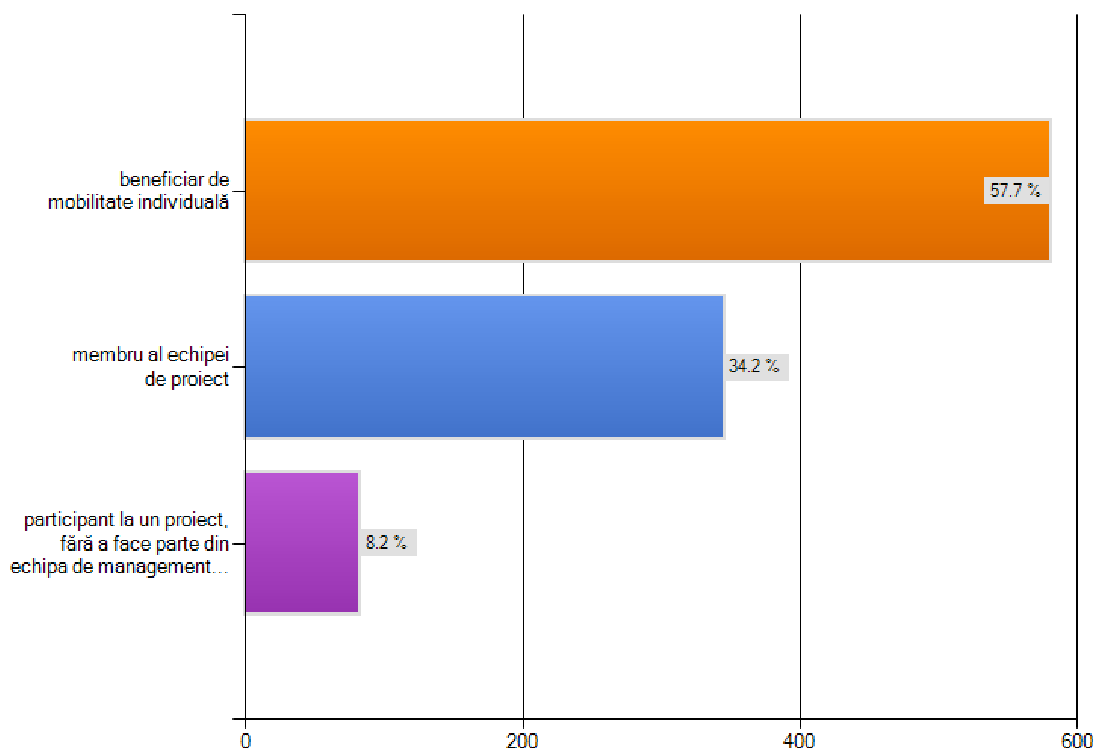


Figura 4

3. Sursele de informare ale beneficiarilor Programului de Învățare pe tot parcursul vieții și ai Programului Tineret în acțiune

La modul general, pentru persoanele care au răspuns la chestionarul de satisfacție, cele mai importante surse de informare privind Programul de Învățare pe tot parcursul vieții și Programul Tineret în acțiune sunt: „Paginile web ale Agenției – anpcdefp.ro, llp-ro.ro, tinact.ro, europass-ro.ro, eurodesk.ro” (53,5%), „Alți participanți la proiecte” (28,8%), „Inspectoratul școlar județean” (28,5%) și „Contact direct cu reprezentanții ANPCDEFP” (28,2%) – vezi Figura 5.

Precizați sursele și modalitățile prin care v-ați informat cu privire la oportunitățile oferite de Agenția Națională pentru Programe Comunitare în Domeniul Educației și Formării Profesionale (ANPCDEFP):

