

Măsurarea gradului de satisfacție al elevilor și angajaților LT „Matei Basarab”, or. Basarabeasca de eficiența energetică a edificiilor instituției

SONDAJ SOCIOLOGIC

Realizat în cadrul proiectului GIZ „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova”

Chișinău 2018

Cuprins

Introducere	3
Aspecte metodologice.....	3
Starea edificiilor	5
Aprecieri cu privire la confortul termic	8
Aprecieri cu privire la starea iluminării	9
Impactul deficiențelor edificiului asupra stării de sănătate	10
Informarea despre necesitatea folosirii raționale a resurselor.....	12
Concluzii.....	16
ANEXA 1: Chestionarul aplicat	17

Lista figurilor

Figura 1. Aprecierea stării edificiului instituției.....	5
Figura 2. Aprecierea stării sălilor de clasă	5
Figura 3. Aprecierea stării blocului sanitar	6
Figura 4. Aprecierea confortului termic în edificiile instituției	8
Figura 5. Aprecierea iluminării edificiilor instituției	9
Figura 6. Disconfort din cauza condițiilor termice și lipse de la ore din cauza răcelii	10
Figura 7. Disconfort din cauza condițiilor termice și lipse de la ore din cauza răcelii pe categorii și instituții (suma răspunsurilor foarte des și des)	11
Figura 8. Aprecierea nivelului de informare a elevilor despre	12
Figura 9. Aprecierea nivelului de informare a elevilor despre necesitatea folosirii raționale a resurselor... pe categorii și instituții (suma răspunsurilor foarte bine și bine).....	12
Figura 10. Disponibilitatea panourilor informative despre utilizarea resurselor (răspunsuri afirmative).....	13
Figura 11. Disponibilitatea panourilor informative despre utilizarea resurselor pe categorii și instituții	14
Figura 12. Modalități de informare despre folosirea rațională a resurselor de energie și apă	14
Figura 13. Modalități de informare despre folosirea rațională a resurselor pe categorii și instituții.....	15

Lista tabelor

Structura eșantionului	3
Aprecierea confortului termic în edificiile instituției pe categorii și instituții (media*)	8
Aprecierea iluminării edificiilor instituției pe categorii și instituții (media*)	9

Introducere

Acest studiu este efectuat în LT „Matei Basarab” din or. Basarabeasca în care este implementat proiectul de modernizare a serviciilor publice locale cu suportul și în cadrul proiectului GIZ „Modernizarea serviciilor publice locale în Republica Moldova” (MSPL).

Studiul are scopul de a stabili gradul de satisfacție a utilizatorilor de starea edificiilor LT „Matei Basarab”, or. Basarabeasca. Sondajul va servi drept o bază de referință a situației în această instituție și pentru evaluarea ulterioară a impactului produs în rezultatul implementării măsurilor de eficiență energetică și asigurare a durabilității investițiilor din cadrul proiectului.

În mod particular studiul se referă la gradul de satisfacție a utilizatorilor de servicii publice pe următoarele aspecte:

- starea clădirilor publice
- condițiile de confort termic
- iluminarea edificiilor
- impactul condițiilor asupra sănătății și a procesului de studiu
- aprecieri cu privire la nivelul de informare despre necesitatea folosirii raționale a resurselor de energie și apă.

Aspecte metodologice

Studiul se bazează pe rezultatele unui sondaj de opinie în rândul elevilor și personalului LT „Matei Basarab”, or. Basarabeasca. În instituție a fost realizat un eșantion de 156 respondenți, distribuit proporțional numărului de elevi și personal (cadre didactice și personal auxiliar). Astfel, eșantionul a rezultat în 136 interviuri cu elevii din ciclul gimnazial și liceal, 15 interviuri cu personalul didactic și 5 interviuri cu angajați auxiliari.

Tabelul 1. Structura eșantionului

		Nr.
Total:		156
Gen:	Masculin	67
	Feminin	87
	Nu este indicat	2
Vârsta elevului:	10-15 ani	96
	16-19 ani	39
	Nu este indicat	21
Categoria respondentului:	Elev	136
	Personal	20

Datele au fost colectate în perioada 24 – 30 mai 2018

Modalitatea de selecție a respondenților

PERSONALUL INSTITUȚIILOR

Interviurile au fost realizate cu personalul auxiliar și cadrele didactice din toate ciclurile de învățământ (primar, gimnazial, liceal).

Un prim pas în selecția respondenților l-a constituit împărțirea între personal auxiliar și cadre didactice, proporțională cu numărul acestora. De ex. în școală sunt 32 angajați, din care 18 cadre didactice și 14 angajați auxiliari. Urmează a fi realizate în total 14 interviuri. Numărul de cadre didactice care urma a fi

intervievați s-a stabilit după formula $18 \cdot 14 / 32 = 7,9$ (rotunjit 8). Astfel din 14 interviuri 8 au fost realizate cu cadre didactice, 6 cu personal auxiliar.

Angajații au fost selectați din lista totală a angajaților, utilizându-se pasul statistic, stabilit ca numărul total de unități pe listă împărțit la numărul total de interviuri necesare. Numerotarea și interviuarea începeau cu profesorul 1 pe listă (ex. numărul total de profesori egal cu 18, urmând a fi realizate interviuri cu 8 persoane. Pasul statistic este egal cu $18/8 = 2,3$ (rotunjit 2). Au fost intervievați profesorii cu numerele din listă 1, 3, 5 etc.).

În cazul în care profesorul selectat lipsea, se lua următorul, după următorul profesor după pas. (ex. lipsește profesorul nr. 5. A fost interviuat următorul cadru didactic (6), după care restabilit pasul ($5+2=7$)).

ELEVII

Au fost intervievați doar elevii din clasele gimnaziale și liceale (clasele 5-12).

Selecția clasei: Numărul total de interviuri a fost repartizat în mod egal între toate clasele 5-12.

Numărul de interviuri per clasă s-a stabilit prin împărțirea la numărul total de clase 5-12 a numărului total de interviuri cu elevi prestabilit pentru școala. De ex. în școală urmau a fi realizate 130 interviuri. În total sunt 11 clase (de ex. câte două clase a 6, 9 și 11 și câte o clasă în celelalte generații). S-au realizat câte $130/11=11,8$ rotunjit 12 interviuri în clasă.

Selecția elevului din clasă: Elevii au fost selectați utilizându-se pasul obținut prin împărțirea numărului total de elevi în clasă la numărul de interviuri per clasă stabilit în exemplul mai sus (12). Dacă numărul total de elevi nu se împarte la 12 într-un număr exact (de ex. $31 / 12 = 2,58$), cifra se rotunjește (în cazul dat s-a operat cu pasul 3).

Numerotarea începea cu elevul nr. 1, care la fel a fost interviuat. În cazul în care elevul selectat lipsea, se selecta imediat următorul elev după listă, după care se restabiea pasul.

Urmare selecției simple aleatorii a participanților la studiu, eșantionul reflectă în mod proporțional cu distribuția de gen a cadrelor și a elevilor, oferind posibilitatea analiza dezagregată în funcție de genul respondentului. Analiza pune în discuție opiniile diferențiate ale bărbaților și femeilor în cazul în care acestea sunt statistic semnificative.

În cadrul raportului s-a operat cu câteva dezagregări de bază:

- Genul respondentului
- Categoria respondentului (ocupația: elev, cadru didactic, personal auxiliar)
- Vârsta elevilor
- Instituția

Distribuția eșantionului pe categorii de dezagregare este prezentată în *tabelul 1*.

