

Universitatea Babeș-Bolyai
Dinamica rezultatelor
privind evaluarea nivelului
de satisfacție al studenților
2015 - 2023



Centrul
Qualitas

CUPRINS

	Pag.
METODOLOGIE	3
INSTRUMENTUL UTILIZAT ÎN ANCHETĂ	3
PRELUCRAREA DATELOR	3
PREZENTAREA REZULTATELOR	4
NIVELELE LICENȚĂ ȘI MASTER	4
NIVEL DOCTORAL	9
<i>Anexe</i>	13

Lista figurilor

	Pag.
Figura 1. Nivelul general de satisfacție, nivel licență și master	5
Figura 2. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea <i>Predare-învățare</i> , nivel licență și master	5
Figura 3. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea <i>Baza materială</i> , nivel licență și master	5
Figura 4. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea <i>Facilități și servicii</i> , nivel licență și master	5
Figura 5. Pondere răspunsurilor pozitive privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii urmat, nivel licență și master, 2015, 2017, 2019	6
Figura 6. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii, nivelele licență și master, 2023	6
Figura 7. Nivelul general de satisfacție, nivel doctoral	9
Figura 8. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea <i>Predare-învățare-cercetare</i> , nivel doctoral	9
Figura 9. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea <i>Baza materială</i> , nivel doctoral	9
Figura 10. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea <i>Facilități și servicii</i> , nivel doctoral	10
Figura 11. Pondere răspunsurilor pozitive privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii urmat, nivel doctoral, 2015, 2017, 2019	10
Figura 12. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii, nivelele licență și master, 2023	10

Lista anexelor

	Pag.
Anexa 1. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master din UBB	13
Anexa 2. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral din UBB	17
Anexa 3. Mediile punctajelor acordate la nivelul subpopulațiilor de studenți de nivel licență și master	21
Anexa 4. Mediile punctajelor acordate la nivelul subpopulațiilor de doctoranzi	22

METODOLOGIE

INSTRUMENTUL UTILIZAT ÎN ANCHETĂ

Procesul de evaluare a nivelului de satisfacție al studenților și doctoranzilor față de serviciile oferite de UBB (predare-învățare, baza materială, facilități și servicii) este reglementat prin procedura operațională *Organizarea și desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență, master și doctorat din Universitatea Babeș-Bolyai*¹, care prevede o periodicitate din doi în doi ani. Seria studiilor realizate în 2015, 2017 și 2019 a fost întreruptă în 2021, în perioada restricțiilor impuse de pandemia cu SARS-COV-2 fiind investigate diverse teme, specifice derulării învățământului *on-line*.

În 2021, structura chestionarului a fost revizuită, fiind asemănătoare celei utilizate pentru *Student Satisfaction Inventory (SSI)*². Astfel, alături de nivelul satisfacției, a fost identificat și nivelul importanței pe care studenții îl acordă respectivelor aspecte ale experienței de student al UBB. De asemenea, au fost introduși itemi privind nivelul general de satisfacție, precum și întrebări care vizează nivelul satisfacției și importanța pe care studenții o acordă serviciilor de care au beneficiat în condițiile desfășurării *on-line* a activităților didactice.

Chestionarele adresate studenților de nivel licență și master (Anexa 1), precum și celor de nivel doctoral (Anexa 2) au fost disponibile în patru limbi (română, maghiară, germană și engleză).

PRELUCRAREA DATELOR

Pentru fiecare item evaluat pe scala Lickert (în cinci trepte), au fost calculate mediile scorurilor acordate la nivel instituțional, precum și în raport cu variabilele academice (nivelul, anul, forma și limba de studiu) și cele socio-demografice (vârsta, cetățenia – română sau alta).

Răspunsurile deschise au fost grupate în categorii tematice cărora li s-au atribuit coduri și a fost determinată ocurența procentuală a fiecărui cod în totalul mențiunilor cu caracter pozitiv sau negativ, respectiv în totalul mențiunilor privind sugestiile de îmbunătățire.

¹ https://qa.ubbcluj.ro/documents/satisfactia_studentilor/PO_AC07_Evaluare_satisfactie_studenti.pdf

² <https://www.ruffalonl.com/enrollment-management-solutions/student-success/student-satisfaction-assessment/student-satisfaction-inventory/>

PREZENTAREA REZULTATELOR

NIVEL LICENȚĂ ȘI MASTER

Datele privind nivelul satisfacției studenților și doctoranzilor UBB obținute în urma anchetelor derulate în 2015, 2017, 2019 și 2023 au, în general, valori apropiate între ele și arată că populația investigată este omogenă în raport cu elementele analizate, nefiind înregistrate corelații semnificative statistic în funcție de variabilele academice și socio-demografice luate în considerare: nivelul, anul, forma și linia/limba de studiu, precum și cetățenia (română sau altă cetățenie).

În 2023, remarcăm, apropierea valorică între mediile punctajelor acordate (atât privitor la nivelul general al satisfacției cât și cele aferente fiecărui item investigat) pentru activitatea academică desfășurată *on site* și cea derulată *on-line*.

De asemenea, constatăm că următoarele aspecte ale tabloului general privind nivelul satisfacției studenților UBB s-au păstrat în perioada 2015 – 2023 (Anexa 3):

- ✓ Punctajele acordate de studenții de nivel master sunt, în general, ușor mai ridicate decât cele acordate de către cei de nivel licență.
- ✓ Studenții și doctoranzii care urmează programe ID – IFR se declară puțin mai mulțumiți decât cei care urmează programe IF.
- ✓ Studenții liniei germane, în special cei de nivel master, au acordat cele mai ridicate punctaje (în continuă creștere față de 2015, când acești studenți au acordat cele mai scăzute punctaje), iar cele mai scăzute au fost conferite de studenții care învață în limbile engleză și/sau franceză (punctajele acordate sunt în ușoară scădere față de cele conferite în 2015).
- ✓ Atât la nivel licență, cât și la nivel master, punctajele pentru nivelul satisfacției scad ușor de la un an de studiu la altul, în cazul fiecăreia dintre cele trei dimensiuni investigate.
- ✓ În privința disponibilității de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii/școlii doctorale urmat, valorile obținute sunt ridicate, cele maxime fiind cu referire la UBB în cazul studenților de nivel licență și master, respectiv la facultatea aleasă, în cazul doctoranzilor.

Mediile punctajelor acordate de studenții de nivel licență și master pentru nivelul general de satisfacție, dar și pentru fiecare dintre cele trei dimensiuni – *Predare-învățare*, *Baza materială*, *Facilități și servicii* – sunt ușor mai ridicate în 2023 în raport cu valorile obținute la evaluările precedente (Figurile 1 – 4).