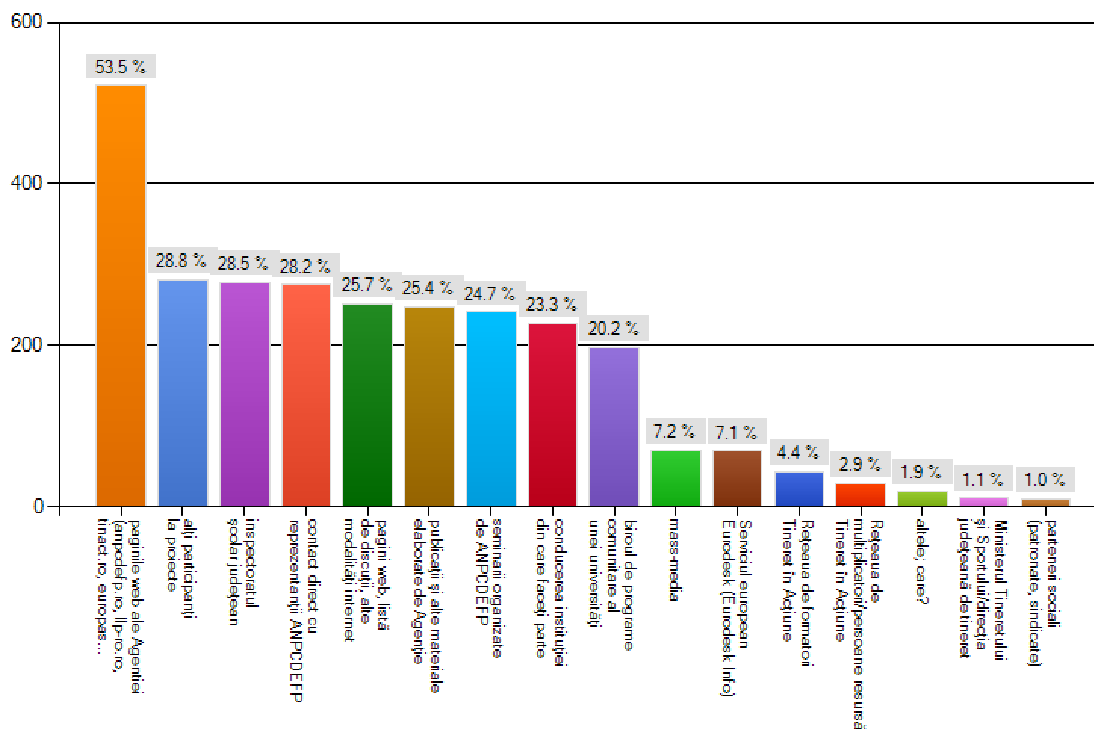


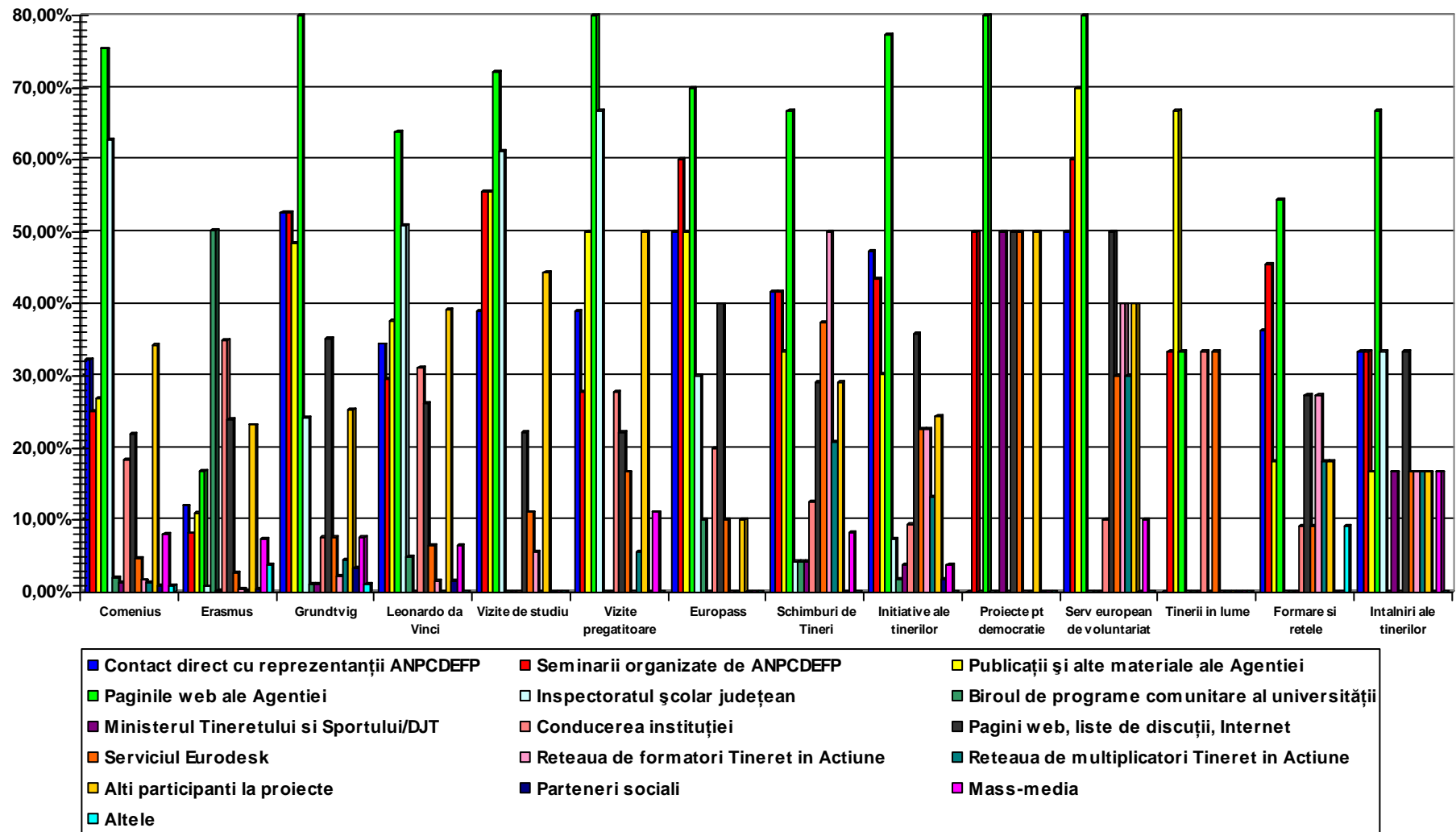
Figura 5

În ce privește sursele de informare preferate în funcție de programul la care au participat respondenții (vezi Figura 6):

- Pentru programul Comenius, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (75,4%), Inspectoratul școlar județean (62,8%), alți participanți la proiecte (34,2%) și contactul direct cu reprezentanții ANPCDEFP (32,4%)
- Pentru programul Erasmus, principalele surse de informare sunt: Biroul de programe comunitare al universității (50,1%), conducerea instituției (34,9%), paginile web, listele de discuții (24%) și alți participanți la proiecte (23%).
- Pentru programul Grundtvig, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (87,9%), contactul cu reprezentanții ANPCDEFP (52,7%), seminarele organizate de ANPCDEFP (52,7%) și publicațiile Agenției (48,4%).
- Pentru programul Leonardo da Vinci, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (63,9%), Inspectoratul școlar județean (50,8%), alți participanți la proiecte (39,3%) și publicațiile Agenției (37,7%).
- Pentru vizitele de studiu, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (72,2%), Inspectoratul școlar județean (61,1%), publicațiile Agenției (55,6%) și seminarele organizate de Agenție (55,6%).
- Pentru vizitele pregătitoare, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (88,9%), Inspectoratul școlar județean (66,7%), alți participanți la proiecte (50%) și publicațiile Agenției (50%)
- Pentru Europass, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (70%), seminarele organizate de ANPCDEFP (60%), publicațiile Agenției (50%) și

- contactul cu reprezentanții ANPCDEFP (50%).
- Pentru Schimburi de Tineri – Tineret în acțiune (TiA), principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (66,7%), rețeaua de formatori TIA (50%), contactul cu reprezentanții ANPCDEFP și seminarele organizate de ANPCDEFP (ambele 41,7%).
 - Pentru Inițiative ale Tinerilor – TiA, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (77,4%), contactul cu reprezentanții ANPCDEFP (47,2%), seminarele organizate de ANPCDEFP (43,4%), paginile web și listele de discuții (35,8%).
 - Pentru Proiecte pentru democrație – TiA, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (100%), alți participanți la proiecte, seminarele organizate de ANPCDEFP, paginile web și listele de discuții, Serviciul Eurodesk (toate cu 50%).
 - Pentru Serviciul european de voluntariat – TiA, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (80%), publicațiile Agenției (70%), seminarele organizate de ANPCDEFP (60%).
 - Pentru Tinerii în lume – TiA, principalele surse de informare sunt: publicațiile Agenției (66,7%), paginile web ale Agenției, seminarele organizate de ANPCDEFP, conducerea instituției și serviciul Eurodesk (toate cu 33,3%).
 - Pentru Formare și rețele – TiA, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (54,5%), seminarele organizate de ANPCDEFP (45,5%), contactul direct cu reprezentanții ANPCDEFP (36,4%).
 - Pentru Întâlniri ale tinerilor – TiA, principalele surse de informare sunt: Paginile web ale Agenției (66,7%), seminarele organizate de ANPCDEFP, contactul cu reprezentanții ANPCDEFP, paginile web și listele de discuții (toate cu 33,3%).