Chestionarul aplicat este prezentat în anexa 1

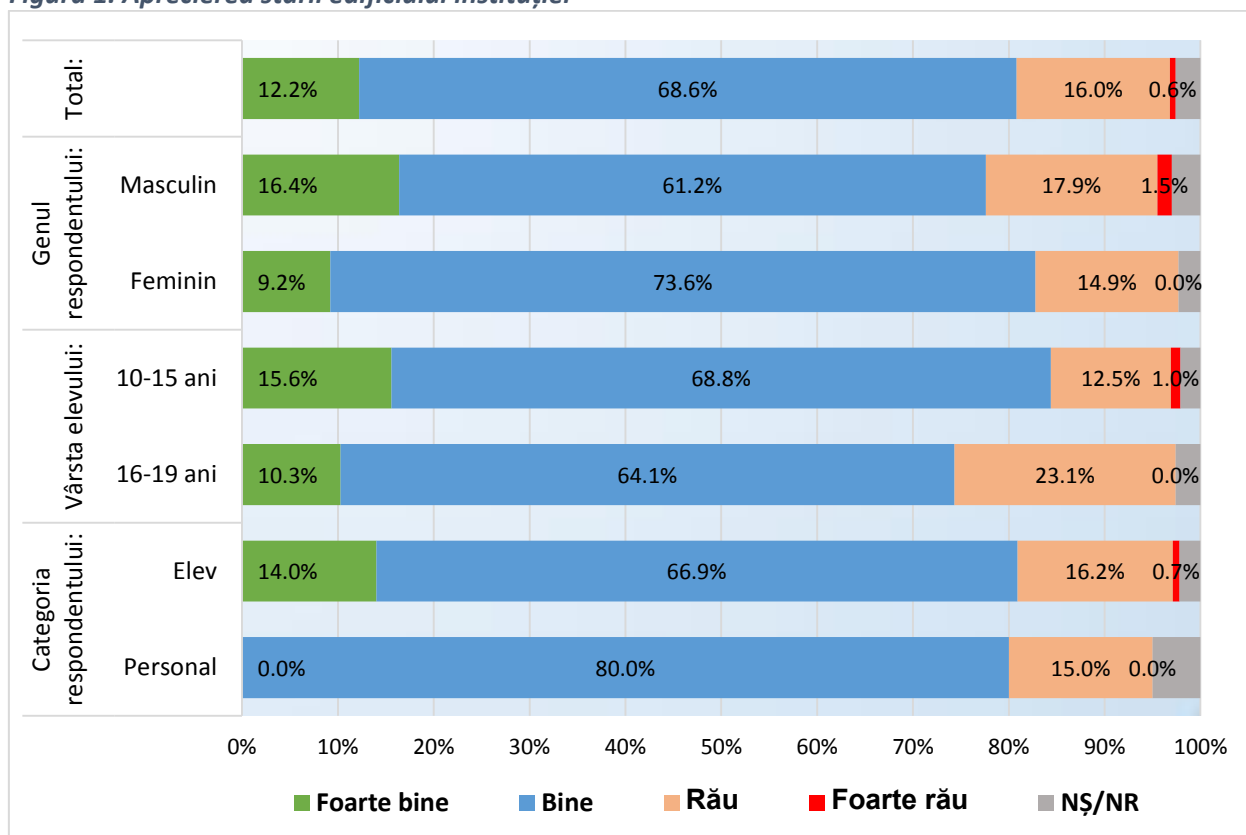
Starea edificiilor

Una din limitările studiului ține de un nivel destul de sporit de satisfacție de starea edificiilor, eficiența energetică acestora, etc. Acest lucru este determinat în mare parte de nivelul scăzut de informare despre ce este o clădire de tip model cu confort termic, iluminare și ventilare etc., care ar corespunde normelor în acest sens.

Starea edificiilor LT „Matei Basarab” din or. Basarabeasca la momentul studiului a fost apreciată la un nivel moderat spre înalt, aprecieri pozitive oferind 80,8 respondenți. Totodată aproape unul din cinci respondenți (16,6%) au apreciat starea edificiului prin atribute negative (rău și foarte rău).

Nu se constată specific evidențiat în aprecierile acordate în funcție de genul sau categoria respondentului. Pe de altă parte elevii ciclului liceal în proporții mai sporite au acordat aprecieri negative (23,1%) față de elevii din ciclul gimnazial (13,5%).

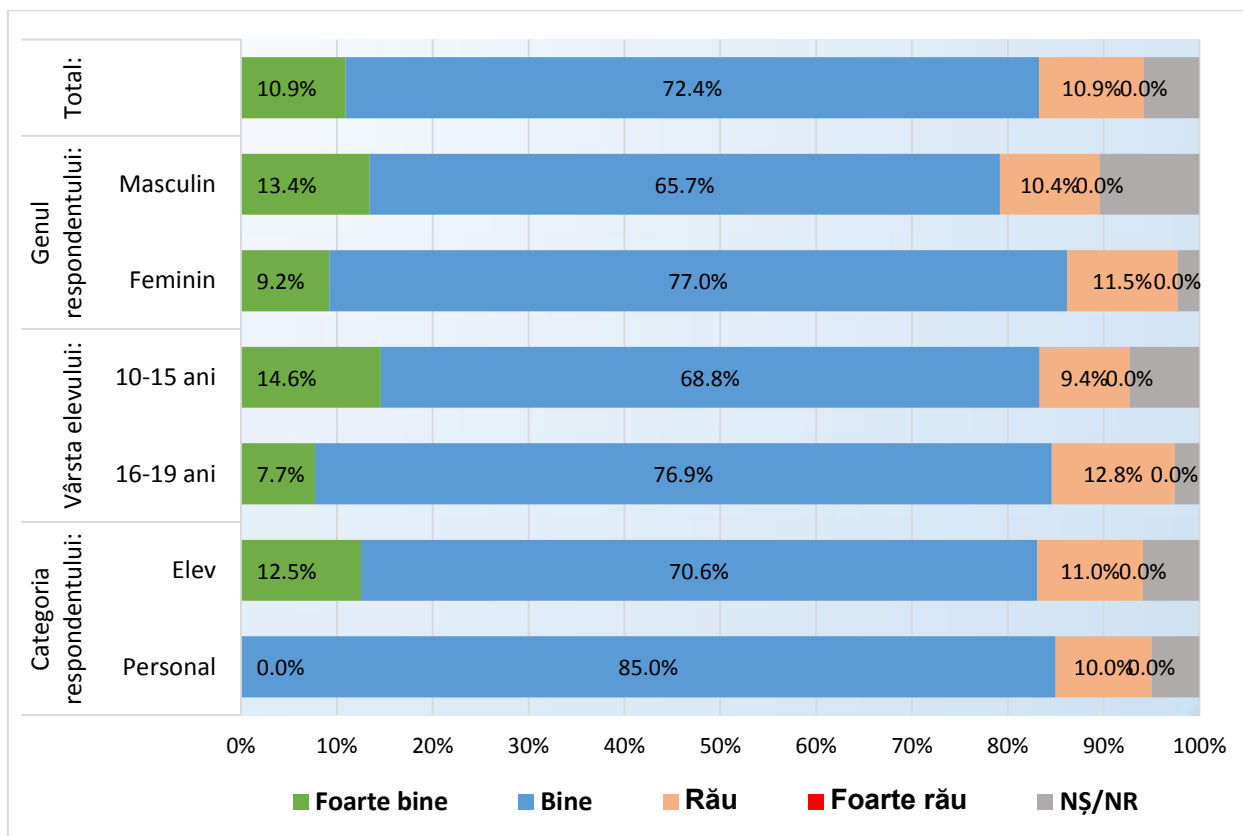
Figura 1. Aprecierea stării edificiului instituției



În mod similar cu aprecierile stării edificiului 83,3% respondenți au acordat aprecieri pozitive și stării sălilor de studiu. Aprecierile negative constituie 10,9%.

Pe categorii de respondenți variațiile sunt minime.