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

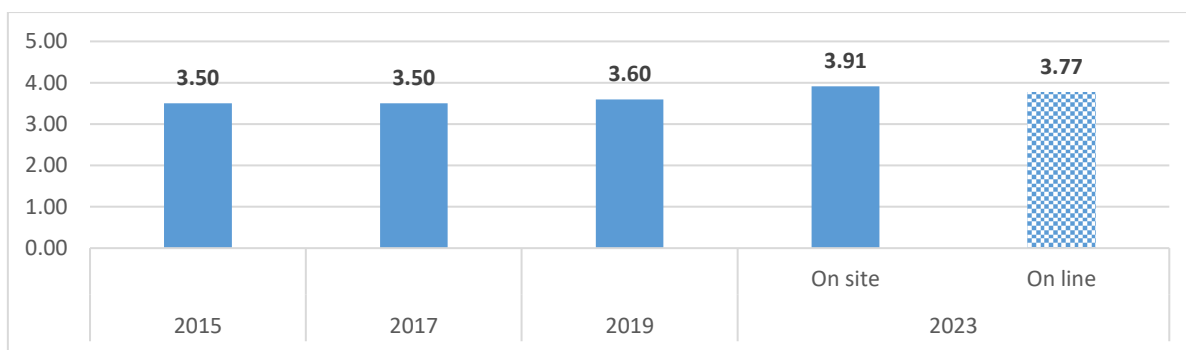


Figura 1. Nivelul general de satisfacție, nivel licență și master

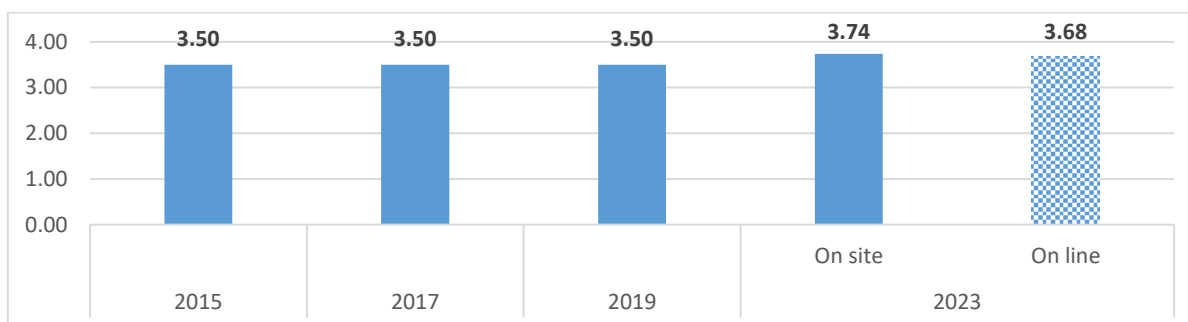


Figura 2. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea *Predare-învățare*, nivel licență și master

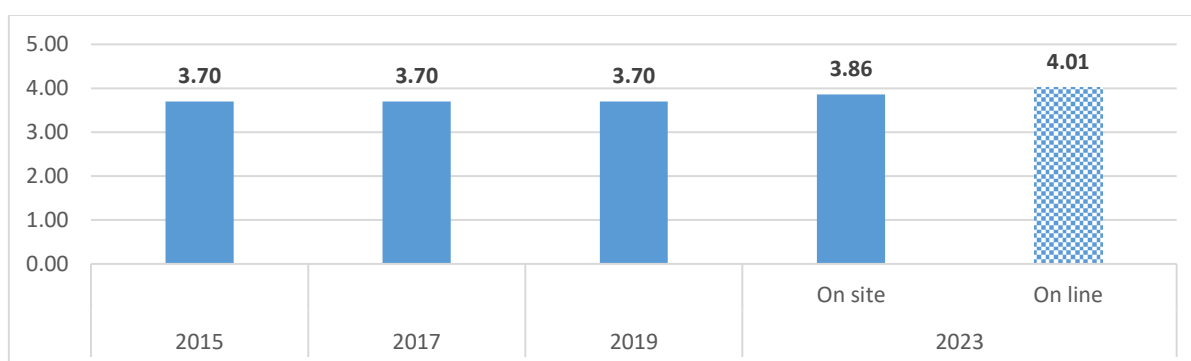


Figura 3. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea *Baza materială*, nivel licență și master

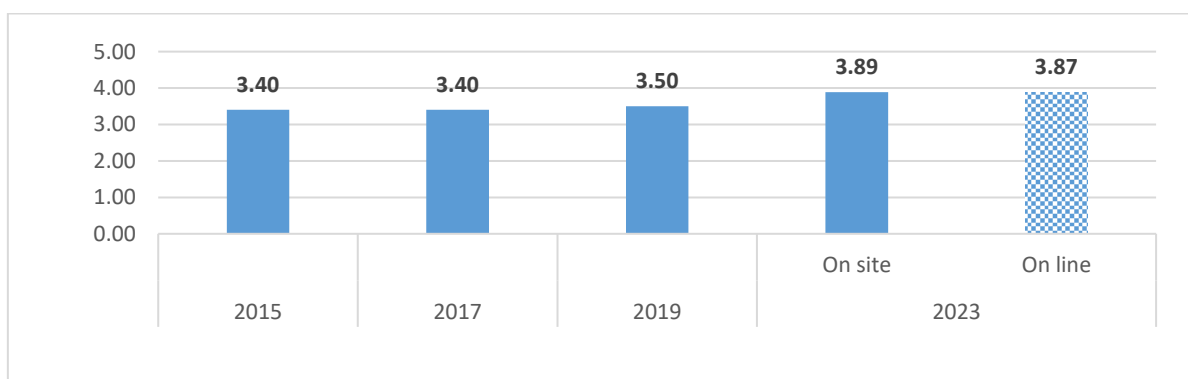


Figura 4. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea *Facilități și servicii*, nivel licență și master

În ceea ce privește disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul universității, facultății, respectiv programului de studii urmat, ponderea răspunsurilor pozitive în 2015, 2017 și 2019 a fost peste 80%, cele mai ridicate valori (peste 95%) cu referire la UBB (Figura 5). În 2023, prin revizuirea chestionarului, răspunsul la acest item a fost solicitat pe scala Lickert de la 1 la 5 (1 – categoric NU; 5 – categoric DA), valorile înregistrate fiind peste 4,00, cele mai ridicate cu referire la UBB (Figura 6).