Figura 6



4. Gradul general de satisfacție a beneficiarilor Programului de Învățare pe tot parcursul vieții și ai Programului Tineret în acțiune

4.1 În ce măsură participarea la proiect a corespuns nevoilor de formare profesională și dezvoltare personală? (vezi Figura 7)

- Grad general de satisfacție = 98% (față de 99,3% în 2009)

În ce măsură participarea la programul bifat la întrebarea 1 a corespuns nevoilor dumneavoastră de formare profesională și dezvoltare personală?

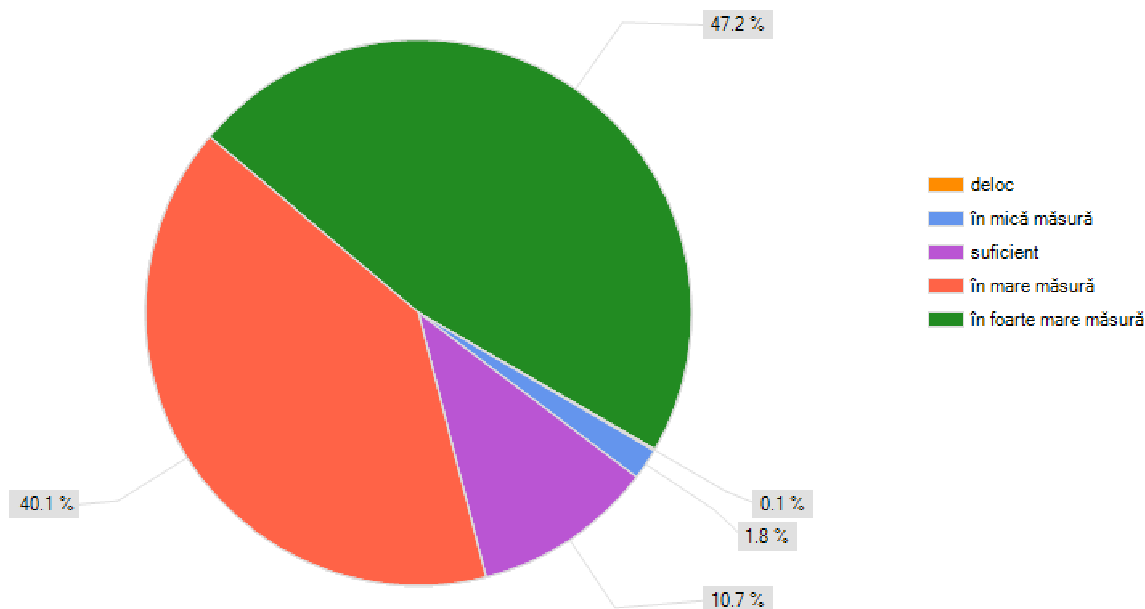


Figura 7

4.2 În ce măsură participarea la proiect a corespuns nevoilor instituției? (vezi Figura 8)

- **Grad general de satisfacție = 94,1% (față de 98,5% în 2009)**

În ce măsură participarea dvs. la programul bifat la întrebarea 1 a corespuns nevoilor instituției din care faceți parte?

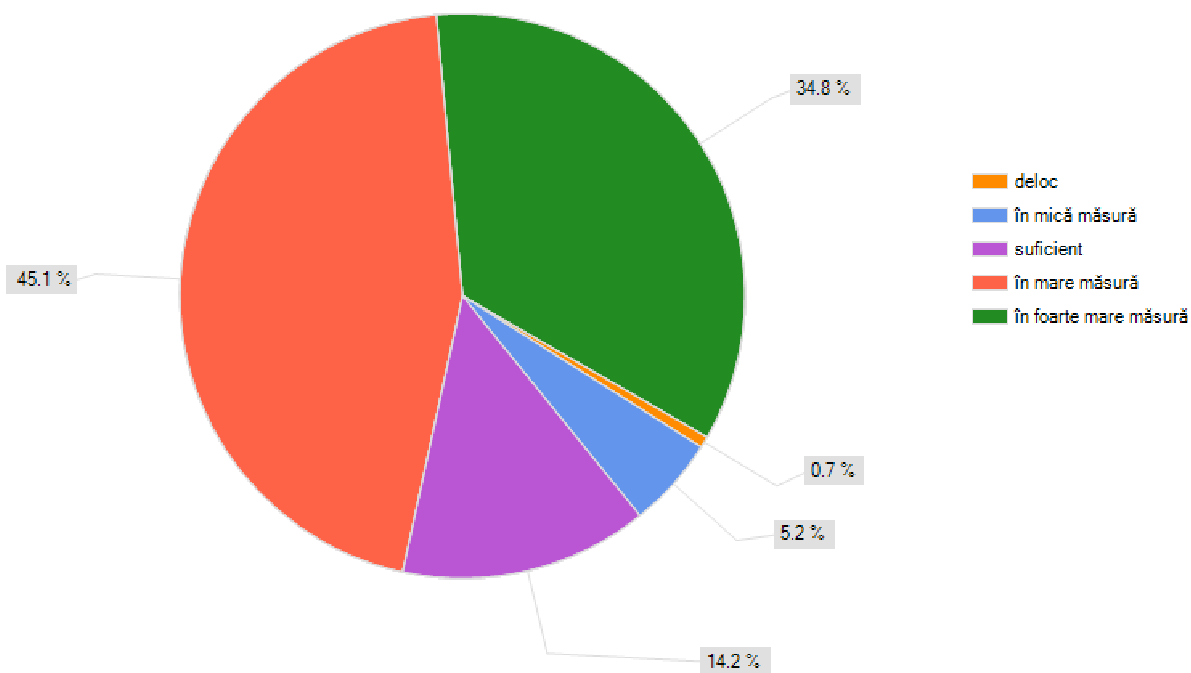


Figura 8

4.3 Cum apreciați sprijinul financiar acordat de Programul de Învățare pe tot parcursul vieții și Programul Tineret în acțiune? (vezi Figura 9)

- **Grad general de satisfacție: 84,2% (față de 94% în 2009)**

Cum apreciați sprijinul financiar acordat de Programul de învățare pe tot parcursul vieții și/sau de Programul Tineret în acțiune ?