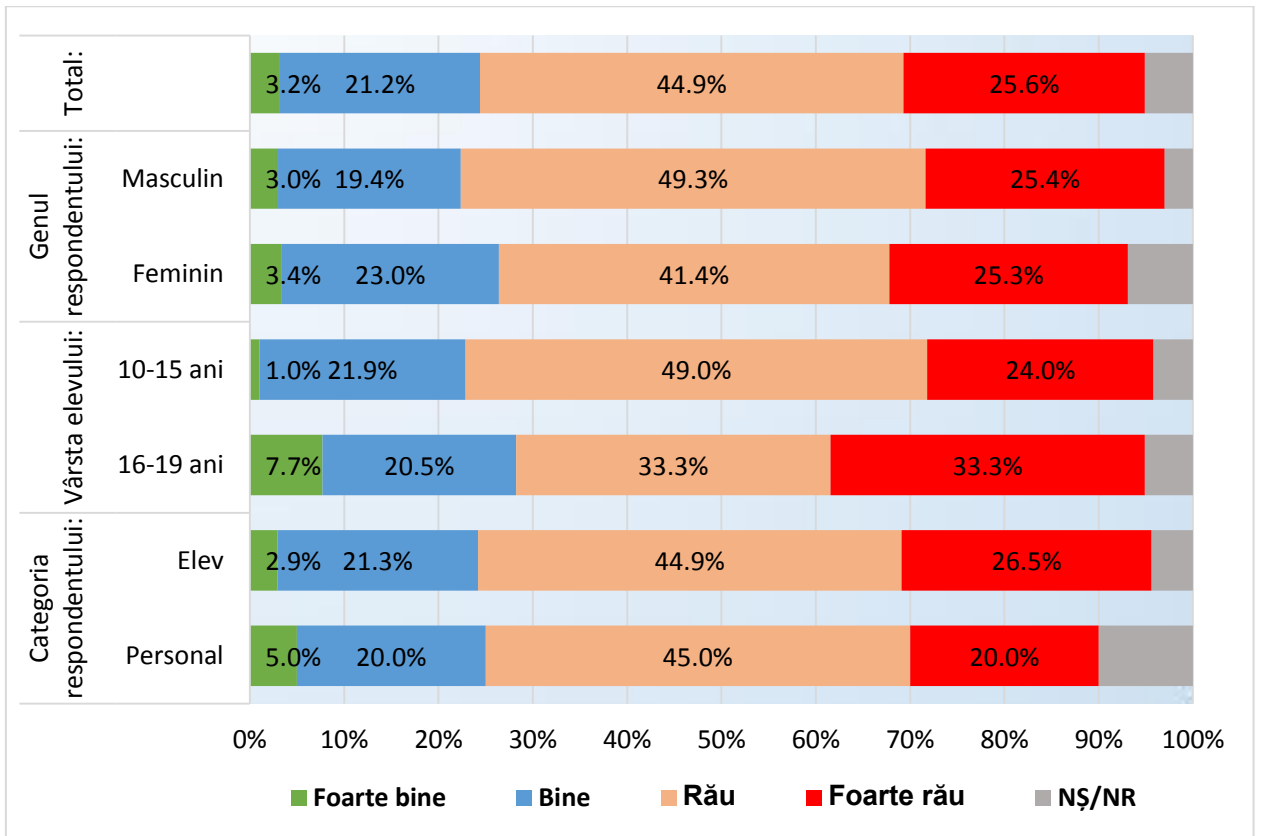
Figura 2. Aprecierea stării sălilor de clasă



Blocul sanitar a instituțiilor este probabil cel mai problematic edificiu, 70,5% respondenți se declară nemulțumiți de starea acestora.

În aprecierea stării blocului sanitar în mod special nemulțumiri manifestă respondenții de gen masculin (74,7% față de 66,7% în rândul femeilor), elevii (70,4%) față de angajații instituției (65,0% aprecieri negative).

Figura 3. Aprecierea stării blocului sanitar

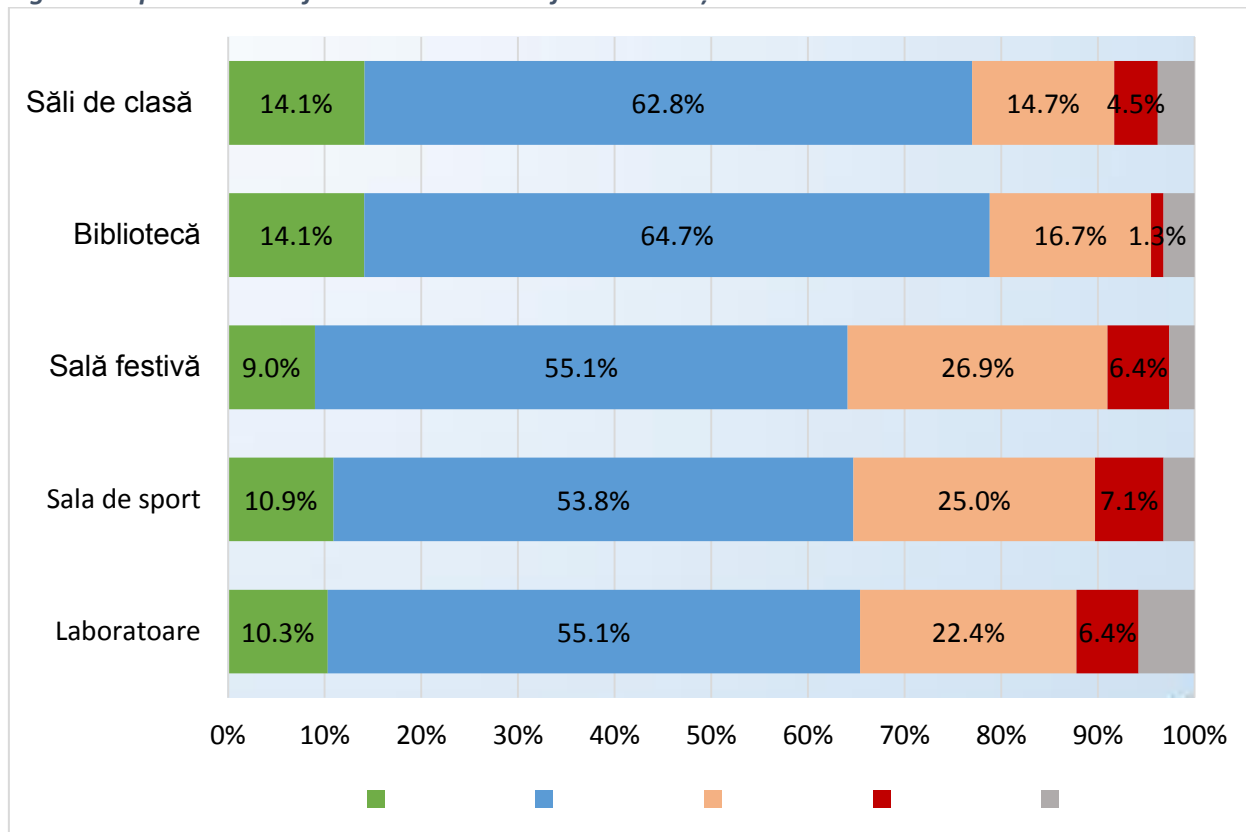


Aprecieri cu privire la confortul termic

Confortul tehnic în încăperile a fost apreciat pe o scală de la „foarte rău” la „foarte bine”. În figura 4 sunt prezentate distribuțiile aprecierilor. Remarcăm un nivel moderat al aprecierilor, cu ponderi ale aprecierilor negative de circa 30% la edificiile precum sala festivă, de sport și laboratoare.

Totodată aprecierile acordate denotă asigurarea selectivă a agentului termic în diferite încăperi. Cei mai mulți respondenți au apreciat pozitiv confortul termic în sălile de clasă (76,9%) și bibliotecă (78,8%).

Figura 4. Aprecierea confortului termic în edificiile instituției



Există și unele variații pe categorii de respondenți. În aprecierea confortului termic se arată mai puțin satisfăcuți elevii claselor liceale și angajații instituției.

