

Universitatea Babeș-Bolyai
Raport privind evaluarea
nivelului de satisfacție al
studenților



Centrul
Qualitas

CUPRINS

| | Pag. |
|--|-------------|
| CADRUL NORMATIV NAȚIONAL ȘI INSTITUȚIONAL | 5 |
| METODOLOGIE | 6 |
| INSTRUMENTUL UTILIZAT ÎN ANCHETĂ | 6 |
| POPULAȚIA CUPRINSĂ ÎN ANCHETĂ ȘI EȘANTIONAREA | 6 |
| PRELUCRAREA DATELOR | 7 |
| PREZENTAREA REZULTATELOR | 8 |
| NIVELELE LICENȚĂ ȘI MASTER | 8 |
| NIVEL DOCTORAL | 23 |
| SINTEZĂ | 29 |
| Nivelele licență și master | 29 |
| Nivel doctoral | 31 |
| CONCLUZII | 34 |
| RECOMANDĂRI | 40 |

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

| Lista figurilor | Pag. |
|---|-------------|
| Figura 1. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv <i>gap</i> -ul dintre acestea, nivelele licență și master. | 7 |
| Figura 2. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv valorile <i>gap</i> -ului dintre acestea, studenți străini, nivelele licență și master | 8 |
| Figura 3. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv valorile <i>gap</i> -ului dintre acestea, în funcție de linia/limba de studiu, nivelele licență și master. | 10 |
| Figura 4. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, importanța acordată, și valorile <i>gap</i> -ului dintre acestea, în funcție de nivelul studiilor , nivelele licență și master | 11 |
| Figura 5. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, importanța acordată, și valorile <i>gap</i> -ului dintre acestea, în funcție de forma studiilor, nivelele licență și master | 11 |
| Figura 6. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, importanța acordată, și valorile <i>gap</i> -ului dintre acestea, în funcție de anul de studiu, nivelele licență și master | 12 |
| Figura 7. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valoarea <i>gap</i> -ului pentru itemii incluși în dimensiunea <i>Predare-învățare</i> , nivelele licență și master | 14 |
| Figura 8. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și <i>gap</i> , pentru itemii incluși în dimensiunea <i>Baza materială</i> , nivelele licență și master | 15 |
| Figura 9. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și <i>gap</i> , pentru itemii incluși în dimensiunea <i>Facilități și servicii</i> , nivelele licență și master | 15 |
| Figura 10. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, nivelele licență și master | 16 |
| Figura 11. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii, nivelele licență și master | 16 |
| Figura 12. Mediile punctajelor pentru nivelul general al satisfacției în funcție de linia/limba de studiu, nivelele licență și master | 17 |
| Figura 13. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii, în funcție de linia/limba de studiu, nivelele licență și master | 17 |
| Figura 14. Mediile punctajelor pentru nivelul general al satisfacției în funcție de anul de studiu, nivelele licență și master | 18 |
| Figura 15. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii, în funcție de anul de studiu, nivelele licență și master | 18 |
| Figura 16. Ocurența (%) răspunsurilor la întrebările deschise privind cele mai satisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB, nivelele licență și master | 19 |
| Figura 17. Ocurența (%) răspunsurilor la întrebările deschise privind cele mai nesatisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB, nivelele licență și master | 21 |
| Figura 18. Ocurența (%) răspunsurilor la întrebările deschise privind cele mai nesatisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB, nivelele licență și master | 22 |
| Figura 19. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv valorile <i>gap</i> -ului dintre acestea, nivel doctoral | 24 |
| Figura 20. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și <i>gap</i> , pentru itemii incluși în dimensiunea <i>Predare-învățare-cercetare</i> , nivel doctoral | 25 |
| Figura 21. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și <i>gap</i> , pentru itemii incluși în dimensiunea <i>Baza materială</i> , nivel doctoral | 26 |
| Figura 22. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și <i>gap</i> , pentru itemii incluși în dimensiunea <i>Facilități și servicii</i> , nivel doctoral | 27 |
| Figura 23. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, nivel doctoral | 28 |
| Figura 24. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/școlii doctorale | 28 |
| Figura 25. Ponderea (%) studenților din SUA care s-au declarat <i>mulțumiți</i> sau <i>foarte mulțumiți</i> în privința nivelului general al satisfacției | 39 |

| Lista anexelor | Pag. |
|--|-------------|
| Anexa 1. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel licență și master din UBB | 42 |
| Anexa 2. Chestionar de evaluare a satisfacției studenților de nivel doctoral din UBB | 46 |
| Anexa 3. Caracteristici ale populației cuprinse în studiu | 50 |
| Anexa 4. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile <i>gap</i> -urilor, dimensiunea <i>Predare - învățare</i> , desfășurare <i>on site</i> | 51 |
| Anexa 5. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile <i>gap</i> -urilor, dimensiunea <i>Predare - învățare</i> , desfășurare <i>on-line</i> | 52 |
| Anexa 6. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile <i>gap</i> -urilor, dimensiunea <i>Predare - învățare</i> , desfășurare <i>on-line</i> | 53 |
| Anexa 7. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile <i>gap</i> -urilor, dimensiunea <i>Baza materială</i> , desfășurare <i>on-line</i> | 54 |
| Anexa 8. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile <i>gap</i> -urilor, dimensiunea <i>Facilități și servicii</i> , desfășurare <i>on site</i> | 55 |
| Anexa 9. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile <i>gap</i> -urilor, dimensiunea <i>Facilități și servicii</i> , desfășurare <i>on-line</i> | 56 |
| Anexa 10. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției (în ordine descrescătoare), importanța acordată și diferența dintre aceste valori (<i>gap</i>), nivel licență și master | 57 |
| Anexa 11. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției (în ordine descrescătoare), importanța acordată și diferența dintre aceste valori (<i>gap</i>), nivel doctoral | 58 |
| Anexa 12. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență | 59 |
| Anexa 13. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master | 60 |
| Anexa 14. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, învățământ cu frecvență | 61 |
| Anexa 15. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, ID-IFR | 62 |
| Anexa 16. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul I de studii | 63 |
| Anexa 17. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul II de studii | 64 |
| Anexa 18. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul III de studii | 65 |
| Anexa 19. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul IV de studii | 66 |
| Anexa 20. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul I de studii | 67 |
| Anexa 21. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul II de studii | 68 |
| Anexa 22. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia română | 69 |
| Anexa 23. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia maghiară | 70 |
| Anexa 24. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia germană | 71 |
| Anexa 25. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, limbile engleză/franceză | 72 |
| Anexa 26. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, studenți străini | 73 |
| Anexa 27. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență | 74 |
| Anexa 28. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master | 75 |
| Anexa 29. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, învățământ cu frecvență | 76 |
| Anexa 30. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, ID-IFR | 77 |
| Anexa 31. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul I de studii | 78 |
| Anexa 32. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul II de studii | 79 |
| Anexa 33. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul III de studii | 80 |
| Anexa 34. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul IV de studii | 81 |
| Anexa 35. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul I de studii | 82 |
| Anexa 36. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul II de studii | 83 |
| Anexa 37. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia română | 84 |
| Anexa 38. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia maghiară | 85 |
| Anexa 39. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia germană | 86 |
| Anexa 40. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, limbile engleză/franceză | 87 |
| Anexa 41. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, studenți străini | 88 |

CADRUL NORMATIV NAȚIONAL ȘI INSTITUȚIONAL

Metodologia de evaluare externă a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS)¹ prevede, pentru indicatorul de performanță IP A.2.1.5. Personalul administrativ al serviciilor de sprijin pentru studenți, următorul standard de referință: Studenții sunt chestionați periodic cu privire la activitatea personalului administrativ al universității, sunt invitați să evalueze activitatea angajaților cu care au contact direct, iar în urma acestor evaluări ÎÎS adoptă un plan de măsuri pentru îmbunătățirea activității. De asemenea, pentru indicatorul de performanță IP B.2.1.3. Nivelul de satisfacție al studenților în raport cu dezvoltarea profesională și personală asigurată de universitate, standardele de performanță sunt formulate astfel:

Minim.: *Instituția de învățământ superior (ÎÎS) are și aplică reglementări pentru mecanismele de sondare periodică a opiniei studenților cu privire la satisfacția acestora în ceea ce privește procesul educațional, serviciile studentești și infrastructura oferite de universitate. Mai mult de 50% dintre studenți apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit de către universitate și propriul traseu de învățare.*

Referință: *Mai mult de 75% dintre studenți apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit de către universitate și propriul traseu de învățare.*

Prin documentul *Standarde și Indicatorii de Calitate în Universitatea Babeș-Bolyai*², instituția noastră și-a autoasumat următoarele:

- ✓ Nivelul de satisfacție al studenților față de serviciile oferite de UBB (predare-învățare, baza materială, facilități și servicii) este evaluat periodic.
- ✓ Rezultatele studiului sunt publice.
- ✓ Peste 75% dintre studenți apreciază pozitiv mediul de învățare/dezvoltare oferit de universitate.

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*³, 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*. La începutul anului universitar 2021-2022, chestionarul a fost revizuit, astfel încât, alături de nivelul satisfacției, să fie identificat și nivelul importanței pe care studenții îl acordă respectivelor aspecte ale experienței de student al UBB. De asemenea, au fost introduse întrebări care vizează nivelul satisfacției, precum și importanța pe care studenții o acordă serviciilor de care au beneficiat în condițiile desfășurării *on-line* a activităților didactice.

¹ https://www.aracis.ro/wp-content/uploads/2019/07/Metodologie_Mof_25_2018.pdf

² https://qa.ubbcluj.ro/documents/documente_qa/standarde_referinta_ubb_2020.pdf

³ https://qa.ubbcluj.ro/documents/satisfactia_studentilor/PO_AC07_Evaluare_satisfactie_studenti.pdf

METODOLOGIE

INSTRUMENTUL UTILIZAT ÎN ANCHETĂ

Structura chestionarului este asemănătoare celei utilizate pentru *Student Satisfaction Inventory (SSI)*⁴. Este investigat **nivelul satisfacției** studenților față de diverse aspecte privind serviciile oferite de UBB, precum și **importanța** pe care ei o acordă acestor aspecte, care vizează: (1) Activitatea de predare-învățare, (2) Baza materială și (3) Facilități și servicii.

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), iar completarea s-a desfășurat *on-line*, în perioada martie - aprilie 2023, accesarea fiind permisă pe baza unei parole individuale.

Evaluarea, atât a nivelului de satisfacție, cât și a importanței acordate, a fost realizată pe o scală Lickert în 5 trepte (1 – foarte nemulțumit; 5 – foarte mulțumit), fiind vizată derularea activităților academice derulate *on site*, dar și *on-line*. Nivelul general al satisfacției a fost evaluat și prin disponibilitatea studenților de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul Universității, facultății, respectiv în cadrul programului de studii / școlii doctorale urmate. La finalul chestionarului au fost incluși trei itemi cu opțiunea de răspuns deschis, aceștia vizând principalele aspecte pozitive și negative ale experienței de student la UBB, precum și sugestiile respondenților pentru îmbunătățirea învățământului *on-line*.

Variabilele socio-demografice incluse în chestionar au fost: nivelul și anul de studiu, facultatea, specializarea, limba și forma de studiu, forma de finanțare a studiilor, genul, vârsta, cetățenia, etnia și domiciliul pe parcursul studiilor.

POPULAȚIA CUPRINSĂ ÎN ANCHETĂ ȘI EȘANTIONAREA

Au fost completate 1347 de chestionare, dintre care 1044 la nivel licență (rata de răspuns 3,4%), 262 la nivel master (rata de răspuns 3,3%) și 41 la nivel doctoral (rata de răspuns 3,7%)⁵. Numărul de chestionare completate a permis eșantionarea convențională, prin ponderare (Anexa 3), astfel încât să fie replicate ponderile subpopulațiilor de studenți considerate în studiu, în funcție de următoarele variabile la nivel licență și master: nivelul, anul, forma și limba de studiu, precum și cetățenia (română sau altă cetățenie). La nivel doctoral, numărul chestionarelor completate a permis prelucrarea datelor în raport cu forma de studiu.

Privind cetățenia subiecților, la nivel licență și master, 96,5% s-au declarat de cetățenie română, 0,8% (11 studenți) au declarat dublă cetățenie română-maghiară și 2,6%, altă cetățenie (35 de studenți, dintre care 19 provenind din Republica Moldova și unul din Ucraina). La nivel doctoral nu a fost declarată altă cetățenie decât română.

Media de vârstă a studenților de nivel licență și master care au răspuns la chestionare este de 25 de ani (distribuție între 18 și 63 de ani); 12,9% au vârsta egală sau peste 35 de ani. În cazul doctoranzilor, media de vârstă a respondenților este 30 de ani și o lună (distribuție între 24 și 54 de ani); 22% au vârsta egală sau peste 35 de ani.

⁴ <https://www.ruffalonl.com/enrollment-management-solutions/student-success/student-satisfaction-assessment/student-satisfaction-inventory/>

⁵ Menționăm că la calcularea ratei de răspuns nu au fost luați în considerare studenții și doctoranzii aflați în prelungire de studii, respectiv doctoranzii aflați în perioada de grație.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

PRELUCRAREA DATELOR

Pentru fiecare item evaluat pe scala Lickert, au fost calculate mediile scorurilor acordate, în raport cu variabilele socio-demografice menționate (nivelul, anul, forma și limba de studiu, precum și cetățenia). Pentru itemii privind nivelul satisfacției și importanța acordată, a fost determinată și diferența dintre aceste medii (pentru care, în continuare vom utiliza termenul *gap*).

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. Conținutul categoriilor tematice a fost modificat și îmbogățit pe baza experiențelor anterioare în realizarea acestui studiu. În anul universitar 2022-2023 au fost utilizate următoarele:

- profesionalismul cadrelor didactice;
- relaționarea cu cadrele didactice;
- evaluare, examinare;
- dezvoltare profesională teoretică - cunoștințe dobândite, curricula;
- dezvoltare profesională practică;
- dezvoltare personală;
- perspective profesionale privind inserția pe piața muncii (introdus în 2022-2023);
- învățământul *on-line* (introdus în 2022-2023);
- renumele instituției;
- mediul academic al UBB, în general - conducerea și organizarea acestuia, experiența de student în acest mediu;
- posibilitățile de studiu în afara țării oferite de instituție;
- posibilitatea de a participa la diverse manifestări științifice (introdus în 2019-2020);
- posibilitatea de a studia în altă limbă decât româna / în limba maternă (introdus în 2022-2023) ;
- accesul la informație științifică;
- dotările destinate procesului de predare-învățare – cercetare;
- acces la informație administrativă - facilități și servicii pentru studenți, organizare și modificare orar, organizare/modificare examene (introdus în 2022-2023) ;
- aspecte birocratice (introdus în 2022-2023, extras din categoria privind mediul academic al UBB, în general) ;
- activitățile extracurriculare - voluntariat, asociații studențești;
- activități de timp liber - viața culturală a orașului, prieteni, colegi;
- avantaje financiare și servicii de care beneficiază studenții UBB – burse, abonamente pentru diverse servicii, cazarea în căminele studențești;
- serviciile administrative, personalul didactic auxiliar și nedidactic;
- serviciile medicale (introdus în 2022-2023) ;
- taxele de școlarizare (introdus în 2022-2023) ;
- accesibilitate și serviciile destinate persoanelor cu dizabilități;
- orarul, flexibilitatea acestuia;
- distanța / apropierea UBB față de domiciliu (introdus în 2022-2023).

PREZENTAREA REZULTATELOR

NIVELELE LICENȚĂ ȘI MASTER

Populația studenților de nivel licență și master se prezintă omogen, atât în ceea ce privește nivelul satisfacției față de aspectele anchetate, cât și în privința importanței acordată acestora, nefiind evidențiate variații semnificative în raport cu variabilele academice (forma de finanțare, limba, anul și forma de studiu), sau cele socio-demografice (vârsta și cetățenia – română sau altă cetățenie) luate în considerare (Figura 1). Valorile coeficientului Pearson arată doar o corelație pozitivă foarte slabă între vârsta respondenților, respectiv forma de studiu și nivelul general de satisfacție față de calitatea procesului de predare-învățare *on-line* în perioada pandemiei cu SARS-COV-2 ($r = 0,25$, respectiv $r = 0,20$). Prin urmare, studenții cu vârste mai mari, respectiv cei care urmează programe ID-IFR se declară, constant, puțin mai mulțumiți față de această modalitate de predare-învățare, decât colegii lor.