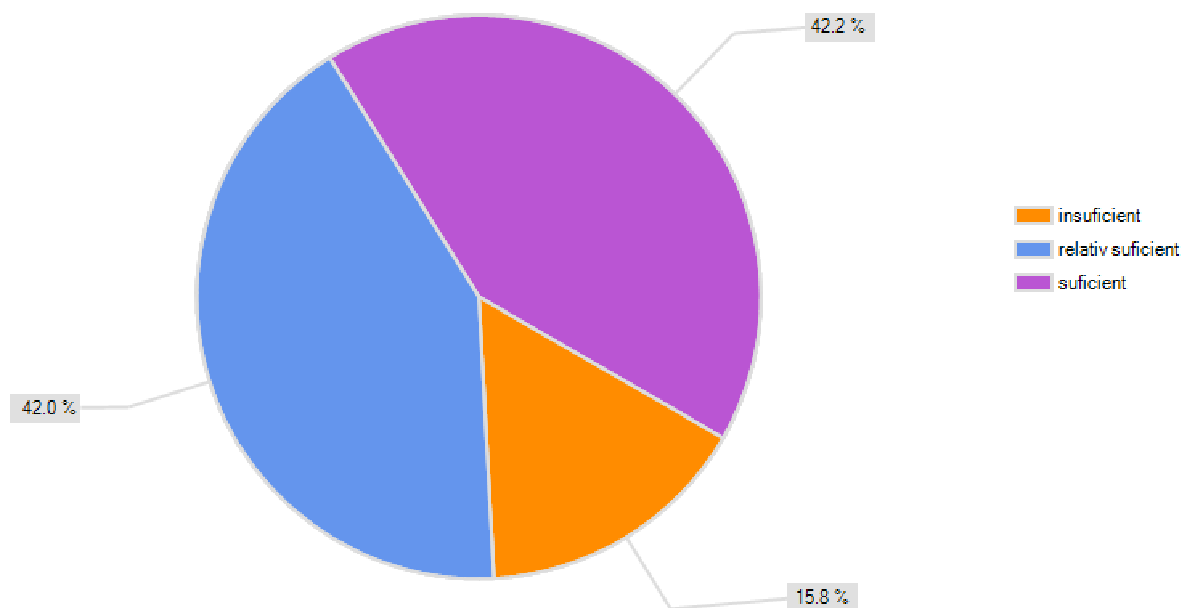


Figura 9

5 Cooperarea cu personalul Agenției

5.1 Cum apreciați cooperarea cu personalul Agenției care v-a asigurat informarea și consultanță pentru scrierea proiectului/propunerii – Figura 10

Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției care v-a asigurat informarea și consultanță pentru scrierea proiectului/propunerii:

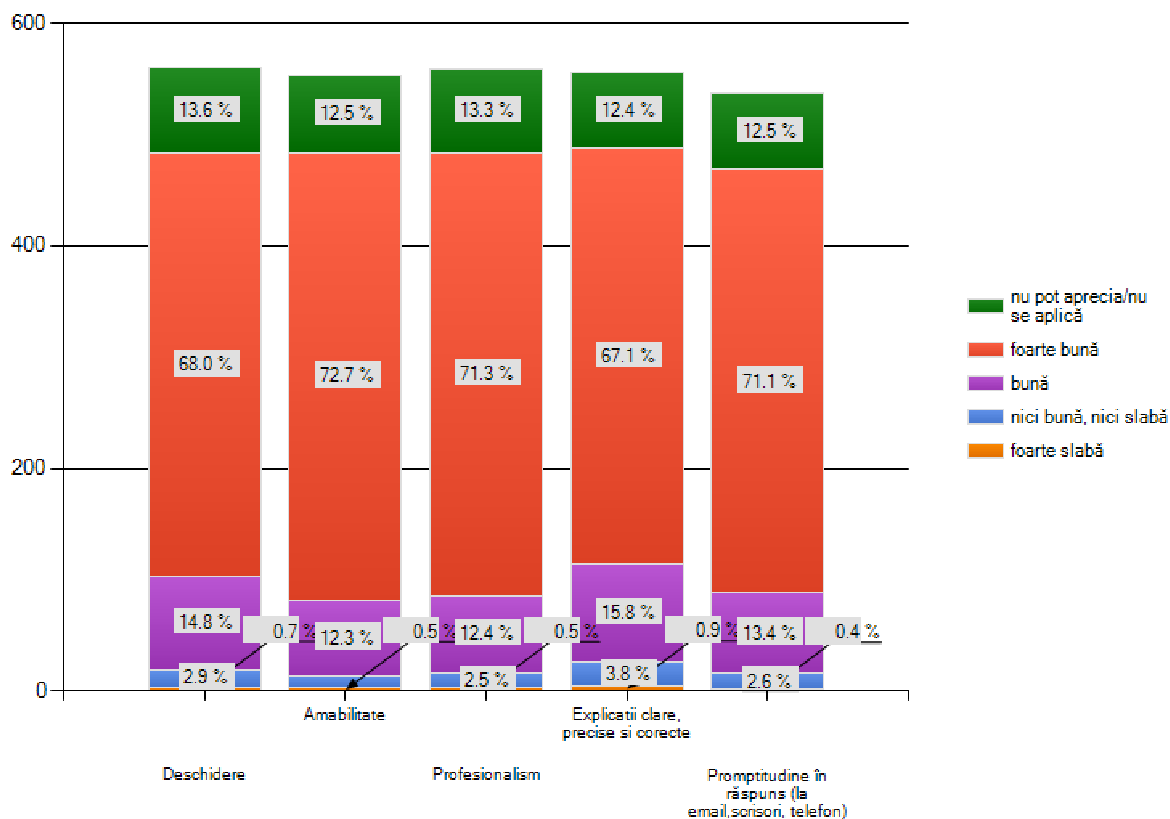


Figura 10

- **Deschidere – grad general de satisfacție: 95,86%**
- **Amabilitate – grad general de satisfacție: 97,11%**
- **Profesionalism – grad general de satisfacție: 96,49%**
- **Explicații clare, precise și corecte – grad general de satisfacție: 94,66%**
- **Promptitudine în răspuns – grad general de satisfacție: 96,59%**

5.2 Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției care v-a asigurat informare și consultanță la contractarea și implementarea proiectului – Figura 11