Tabelul 2. Aprecierea confortului termic în edificiile instituției pe categorii și instituții (media*)

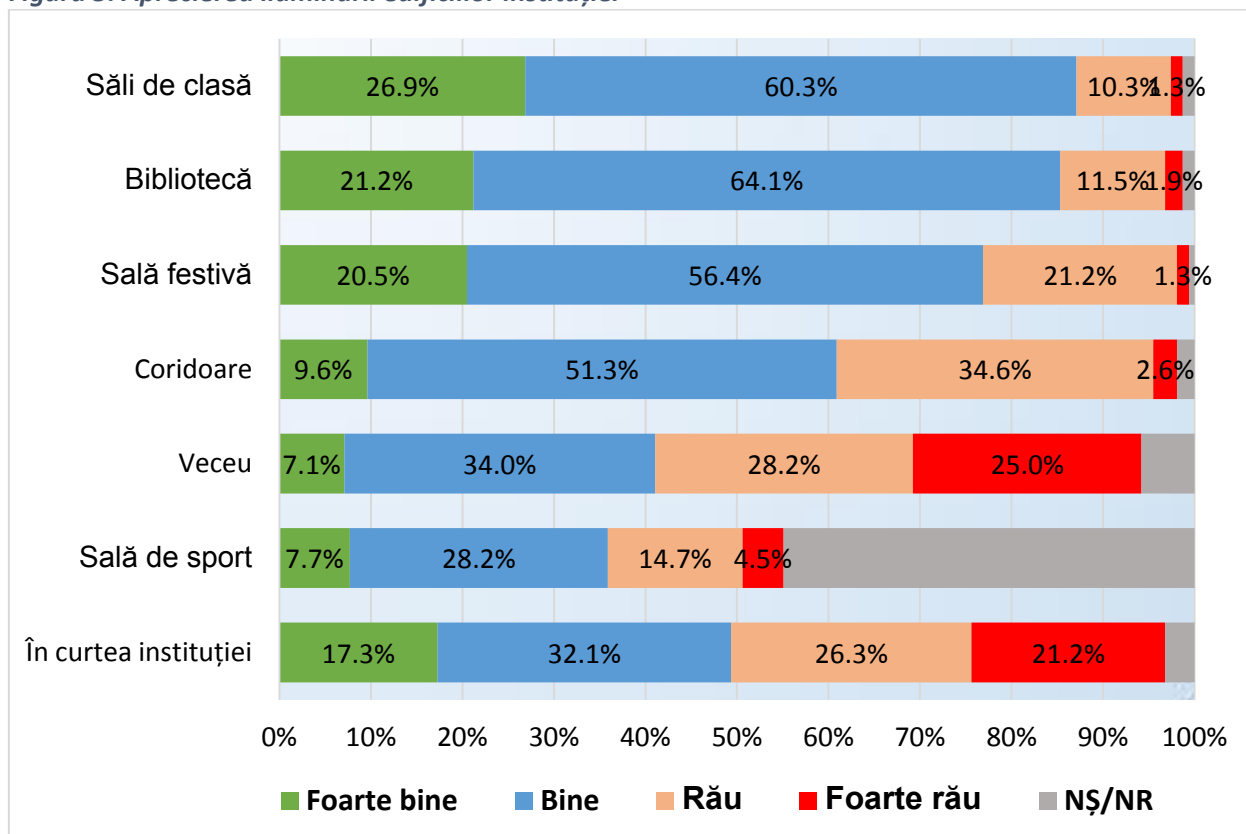
		Săli de clasă	Bibliotecă	Sală festivă	Sala de sport	Laboratoare
Total:		2,9	2,9	2,7	2,7	2,7
Gen:	Masculin	3,0	2,9	2,7	2,8	2,7
	Feminin	2,8	3,0	2,6	2,7	2,7
Vârsta elevului:	10-15 ani	3,0	3,1	2,8	2,8	2,9
	16-19 ani	2,6	2,7	2,5	2,6	2,6
Categorie	Elevi	2,9	2,9	2,7	2,7	2,8
	Angajați	2,9	2,9	2,6	2,4	2,4

* Sunt prezentate mediile pentru scala de 4 puncte – 4 = „foarte bine” iar 1 = „foarte rău”

Aprecieri cu privire la starea iluminării

Și iluminarea încăperilor este una departe de a fi ideală, fiind totodată asigurată selectiv. Cea mai bună este situația în ceea ce privește sălile de clasă, sala festivă și biblioteca, însă și în cazul acestora ponderea respondenților care se declară nemulțumiți este între 12% și 35%. În cazul încăperilor precum blocurile sanitare, coridoare, sala de sport, curtea instituției circa jumătate sau chiar peste jumătate din respondenți au oferit calificative negative.

Figura 5. Aprecierea iluminării edificiilor instituției



În funcție de categoria respondentului variațiile sunt minime. În funcție de genul respondenților, aprecierile respondenților de gen feminin în ceea ce privește iluminarea blocul sanitar și curtea instituției sunt ceva mai critice. La fel mai critici în aprecieri se arată elevii din ciclul liceal.

Tabelul 3. Aprecierea iluminării edificiilor instituției pe categorii și instituții (media*)

	Săli de clasă	Bibliotecă	Sală festivă	Coridoare	Veceu	Sală de sport	În curtea instituției
Total:	3,1	3,1	3,0	2,7	2,2	2,7	2,5
Gen:	Masculin	3,2	3,1	3,0	2,7	2,3	2,8
	Feminin	3,1	3,1	2,9	2,7	2,2	2,4
Vârsta elevului:	10-15 ani	3,2	3,1	3,0	2,7	2,2	2,8
	16-19 ani	3,1	3,0	2,9	2,7	2,2	2,6
Categorii:	Elevi	3,2	3,1	3,0	2,7	2,2	2,7
	Angajați	3,0	3,1	2,8	2,9	2,6	2,7

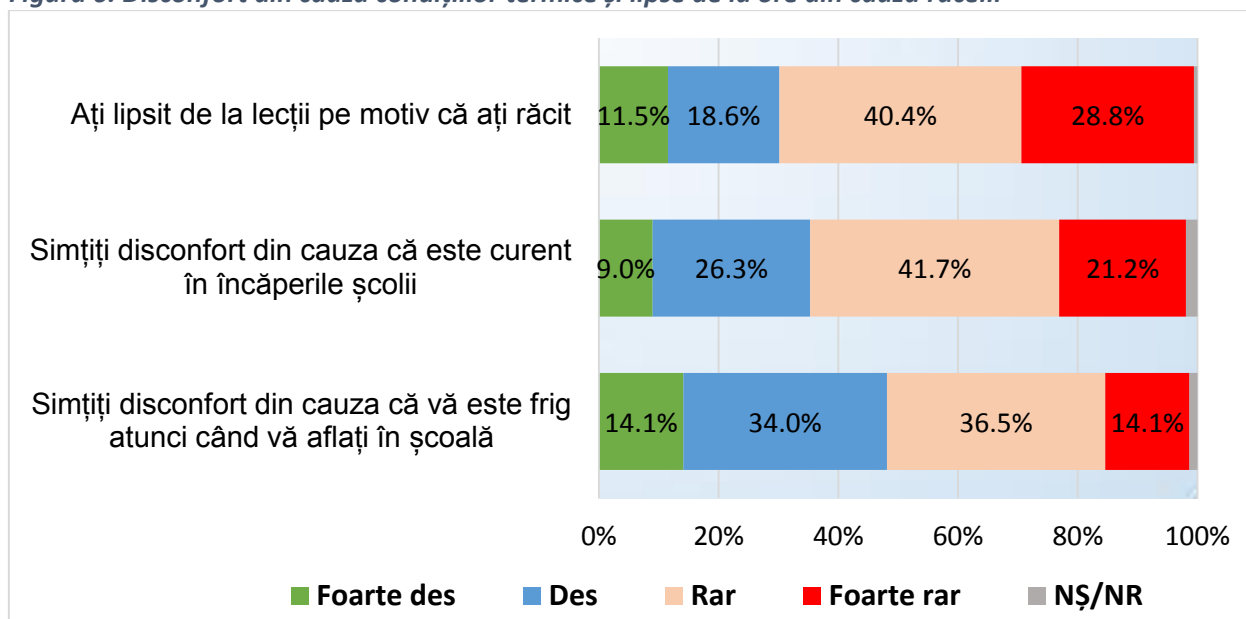
* Sunt prezentate mediile pentru scala de 4 puncte – 4 = „foarte bine” iar 1 = „foarte rău”

Impactul deficiențelor edificiului asupra stării de sănătate

Condițiile neadecvate ale edificiilor și încăperilor afectează considerabil sănătatea elevilor, angajaților, și, într-un final calitatea procesului educațional. O bună parte din respondenți afirmă că au simțit disconfort din cauza frigului, curentului și au lipsit de la ore din cauza răcelii.