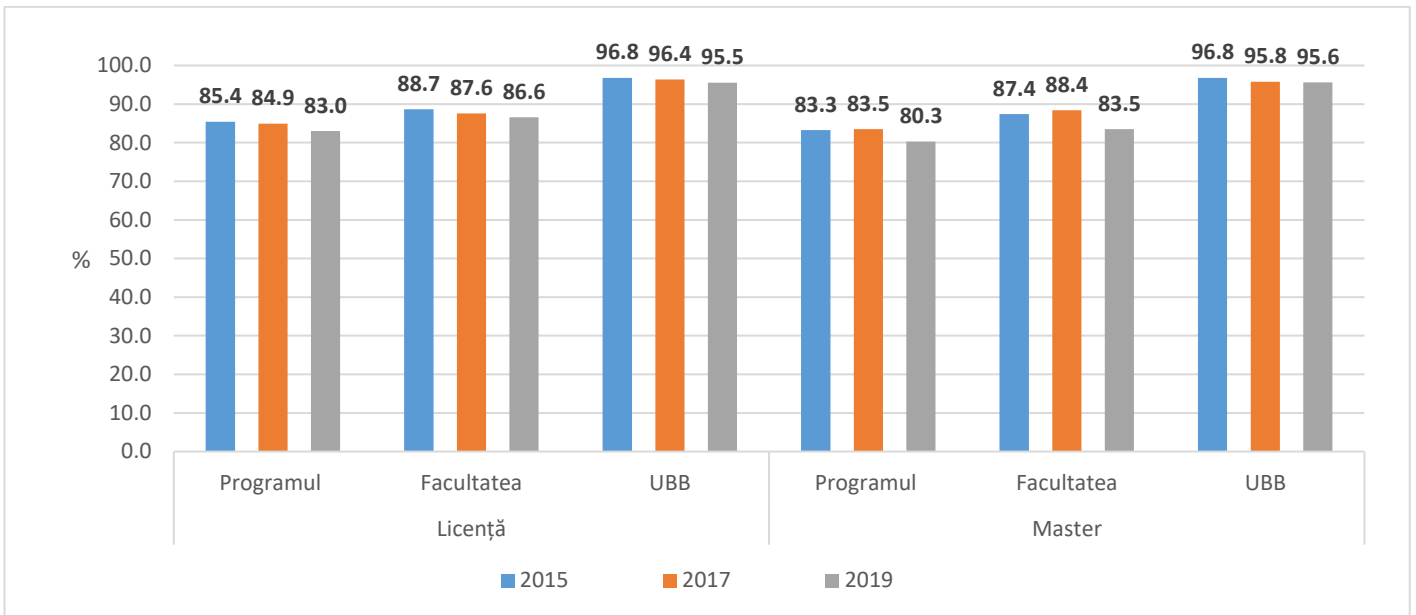


Figura 5. Pondere răspunsurilor pozitive privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii urmat, nivel licență și master, 2015, 2017, 2019

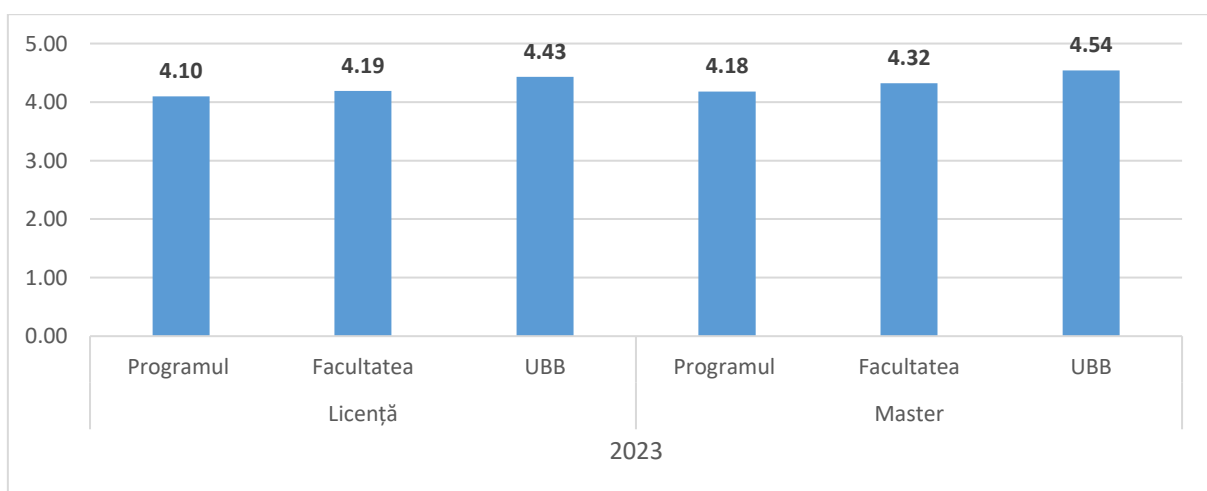


Figura 6. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii, nivelele licență și master, 2023

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

Aspectele pentru care studenții de nivel licență și master au acordat cele mai ridicate, respectiv cele mai scăzute punctaje sunt păstrate în cea mai mare parte, cu mici modificări de punctaje:

Punctaje ridicate	Punctaje scăzute
<u>Predare-învățare</u>	
Resursele de învățare	Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică
Cunoștințele teoretice dobândite în domeniul de studiu	Competențele practice dobândite în domeniul de studiu Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică/creație artistică
<u>Baza materială</u>	
Dotarea bibliotecilor	Echipamentele din sălile de curs/seminare/laboratoare
Spațiile dedicate bibliotecilor	
Spațiile dedicate activităților didactice	Spațiile dedicate activităților didactice (2023)
<u>Facilități și servicii</u>	
Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității) – <i>item introdus în 2023</i>	Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților
Informațiile oferite de către facultate pe paginile web și la aviziere, cu privire la programele de studii	Condițiile de cazare în căminele studențești
Activitatea reprezentanților studenților (reprezentant de an, studenți cancelari, senatori)	Accesul la locurile de cazare în căminele studențești
Activitatea organizațiilor studențești	Serviciile medicale de care beneficiază studenții Accesul la internet (2017)

Aspectele satisfăcătoare, respectiv cele nesatisfăcătoare cel mai frecvent menționate la întrebările cu opțiunea de răspuns deschis sunt păstrate în mare majoritate, cu mici diferențe ale ocurenței procentuale din totalul mențiunilor.

	2015	2017	2019	2023
Numărul total de mențiuni privind aspectele satisfăcătoare	3215	3341	3621	1677
Profesionalismul cadrelor didactice	20,1%	31,4%	20,9%	20,4%
Dezvoltare profesională teoretică - cunoștințe teoretice dobândite, perspective în carieră	20,2%	26,0%	15,4%	12,7%
Mediul academic, calitatea și organizarea acestuia, experiența de student într-un asemenea mediu	9,4%	17,9%	18,6%	10,9%
Relația cu cadrele didactice, atitudinea acestora față de studenți	8,7%	11,1%	7,9%	10,3%

	2035	2537	2934	1274
Numărul total de mențiuni privind aspectele nesatisfăcătoare	2035	2537	2934	1274
Dotările destinate predării-învățării	10,5%	17,9%	13,5%	14,11%
Dezvoltare profesională teoretică - cunoștințele teoretice dobândite, curricula și perspectiva în carieră	14,1%	13,2%	11,1%	13,0%
Profesionalismul cadrelor didactice – metode de predare perimate, neprezentarea sau întârzierea la cursuri, suporturi de curs neactualizate sau inexistente	14,5%	12,0%	12,9%	11,8%
Dezvoltare profesională practică – insuficiente abilități practice dobândite	9,8%	8,4%	7,3%	5,5%
Mediul academic, calitatea și organizarea acestuia, experiența de student într-un asemenea mediu			12,3%	9,0%
Locuri în cămin – condițiile oferite, modul de repartizare, insuficiența locurilor	8,8%	7,8%	11,2%	7,0%
Evaluarea performanțelor- notare subiectivă, practici incorecte	5,2%	8,2%	7,9%	7,7%

Propunerile de îmbunătățire realizate de către studenți în 2015, 2017 și 2019 se referă la aspectele menționate ca fiind nesatisfăcătoare. În 2023, aceste propuneri au vizat în special derularea activității academice on-line (19,0%), urmate de referirile la dotările pentru procesul de predare-învățare (13,7%), marea majoritate dintre acestea din urmă vizând derularea *on-line*. Peste 50% dintre studenți au exprimat dorința pentru derularea activității didactice în format hibrid (*on site* și *on-line*), 28,4% pentru activitatea didactică derulată integral *on site*, iar 9,1% pentru activitatea didactică derulată integral *on-line*.