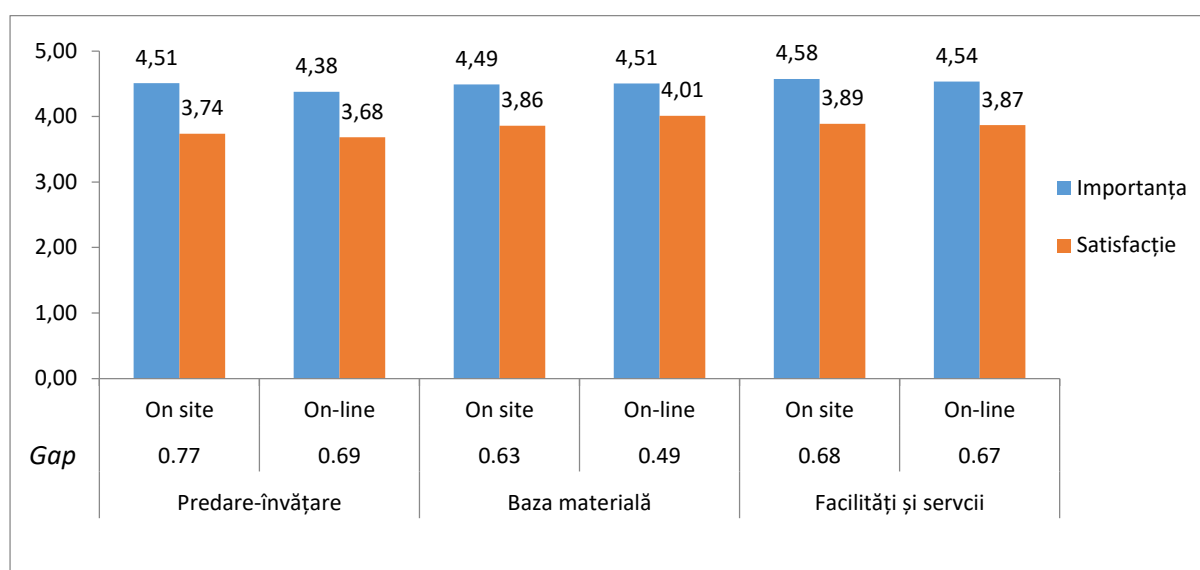


Figura 1. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv *gap*-ul dintre acestea, nivelele licență și master

Datele prezentate în figura de mai sus arată următoarele:

- ✓ Mediile punctajelor pentru importanța acordată fiecăreia dintre cele trei dimensiuni (Predare-învățare, Baza materială, Facilități și servicii) sunt mai mari decât cele pentru nivelul satisfacției. Cea mai mare valoare a *gap*-ului apare pentru activitatea de predare-învățare *on site* (0,77), iar cea mai mică, pentru baza materială, *on-line* (0,49), cu mențiunea că mediile punctajelor pentru importanța acordată acestor aspecte sunt egale (4,51). Prin urmare, cele mai apropiate valori între nivelul importanței acordate de către studenți și cel al satisfacției resimțite de aceștia apar pentru baza materială pusă la dispoziția lor în perioada desfășurării activităților academice *on-line*.
- ✓ Diferențele între punctajele acordate pentru nivelul satisfacției față de fiecare dintre cele trei dimensiuni sunt mici, atât în cazul activităților academice desfășurate *on site*, cât și *on-line*. Cele mai scăzute valori apar pentru predare-învățare (3,68 *on-line*, 3,74 *on site*), iar cea mai mare (4,01) pentru baza materială disponibilă *on-line*. De asemenea, remarcăm

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

faptul că valorile *gap*-ului dintre punctajele acordate pentru nivelul satisfacției față de activitățile desfășurate *on site*, în raport cu cele desfășurate *on-line* sunt scăzute.

- ✓ În privința importanței pe care studenții o acordă, deși *gap*-urile dintre punctajele înregistrate sunt mici, remarcăm faptul că cele mai mari valori apar pentru facilități și servicii (4,58 *on site*, respectiv 4,54 *on-line*).

Menționăm că cei 35 de studenți străini declară un nivel de satisfacție în general ușor mai ridicat (între 3,88 pentru predare-învățare *on site* și *on-line* și 4,15 pentru facilități și servicii *on-line*) (Figura 2), iar punctajele pentru importanța acordată sunt ceva mai scăzute (cu excepția celor pentru baza materială disponibilă *on-line*), prin urmare și *gap*-urile dintre aceste valori sunt mai mici (între 0,40 pentru facilități și servicii *on-line* și 0,54 pentru baza materială *on-line*).

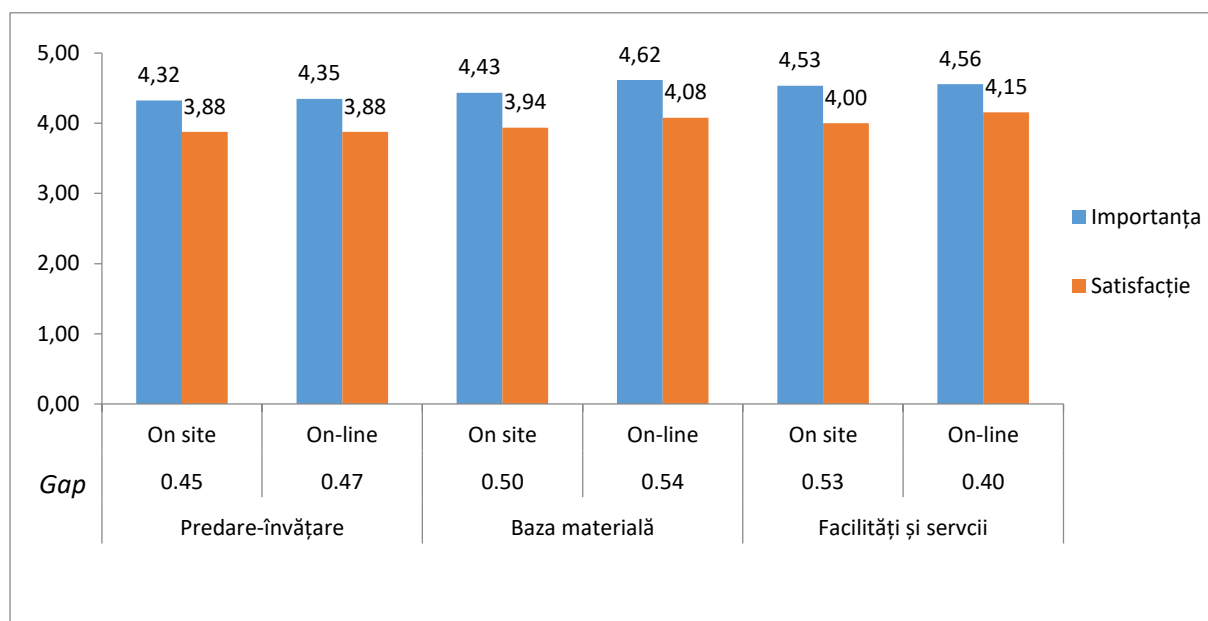


Figura 2. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv valorile *gap*-ului dintre acestea, studenți străini, nivelele licență și master

În funcție de linia/limba de studiu (Figura 3), pentru fiecare dintre cele trei dimensiuni analizate, datele arată următoarele:

- ✓ studenții liniei germane au acordat punctaje ușor mai ridicate privind nivelul satisfacției, în timp ce respondenții care studiază în limbile engleză și franceză, au acordat cele mai scăzute punctaje, urmați de studenții liniei maghiare;
- ✓ valorile punctajelor pentru importanța acordată sunt mai mari în cazul studenților liniei române;
- ✓ cele mai ridicate valori ale *gap*-urilor dintre importanța acordată și nivelul satisfacției resimțite apar la respondenții care studiază în limbile engleză și franceză, pentru activitatea de predare-învățare (1,00 *on site* și 0,93 *on-line*).

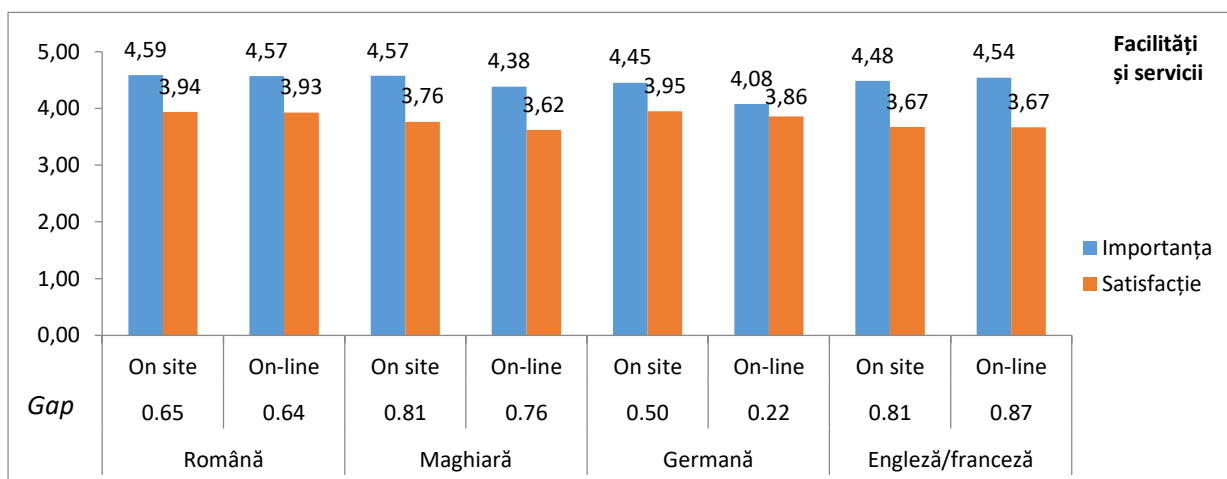
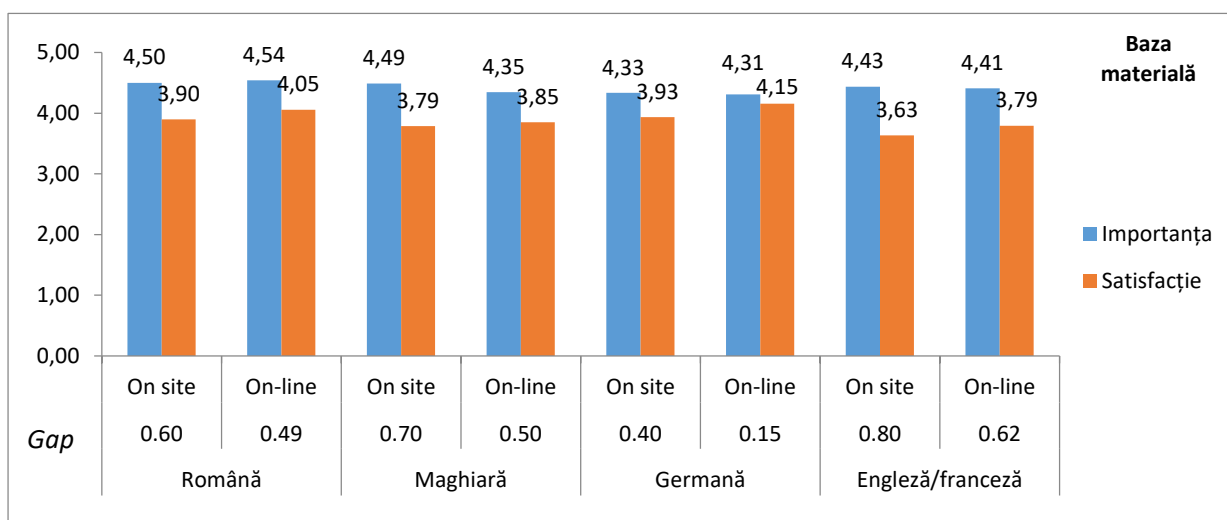
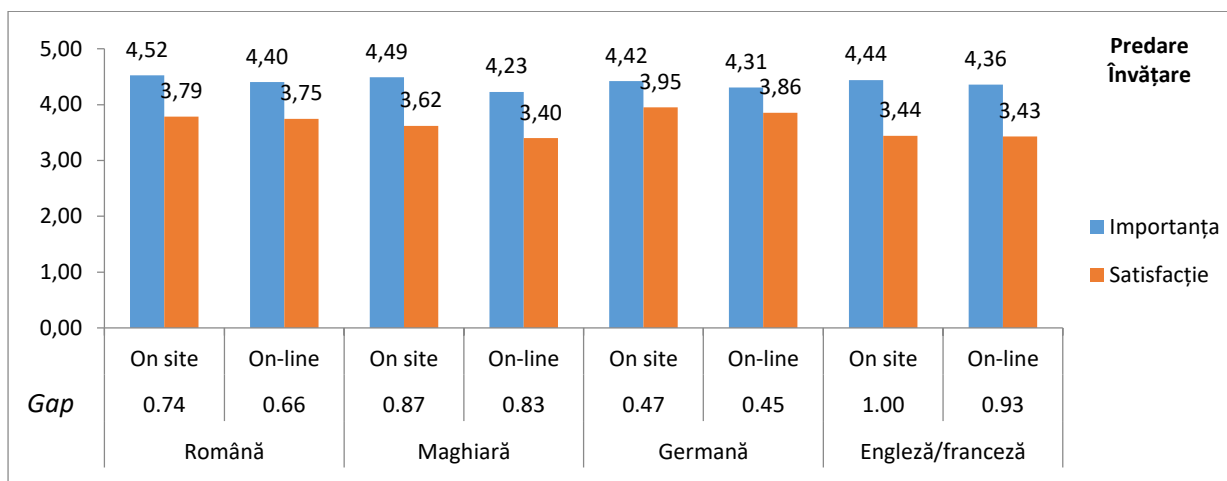


Figura 3. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv valorile *gap*-ului dintre acestea, în funcție de linia/limba de studiu, nivelele licență și master

În funcție de nivelul studiilor, punctajele respondenților de nivel master sunt ușor mai mari decât cele acordate de cei de nivel licență (Figura 4), atât pentru nivelul satisfacției, cât și în privința importanței conferite.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

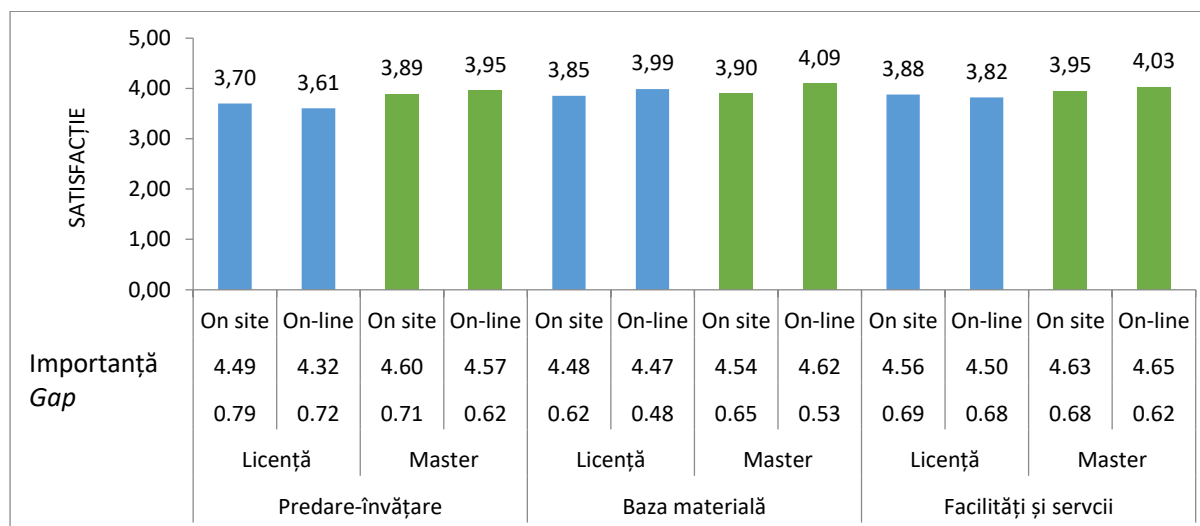


Figura 4. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, importanța acordată, și valorile *gap*-ului dintre acestea, în funcție de nivelul studiilor, nivelele licență și master

De asemenea, datele arată un nivel de satisfacție puțin mai ridicat în cazul studenților care urmează programe ID – IFR, decât studenții care urmează programe IF (Figura 5).