Foarte des și des au simțit frig, aflându-se în școală o treime din respondenți (48,1%). Au simțit disconfort din cauza curentului 35,3%, iar aproape fiecare al treilea respondent (30,1%) afirmă prin calificativele „foarte des” sau „des” că au fost nevoiți să lipsească de la ore din cauza răcelii.

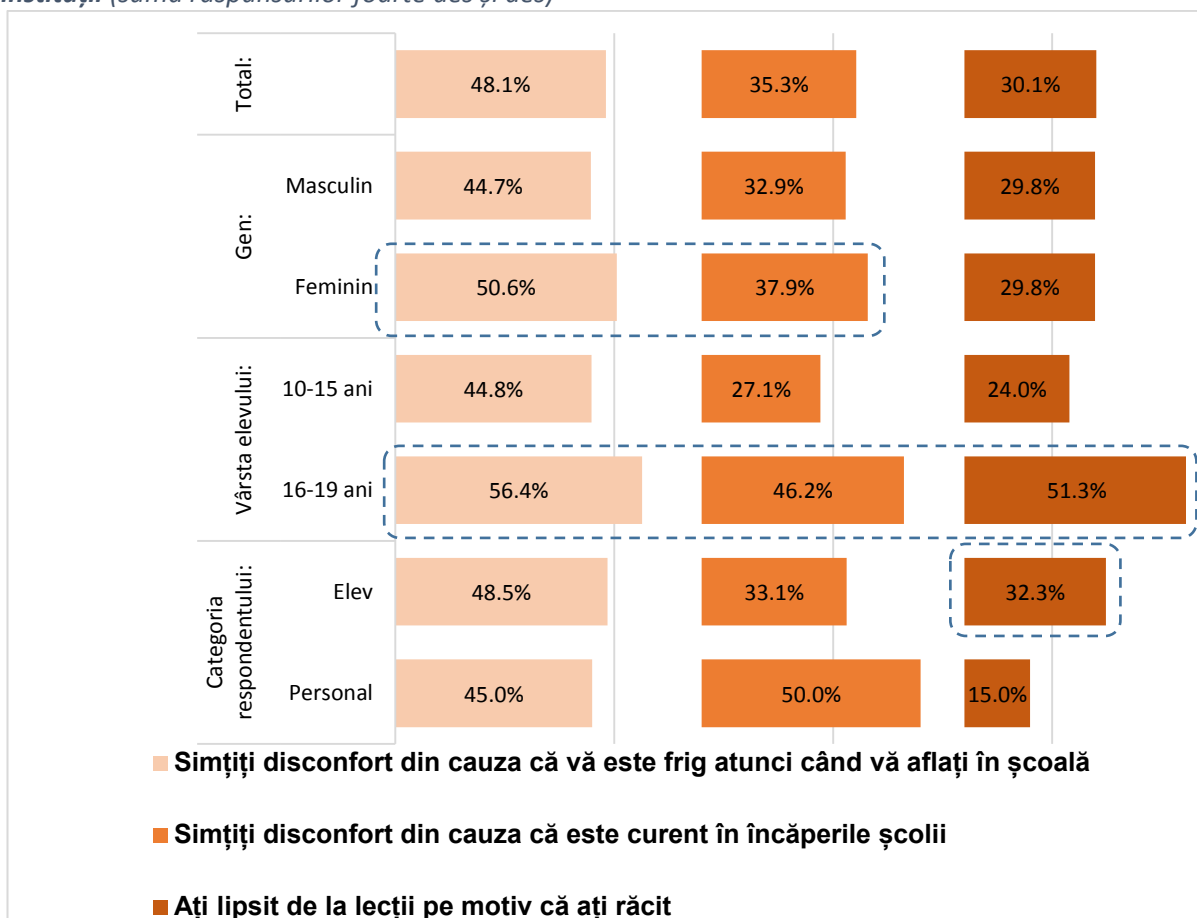
Figura 6. Disconfort din cauza condițiilor termice și lipse de la ore din cauza răcelii



Disconfortul și problemele de sănătate cauzate de condițiile precare sunt raportate atât de elevii, cât și de angajații instituțiilor. Într-o măsură mai mare au lipsit de la lecții din cauza răcelii elevii claselor liceale.

Foarte important de menționat că condițiile inadecvate afectează ceva mai mult respondenții femeii, care, înregistrează ponderi mai sporite la nivelul de disconfort resimțit.

Figura 7. Disconfort din cauza condițiilor termice și lipse de la ore din cauza răcelii pe categorii și instituții (suma răspunsurilor foarte des și des)

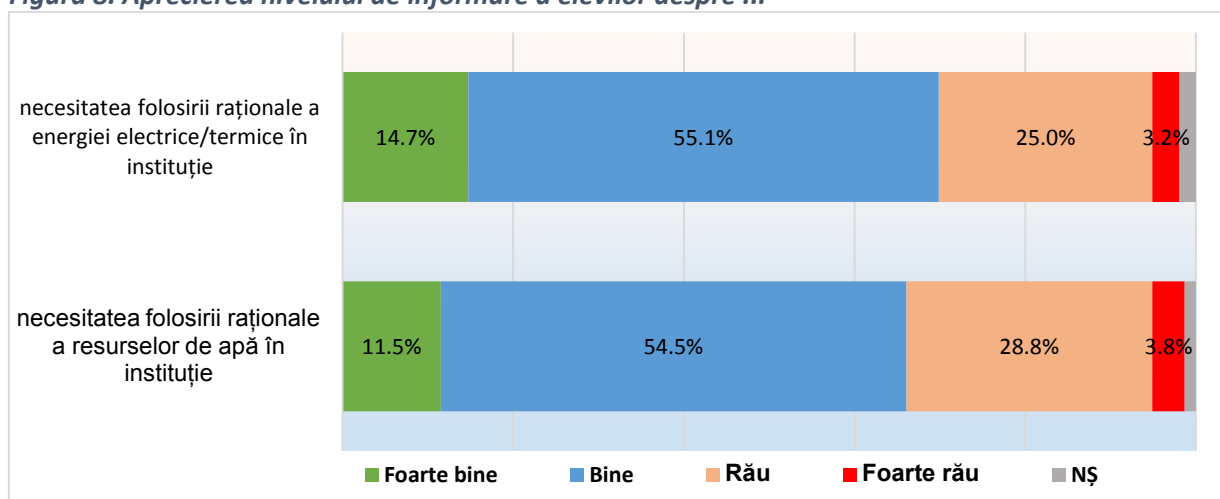


Informarea despre necesitatea folosirii raționale a resurselor

În cadrul studiului respondenții au fost rugați să aprecieze nivelul de informare a elevilor din instituție despre necesitatea folosirii raționale a energiei (electrice și termice) și a resurselor de apă. Nivelul aprecierilor este unul moderat spre sporit, două treimi din respondenți 69,8% în cazul energiei electrice/termice și 66,0% în cazul resurselor de apă apreciind prin „foarte bine” și „bine” nivelul de informare a elevilor.

Restul respondenților s-au arătat rezervați la acest aspect.