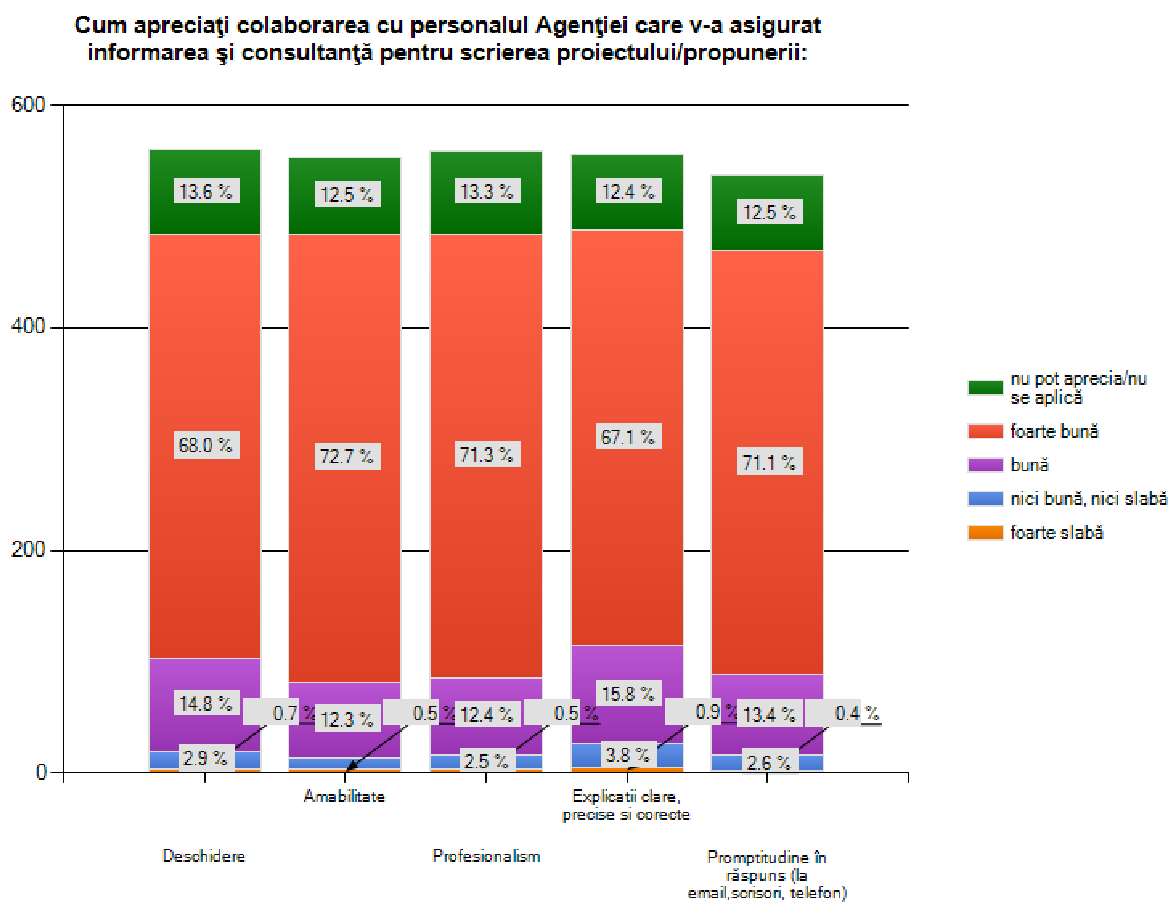


Figura 11

- **Deschidere – grad general de satisfacție: 96,38%**
- **Amabilitate – grad general de satisfacție: 97,14%**
- **Profesionalism – grad general de satisfacție: 97,34%**
- **Explicații clare, precise și corecte – grad general de satisfacție: 95,48%**
- **Promptitudine în răspuns – grad general de satisfacție: 96,86%**

5.3 Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției care v-a acordat consultanță pentru elaborarea raportului final – Figura 12

Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției care v-a acordat consultanță pentru elaborarea raportului final:

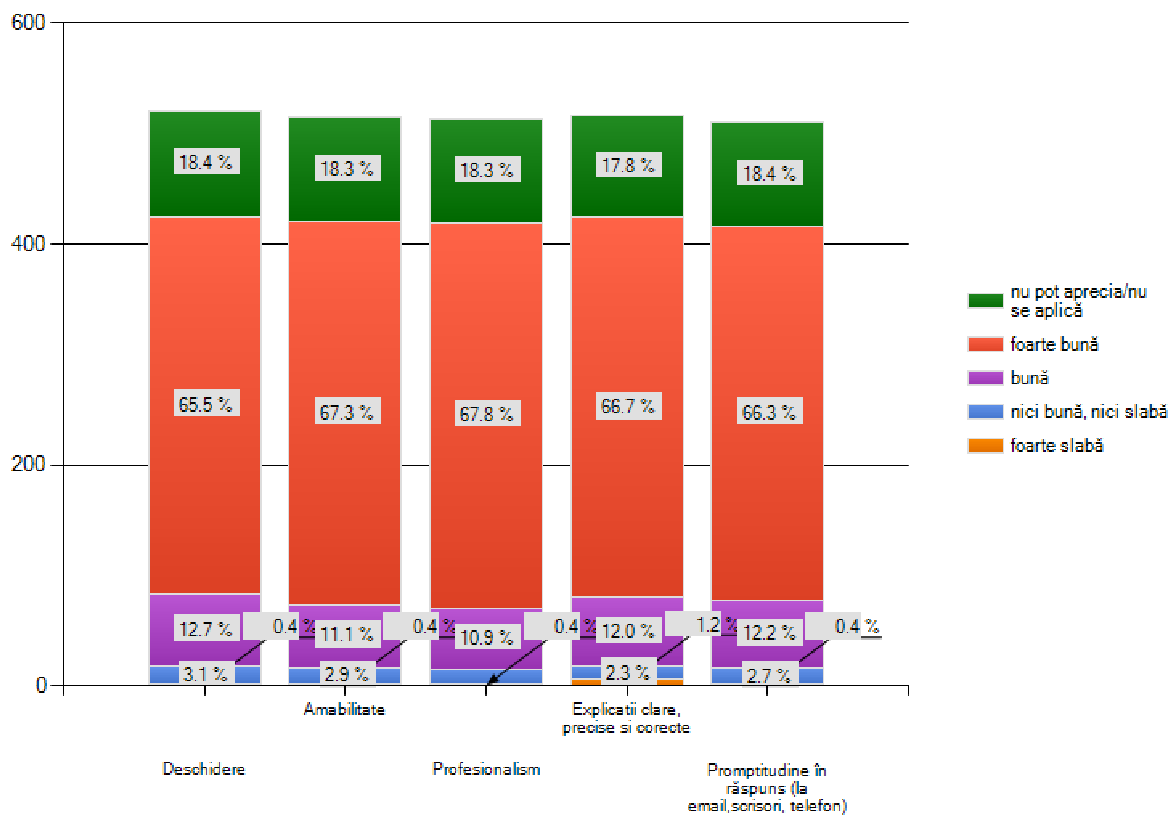


Figura 12

- **Deschidere – grad general de satisfacție: 95,76%**
- **Amabilitate – grad general de satisfacție: 95,95%**
- **Profesionalism – grad general de satisfacție: 96,42%**
- **Explicații clare, precise și corecte – grad general de satisfacție: 95,75%**
- **Promptitudine în răspuns – grad general de satisfacție: 96,15%**

5.4 Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției cu care ați intrat în contact în timpul misiunilor de monitorizare a proiectului – Figura 13

Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției cu care ați intrat în contact în timpul misiunilor de monitorizare a proiectului:

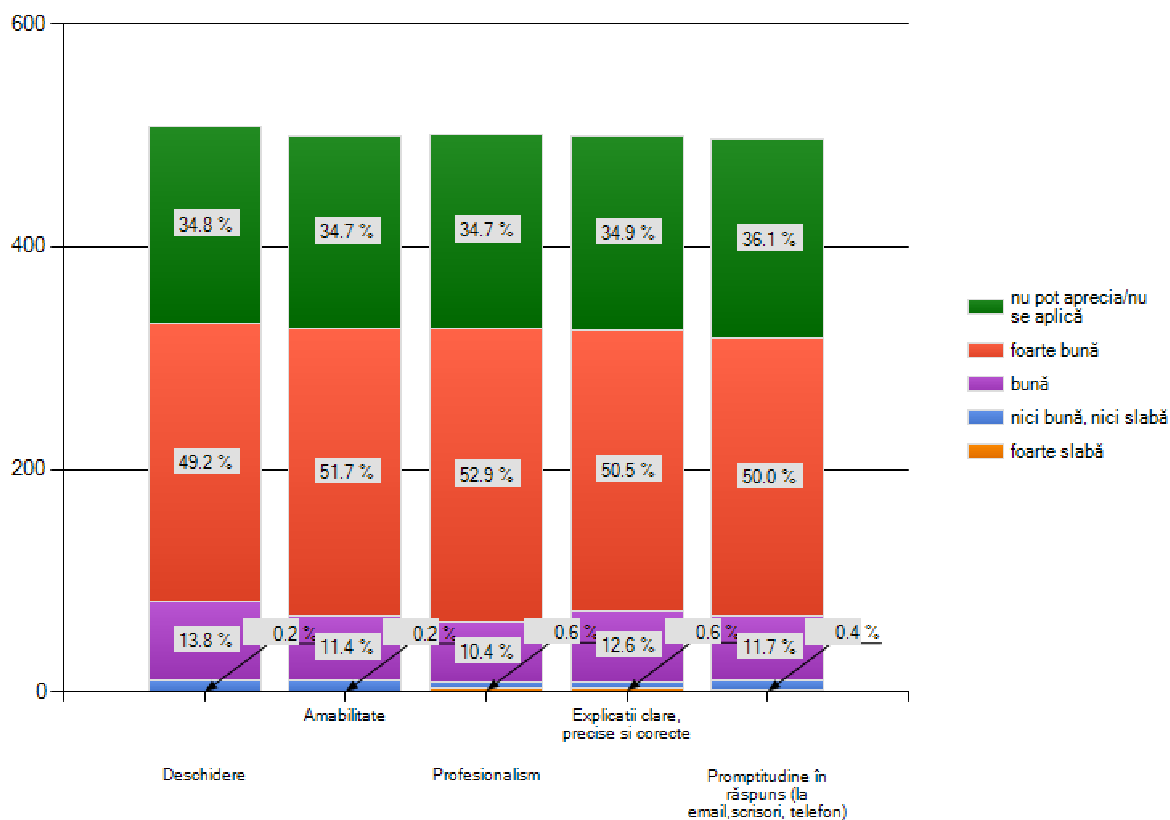


Figura 13

- **Deschidere – grad general de satisfacție: 96,68%**
- **Amabilitate – grad general de satisfacție: 96,63%**
- **Profesionalism – grad general de satisfacție: 96,94%**
- **Explicații clare, precise și corecte – grad general de satisfacție: 96,92%**
- **Promptitudine în răspuns – grad general de satisfacție: 96,53%**

5.5 Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției cu care ați intrat în contact în timpul misiunilor de audit a proiectului – Figura 14

Cum apreciați colaborarea cu personalul Agenției cu care ați intrat în contact în timpul misiunilor de audit al proiectului:

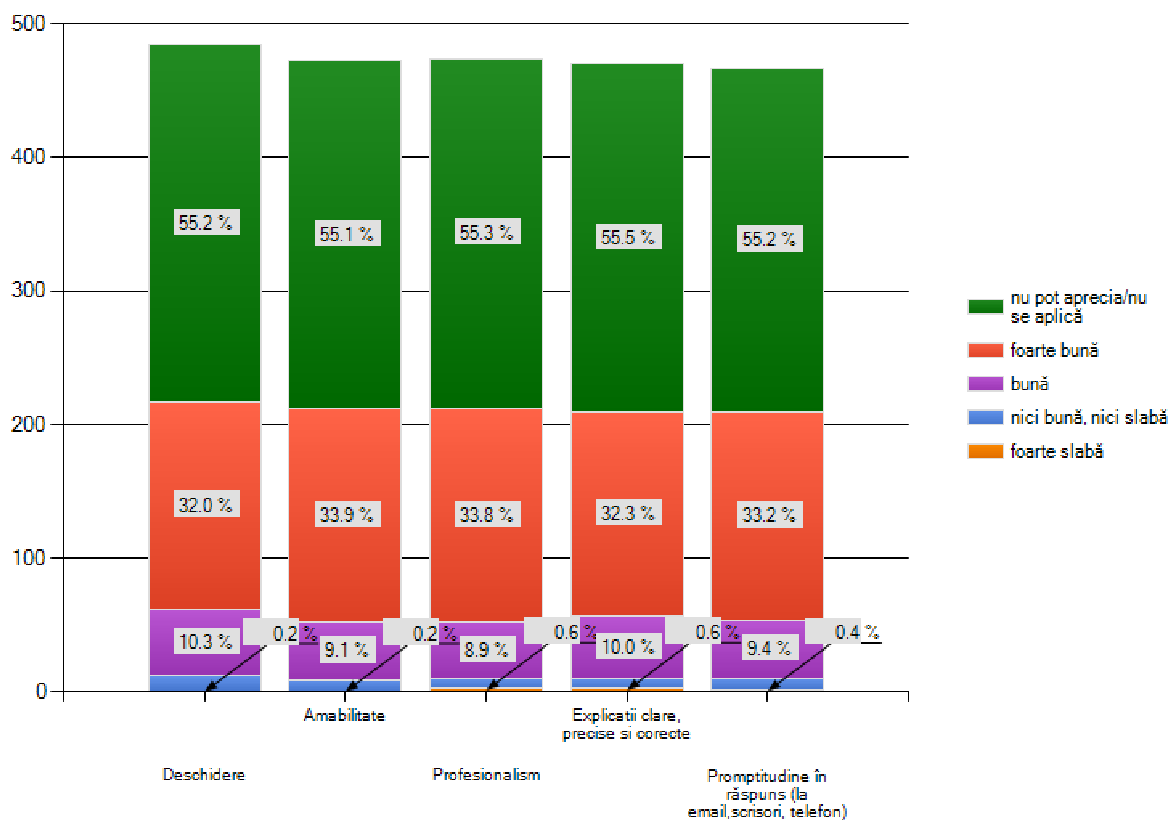


Figura 14

- **Deschidere – grad general de satisfacție: 94,47%**
- **Amabilitate – grad general de satisfacție: 95,753%**
- **Profesionalism – grad general de satisfacție: 95,284%**
- **Explicații clare, precise și corecte – grad general de satisfacție: 95,22%**
- **Promptitudine în răspuns – grad general de satisfacție: 95,22%**

6. Cum apreciați publicațiile și materialele informative realizate de Agenție ? (vezi Figura 15)

- **Grad general de satisfacție : 90,6% (față de 92,5% în 2009)**

Cum apreciați publicațiile și materialele informative realizate de Agenție?