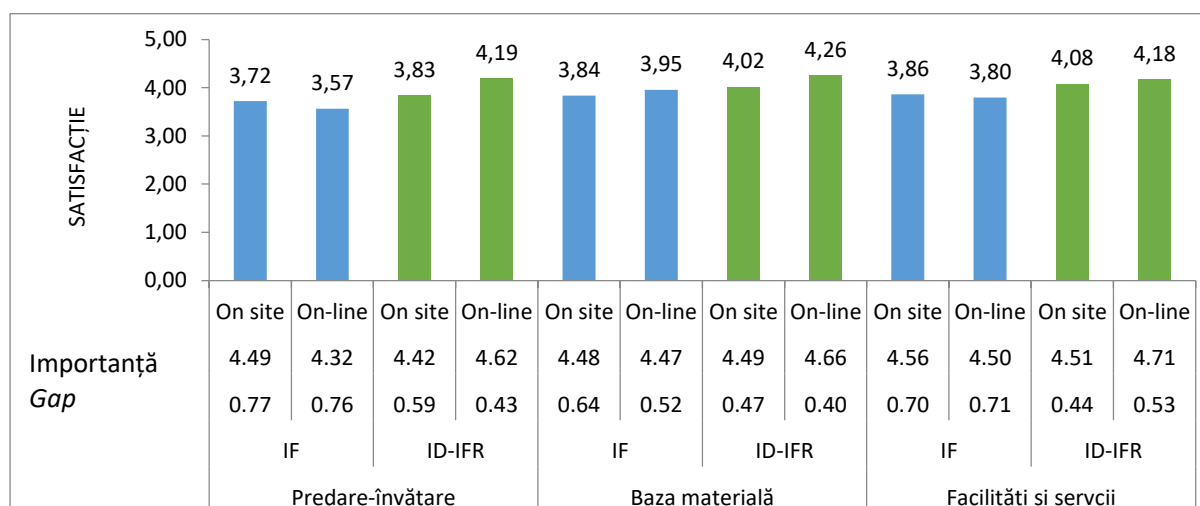


Figura 5. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, importanța acordată, și valorile *gap*-ului dintre acestea, în funcție de forma studiilor, nivelele licență și master

În funcție de anul de studiu (Figura 6), observăm că:

- ✓ Atât la nivel licență, cât și la nivel master, în general punctajele pentru nivelul satisfacției scad ușor de la un an de studiu la altul, în cazul fiecăreia dintre cele trei dimensiuni investigate;
- ✓ La nivel licență, pentru dimensiunea Predare-învățare, studenții din anul IV au acordat cel mai scăzut punctaj pentru procesul desfășurat *on-line* (3,33), iar valoarea *gap*-ului este de 1,26 (o valoare foarte mare, punctajul pentru importanța acordată este 4,59); de asemenea, deși acești studenți au evaluat cu cel mai ridicat punctaj procesul de predare-învățare desfășurat *on site* (3,86), observăm că și în acest caz valoarea *gap*-ului este mare (1,00; punctajul pentru importanța acordată, 4,86, este cel mai ridicat). Prin urmare, referitor la procesul de predare-învățare, studenții din anul IV de nivel licență resimt un nivel de

satisfacție semnificativ mai scăzut față de importanța pe care ei consideră că o are acest proces.

- ✓ În cazul tuturor anilor de studiu, nivelul satisfacției față de baza materială oferită *on-line* este puțin mai ridicat în raport cu cea disponibilă *on site* (ceea ce este ilustrat și de valorile *gap*-urilor.

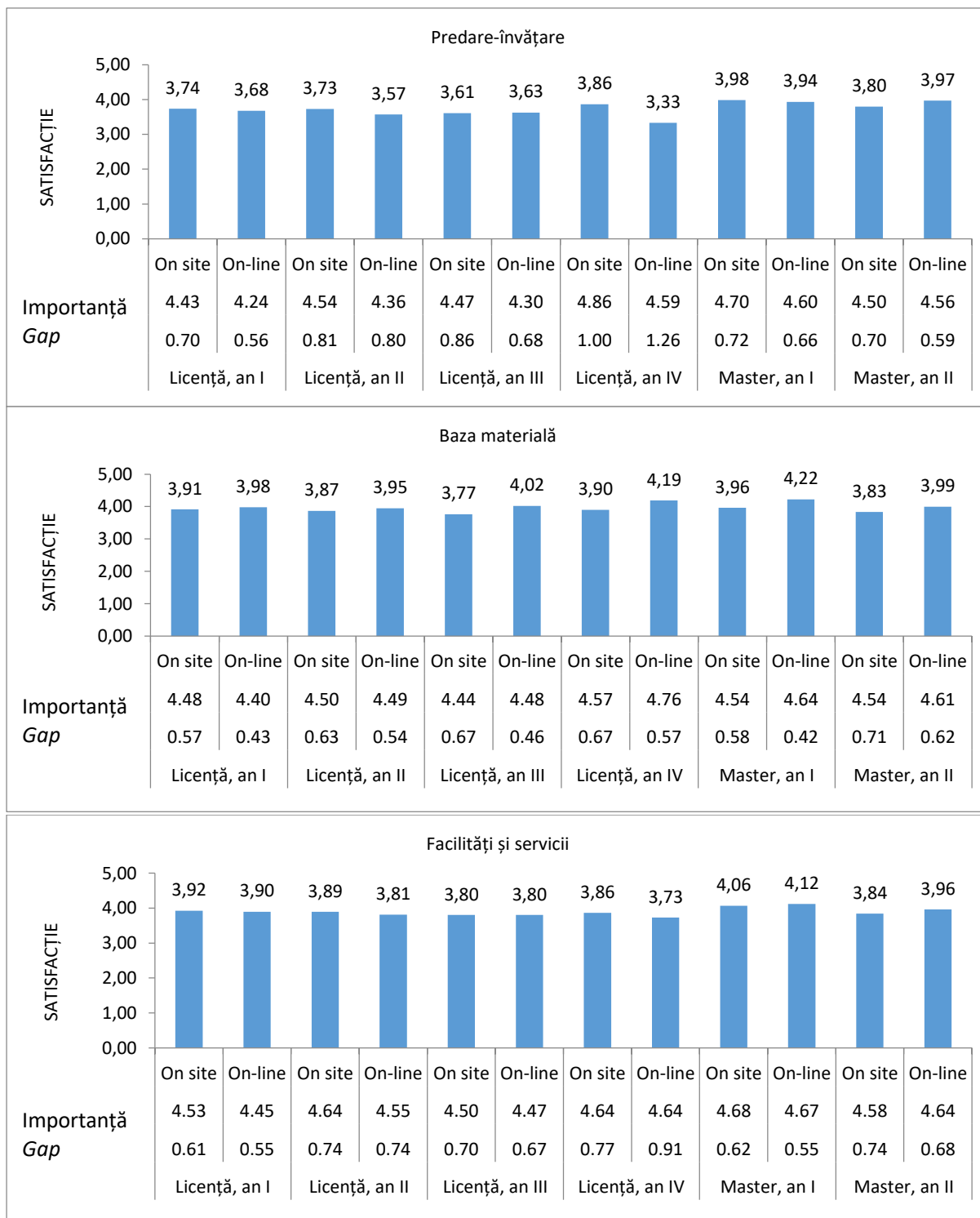


Figura 6. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, importanța acordată, și valorile *gap*-ului dintre acestea, în funcție de anul de studiu, nivelele licență și master

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Datele privind subpopulațiile luate în considerare sunt prezentate în Anexele 4 – 9 și arată următoarele:

| | Valoarea punctajului pentru nivelul satisfacției | | Valoarea maximă a <i>gap</i> -ului | |
|--|--|---|---|---|
| | Maxim | Minim | | |
| Predare-învățare, on site | 4,50 linia germană nivel master | 3,44 limbile engleză și franceză nivelele licență și master | 1,00 satisfacție: 3,44 importanță: 4,44 | limbile engleză și franceză nivelele licență și master |
| Predare-învățare, on-line | 4,52 IFR nivel master | 3,30 limba maghiară nivel licență | 1,00 satisfacție: 3,86 importanță: 4,86 | anul IV nivel licență |
| Baza materială, on site | 4,33 linia germană nivel master | 3,63 limbile engleză și franceză nivelele licență și master | 0,80 satisfacție: 3,63 importanță: 4,43 | limbile engleză și franceză nivelele licență și master |
| Baza materială, on-line | 4,55 IFR nivel master | 3,78 limba maghiară nivel licență | 0,70 satisfacție: 3,96 importanță: 4,67 | limbile engleză și franceză nivel master |
| Facilități și servicii, on site | 4,28 IFR nivel master | 3,64 limbile engleză și franceză nivel master | 0,88 satisfacție: 3,64 importanță: 4,51 | limbile engleză și franceză nivel master |
| Facilități și servicii, on-line | 4,50 IFR nivel master | 3,53 limba maghiară nivel licență | 0,91 satisfacție: 3,73 importanță: 4,64 | anul IV nivel licență |

Analiza acestor date relevă, în general, faptul că studenții liniei germane de nivel master, respectiv cei care urmează studii cu frecvență redusă la nivel master se declară mai mulțumiți decât colegii lor din UBB, iar studenții care învață în limbile engleză și franceză, respectiv cei din anul IV de nivel licență, sunt mai puțin mulțumiți față de serviciile de care beneficiază din partea instituției.

Datele privind punctajele înregistrate pentru fiecare dintre itemii incluși în cele trei dimensiuni reflectă situația privind nivelul de satisfacție, importanța pe care studenții o acordă aspectelor specifice ale experienței de studiu în UBB (toate mediile punctajelor privind importanța sunt peste de 4,00), precum și diferența (*gap*-ul) dintre aceste punctaje (Anexa 10).

Dimensiunea *Predare-învățare* (Figura 7):

Pentru nivelul satisfacției, cea mai mare valoare a mediei punctajelor apare în cazul itemului *Resursele de învățare* (3,95), iar cele mai scăzută pentru *Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică* (3,39).

Cea mai ridicată valoare a punctajelor privind importanța acordată se înregistrează pentru *Resursele de învățare disponibile* și pentru *Competențele practice dobândite în domeniul de studiu* (ambele 4,67). Prin urmare, *resursele de învățare* reprezintă un aspect de maximă importanță pentru studenți și pe care ei îl consideră cel mai satisfăcător în cadrul acestei dimensiuni, *gap*-ul între mediile punctajelor fiind 0,73.

Cea mai scăzută valoare a *gap*-ului apare pentru *Cunoștințele teoretice dobândite în domeniul de studiu* (0,60). Valorile mari (egale cu 1,00 sau peste) se înregistrează în cazul itemilor *Competențele practice dobândite în domeniul de studiu* (1,22) și *Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică* (1,12). Așadar, studenții declară un nivel scăzut al satisfacției privind pregătirea lor practică, în raport cu importanța pe care ei o acordă acestui aspect.

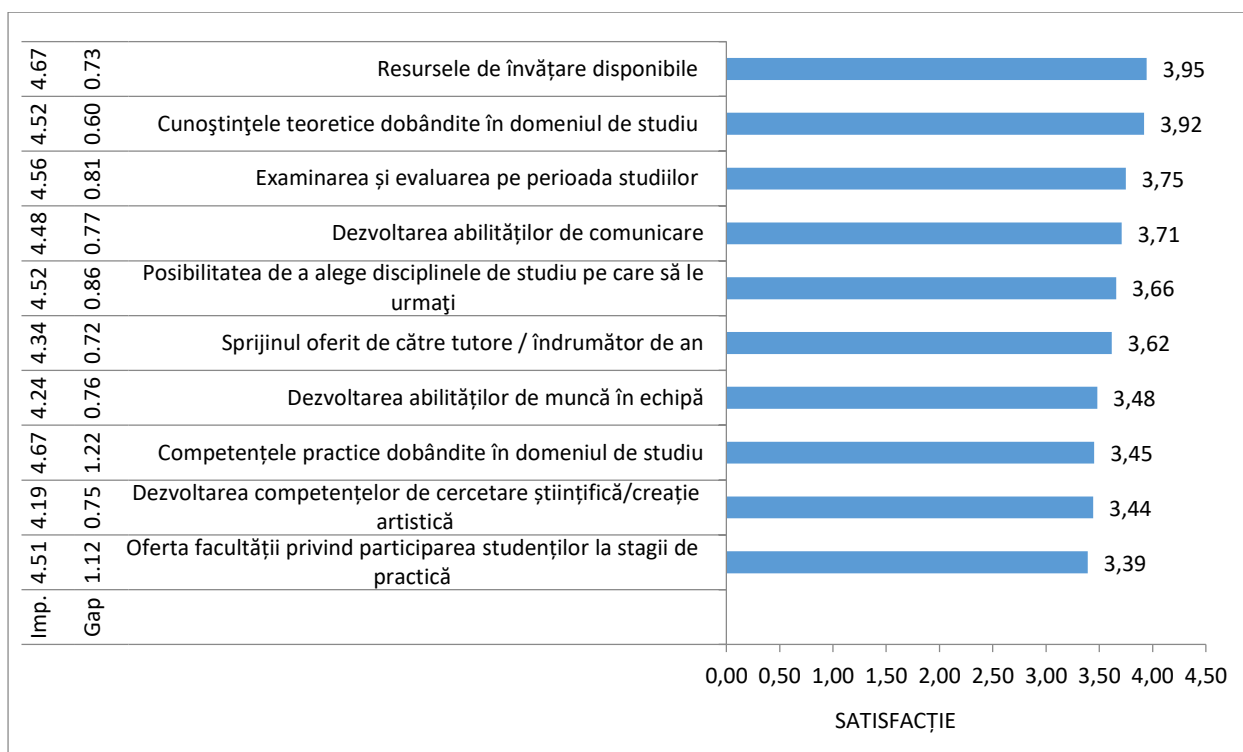


Figura 7. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valoarea *gap*-ului pentru itemii incluși în dimensiunea *Predare-învățare*, nivelele licență și master

Dimensiunea *Baza materială* (Figura 8)

Punctajele privind nivelul satisfacției pentru cei cinci itemi sunt apropiate valoric. Studenții se declară puțin mai mulțumiți de *spațiile dedicate bibliotecilor și dotarea acestora* (3,90) decât de pentru *spațiile dedicate activităților didactice și echipamentele din sălile de curs/seminare/laboratoare* (3,73). Acestor aspecte, studenții le acordă o importanță ceva mai mare (4,50) decât *spațiilor dedicate activităților sportive*.

Dimensiunea *Facilități și servicii* (Figura 9)

Subliniem faptul că *Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB* reprezintă aspectul cel mai apreciat în mod pozitiv de către studenții UBB (4,26), fiind sigurul item din chestionar pentru care s-a înregistrat o valoare peste 4,00, acordată de către toți respondenții. În plus, nivelul importanței pe care studenții o acordă acestui aspect este printre cele mai ridicate (4,63), valoarea *gap*-ului fiind destul de scăzută (0,37).

La polul opus se înregistrează punctajele privind nivelul satisfacției față de *Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților* (3,34, *gap* = 1,23), precum și cele privind *Condițiile de cazare în căminele studențești* (3,36, *gap* = 1,27), *Spațiile destinate studiului în căminele studențești* (3,40, *gap* = 1,14), *Accesul la locurile de cazare în căminele studențești* (3,41, *gap* = 1,21). De asemenea, pentru următorii itemi, *gap*-ul se situează în jurul valorii de

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

1,00: *Accesul la internet* (1,04), *Serviciile medicale de care beneficiază studenții* (1,03), *Facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități* (0,90).