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

NIVEL DOCTORAL

Datele privind nivelul satisfacției doctoranzilor UBB obținute în urma anchetelor derulate în 2015, 2017, 2019 și 2023 arată că populația investigată este omogenă în raport cu elementele analizate, nefiind înregistrate corelații semnificative statistic în funcție de variabilele academice și socio-demografice incluse în studiu. Cu toate acestea, menționăm faptul că doctoranzii înscriși la studii fără frecvență / cu frecvență redusă au acordat, în mod constat, punctaje ușor mai ridicate decât cei înscriși la studii cu frecvență (Anexa 4).

În 2023, remarcăm, apropierea valorică între mediile punctajelor acordate pentru activitatea academică desfășurată *on site* și cea derulată *on-line*, atât cele privind la nivelul general al satisfacției, cât și cele aferente fiecărei dimensiuni investigate - *Predare-învățare-cercetare*, *Baza materială*, *Facilități și servicii* (Figurile 7 - 10).

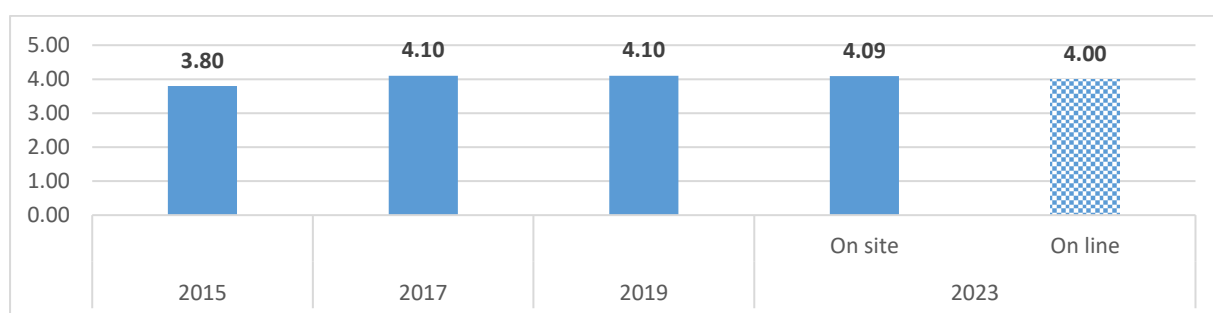


Figura 7. Nivelul general de satisfacție, nivel doctoral

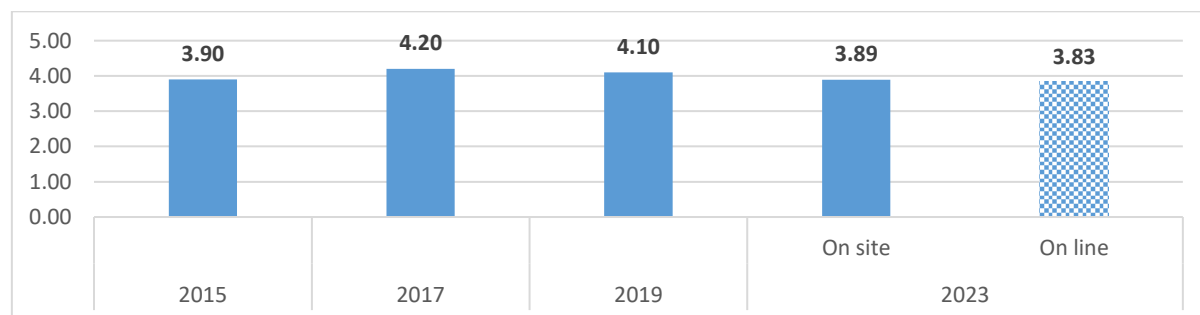


Figura 8. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea *Predare-învățare-cercetare*, nivel doctoral

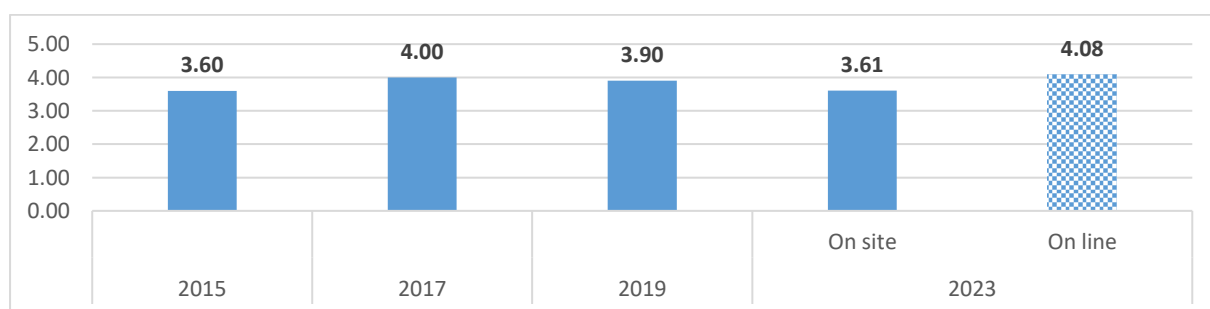


Figura 9. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea *Baza materială*, nivel doctoral

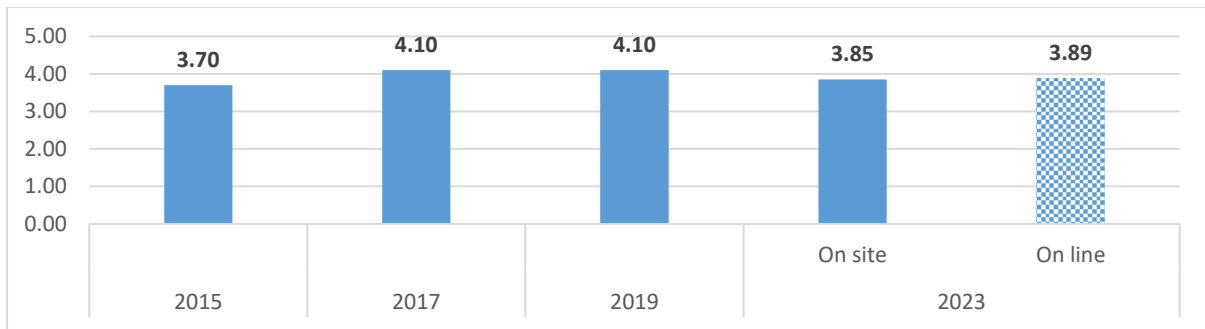


Figura 10. Nivelul satisfacției pentru dimensiunea *Facilități și servicii*, nivel doctoral

În ceea ce privește disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul universității, facultății, respectiv școlii doctorale, ponderea răspunsurilor pozitive în 2015, 2017 și 2019 a fost, în general, peste 90% (Figura 11). În 2023, prin revizuirea chestionarului, răspunsul la acest item a fost solicitat pe scala Lickert de la 1 la 5 (1 – categoric NU; 5 – categoric DA), valorile înregistrate fiind peste 4,00, (Figura 12).