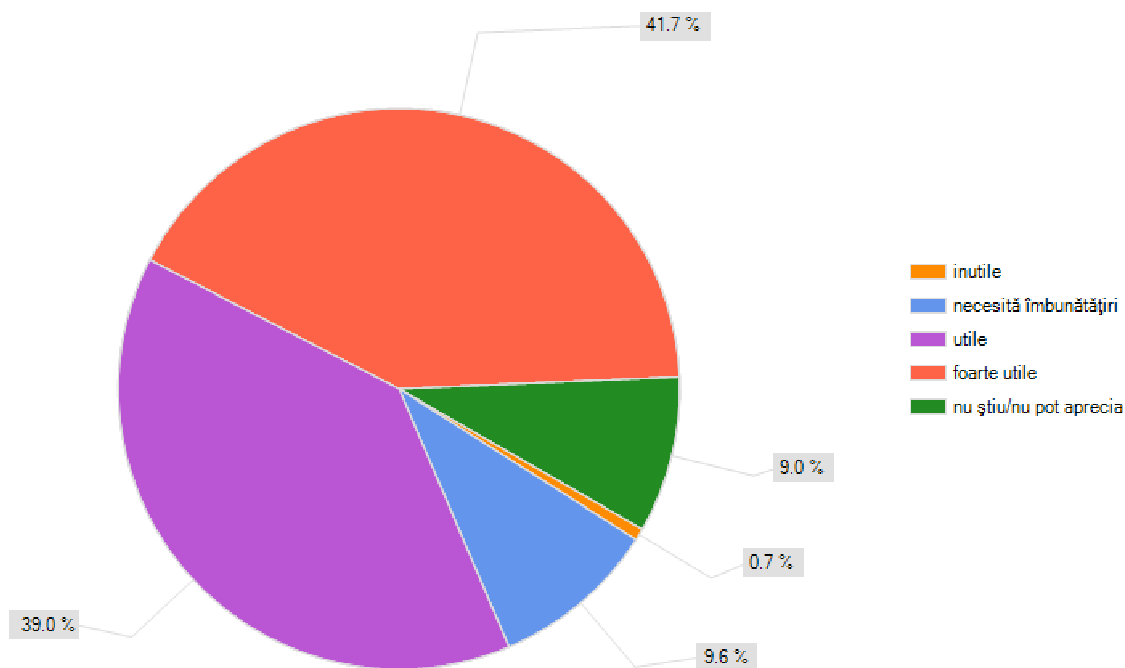


Figura 15

7. Cum apreciați evenimentele organizate de Agenție (întâlniri de contractare, de informare, de monitorizare, conferințe etc.) ? (vezi Figura 16)

- **Grad general de satisfacție : 84% (față de 86% în 2009)**

Cum apreciați evenimentele organizate de Agenție? (întâlniri de contractare, de informare, de monitorizare, conferințe etc)