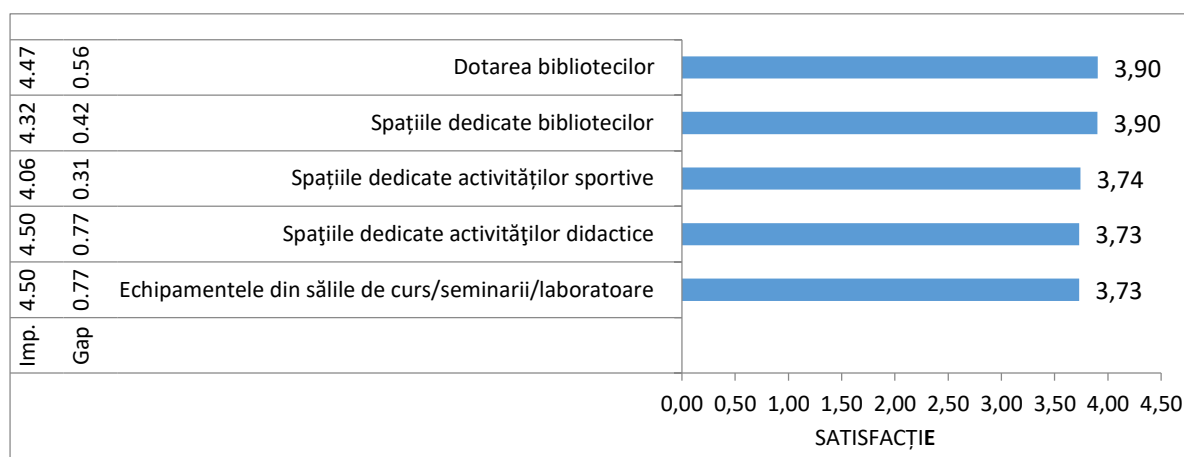


Figura 8. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și *gap*, pentru itemii incluși în dimensiunea *Baza materială*, nivelele licență și master

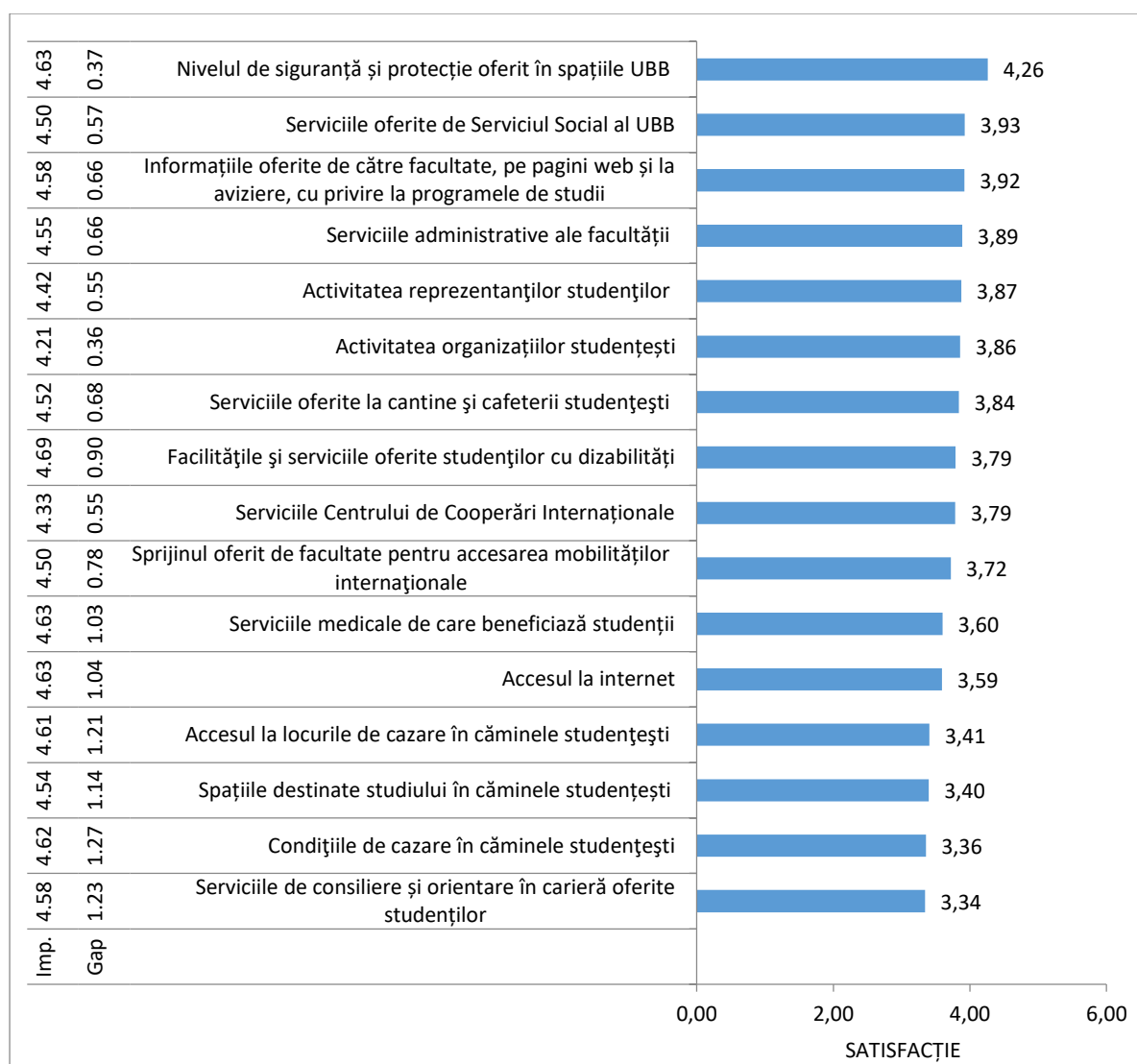


Figura 9. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și *gap*, pentru itemii incluși în dimensiunea *Facilități și servicii*, nivelele licență și master

Drept corolar al celor afirmate, valorile nivelului de satisfacție declarat de studenți în privința serviciilor de care au beneficiat în perioada în care activitatea academică s-a desfășurat *on-line* (media punctajelor este 3,77; 64,6% dintre respondenți s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți*) sunt foarte apropiate de cele aferente derulării *on-site* (media punctajelor este 3,91; 72,2% dintre respondenți s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți*), chiar ușor mai ridicate în cazul studenților străini, respectiv al celor care urmează programe ID-IFR (Figura 10).

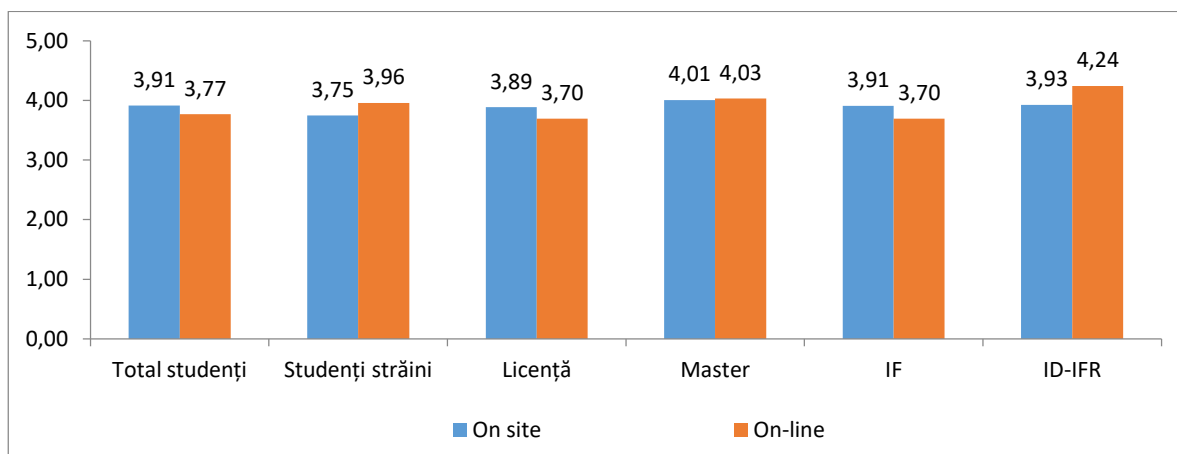


Figura 10. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, nivelele licență și master

În privința disponibilității de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii urmat, în cazul tuturor respondenților, cât și al fiecăreia dintre subpopulațiile analizate, valorile înregistrate sunt peste 4,00, cele mai ridicate cu referire la UBB (Figura 11).

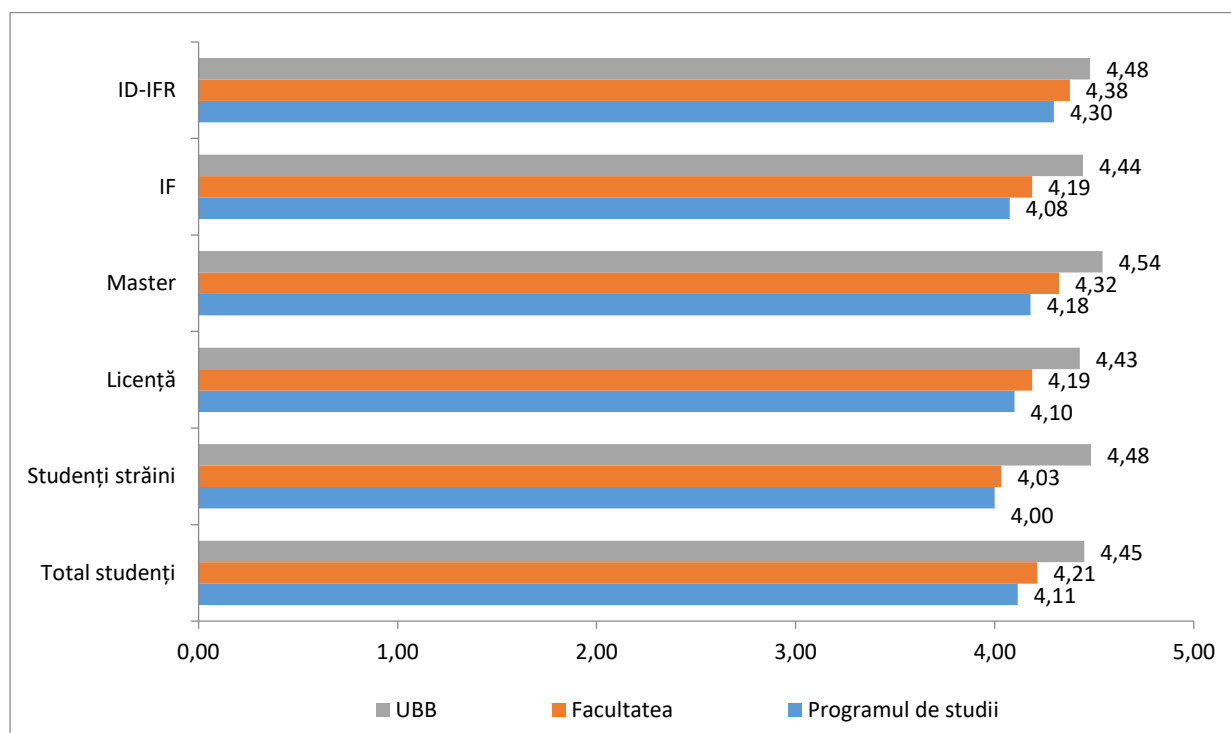


Figura 11. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii, nivelele licență și master

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

În raport cu limba de studiu, valoarea mediei pentru nivelul general al satisfacției studenților în privința serviciilor furnizate de UBB în perioada în care activitatea academică s-a desfășurat *on-line* este cea mai scăzută în cazul liniei maghiare, iar studenții liniei germane au acordat cele mai ridicate punctaje cu referire la activitatea derulată *on site* (Figura 12).

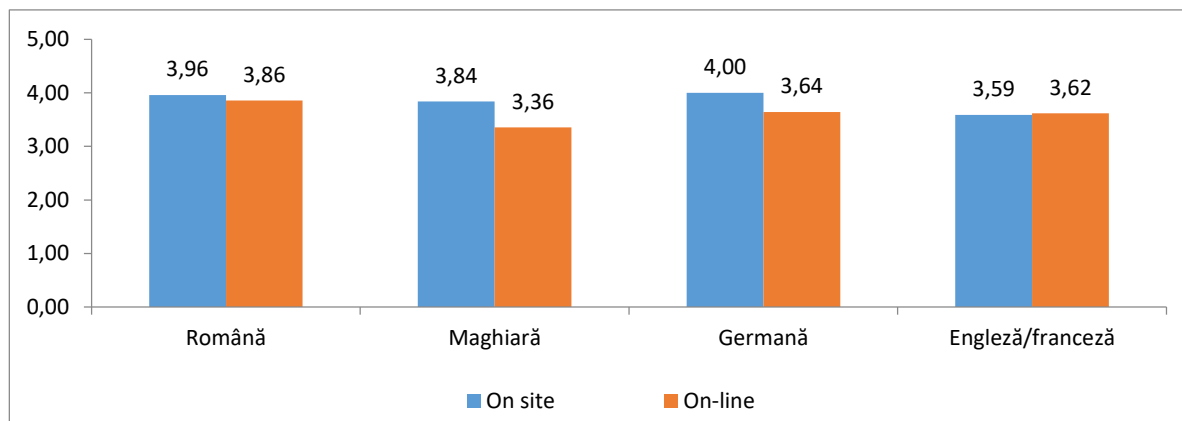


Figura 12. Mediile punctajelor pentru nivelul general al satisfacției în funcție de linia/limba de studiu, nivelele licență și master

În privința disponibilității de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii urmat, valori sub 4,00 apar pentru recomandarea programului de studii urmat de către studenții liniei maghiare, respectiv de către cei care studiază în limbile engleză/franceză. Studenții liniei germane în schimb, au declarat o disponibilitate mai ridicată în a recomanda programul de studii, decât facultatea sau UBB (Figura 13).

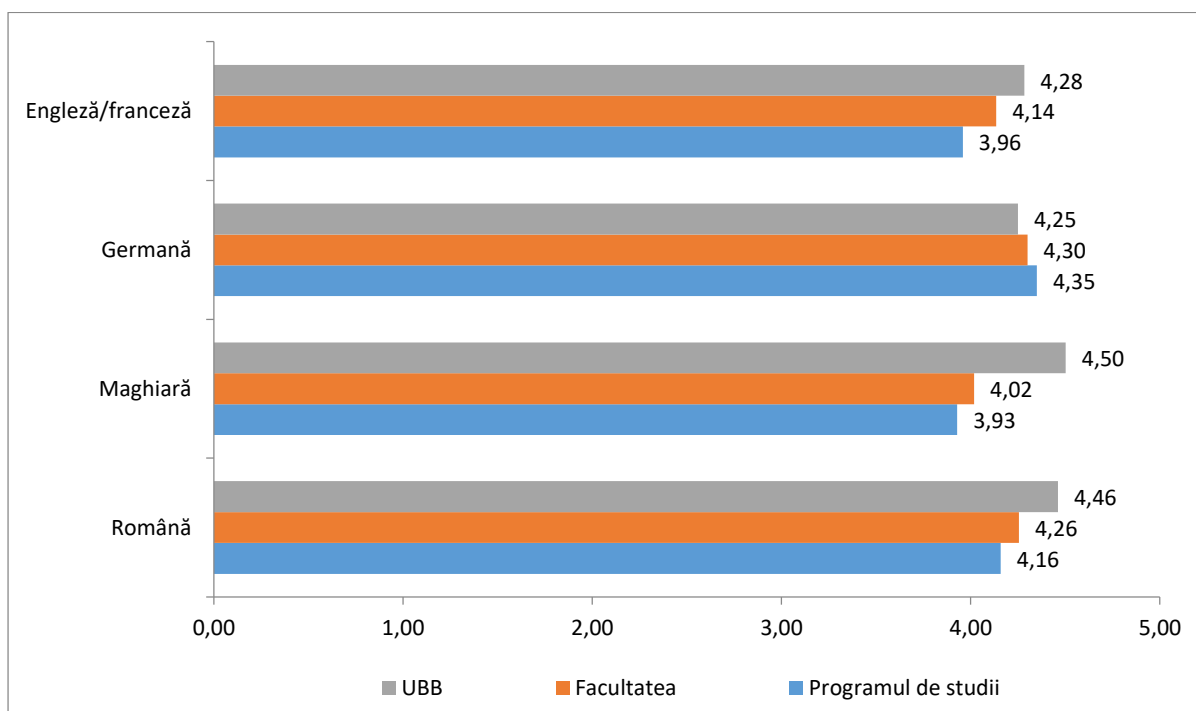


Figura 13. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii, în funcție de linia/limba de studiu, nivelele licență și master

În raport cu anul de studiu, nivelul general de satisfacție scade ușor de la un an la altul în cadrul aceluiași nivel de studii (Figura 14), precum și punctajele privind disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii urmat (Figura 15).