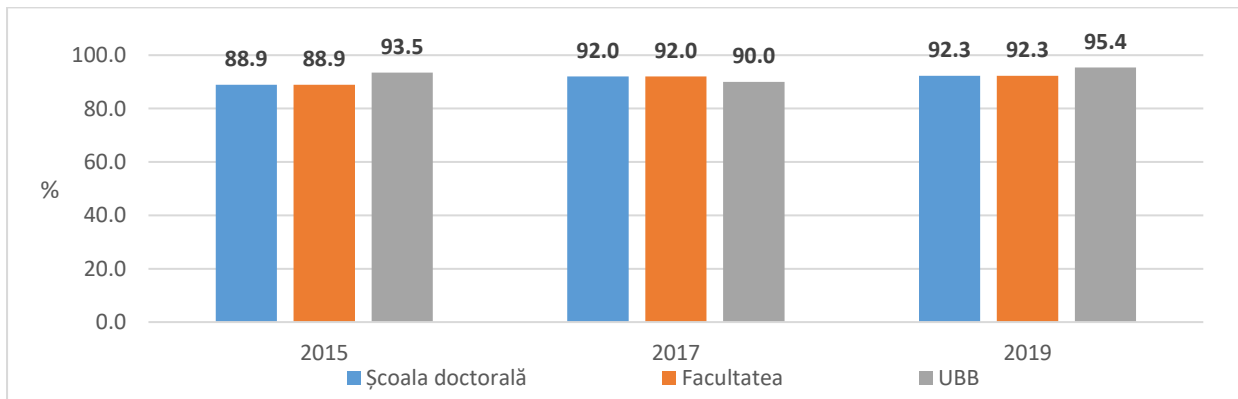


Figura 11. Pondere răspunsurilor pozitive privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii urmat, nivel doctoral, 2015, 2017, 2019

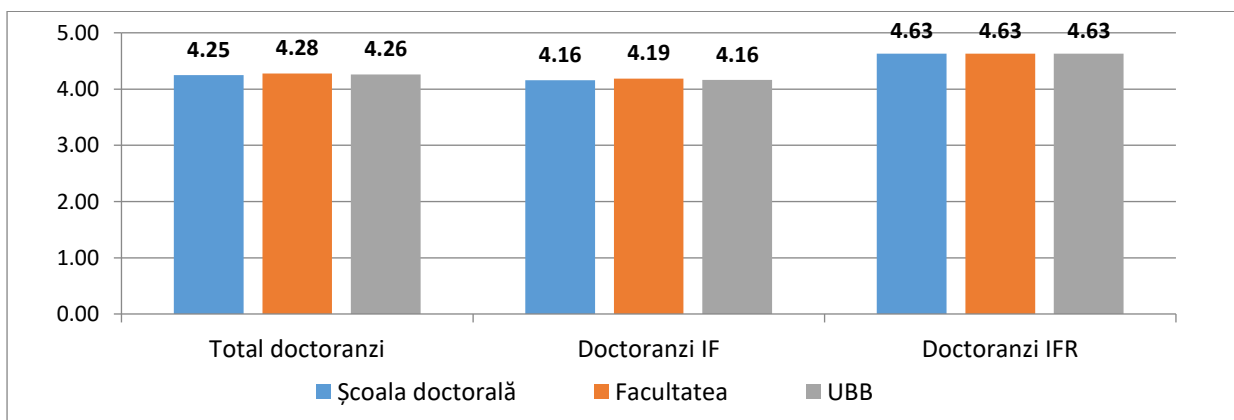


Figura 12. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB, facultății, respectiv programului de studii, nivelele licență și master, 2023

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

Aspectele pentru care doctoranzii au acordat cele mai ridicate, respectiv cele mai scăzute punctaje sunt păstrate în cea mai mare parte, cu mici modificări de punctaje:

Punctaje ridicate

Punctaje scăzute

Predare – învățare - cercetare

Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei teoretico-metodologice a tezei

Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică

Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei de cercetare științifică a tezei

Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.)

Adecvarea conținutului cursurilor susținute în cadrul școlii doctorale la nevoile de pregătire ale doctoranzilor (2015 și 2017)

Baza materială

Spațiile dedicate bibliotecilor (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)

Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora)

Dotarea bibliotecilor (diversitatea, actualitatea și accesibilitatea publicațiilor, accesul la baze de date *on-line*) (2023)

Dotarea bibliotecilor (diversitatea și actualitatea publicațiilor, accesul la baze de date online) (2019)

Facilități și servicii

Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității) – *item introdus în 2023*

Serviciile Centrului de Cooperări Internaționale

Sprijinul oferit de către facultate/școala doctorală pentru susținerea publică a tezei de doctorat

Sprijinul oferit facultate/școala doctorala pentru mobilități și colaborări internaționale

Serviciile Institutului de Studii Doctorale

Accesul la locurile de cazare în căminele studențești (nr. locuri, distribuirea acestora)

Serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești (meniu, servire, orar)

Condițiile de cazare existente în căminele studențești

Aspectele satisfăcătoare, respectiv cele nesatisfăcătoare cel mai frecvent menționate la întrebările cu opțiunea de răspuns deschis sunt prezentate mai jos:

	2015	2017	2019	2023
Numărul total de mențiuni privind aspectele satisfăcătoare	330	162	169	81
Profesionalismul cadrelor didactice	12,0%	44,0%	15,4%	26,0%
Dezvoltare profesională – oportunități de cercetare, de participare la manifestări științifice	26,4%	32,0%	18,3%	
Dezvoltare profesională – cunoștințe dobândite, curricula, perspective profesionale	32,0%	28,0%		14,0%
Dezvoltare profesională - abilități practice și de cercetare dobândite		18,0%		
Relația cu cadrul didactic îndrumător de doctorat	18,6%	16,0%	10,7%	12,0%
Mediul academic, calitatea învățământului, oportunitatea de a întâlni specialiști în domeniu experiența de doctorand UBB			22,5%	
Numărul total de mențiuni privind aspectele nesatisfăcătoare	195	105	85	59
Susținerea financiară (bursele de doctorat), fonduri pentru manifestări științifice	17,0%	13,0%	15,3%	15,0%
Dotarea bazei materiale pentru cercetare	14,9%	19,0%	9,4%	12,2%
Inadecvarea componentei teoretice a studiilor de doctorat	14,9%			
Accesul la informație științifică și baze de date, dotarea bibliotecilor	14,2%			22,0%
Dezvoltare profesională – cunoștințe dobândite, curricula, perspective profesionale		9,0%	15,3%	
Dezvoltare profesională - abilități practice și de cercetare dobândite		8,0%		
Birocrația, lipsa de organizare administrativă la nivel de facultate/școală doctorală	12,5%	10,0%	36,5%	19,0%
Relațiile cu personalul nedidactic și cel administrativ, la diverse niveluri și structuri	10,6%			
Relația cu cadrul didactic îndrumător de doctorat			8,2%	

Propunerile de îmbunătățire realizate de către studenți se referă la aspectele menționate ca nesatisfăcătoare. În 2023, numeroase propuneri se referă la crearea oportunităților de cercetare interdisciplinară.