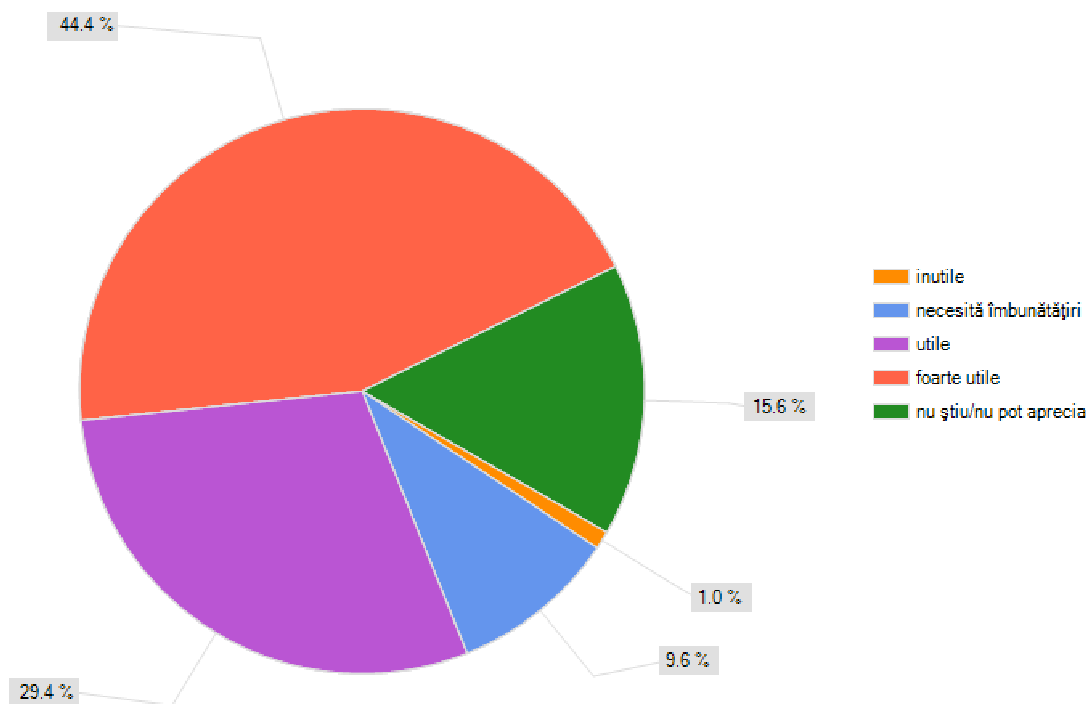


Figura 16

8. Ce formă ați prefera pentru materialele și publicațiile Agenției pe viitor ? (vezi Figura 17)

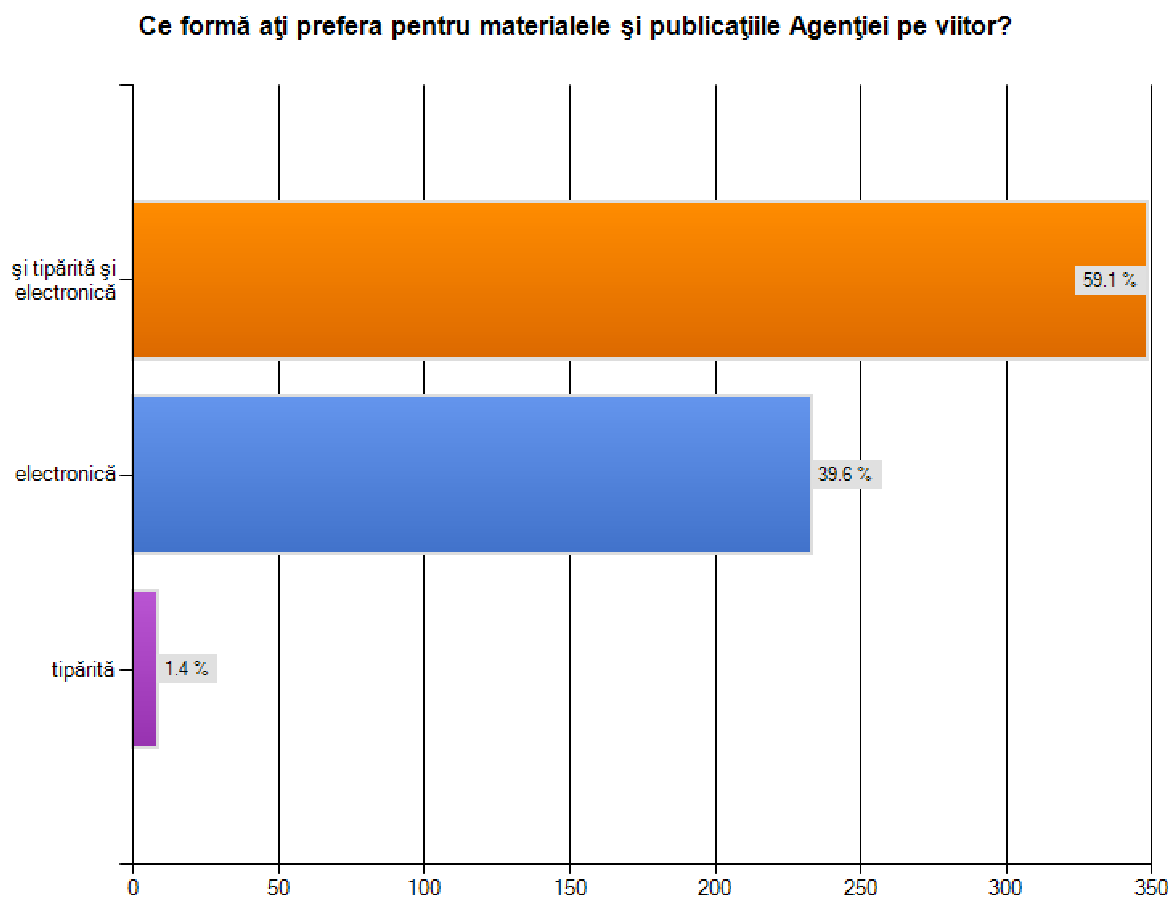


Figura 17

Majoritatea respondenților ar prefera ca materialele Agenției să fie disponibile atât în formă tipărită, cât și în formă electronică.

9. Dacă ați avea din nou oportunitatea de a participa la Programul de învățare pe tot parcursul vieții și/sau Programul Tineret în acțiune, ați mai face-o ? (vezi Figura 18)

Ați participa din nou la Programul de învățare pe tot parcursul vieții și/sau la Programul Tineret în acțiune?

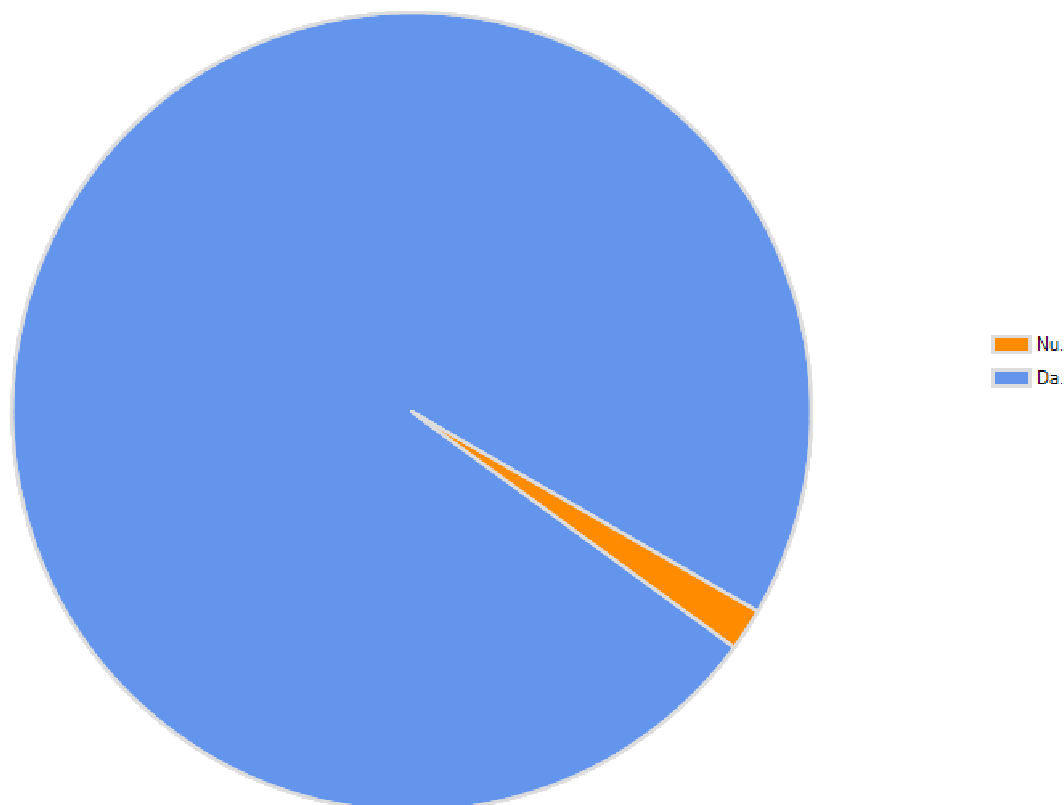


Figura 18

98,29% din respondenți ar participa din nou la proiecte finanțate prin Programul de Învățare pe tot parcursul vieții și/sau Programul Tineret în acțiune.

Motivele pentru care respondenții nu ar mai participa la proiecte sunt:

- *As mai participa la astfel de programe dar nu îmi permite jobul.*
- *Probleme personale*
- *Nu in timpul anului școlar pentru ca este foarte greu de recuperat si nu se plătește suplitor.*