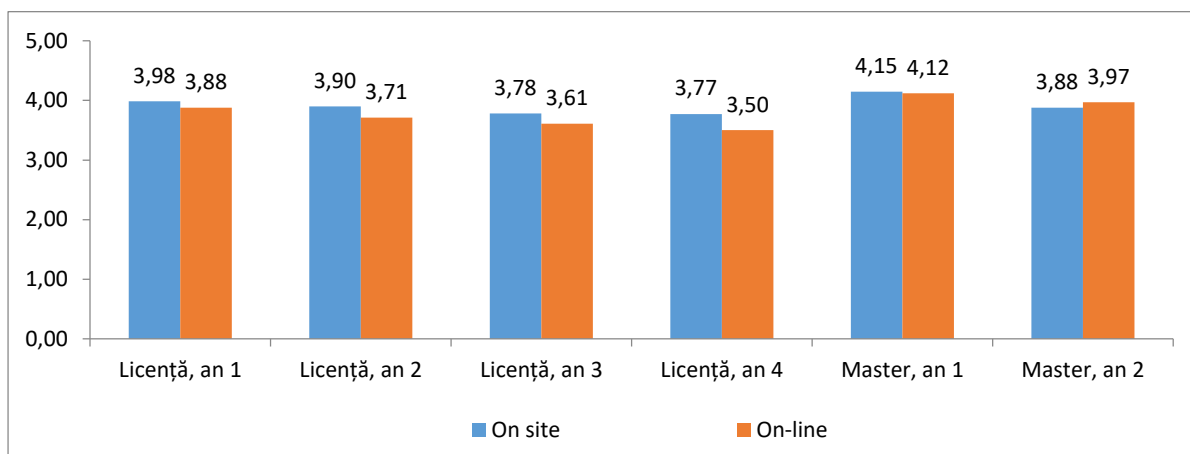


Figura 14. Mediile punctajelor pentru nivelul general al satisfacției în funcție de anul de studiu, nivelele licență și master

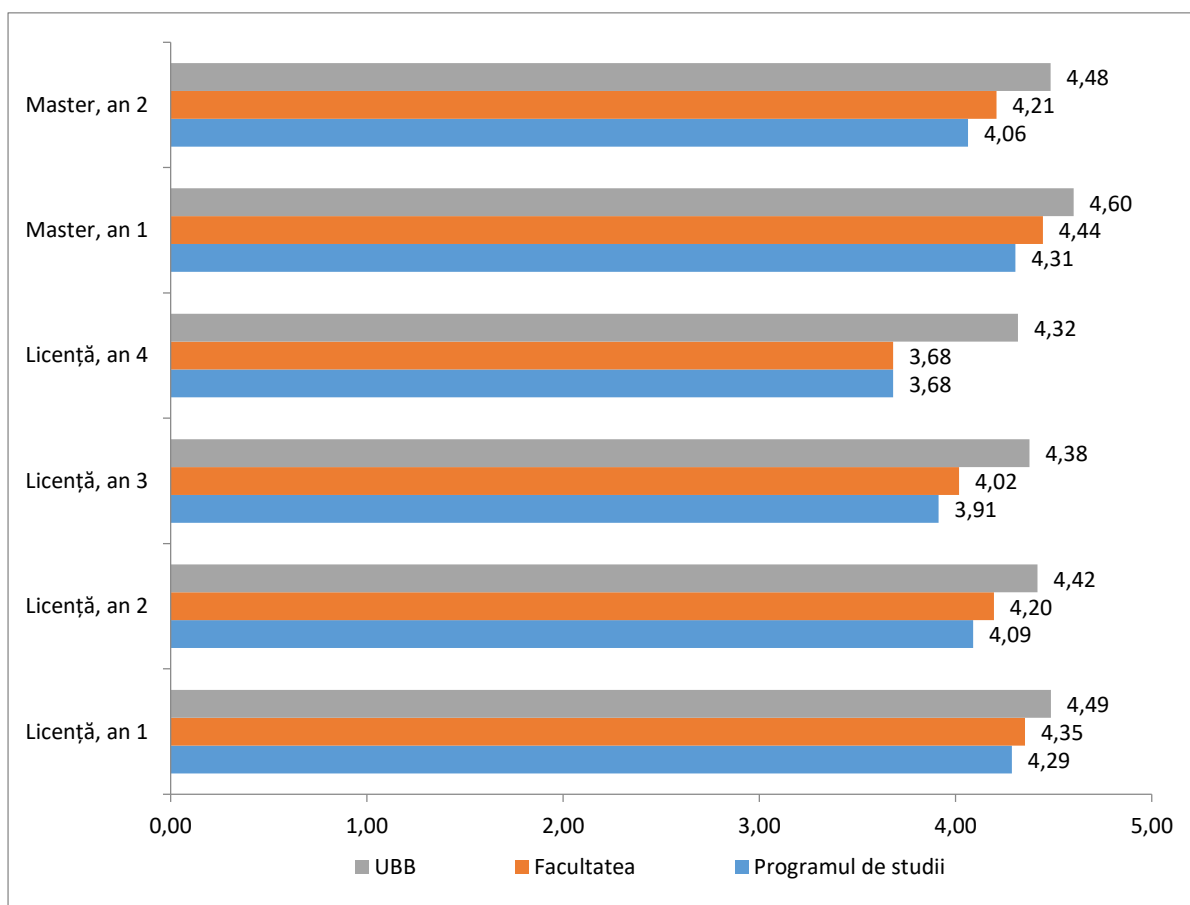


Figura 15. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii, în funcție anul de studiu, nivelele licență și master

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Răspunsurile la întrebările deschise privind cele mai satisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB însumează 1677 de mențiuni, cele mai frecvente (20,4%) cu referire la profesionalismul cadrelor didactice (Figura 16).

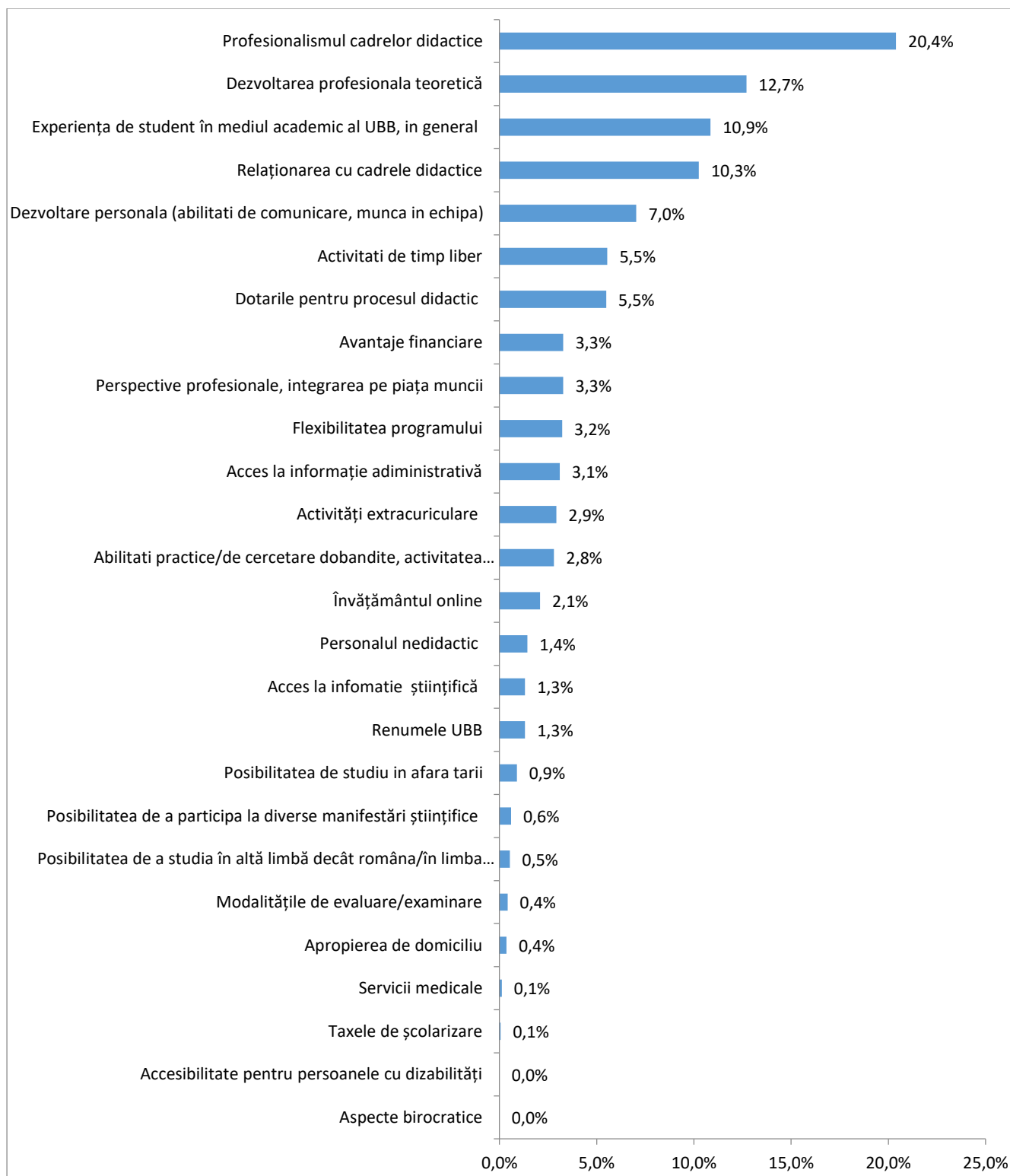


Figura 16. Ocurența (%) răspunsurilor la întrebările deschise privind cele mai satisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB, nivelele licență și master

De asemenea, privitor la aspectele satisfăcătoare menționate de către studenții subpopulațiilor analizate, remarcăm următoarele (Anexele 12 – 26):

- ✓ *Profesionalismul cadrelor didactice și Dezvoltarea profesională teoretică* apar cu ocurențe dintre cele mai ridicate la toate subpopulațiile analizate.
- ✓ *Experiența de student în mediul academic al UBB, în general*, semnalată în diverse moduri, de asemenea apare cu ocurențe dintre cele mai ridicate la toate subpopulațiile analizate, chiar cu valoarea maximă în cazul studenților străini (20,6% din totalul de 68 de mențiuni).
- ✓ *Dezvoltare personală (abilități de comunicare, munca în echipă)* este un aspect menționat ca fiind satisfăcător cu o ocurență de 7,0%, valoare mai ridicată în cazul studenților care urmează cursuri ID-IFR (9,0%); la nivel licență, ocurența este în creștere de la un an de studiu la altul: de la 4,7% în anul I (din totalul de 508 mențiuni), la 7,9% în anul II (din totalul de 403 mențiuni), 9,2% în anul III (din totalul de 403 mențiuni) și 25,0% (din totalul de 28 de mențiuni) - cea mai ridicată valoare în cazul studenților din anul IV.
- ✓ *Posibilitatea de a studia în altă limbă decât româna/în limba maternă* este menționată ca și aspect satisfăcător doar de studenții liniei maghiare, cu ocurența de 3,1% (din totalul de 257 de mențiuni).

Referitor la aspectele mai puțin satisfăcătoare, au fost realizate 1274 de consemnări, cele mai frecvente privind *Dotările pentru procesul didactic* (14,1%), *Dezvoltarea profesională teoretică* (13,0%) și *Profesionalismul cadrelor didactice* (11,8%) (Figura 17). Mențiunile studenților subpopulațiilor analizate arată că (Anexele 27 – 41):

- ✓ *Modalitățile de evaluare/examinare* constituie un aspect consemnat destul de frecvent de către studenții nivelelor licență și master (ocurența 7,7%), în marea majoritate a cazurilor cu referire la practicile inechitabile tolerate de către cadrele didactice; în cazul studenților care urmează programe ID-IFR, acest aspect este prezent cu cea mai mare ocurență (17,5% din 200 de mențiuni).
- ✓ *Flexibilitatea programului/orarului* apare ca și sursă de satisfacție (ocurența 3,2%), însă este consemnat mai frecvent ca și aspect nesatisfăcător (ocurența 7,6%), studenții reclamând modificări frecvente despre care, în unele situații, au fost informați în termen foarte scurt.
- ✓ *Abilități practice/de cercetare dobândite, activitatea practică/de cercetare* reprezintă o sursă de insatisfacție menționată de către studenții de nivel licență cu o frecvență nu foarte mare, însă crescătoare de la un an de studiu la altul (3,7% din 356 de mențiuni în anul I; 6,0% din 319 mențiuni în anul II; 6,3% din 333 mențiuni în anul III; 8,3% din 24 de mențiuni în anul IV); la nivel master, acest aspect apare cu ocurența de 9,4% (din 106 mențiuni) în anul I și scade la 6,4% (din 140 de mențiuni) în anul II.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

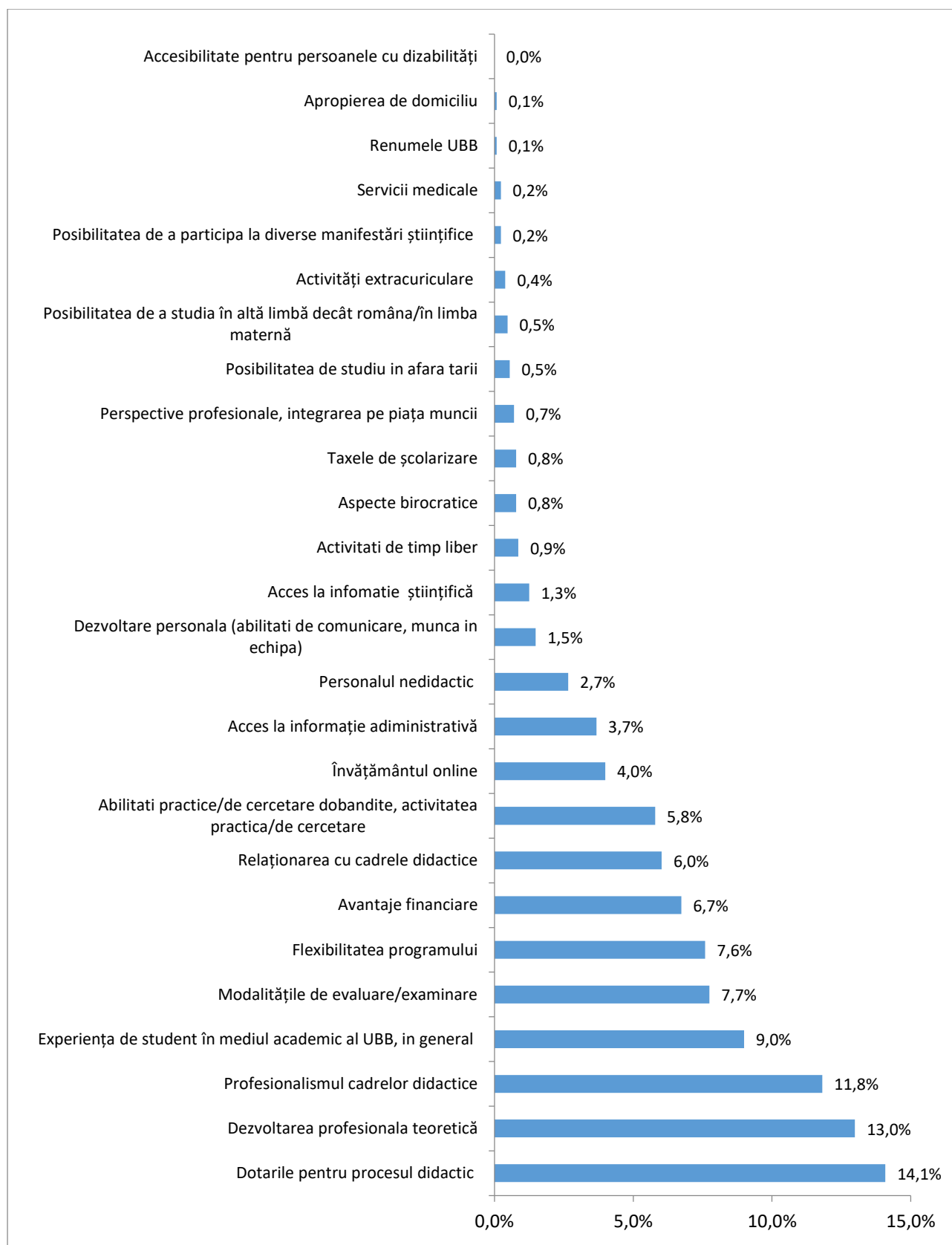


Figura 17. Ocurența (%) răspunsurilor la întrebările deschise privind cele mai nesatisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB, nivelele licență și master

Studenții de nivel licență și master au făcut 804 de propuneri de îmbunătățire, cele mai multe cu referire la desfășurarea activităților 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* (Figura 18).