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

Anexa 1. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master din UBB

Acest chestionar vizează experiența dvs. de student la UBB. Studiul urmărește identificarea nivelului dvs. de satisfacție, precum și a așteptărilor pe care le aveți în calitate de student al instituției noastre, în vederea adoptării unor măsuri destinate creșterii calității învățământului în această universitate. Răspunsurile dvs. sunt confidențiale și nu vor fi prelucrate, prezentate sau asociate cu numele sau orice alte date de identificare ale respondenților.

În calitate de student în anul <valoare item 44> la <valoare item 45>, programul de studii <valoare item 46>, vă rugăm să evaluați cât de mulțumit sunteți față de aspectele prezentate în tabelul următor și importanța pe care acestea o au pentru dumneavoastră, utilizând următoarele opțiuni:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| 1 – Foarte nemulțumit | 1 – Deloc important |
| 2 – Nemulțumit | 2 – Puțin important |
| 3 – Nici nemulțumit, nici mulțumit | 3 – Destul de important |
| 4 – Mulțumit | 4 – Important |
| 5 – Foarte mulțumit | 5 – Foarte important |

PRECIZARE. Termenul <i>tradițional</i> se referă la perioada care NU a fost afectată de restricțiile impuse de pandemia cu SARS-COV-2.		NIVEL DE SATISFACȚIE					IMPORTANȚA					Nu știu / Nu răspund
		Foarte nemulțumit			Foarte mulțumit		Deloc important		Foarte important			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
PREDARE - ÎNVĂȚARE												
1.	Posibilitatea de a alege disciplinele de studiu pe care să le urmați	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2.	Cunoștințele teoretice dobândite în domeniul de studiu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3.	Competențele practice dobândite în domeniul de studiu	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4.	Dezvoltarea abilităților de muncă în echipă	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5.	Dezvoltarea abilităților de comunicare	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6.	Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică/creație artistică pe parcursul studiilor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7.	Sprijinul oferit de către tutore/ îndrumător de an	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8.	Resursele de învățare disponibile (materiale tipărite, materiale pe suport electronic, materiale audio-video)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9.	Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10.	Examinarea și evaluarea pe perioada studiilor (obiectivitate, criterii de evaluare, calitatea feed-back-ului primit)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
11.	În general, calitatea procesului tradițional de predare-învățare	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
12.	În general, calitatea procesului de predare-învățare on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
BAZA MATERIALĂ												
13.	Spațiile dedicate activităților didactice (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
14.	Echipamentele din sălile de curs/seminare/laboratoare (dotare, funcționare)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
15.	Spațiile dedicate bibliotecilor (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
16.	Dotarea bibliotecilor (diversitatea, actualitatea și accesibilitatea publicațiilor, accesul la baze de date on-line)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
17.	Spațiile dedicate activităților sportive (terenuri și săli de sport, bazin de înot)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
18.	În general, calitatea bazei materiale oferită de UBB pentru învățământul tradițional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
19.	În general, calitatea bazei materiale oferită de UBB pentru învățământul on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2) - email instituțional, platformele on-line MS Teams, Moodle	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

FACILITĂȚI ȘI SERVICII														
20.	Serviciile administrative ale facultății (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine, eficiență)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
21.	Serviciile oferite de Serviciul Social al UBB	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
22.	Serviciile Centrului de Cooperări Internaționale	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
23.	Informațiile oferite de către facultate, pe pagini web și la avizare, cu privire la programele de studii	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
24.	Accesul la internet	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
25.	Activitatea organizațiilor studențești	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
26.	Activitatea reprezentanților studenților (reprezentant de an, studenți cancelari, senatori)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
27.	Accesul la locurile de cazare în căminele studențești (nr. locuri, distribuirea acestora)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
28.	Condițiile de cazare în căminele studențești	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
29.	Spațiile destinate studiului în căminele studențești (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
30.	Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
31.	Serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești (meniu, servire, program)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
32.	Serviciile medicale de care beneficiază studenții	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
33.	Facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
34.	Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
35.	Sprrijinul oferit de facultate pentru accesarea mobilităților internaționale	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
36.	În general, facilitățile și serviciile oferite de UBB pentru învățământul tradițional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
37.	În general, facilitățile și serviciile oferite de UBB pentru învățământul on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			

38. Referindu-vă la perioada desfășurării studiilor în mod tradițional, cât de mulțumit sunteți de experiența dvs. ca student la UBB, în general?

Foarte nemulțumit		Foarte mulțumit			Nu știu / Nu răspund	
1	2	3	4	5		

39. Referindu-vă la perioada desfășurării studiilor on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2), cât de mulțumit sunteți de experiența dvs. ca student la UBB, în general?

Foarte nemulțumit		Foarte mulțumit			Nu știu / Nu răspund	
1	2	3	4	5		

40. Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile superioare în cadrul...

	Categoric NU			Categoric DA		Nu răspund	
	1	2	3	4	5		
1. Programului de studii pentru care ați optat							
2. Facultății pentru care ați optat							
3. UBB							

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

41. Sunteți student la nivel: Licență Master
42. Urmați studiile în regim: Buget Taxă
43. Urmați studii: Cu frecvență Cu frecvență redusă La distanță
44. Sunteți student în anul: ____

45. Sunteți student la Facultatea de ...

1	Matematică și Informatică	12	Științe Economice și Gestiunea Afacerilor
2	Fizică	13	Educație Fizică și Sport
3	Chimie și Inginerie Chimică	14	Studii Europene
4	Biologie și Geologie	15	Sociologie și Asistență Socială
5	Geografie	16	Business
6	Știința și Ingineria Mediului	17	Teologie Ortodoxă
7	Istorie și Filosofie	18	Teologie Greco-catolică
8	Psihologie și Științe ale Educației	19	Teologie Romano-catolică
9	Științe Politice, Administrative și ale Comunicării	20	Teologie Reformată și Muzică
10	Litere	21	Teatru și Film
11	Drept	22	Inginerie

46. Programul de studii pe care îl urmați: _____

47. Vârsta dumneavoastră: ____ ani

48. Genul dumneavoastră: Feminin Masculin

49. Cetățenie: 1. Român 2. Alta și anume _____

50. Etnie: 1. Română 2. Maghiară 3. Germană 4. Romă 5. Alta și anume _____

51. Domiciliul dumneavoastră pe perioada studiilor:

Stabil în Cluj-Napoca Flotant în Cluj-Napoca În altă localitate, și anume _____

52. ACESTĂ ÎNTREBARE SE ADRESEAZĂ DOAR STUDENȚILOR DE ALTĂ CETĂȚENIE DECÂT ROMÂNĂ. Urmați studiile la UBB prin:

ERASMUS CEEPUS Pe cont propriu Altă situație și anume _____

53. Care sunt principalele aspecte pozitive ale experienței dumneavoastră ca student la UBB?

1. _____
2. _____
3. _____

54. Care sunt principalele aspecte care v-au nemulțumit în experiența dumneavoastră ca student la UBB?

1. _____
2. _____
3. _____

55. Care sunt sugestiile dumneavoastră pentru îmbunătățirea învățământului on-line la UBB?

1. _____
2. _____
3. _____

VĂ MULȚUMIM PENTRU TIMPUL ACORDAT.