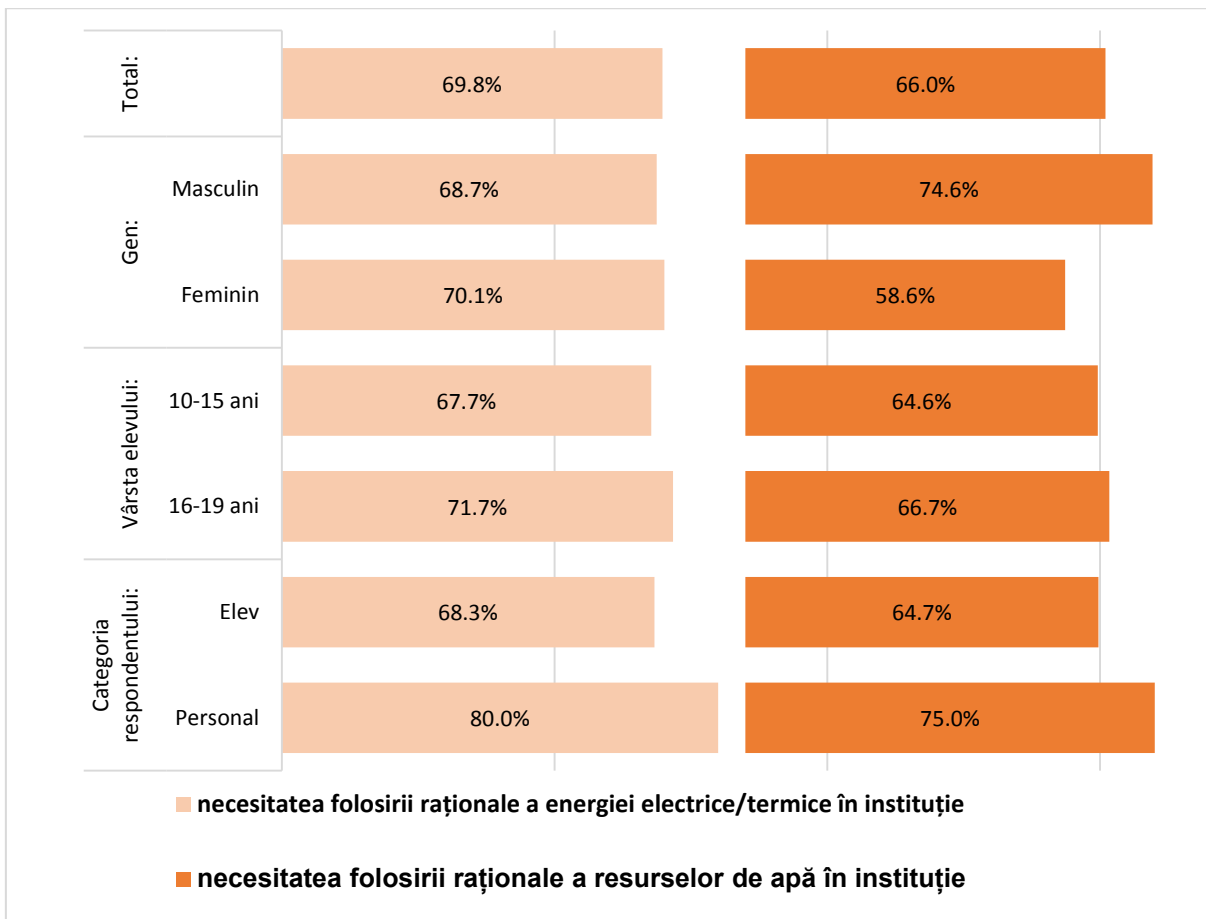
Figura 8. Aprecierea nivelului de informare a elevilor despre ...



De remarcat că respondenții de gen feminin se arată mai convinși că elevii ar fi informați despre necesitatea folosirii raționale a resurselor de apă.

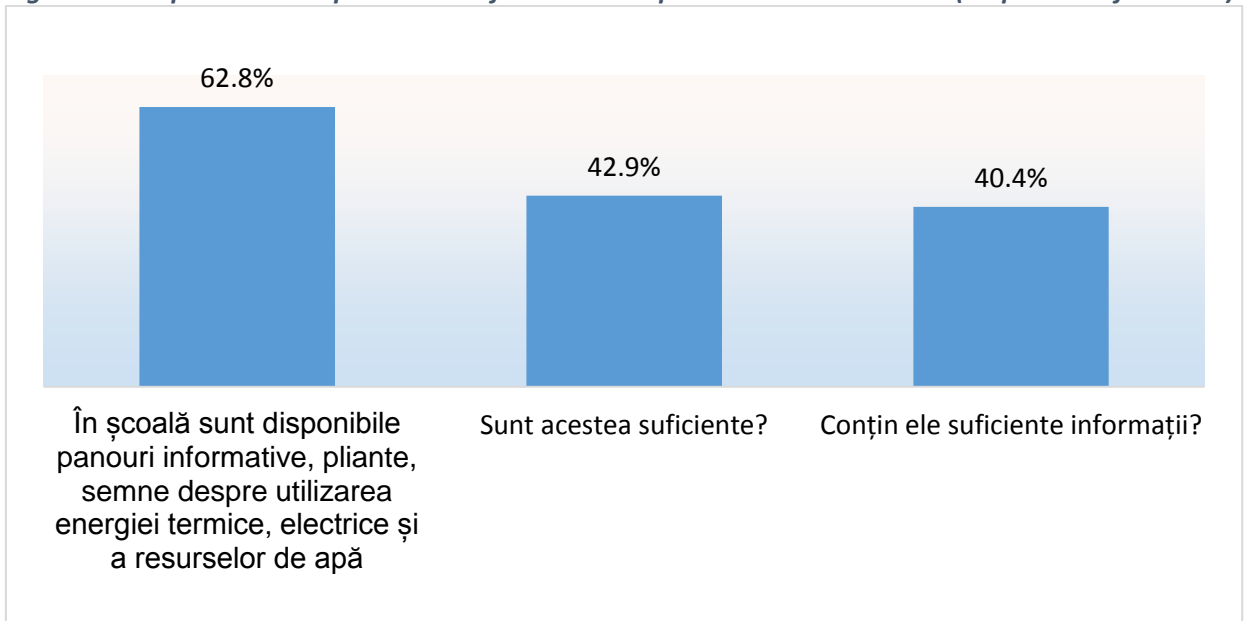
Totodată, elevii în proporții mai mici au acordat aprecieri pozitive, în comparație cu angajații instituției.

Figura 9. Aprecierea nivelului de informare a elevilor despre necesitatea folosirii raționale a resurselor... pe categorii și instituții (suma răspunsurilor foarte bine și bine)