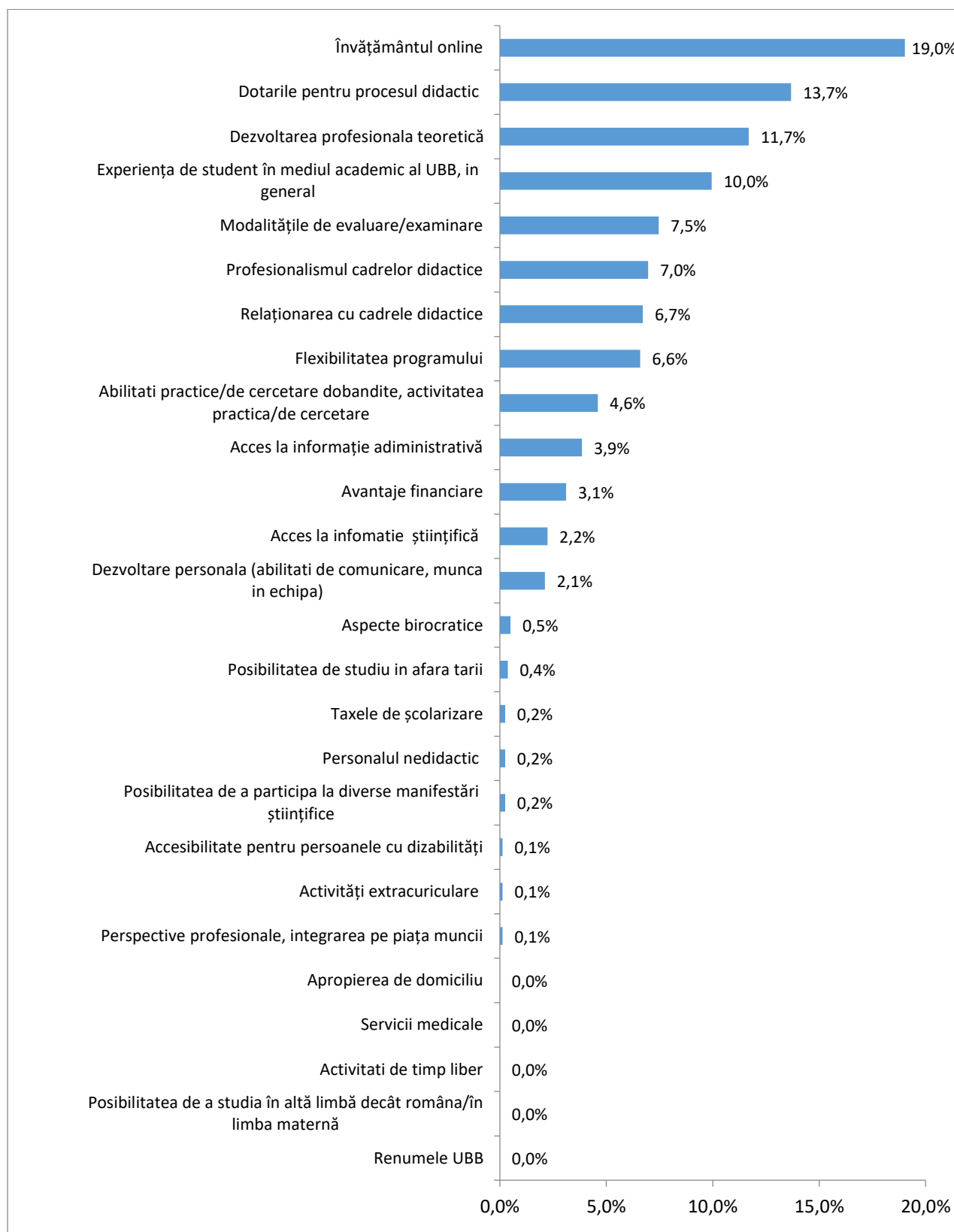


Figura 18. Ocurența (%) răspunsurilor la întrebările deschise privind cele mai nesatisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB, nivelele licență și master

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Dintre mențiunile privind activitatea academică *on-line*, doar 9,1% exprimă dorința de revenire integrală (exclusiv *on-line*), iar 28,4% exprimă revenirea la activitatea didactică derulată integral *on site*. Majoritatea sugestiilor de îmbunătățire (62,5%) susțin următoarele:

- ✓ derularea activității didactice în format hibrid (*on site* și *on-line*);
- ✓ perfecționarea cadrelor didactice în privința utilizării platformelor dedicate activităților de predare-învățare *on-line*;
- ✓ îmbunătățirea dotărilor (*hardware* și *software*) pentru derularea activităților de predare-învățare *on-line*;
- ✓ utilizarea unei singure platforme, în special pentru cursurile și seminarele aceleiași discipline;
- ✓ înregistrarea cursurilor și postarea acestora, astfel încât să fie accesibile studenților în mod permanent.

NIVEL DOCTORAL

Populația de doctoranzi respondenți este omogenă în ceea ce privește, atât importanța acordată, cât și nivelul general al satisfacției, față de fiecare dintre cele trei dimensiuni investigate – *Predare-învățare-cercetare*, *Baza materială* și *Facilități și servicii* –, nefiind evidențiate corelații semnificative statistic în raport cu forma de studiu (Figura 19).

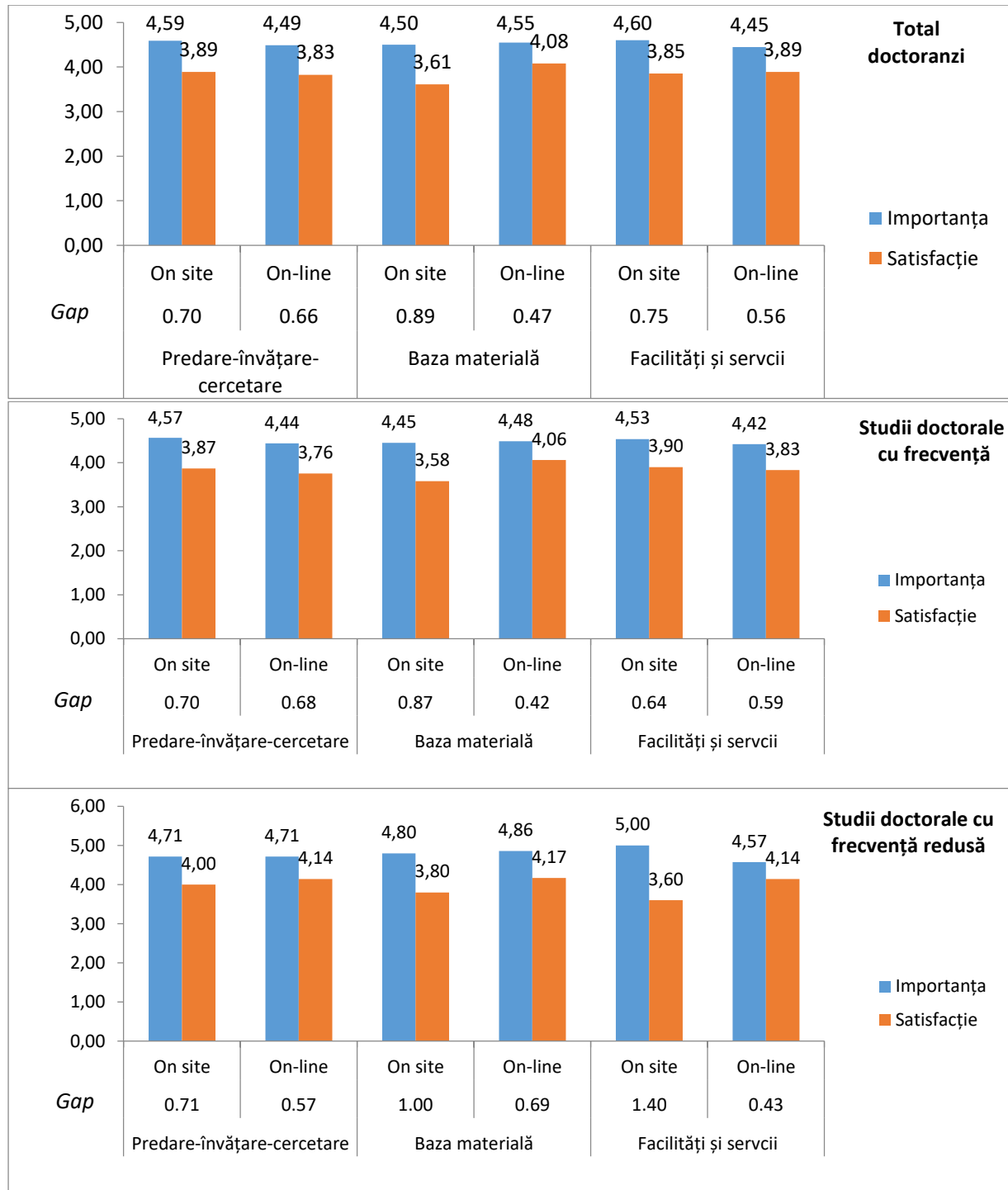


Figura 19. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției și importanța acordată, respectiv valorile gap-ului dintre acestea, nivel doctoral

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Remarcăm faptul că, așa cum se vede în Figura 19, în cazul doctoranzilor care urmează studii cu frecvență redusă, *gap*-ul între importanța acordată facilităților și serviciilor de care au beneficiat *on site* (media punctajelor este 5,00) și calitatea acestora (media punctajelor este 3,60) are o valoare foarte mare (1,40). De asemenea, între importanța acordată bazei materiale *on site* (media punctajelor 4,80) și calitatea acesteia (media punctajelor este 3,80) valoarea *gap*-ul este 1,00.

Valorile coeficientului Pearson evidențiază corelații pozitive slabe între vârsta respondenților și importanța acordată bazei materiale de care au beneficiat *on-line* ($r = 0,22$), precum și cea acordată facilităților și serviciilor furnizate de UBB *on site* și *on-line* (ambele valori $r = 0,25$), însă, în cazul unor itemi privind aceste facilități și servicii, a fost obținut un număr de răspunsuri irelevant statistic.

Datele privind punctajele înregistrate pentru fiecare dintre itemii incluși în cele trei dimensiuni reflectă situația privind nivelul de satisfacție, importanța pe care doctoranzii o acordă aspectelor specifice ale experienței de studiu în UBB, precum și diferența (*gap*-ul) dintre aceste punctaje (Anexa 11).

Dimensiunea *Predare – învățare - cercetare* (Figura 20)

Plaja de distribuție a valorilor medii obținute pentru nivelul satisfacției este între 4,34 pentru *Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei teoretico-metodologice a tezei* și 3,30 pentru *Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică*.

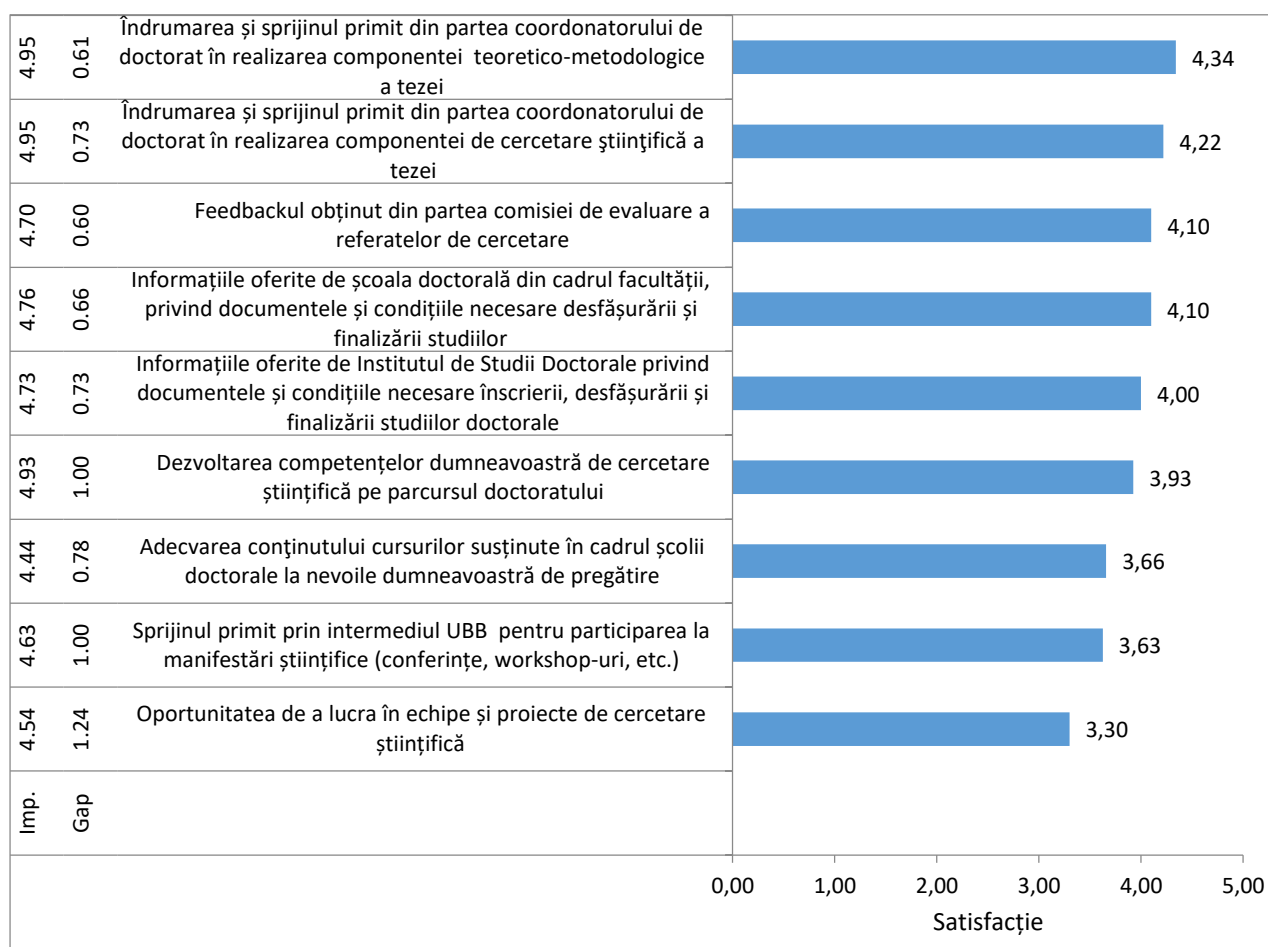


Figura 20. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și *gap*, pentru itemii incluși în dimensiunea *Predare-învățare-cercetare*, nivel doctoral

Menționăm faptul că valoarea *gap*-ului pentru *Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică* este 1,24 (punctajul pentru importanța este 4,54). De asemenea, o valoare ridicată a *gap*-ului (1,00) se înregistrează pentru *Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.) și Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică pe parcursul doctoratului*.

Dimensiunea *Baza materială* (Figura 21)

În privința bazei materiale, valorile referitoare la nivelul satisfacției au o distribuție destul de restrânsă: între 3,79 pentru *Spațiile dedicate bibliotecilor (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)* și 3,21 pentru *Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora)*. Valoarea mare a *gap*-ului (1,47) atrage atenția în special asupra *resurselor disponibile la nivelul facultăților pentru activitățile de cercetare*, dar și asupra *spațiilor destinate activităților didactice și de cercetare* (1,01).

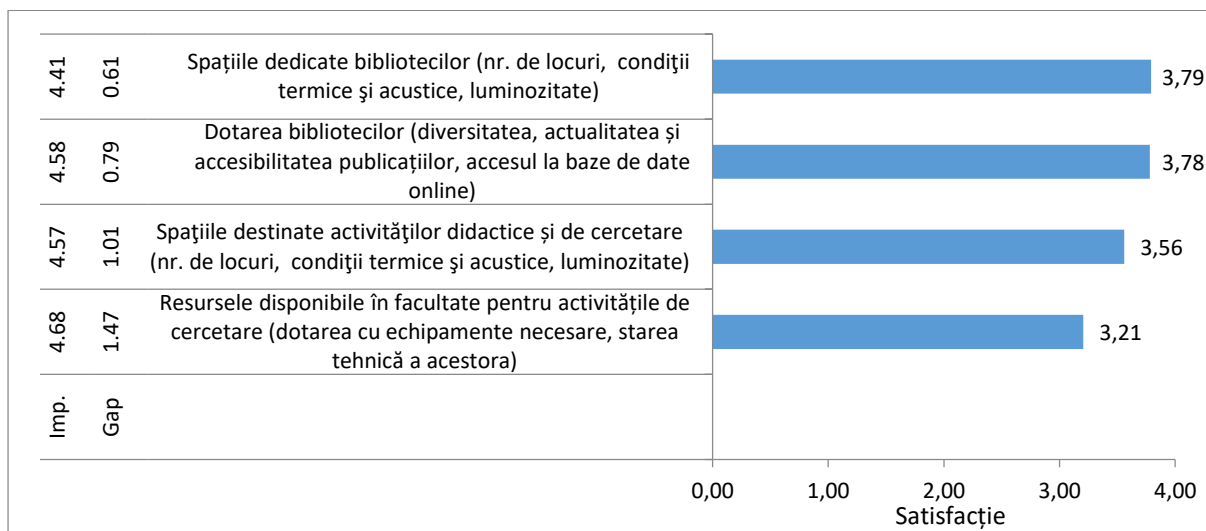


Figura 21. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și *gap*, pentru itemii incluși în dimensiunea *Baza materială*, nivel doctoral

Dimensiunea *Facilități și servicii* (Figura 22)

Ca și în cazul studenților de nivel licență și master, doctoranzii au acordat cel mai ridicat punctaj (4,27) privind nivelul satisfacției pentru *Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)*. De asemenea, doctoranzii se declară mulțumiți (4,19) de *Sprijinul oferit de către facultate/scoala doctorală pentru susținerea publică a tezei de doctorat și de Serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești (meniu, servire, orar)*.

Doctoranzii UBB se declară mai puțin mulțumiți de *Serviciile Centrului de Cooperări Internaționale* (punctajul pentru nivelul satisfacției este 3,30, iar valoarea *gap*-ului față de importanța acordată este 1,32).