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

Anexa 2. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral din UBB

Acest chestionar vizează experiența dvs. de doctorand la UBB. Studiul urmărește identificarea nivelului dvs. de satisfacție, precum și a așteptărilor pe care le aveți în calitate de student al instituției noastre, în vederea adoptării unor măsuri destinate creșterii calității învățământului în această universitate. Răspunsurile dvs. sunt confidențiale și nu vor fi prelucrate, prezentate sau asociate cu numele sau orice alte date de identificare ale respondenților.

Vă rugăm să evaluați cât de mulțumit sunteți față de aspectele prezentate în tabelul următor și importanța pe care acestea o au pentru dumneavoastră, utilizând următoarele opțiuni:

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| 1 – Foarte nemulțumit | 1 – Deloc important |
| 2 – Nemulțumit | 2 – Puțin important |
| 3 – Nici nemulțumit, nici mulțumit | 3 – Destul de important |
| 4 – Mulțumit | 4 – Important |
| 5 – Foarte mulțumit | 5 – Foarte important |

PRECIZARE. Termenul **tradițional** se referă la perioada care **NU** a fost afectată de restricțiile impuse de pandemia cu SARS-COV-2.

		NIVEL DE SATISFACȚIE					IMPORTANTĂ					Nu știu / Nu răspund
		Foarte nemulțumit		Foarte mulțumit			Deloc important		Foarte important			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
PREDARE - ÎNVĂȚARE - CERCETARE												
1	Informațiile oferite de Institutul de Studii Doctorale privind documentele și condițiile necesare înscrierii, desfășurării și finalizării studiilor doctorale	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
2	Informațiile oferite de școala doctorală din cadrul facultății, privind documentele și condițiile necesare desfășurării și finalizării studiilor	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
3	Adecvarea conținutului cursurilor susținute în cadrul școlii doctorale la nevoile dumneavoastră de pregătire	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
4	Dezvoltarea competențelor dumneavoastră de cercetare științifică pe parcursul doctoratului	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
5	Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei teoretico-metodologice a tezei	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
6	Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei de cercetare științifică a tezei	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
7	Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
8	Feedbackul obținut din partea comisiei de evaluare a referatelor de cercetare	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
9	Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
10.	În general, calitatea procesului tradițional de predare-învățare-cercetare	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
11.	În general, calitatea procesului de predare-învățare-cercetare on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
BAZA MATERIALĂ												
12.	Spațiile destinate activităților didactice și de cercetare (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
13.	Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
14.	Spațiile dedicate bibliotecilor (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
15.	Dotarea bibliotecilor (diversitatea, actualitatea și accesibilitatea publicațiilor, accesul la baze de date online)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
16.	În general, calitatea bazei materiale oferită de UBB pentru învățământul tradițional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
17.	În general, calitatea bazei materiale oferită de UBB pentru învățământul on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2) - email instituțional, platformele on-line MS Teams, Moodle	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

FACILITĂȚI ȘI SERVICII														
18.	Serviciile administrative ale facultății (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine, eficiență)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
19.	Serviciile Institutului de Studii Doctorale	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
20.	Serviciile Centrului de Colaborări Internaționale	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
21.	Sprejiniul oferit de către facultate/ școala doctorală pentru mobilități și colaborări internaționale	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
22.	Sprejiniul oferit de către facultate/școala doctorală pentru susținerea publică a tezei de doctorat	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
23.	Informațiile oferite de către facultate, pe pagini web și la avizare, cu privire la programele doctorale	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
24.	Accesul la internet	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
25.	Serviciile oferite de Serviciul Social al UBB	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
26.	Accesul la locurile de cazare în căminele studențești (nr. locuri, distribuția acestora)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
27.	Condițiile de cazare existente în căminele studențești	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
28.	Spațiile destinate studiului în căminele studențești (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
29.	Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
30.	Serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești (meniu, servire, orar)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
31.	Facilități și servicii oferite doctoranzilor cu dizabilități	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
32.	În general, facilitățile și serviciile oferite de UBB pentru învățământul tradițional	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		
33.	În general, facilitățile și serviciile oferite de UBB pentru învățământul on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2)	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		

34. Referindu-vă la perioada desfășurării studiilor în mod tradițional, cât de mulțumit sunteți de experiența dvs. ca doctorand la UBB, în general?

Foarte nemulțumit					Foarte mulțumit		Nu știu / Nu răspund	
1	2	3	4	5				

35. Referindu-vă la perioada desfășurării studiilor on-line (în perioada pandemiei cu SARS-COV-2), cât de mulțumit sunteți de experiența dvs. ca doctorand la UBB, în general?

Foarte nemulțumit					Foarte mulțumit		Nu știu / Nu răspund	
1	2	3	4	5				

36. Ați recomanda altor persoane să urmeze studiile doctorale în cadrul:

	Categoric NU					Categoric DA		Nu răspund	
	1	2	3	4	5				
1. Școlii doctorale pentru care ați optat									
2. Facultății pentru care ați optat									
3. UBB									

Dinamica rezultatelor privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților, 2015 - 2023

37. Urmați studii doctorale: 1. Cu taxă 2. Fără taxă
38. Urmați studii doctorale: 1. Cu frecvență 2. Cu frecvență redusă 3. Fără frecvență
39. Sunteți doctorand în anul _____

40. Sunteți doctorand la Facultatea de ...

1	Matematică și Informatică	12	Științe Economice și Gestiunea Afacerilor
2	Fizică	13	Educație Fizică și Sport
3	Chimie și Inginerie Chimică	14	Studii Europene
4	Biologie și Geologie	15	Sociologie și Asistență Socială
5	Geografie	16	Business
6	Știința și Ingineria Mediului	17	Teologie Ortodoxă
7	Istorie și Filosofie	18	Teologie Greco-catolică
8	Psihologie și Științe ale Educației	19	Teologie Romano-catolică
9	Științe Politice, Administrative și ale Comunicării	20	Teologie Reformată și Muzică
10	Litere	21	Teatru și Film
11	Drept	22	Inginerie

41. Școala doctorală: _____

42. Vârsta dumneavoastră: _____ ani

43. Genul dumneavoastră: 1. Feminin 2. Masculin

44. Cetățenie: 1. Română 2. Alta și anume _____

45. Etnie: 1. Română 2. Maghiară 3. Germană 4. Romă 5. Alta și anume _____

46. Domiciliul dumneavoastră pe perioada studiilor doctorale:

1. Stabil în Cluj-Napoca 2. Flotant în Cluj-Napoca 3. În altă localitate, și anume _____

47. ACESTĂ ÎNTREBARE SE ADRESEAZĂ DOAR DOCTORANZILOR DE ALTĂ CETĂȚENIE DECÂT ROMÂNĂ. Urmați studiile doctorale la UBB prin:

1. Programul ERASMUS PLUS 2. Pe cont propriu 3. Altă situație și anume _____

48. Care sunt principalele aspecte pozitive ale experienței dumneavoastră de doctorand la UBB?

1. _____
2. _____
3. _____

49. Care sunt principalele aspecte care v-au nemulțumit în experiența dumneavoastră de doctorand la UBB?

1. _____
2. _____
3. _____

50. Care sunt sugestiile dumneavoastră pentru îmbunătățirea învățământului doctoral on-line la UBB?

1. _____
2. _____
3. _____

VĂ MULȚUMIM PENTRU TIMPUL ACORDAT.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 3. Mediile punctajelor acordate la nivelul subpopulațiilor de studenți de nivel licență și master

	S	L	M	STR	IF	IDFR	RO	MA	GE	EN și FR	L I	L II	L III	L IV	M I	M II	
PREDARE - ÎNVĂȚARE																	
2015	3,5	3,5	3,5	3,5	3,4	3,6	3,5	3,5	3,2	3,4	3,6	3,4	3,3	3,5	3,5	3,4	
2017	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,7	3,5	3,5	3,4	3,3	3,6	3,4	3,3	3,0	3,6	3,6	
2019	3,5	3,5	3,6	3,6	3,5	3,7	3,6	3,5	3,5	3,4	3,7	3,5	3,4	3,1	3,6	3,5	
2023	on site	3,74	3,70	3,89	3,88	3,72	3,83	3,79	3,62	3,95	3,44	3,74	3,73	3,61	3,86	3,98	3,80
	on line	3,68	3,61	3,95	3,88	3,57	4,19	3,75	3,40	3,86	3,43	3,68	3,57	3,63	3,33	3,94	3,97
BAZA MATERIALĂ																	
2015	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	3,7	3,6	3,6	3,7	3,7	
2017	3,7	3,6	3,8	3,7	3,6	3,9	3,7	3,6	3,6	3,6	3,8	3,6	3,5	3,0	3,8	3,7	
2019	3,7	3,7	3,6	3,5	3,6	3,9	3,7	3,6	3,6	3,6	3,9	3,7	3,5	3,3	3,7	3,5	
2023	on site	3,86	3,85	3,90	3,94	3,84	4,02	3,90	3,79	3,93	3,63	3,91	3,87	3,77	3,90	3,96	3,83
	on line	4,01	3,99	4,09	4,08	3,95	4,26	4,05	3,85	4,15	3,79	3,98	3,95	4,02	4,19	4,22	3,99
FACILITĂȚI ȘI SERVICII																	
2015	3,4	3,4	3,4	3,4	3,4	3,5	3,4	3,4	3,3	3,4	3,5	3,4	3,3	3,6	3,7	3,4	
2017	3,4	3,4	3,5	3,2	3,4	3,7	3,5	3,3	3,6	3,4	3,6	3,3	3,3	3,1	3,5	3,5	
2019	3,5	3,5	3,5	3,4	3,5	3,7	3,6	3,3	3,5	3,5	3,7	3,5	3,3	3,4	3,5	3,4	
2023	on site	3,89	3,88	3,95	4,00	3,86	4,08	3,94	3,76	3,95	3,67	3,92	3,89	3,80	3,86	4,06	3,84
	on line	3,87	3,82	4,03	4,15	3,80	4,18	3,93	3,62	3,86	3,67	3,90	3,81	3,80	3,73	4,12	3,96
NIVELUL GENERAL DE SATISFACȚIE																	
2015	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5	3,3	3,5	3,6	3,4	3,4	3,5	3,5	3,5	
2017	3,5	3,5	3,6	3,4	3,5	3,7	3,5	3,4	3,5	3,4	3,6	3,4	3,4	3,0	3,6	3,5	
2019	3,6	3,5	3,5	3,5	3,5	3,7	3,6	3,4	3,5	3,5	3,7	3,5	3,4	3,3	3,6	3,5	
2023	on site	3,91	3,89	4,01	3,75	3,91	3,93	3,96	3,84	4,00	3,59	3,98	3,90	3,78	3,77	4,15	3,88
	on line	3,77	3,70	4,03	3,96	3,70	4,24	3,86	3,36	3,64	3,62	3,88	3,71	3,61	3,50	4,12	3,97

Notă. Valorile pentru **Nivelul general de satisfacție** în 2015, 2017 și 2019 reprezintă media valorilor obținute pentru cele trei dimensiuni. În 2023, reprezintă valoarea obținută pentru itemul introdus cu scopul de a determina nivelul general.

Legendă: S – toți studenții; L – nivel licență; M – nivel master; STR – studenți străini;
 RO – limba română; MA – limba maghiară; GE – limba germană; EN și FR – limba engleză și limba franceză;
 L I – nivel licență, anul I; L II – nivel licență, anul II; L III – nivel licență, anul III; L IV – nivel licență anul IV;
 M I – nivel master, anul I; M II – nivel master, anul II

Anexa 4. Mediile punctajelor acordate la nivelul subpopulațiilor de doctoranzi

		D	IF	IFR+IFF	B	T
2015		3.9	3.9	4.3	3.9	4.1
2017		4.2	4.1	4.3	4.2	4.3
2019		4,1	4,0	4,4	4,1	4,1
2023	on site	3,89	3,87	4,00	-	-
	on line	3,83	3,76	4,14	-	-
2015		3.6	3.6	3.9	3.6	4.0
2017		4.0	4.0	4.1	4.0	4.1
2019		3,9	3,7	4,4	3,9	3,9
2023	on site	3,61	3,58	3,80	-	-
	on line	4,08	4,06	4,17	-	-
2015		3.7	3.7	3.7	3.7	3.7
2017		4.1	4.0	4.2	4.0	4.3
2019		4,1	3,9	4,3	4,1	3,8
2023	on site	3,85	3,90	3,60	-	-
	on line	3,89	3,83	4,14	-	-
2015		3.8	3.7	4.0	3.7	3.9
2017		4.1	4.0	4.2	4.0	4.2
2019		4,1	3,9	4,4	4,1	3,9
2023	on site	4,00	3,87	4,57	-	-
	on line	4,09	4,03	4,40	-	-

Note

Valorile pentru **Nivelul general de satisfacție** în 2015,2017 și 2019 reprezintă media valorilor obținute pentru cele trei dimensiuni. În 2023, reprezintă valoarea obținută pentru itemul introdus cu scopul de a determina nivelul general.

„ – ” Insuficiente chestionare completate pentru a obține date semnificative statistic. În cazul respectivei subpopulații.

Legendă:

*D – total doctoranzi; B – doctoranzi neplătitori; T – doctoranzi plătitori;
IF – doctoranzi înscriși la învățământ cu frecvență; IFR – doctoranzi înscriși la învățământ cu frecvență redusă; IFF- doctoranzi înscriși la învățământ fără frecvență*