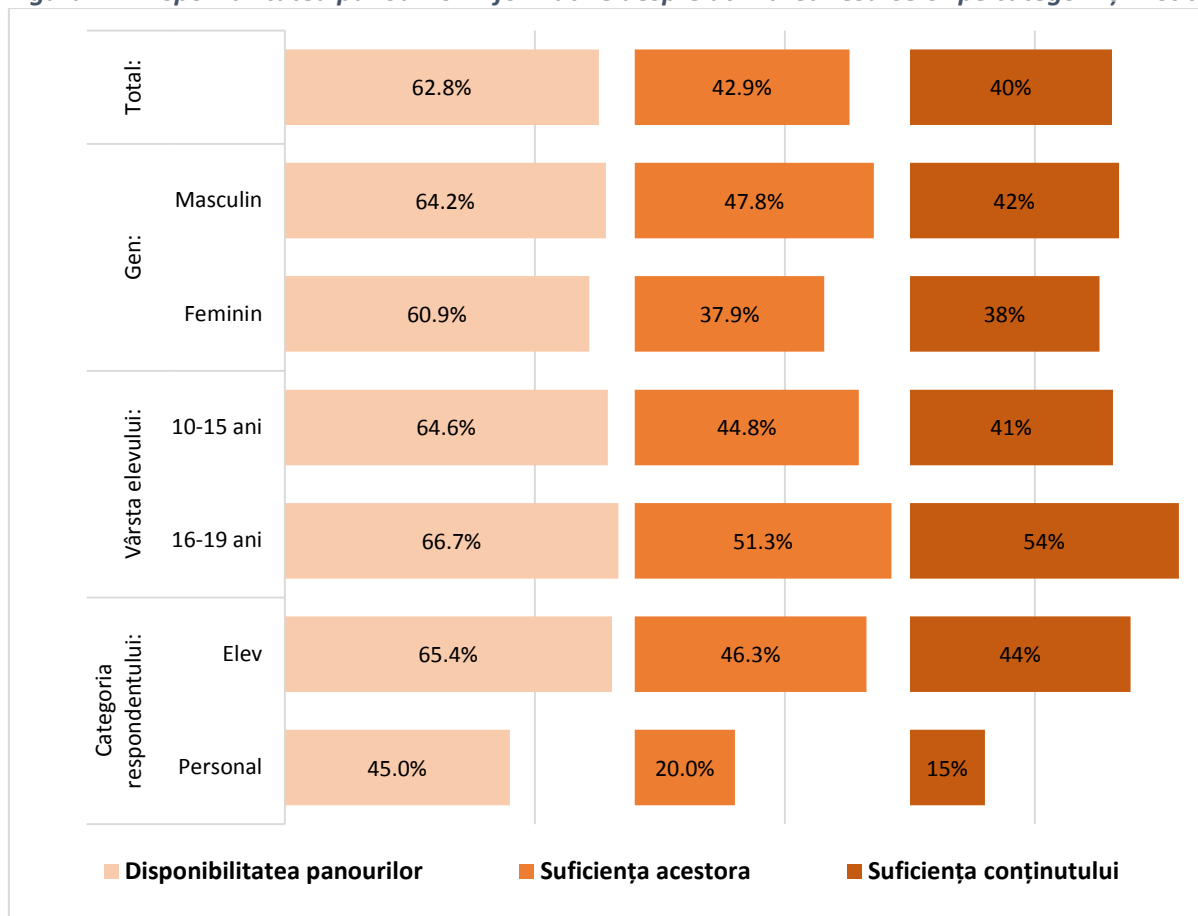
Aproape două treimi din respondenți afirmă că în instituție sunt disponibile panouri informative, pliante, semne despre utilizarea energiei termice, electrice și a resurselor de apă. Din totalul respondenților doar circa 40% (două treimi din cei care au afirmat că acestea sunt prezente în instituție) susțin că aceste materiale informative sunt prezente în instituție în cantități suficiente și că aceste materiale sunt suficient de informative.

Figura 10. Disponibilitatea panourilor informative despre utilizarea resurselor (răspunsuri afirmative)



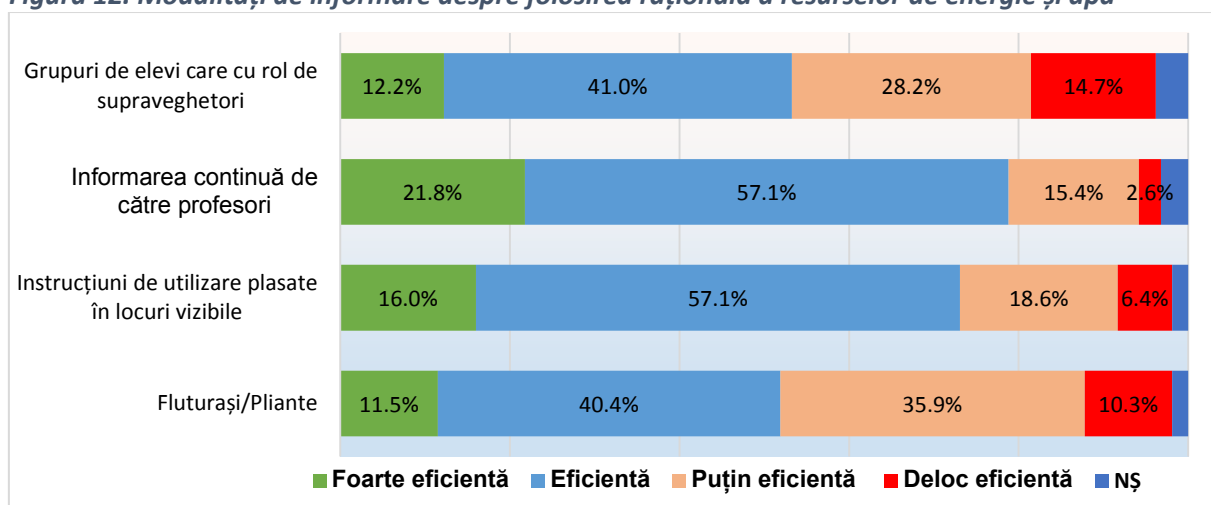
Pe categorii constatăm că în proporții mai sporite au afirmat existența panourilor informative respondenții de gen masculin și elevii din ciclul liceal. Angajații instituției deopotrivă se arată mult mai sceptici în acest sens.

Figura 11. Disponibilitatea panourilor informative despre utilizarea resurselor pe categorii și instituții



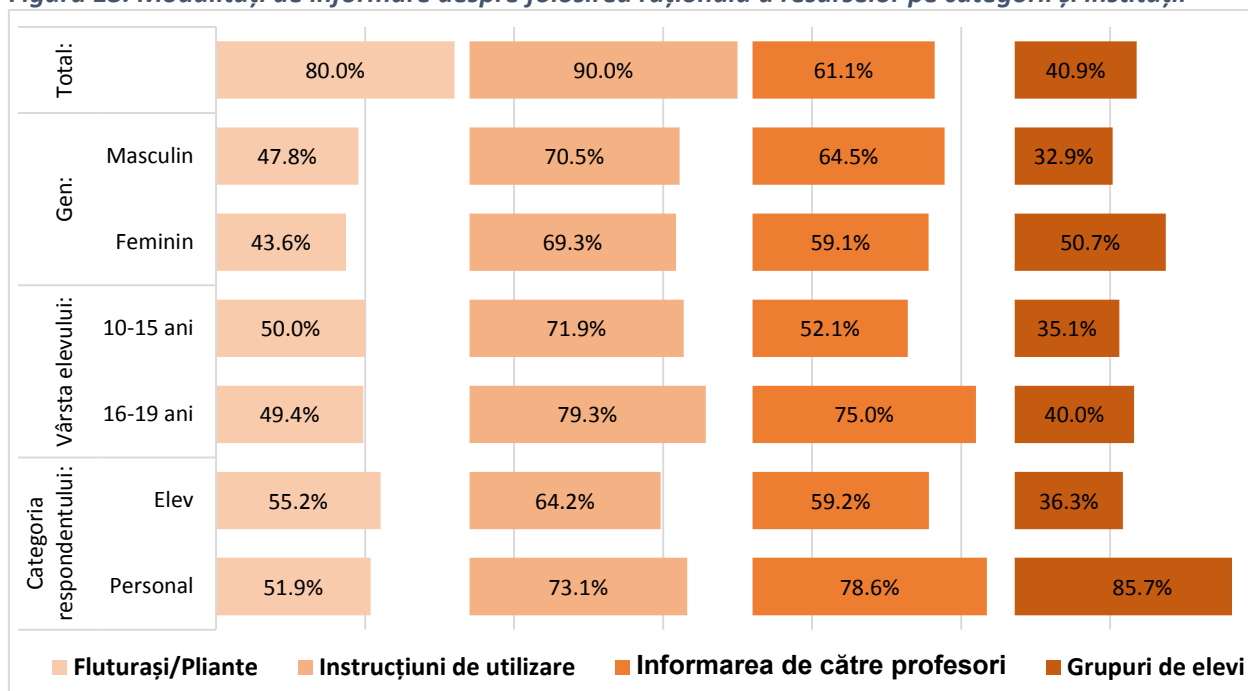
Respondenții și-au expus părerea și cu privire la forma cea mai potrivită în informarea elevilor despre utilizarea rațională a resurselor. Toate formele de informare au fost acceptate de majoritatea respondenților. Totuși mai preferate ar fi informarea continuă de către profesori și instrucțiuni de utilizare plasate în locuri vizibile.