Cel mai scăzut punctaj privind nivelul satisfacției (2,60), a fost acordat pentru *Facilități și servicii oferite doctoranzilor cu dizabilități*, însă această valoare este irelevantă, fiind obținută ca medie a doar cinci răspunsuri acordate de către doctoranzi la acest item.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

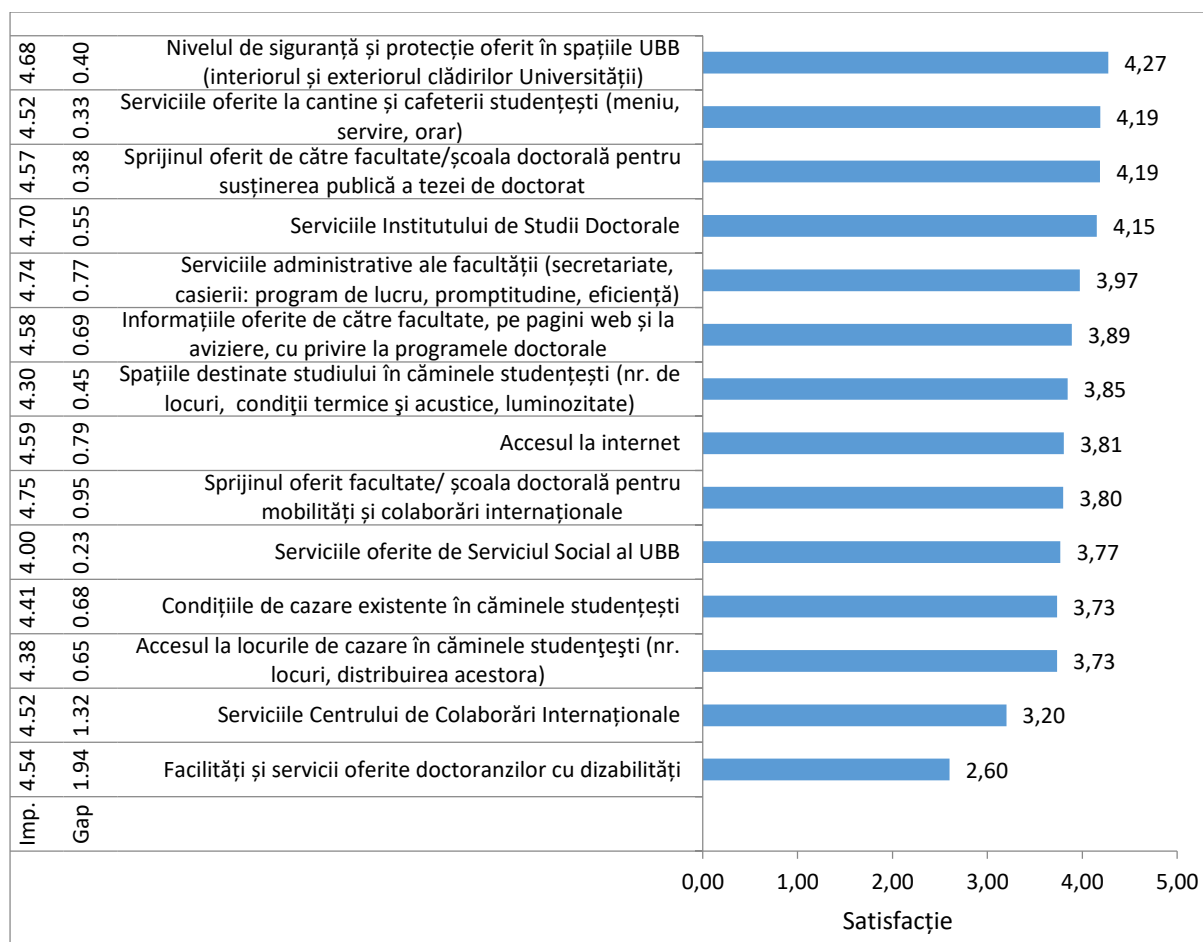


Figura 22. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și *gap*, pentru itemii incluși în dimensiunea *Facilități și servicii*, nivel doctoral

Nivelul general de satisfacție al doctoranzilor este reprezentat de un punctaj general de 4,09 referitor la activitatea didactică și de cercetare derulată *on site*, respectiv 4,00 (chiar 4,57 în cazul celor care urmează studii cu frecvență redusă) pentru activitățile desfășurate *on-line* (Figura 23).

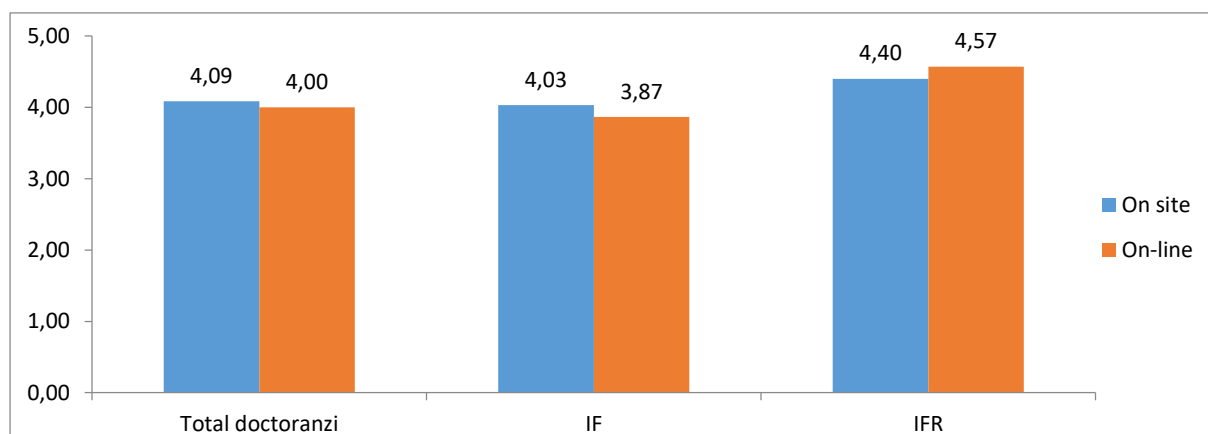


Figura 23. Mediile punctajelor privind nivelul general al satisfacției, nivel doctoral

Referitor la disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/școlii doctorale urmate, mediile obținute au valori foarte apropiate între ele, mai

mari de 4,00 în cazul doctoranzilor care urmează studii cu frecvență, chiar peste 4,50 în cazul celor care urmează studii cu frecvență redusă (Figura 24).

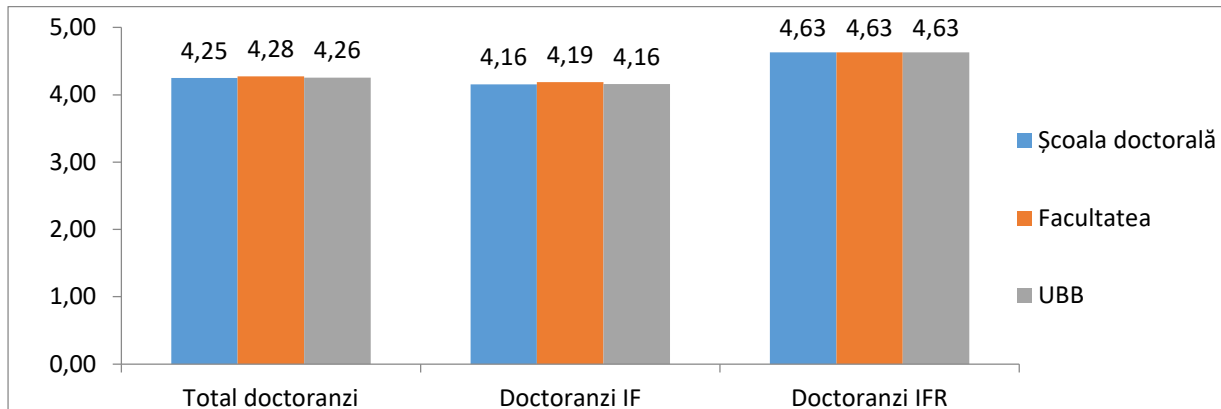


Figura 24. Mediile punctajelor privind disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul UBB/facultății/școlii doctorale

Răspunsurile la întrebările deschise privind cele mai satisfăcătoare aspecte ale experienței de student la UBB însumează 81 mențiuni, cele mai frecvente dintre acestea cu referire la profesionalismul cadrelor didactice (26,0%), dezvoltarea profesională și cunoștințele acumulate (14%) și buna relaționare cu cadrele didactice (12%).

Aspectele mai puțin satisfăcătoare consemnate de către doctoranzi totalizează 59 de mențiuni, cele mai multe privind dotările pentru predare-învățar-cercetare, accesul la informație științifică și baze de date (22%), aspectele organizatorice și birocratice (19%), urmate de avantajele financiare privind granturile de cercetare, bursele și în general sprijinul financiar pentru diverse costuri pe care le implică activitățile desfășurate în cadrul stagiului doctoral (15%).

Cele 31 de sugestii de îmbunătățire se referă, în general, la următoarele aspecte:

- ✓ dotările puse la dispoziția doctoranzilor, atât pentru activitățile desfășurate *on site*, cât și pentru cele *on-line*;
- ✓ crearea unei platforme care să stocheze toate materialele de care doctoranzii au beneficiat în perioada studiilor doctorale;
- ✓ crearea unei platforme comune tuturor școlilor doctorale, privind oportunitățile de participare la diverse manifestări științifice și evenimente, organizate de UBB sau de alte instituții;
- ✓ intensificarea colaborărilor multidisciplinare și interdisciplinare, atât în cadrul UBB cât și cu mediul extern național, chiar și internațional, prin crearea unor activități de cercetare comune pentru doctoranzi, cu scopul de a facilita schimbul de cunoștințe și deprinderi;
- ✓ accesul la baze de date relevante pentru domeniul de studiu, precum și sprijin/instruire în vederea accesării acestora de către doctoranzi;
- ✓ instruirea mai intensă a doctoranzilor în privința scrierii academice și publicării;
- ✓ comunicare mai bună și informare mai clară cu privire la aspectele administrative și organizatorice, actualizarea conținutului site-urilor facultăților și ale școlilor doctorale (inclusiv în limbile maghiară, engleză și germană);
- ✓ selectarea mai exigentă a doctoranzilor admiși;
- ✓ organizarea regulată a unor întâlniri de grup cu îndrumătorii de doctorat, în vederea discutării progreselor realizate și a dificultăților întâmpinate de către doctoranzi.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

SINTEZĂ

Nivelele licență și master

Valorile nivelului de satisfacție declarat de studenți în privința serviciilor de care au beneficiat în perioada în care activitatea academică s-a desfășurat *on-line* (media punctajelor este 3,77) sunt apropiate de cele aferente derulării *on-site* (media punctajelor este 3,91). În privința disponibilității de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii urmat, valorile înregistrate sunt peste 4,00, cele mai ridicate cu referire la UBB.

În raport cu nivelul studiilor, valorile medii ale punctajelor acordate de către studenții de nivel master (4,01 pentru activitatea academică desfășurată *on site* și 4,03 pentru derularea *on-line*) sunt ușor mai ridicate decât cele acordate de studenții de nivel licență (3,89 pentru activitatea academică desfășurată *on site* și 3,70 pentru derularea *on-line*). De asemenea, studenții care urmează programe ID-IFR au acordat punctaje mai ridicate (3,93 pentru activitatea academică desfășurată *on site* și 4,24 pentru derularea *on-line*) decât cei care urmează programe IF (3,91 pentru activitatea academică desfășurată *on site* și 3,70 pentru derularea *on-line*). Studenții străini, asemenea studenților care urmează programe ID-IFR, au conferit punctaje ușor mai ridicate pentru activitatea academică derulată *on-line* (3,96) decât pentru cea desfășurată *on site* (3,75).

În raport cu linia/limba de studiu, valoarea mediei pentru nivelul general al satisfacției studenților în privința serviciilor furnizate de UBB în perioada în care activitatea academică s-a desfășurat *on-line* este cea mai scăzută în cazul liniei maghiare (3,36), iar studenții liniei germane au acordat cele mai ridicate punctaje cu referire la activitatea derulată *on site* (4,00). Studenții liniei maghiare și-au declarat în cea mai mare măsură disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB (4,50), iar cei ai liniei germane, disponibilitatea de a recomanda înscrierea în cadrul programului de studiu urmat (4,35).

În raport cu anul de studiu, nivelul general de satisfacție scade ușor de la un an la altul în cadrul aceluiași nivel de studii. Cele mai scăzute valori pentru nivelul satisfacției apar la anul IV nivel licență (3,77 pentru activitatea academică desfășurată *on site* și 3,50 pentru derularea *on-line*), precum și punctajele privind disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/programului de studii urmat (3,68 pentru programul de studii, respectiv facultatea pentru care au optat și 4,32 pentru UBB).

Aspectele pentru care studenții de nivel licență și master au acordat cele mai ridicate, respectiv cele mai scăzute punctaje sunt următoarele:

| 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 |

Baza materială

| | |
|---------------------------------|---|
| Dotarea bibliotecilor | Spațiile dedicate activităților didactice |
| Spațiile dedicate bibliotecilor | Echipamentele din sălile de curs/seminare/laboratoare |

Facilități și servicii

| | |
|--|--|
| Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității) | Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților |
| Serviciile oferite de către Serviciul social | Condițiile de cazare în căminele studențești |
| Informațiile oferite de către facultate pe paginile web și la aviziere, cu privire la programele de studii | Accesul la locurile de cazare în căminele studențești |

Cea mai ridicată valoare a punctajelor privind importanța acordată se înregistrează pentru *Resursele de învățare disponibile* și pentru *Competențele practice dobândite în domeniul de studiu* (ambele 4,67). Prin urmare, *resursele de învățare* reprezintă un aspect de maximă importanță pentru studenți și pe care ei îl consideră cel mai satisfăcător în cadrul dimensiunii *Predare-învățare*, *gap*-ul între mediile punctajelor fiind 0,73. În schimb, punctajul nivelului de satisfacție pentru *Competențele practice dobândite în domeniul de studiu* este 3,45 și valoarea *gap*-ului este 1,22. De asemenea, pentru *Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică*, punctajul nivelului de satisfacție este cel mai scăzut în cadrul acestei dimensiuni (3,39), punctajul acordat importanței este 4,51, prin urmare valoarea *gap*-ului este 1,12.

În cadrul dimensiunii *Facilități și servicii*, itemul privind *nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)* a fost introdus în 2023. Este aspectul cel mai apreciat în mod pozitiv de către studenții UBB (4,26) și unicul pentru care s-a înregistrat o valoare de peste 4,00 acordată de către toți respondenții. Nivelul importanței pe care studenții o acordă acestui aspect este printre cele mai ridicate (4,63), valoarea *gap*-ului fiind destul de scăzută (0,37). La polul opus se înregistrează punctajele acordate pentru *Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților* (nivelul satisfacției 3,34, importanța 4,58, *gap* = 1,23), precum și pentru toți itemii referitori la condițiile de acces, respectiv de cazare în căminele studențești (pentru care valoarea *gap*-urilor este mai mare decât 1,00).

Rezultatele obținute prin analiza informațiilor furnizate de studenții de nivel licență și master pentru cei trei itemi cu răspuns deschis arată faptul că cele mai frecvente mențiuni privind aspectele față de care se declară satisfăcuți sunt:

- profesionalismul cadrelor didactice – buna pregătire profesională, dedicare;
- dezvoltare profesională – cunoștințe teoretice dobândite;
- mediul academic, calitatea și organizarea acestuia, experiența de student în acest mediu;
- relația cu cadrele didactice, atitudinea acestora față de studenți.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Aspectele mai puțin apreciate sunt următoarele:

- dotările destinate predării-învățării;
- profesionalismul cadrelor didactice – metode de predare perimate, suporturi de curs neactualizate sau inexistente, practici inechitabile tolerate la examene și/sau evaluări.

Propunerile de îmbunătățire (total de 804) ale studenților de nivel licență și master se referă cu precădere la desfășurarea activităților academice *on-line* și la dotările pentru procesul de predare-învățare, de asemenea vizând în special derularea *on-line*. Sub 10% dintre mențiuni exprimă dorința de revenire integrală (exclusiv *on-line*), iar sub 30% exprimă revenirea la activitatea didactică derulată integral *on site*. Majoritatea sugestiilor de îmbunătățire (peste 60%) susțin următoarele:

- ✓ derularea activității didactice în format hibrid (*on site* și *on-line*);
- ✓ perfecționarea cadrelor didactice în privința utilizării platformelor dedicate activităților de predare-învățare *on-line*;
- ✓ îmbunătățirea dotărilor (*hardware* și *software*) pentru derularea activităților de predare-învățare *on-line*;
- ✓ utilizarea unei singure platforme, în special pentru cursurile și seminarele aceleiași discipline;
- ✓ înregistrarea și postarea cursurilor, astfel încât să fie permanent accesibile studenților.