Figura 12. Modalități de informare despre folosirea rațională a resurselor de energie și apă



Nu sunt constatate discrepanțe notabile care ar indica forme de comunicare mai preferate de careva categorii specifice de respondenți. Remarcăm doar că angajații instituției au optat în proporții mai mari pentru fiecare din formele de comunicare.

Figura 13. Modalități de informare despre folosirea rațională a resurselor pe categorii și instituții



Concluzii

Prezentul studiu are drept scop stabilirea gradului de satisfacție a utilizatorilor clădirii LT „Matei Basarab” din or. Basarabeasca unde sunt implementate măsuri de eficiență energetică și de asigurare a durabilității investițiilor în cadrul proiectelor implementate de agențiile de dezvoltare regională Centru, Nord și Sud cu suportul tehnic și financiar al proiectului MSPL. Sondajul va servi drept o bază de referință a situației în această instituție și pentru evaluarea ulterioară a impactului produs în rezultatul implementării proiectului.

Analiza se bazează pe datele sondajului de opinie realizat în rândul cadrelor didactice, personalului auxiliar și elevilor pe un eșantion reprezentativ la nivelul instituției.

Constatările de bază a studiului

Starea edificiilor instituțiilor din proiect este apreciată moderat, spre înalt. Deși șapte din zece respondenți au acordat aprecieri pozitive, ponderi importante (16,6%) au acordat aprecieri negative.

Și în aprecierea sălilor de clasă 83,8% respondenți se declară satisfăcuți iar 10,9% se arată nesatisfăcuți.

În cazul blocurilor sanitare situația este mai critică, trei din patru respondenți apreciind starea acestora ca fiind nesatisfăcătoare.

Confortul termic, din aprecierile respondenților, pare a fi diferit în diferite încăperi. Cel mai bine sunt încălzite sălile de clasă și bibliotecile, însă în cazul acestora circa 20% respondenți se arată nemulțumiți. În cazul celorlalte încăperi ponderea celor nemulțumiți se ridică la o treime.

Iluminarea instituțiilor lasă și ea de dorit. Dacă în cazul sălii festive, sălilor de clasă și bibliotecii peste 70% respondenți au apreciat pozitiv, ceva mai prost stau lucrurile cu iluminarea sălilor de sport, coridoarelor, și blocurilor sanitare.

Starea precară a edificiilor, încălzirea și iluminarea deficiente afectează sănătatea și drept consecință integritatea procesului educațional. Aproape o treime din respondenți au declarat că „foarte des” sau „des” au lipsit de la lecții din cauza răcelii (în mod special elevii de gen feminin). Circa 50% din respondenți au relatat că au simțit des disconfort din cauza frigului iar 25% din cauza curentului în instituție.

Nivelul de informare a elevilor despre necesitatea utilizării raționale a resurselor termice, electrice și a apei este unul incomplet, unul din trei respondenți acordând aprecieri negative în acest sens.

Instituția este insuficient dotată cu materiale informative despre utilizarea resurselor de energie și apă. Printre formele de informare se dau preferințe mai mari informării continue de către profesori și instrucțiunilor de utilizare plasate în locuri vizibile.

ANEXA 1: Chestionarul aplicat

CHESTIONAR de evaluare a gradului de satisfacție a utilizatorului clădirii.

Numărul chestionarului: |__|__|__|

Instituția: _____ |__|__|

Numele meu este

Eu sunt operator de interviu la ONG ... Noi suntem o organizație neguvernamentală și realizăm o cercetare în instituția Dvs. pentru a identifica situația de referință în proiectele care beneficiază de suportul Agenției de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ) prin intermediul proiectului "Modernizarea serviciilor publice locale". Noi garantăm că nici o informație personală despre Dvs. nu va fi divulgată iar parerile Dvs. vor fi analizate împreună cu părerile altor participanți la sondaj. Pentru determinarea situației generale vor fi folosite numai datele statistice. Răspunsurile la întrebările de chestionar se notează prin încercuirea cifrei în dreptul variantei de răspuns care este cea mai apropiată de opinia Dvs.

Date personale	
Q1. Ce vârstă aveți: __ __ ani	Q2. Sex: 1. Masculin 2. Feminin
Q3. Ocupația: 1. Elev 2. Cadru didactic 3. Personal auxiliar	

Vă rugăm să încercuiți una dintre cifre care reflectă părerea Dvs. față de întrebările de mai jos:	Foarte bine	Bine	Rău	Foarte rău
Q4. Cum apreciați starea clădirii școlii?	1	2	3	4
Q5. Cum apreciați starea claselor de studii în care învățați/predați?	1	2	3	4
Q6. Cum apreciați confortul termic (temperatura aerului, umiditatea, etc.) în următoarele încăperi ale școlii?				
1. Săli de clasă	1	2	3	4
2. Bibliotecă	1	2	3	4
3. Sală festivă	1	2	3	4
4. Sala de sport	1	2	3	4
5. Laboratoare	1	2	3	4
Q7. Cum apreciați starea blocului sanitar (veceu, baie) în instituția de învățământ?				
	1	2	3	4
Q8. Cum apreciați starea iluminării în următoarele încăperi ale școlii?				
1. Săli de clasă	1	2	3	4
2. Bibliotecă	1	2	3	4
3. Sală festivă	1	2	3	4
4. Coridoare	1	2	3	4
5. Veceu	1	2	3	4

Vă rugăm să încercuiți una dintre cifre care reflectă părerea Dvs. față de întrebările de mai jos:	Foarte bine	Bine	Rău	Foarte rău
6. Sală de sport				
7. În curtea instituției	1	2	3	4
Q9. Cât de informați credeți că sunt elevii din școală despre necesitatea folosirii raționale a energiei electrice/termice în instituție?	1	2	3	4
Q10. Cât de informați credeți că sunt elevii din școală despre necesitatea folosirii raționale a resurselor de apă în instituție?	1	2	3	4
Q11. Sunt disponibile în școală panouri informative, pliante, semne despre utilizarea energiei termice, electrice și a resurselor de apă	1. Da 2. Nu			
Q12. Dacă DA, Sunt acestea suficiente?	1. Da 2. Nu			
Q13. Dacă DA, Conțin ele suficiente informații?	1. Da 2. Nu			

Vă rugăm să încercuiți una dintre cifre care reflectă părerea Dvs. față de întrebările de mai jos:	Foarte eficientă	Eficientă	Puțin eficientă	Deloc eficientă
Q14. Cum considerați, cât de eficiente ar fi următoarele metode de informare care ar avea un impact asupra folosirii raționale a resurselor de apă, energie electrică și termică și a resurselor de apă?				
1. Fluturași/Pliante	1	2	3	4
2. Instrucțiuni de utilizare plasate în locuri vizibile	1	2	3	4
3. Informarea continuă de către profesori	1	2	3	4
4. Grupuri de elevi care cu rol de supraveghetori	1	2	3	4

Vă rugăm să încercuiți una dintre cifre care reflectă părerea Dvs. față de întrebările de mai jos:	Foarte des	Des	Rar	Foarte rar
Q15. Cât de des în perioada rece ale anului?				
1. Simțiți disconfort din cauza că vă este frig atunci când vă aflați în școală	1	2	3	4
2. Simțiți disconfort din cauza că este curent în încăperile școlii	1	2	3	4
3. Ați lipsit de la lecții pe motiv că ați răcit	1	2	3	4

Data: _____

Vă mulțumim pentru participare și pentru timpul acordat completării acestui formular.

Păreră Dvs. contează pentru noi!