Nivel doctoral

Nivelul general de satisfacție al doctoranzilor este reprezentat de un punctaj general de 4,09 referitor la activitatea didactică și de cercetare derulată *on site*, respectiv 4,00 (chiar 4,57 în cazul celor care urmează studii cu frecvență redusă) pentru activitățile desfășurate *on-line*. Referitor la disponibilitatea de a recomanda și altor persoane înscrierea în cadrul UBB/facultății/școlii doctorale urmate, mediile obținute au valori foarte apropiate între ele, mai mari de 4,00 în cazul doctoranzilor care urmează studii cu frecvență, chiar peste 4,50 în cazul celor care urmează studii cu frecvență redusă.

Diferențele între mediile punctajelor acordate de către doctoranzi privind nivelul general al satisfacției față de activitatea academică derulată *on site* și, respectiv *on-line* sunt mici pentru dimensiunea *Predare-învățare-cercetare* (3,89 *on site*; 3,83 *on-line*) și dimensiunea *Facilități și servicii* (3,85 *on site*; 3,89 *on-line*). În cazul dimensiunii *Baza materială*, valoarea obținută pentru derularea *on-line* (4,08) este semnificativ mai mare decât pentru desfășurarea *on-site* (3,61).

Aspectele pentru care doctoranzii au acordat cele mai ridicate, respectiv cele mai scăzute punctaje sunt următoarele:

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

Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică

Adecvarea conținutului cursurilor susținute în cadrul școlii doctorale la nevoile de pregătire ale doctoranzilor

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*)

Facilități și servicii

Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)

Serviciile Centrului de Colaborări Internaționale

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

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

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

Condițiile de cazare existente în căminele studențești

În cadrul dimensiunii *Predare – învățare - cercetare*, pentru *Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică*, punctajul pentru nivelul satisfacției este 3,30, iar cel pentru importanța acordată este 4,54, prin urmare valoarea *gap*-ului este mare: 1,24. De asemenea, o valoare ridicată a *gap*-ului (1,00) se înregistrează pentru *Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.)* și *Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică pe parcursul doctoratului*.

În cazul dimensiunii *Baza materială*, pentru *Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora)* valoarea punctajului pentru satisfacție este printre cele mai scăzute (3,21), iar valoarea *gap*-ului este cea mai mare (1,47) față de punctajul conferit pentru importanța acordată acestui aspect (4,68).

În cadrul dimensiunii *Facilități și servicii*, ca și în cazul studenților de nivel licență și master, doctoranzii au acordat cel mai ridicat punctaj (4,27) privind nivelul satisfacției pentru *Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)*. La polul opus, pentru *Serviciile Centrului de Cooperări Internaționale*, punctajul pentru nivelul satisfacției este 3,30, iar valoarea *gap*-ului față de importanța acordată (4,52) este 1,32.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Rezultatele obținute prin analiza informațiilor furnizate de către doctoranzi pentru cei trei itemi cu răspuns deschis arată că cele mai frecvente mențiuni privind aspectele față de care se declară satisfăcuți sunt:

- profesionalismul cadrelor didactice – buna pregătire profesională, dedicare;
- dezvoltare profesională - cunoștințe dobândite, perspective profesionale;
- relația cu cadrele didactice, atitudinea acestora față de doctoranzi;
- posibilitatea de a participa la diverse manifestări științifice (sesiuni științifice, workshop, conferințe, etc).

Aspectele mai puțin apreciate sunt următoarele:

- dotările pentru procesul de predare – învățare – cercetare;
- aspecte organizatorice și birocratice;
- aspecte financiare, cuantumul burselor, condițiile și numărul locurilor de cazare în căminele studentești.

Propunerile de îmbunătățire (total de 31) ale doctoranzilor se referă, în general, la următoarele aspecte:

- ✓ dotările puse la dispoziția doctoranzilor, atât pentru activitățile desfășurate *on site*, cât și pentru cele *on-line*;
- ✓ crearea unei platforme care să stocheze toate materialele de care doctoranzii au beneficiat în perioada studiilor doctorale;
- ✓ crearea unei platforme comune tuturor școlilor doctorale, privind oportunitățile de participare la diverse manifestări științifice și evenimente, organizate de UBB sau de alte instituții;
- ✓ intensificarea colaborărilor multidisciplinare și interdisciplinare, atât în cadrul UBB cât și cu mediul extern național, chiar și internațional, prin crearea unor activități de cercetare comune pentru doctoranzi, cu scopul de a facilita schimbul de cunoștințe și deprinderi;
- ✓ accesul la baze de date relevante pentru domeniul de studiu, precum și sprijin/instruire în vederea accesării acestora de către doctoranzi;
- ✓ instruirea mai intensă a doctoranzilor în privința scrierii academice și publicării;
- ✓ comunicare mai bună și informare mai clară cu privire la aspectele administrative și organizatorice, actualizarea conținutului site-urilor facultăților și a școlilor doctorale (inclusiv în limbile maghiară, engleză și germană);
- ✓ selectarea mai exigentă a doctoranzilor admiși;
- ✓ organizarea regulată a unor întâlniri de grup cu îndrumătorii de doctorat, în vederea discutării progreselor realizate și a dificultăților întâmpinate de doctoranzi.

CONCLUZII

Datele privind nivelul satisfacției studenților și doctoranzilor UBB obținute în 2023 sunt asemănătoare celor obținute în studiile anterioare (2015, 2017 și 2019) și arată că populația investigată este omogenă în raport cu elementele analizate, nefiind înregistrate corelații semnificative statistic în funcție de variabilele luate în considerare: nivelul, anul, forma și linia/limba de studiu, precum și cetățenia (română sau altă cetățenie). De asemenea, remarcăm, în ansamblu, 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*.

În raport cu evaluările precedente, s-au păstrat următoarele aspecte ale tabloului general privind nivelul satisfacției studenților UBB:

- ✓ 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.
- ✓ Aspectele satisfăcătoare, respectiv cele nesatisfăcătoare menționate la întrebările cu opțiunea de răspuns deschis sunt în mare parte asemănătoare cu cele menționate la evaluările precedente, atât în cazul studenților de nivel licență și master, cât și în cazul doctoranzilor.

În 2023, valorile nivelului general de satisfacție declarat de studenții de nivel licență și master în privința serviciilor de care au beneficiat este 3,91 pentru activitatea academică desfășurată *on-site* (72,2% s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți*), respectiv 3,77 pentru activitatea academică derulată *on-line* (64,6% s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți*). În cazul doctoranzilor, aceste valori sunt de 4,09 pentru activitatea academică derulată *on site* (68,57% s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți*) respectiv 4,00 (chiar 4,57 în cazul celor care urmează studii cu frecvență redusă) pentru serviciile de care au beneficiat *on-line* (67,56% s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți*).

Mediile punctajelor acordate de studenții de nivel licență și master 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 (cu mențiunea că, spre deosebire de chestionarele utilizate în studiile anterioare, cel aplicat în 2023 conține itemi referitori explicit la nivelul general al satisfacției). În cazul doctoranzilor, observăm că, în general, aceștia au acordat în 2023 punctaje puțin mai scăzute.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

| | 2023 | | 2019 | 2017 | 2015 |
|-----------------------------------|----------------|----------------|------|------|------|
| | <i>On site</i> | <i>On-line</i> | | | |
| Nivelele licență și master | | | | | |
| <i>Predare-învățare</i> | 3,74 | 3,68 | 3,5 | 3,5 | 3,5 |
| <i>Baza materială</i> | 3,86 | 4,01 | 3,7 | 3,7 | 3,7 |
| <i>Facilități și servicii</i> | 3,89 | 3,87 | 3,5 | 3,4 | 3,4 |
| Nivel doctoral | | | | | |
| <i>Predare-învățare-cercetare</i> | 3,89 | 3,83 | 4,1 | 4,2 | 3,9 |
| <i>Baza materială</i> | 3,61 | 4,08 | 3,9 | 4,0 | 3,6 |
| <i>Facilități și servicii</i> | 3,85 | 3,89 | 4,1 | 4,1 | 3,7 |

Tabloul de ansamblu al valorilor medii ale punctajelor conferite de către studenții de nivel licență și master pentru itemii incluși în cele trei dimensiuni poate fi conturat prin următoarele valori statistice:

Nivel licență și master (Anexa 10)

- Nivelul satisfacției: plaja de distribuție a valorilor este între 3,34 și 4,26; valorile quartilelor sunt Q1 = 3,54; Q2 = 3,73; Q3 = 3,88.
- Importanța acordată: plaja de distribuție a valorilor este între 4,06 și 4,69; valorile quartilelor sunt Q1 = 4,44; Q2 = 4,52; Q3 = 4,60.
- Valorile *gap*-urilor: plaja de distribuție a valorilor este între 0,31 și 1,27; valorile quartilelor sunt Q1 = 0,58; Q2 = 0,76; Q3 = 0,97.

Itemii prezentați mai jos sunt cei pentru care scorurile medii obținute sunt:

- ✓ în prima quartilă privind nivelul satisfacției (valori mai mici de Q1 = 3,54);
- ✓ în quartila 4 privind importanța acordată de student (valori mai mari de Q3 = 4,60);
- ✓ în quartila 4 privind valoarea *gap*-ului (valori mai mari de Q3 = 0,97).

| Dimensiune | Item | Satisfacție | Important | Gap |
|------------------------|--|-------------|-----------|------|
| Facilități și servicii | Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților | 3,34 | 4,58 | 1,23 |
| Facilități și servicii | Condițiile de cazare în căminele studențești | 3,36 | 4,62 | 1,27 |
| Predare-învățare | Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică | 3,39 | 4,51 | 1,12 |
| Facilități și servicii | Spațiile destinate studiului în căminele studențești | 3,40 | 4,54 | 1,14 |
| Facilități și servicii | Accesul la locurile de cazare în căminele studențești | 3,41 | 4,61 | 1,21 |
| Predare-învățare | Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică/creație artistică | 3,44 | 4,19 | 0,75 |
| Predare-învățare | Competențele practice dobândite în domeniul de studiu | 3,45 | 4,67 | 1,22 |
| Predare-învățare | Dezvoltarea abilităților de muncă în echipă | 3,48 | 4,24 | 0,76 |
| Facilități și servicii | Accesul la internet | 3,59 | 4,63 | 1,04 |
| Facilități și servicii | Serviciile medicale de care beneficiază studenții | 3,60 | 4,63 | 1,03 |
| Facilități și servicii | Facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități | 3,79 | 4,69 | 0,90 |
| Predare-învățare | Resursele de învățare disponibile | 3,95 | 4,67 | 0,73 |
| Facilități și servicii | Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB | 4,26 | 4,63 | 0,37 |

Itemii pentru care valorile îndeplinesc simultan cel puțin două din cele trei condiții și care, prin urmare, reprezintă aspecte nesatisfăcătoare, vizează: pregătirea practică; serviciile de consiliere și orientare în carieră; accesul în căminele studențești, condițiile de cazare și studiu; serviciile medicale de care beneficiază studenții. Cele mai satisfăcătoare aspecte sunt

reprezentate de nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB și de resursele de învățare disponibile

Nivel doctoral (Anexa 11)

- Nivelul satisfacției: plaja de distribuție a valorilor este între 3,20 și 4,34; valorile quartilelor sunt Q1 = 3,73; Q2 = 3,83; Q1 = 4,10.
- Importanța acordată: plaja de distribuție a valorilor este între 4,40 și 4,95; valorile quartilelor sunt Q1 = 4,52; Q2 = 4,59; Q1 = 4,72.
- Valorile *gap*-urilor: plaja de distribuție a valorilor este între 0,23 și 1,47; valorile quartilelor sunt Q1 = 0,60; Q2 = 0,71; Q1 = 0,91.

Itemii prezentați mai jos sunt cei pentru care scorurile medii obținute sunt:

- ✓ în prima quartilă privind nivelul satisfacției (valori mai mici de Q1 = 3,73);
- ✓ în quartila 4 privind importanța acordată de student (valori mai mari de Q3 = 4,72);
- ✓ în quartila 4 privind valoarea *gap*-ului (valori mai mari de Q3 = 0,91).

| Dimensiune | Item | Satisfacție | Importanță | Gap |
|----------------------------|---|-------------|------------|------|
| Predare-învățare-cercetare | Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei teoretico-metodologice a tezei | 4,34 | 4,95 | 0,61 |
| Facilități și servicii | Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității) | 4,27 | 4,68 | 0,40 |
| Predare-învățare-cercetare | Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei de cercetare științifică a tezei | 4,22 | 4,95 | 0,73 |
| Facilități și servicii | Serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești (meniu, servire, orar) | 4,19 | 4,52 | 0,33 |
| Facilități și servicii | Sprijinul oferit de către facultate/școala doctorală pentru susținerea publică a tezei de doctorat | 4,19 | 4,57 | 0,38 |
| Predare-învățare-cercetare | Informațiile oferite de școala doctorală din cadrul facultății, privind documentele și condițiile necesare desfășurării și finalizării studiilor | 4,10 | 4,76 | 0,66 |
| Predare-învățare-cercetare | Informațiile oferite de Institutul de Studii Doctorale privind documentele și condițiile necesare înscrierii, desfășurării și finalizării studiilor doctorale | 4,00 | 4,73 | 0,73 |
| Facilități și servicii | Serviciile administrative ale facultății (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine, eficiență) | 3,97 | 4,74 | 0,77 |
| Predare-învățare-cercetare | Dezvoltarea competențelor dumneavoastră de cercetare științifică pe parcursul doctoratului | 3,93 | 4,93 | 1,00 |
| Facilități și servicii | Sprijinul oferit de facultate/ școala doctorală pentru mobilități și colaborări internaționale | 3,80 | 4,75 | 0,95 |
| Predare-învățare-cercetare | Adecvarea conținutului cursurilor susținute în cadrul școlii doctorale la nevoile dumneavoastră de pregătire | 3,66 | 4,44 | 0,78 |
| Predare-învățare-cercetare | Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.) | 3,63 | 4,63 | 1,00 |
| Baza materială | Spațiile destinate activităților didactice și de cercetare (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate) | 3,56 | 4,57 | 1,01 |
| Predare-învățare-cercetare | Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică | 3,30 | 4,54 | 1,24 |
| Baza materială | Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora) | 3,21 | 4,68 | 1,47 |
| Facilități și servicii | Serviciile Centrului de Colaborări Internaționale | 3,20 | 4,52 | 1,32 |

Itemii pentru care valorile îndeplinesc simultan cel puțin două din cele trei condiții (în cazul doctoranzilor nu există itemi care îndeplinesc simultan toate cele trei condiții) și care, prin urmare, reprezintă aspecte nesatisfăcătoare, vizează:

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

- Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică pe parcursul doctoratului
- Sprijinul oferit de facultate/ școala doctorală pentru mobilități și colaborări

Itemul privind *Facilitățile și serviciile oferite doctoranzilor cu dizabilități* – nivelul satisfacției 2,60; importanța 4,54; *gap* = 1,94 – a fost eliminat întrucât doar cinci respondenți au completat datele.

Menționăm că nivelul satisfacției doctoranzilor în raport cu importanța acordată reprezintă aspecte problematice referitor la următorii itemi (pentru care *gap*-ul este mai mare de 0,95):

- Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.)
- Spațiile destinate activităților didactice și de cercetare (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate)
- Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică
- Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora)
- Serviciile Centrului de Colaborări Internaționale

Cele mai satisfăcătoare aspecte sunt:

- Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei teoretico-metodologice a tezei
- Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității)
- Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei de cercetare științifică a tezei

Rezultatele obținute ca răspuns deschis arată că cele mai frecvente aspectele față de care studenții de nivel licență și master se declară satisfăcuți vizează cunoștințe teoretice dobândite, precum și profesionalismul cadrelor didactice și relaționarea cu acestea. Cele mai puțin apreciate aspecte menționează dotările destinate predării-învățării, dar și profesionalismul cadrelor didactice (cu referire la metode de predare perimate, suporturi de curs neactualizate sau inexistente, practici inechitabile tolerate la examene și/sau evaluări). Sub 10% dintre studenții de nivel licență și master exprimă dorința de revenire la învățământul exclusiv *on-line*, iar sub 30% exprimă revenirea la activitatea didactică derulată integral *on site*. Majoritatea (peste 60%) menționează opțiunea pentru derularea activității didactice în format hibrid (*on site* și *on-line*), în condițiile îmbunătățirii dotărilor (*hardware* și *software*) și a perfecționării cadrelor didactice în privința utilizării platformelor dedicate. De asemenea, utilizarea unei singure platforme, în special pentru cursurile și seminarele aceleiași discipline, precum și înregistrarea cursurilor și postarea acestora (astfel încât să fie accesibile studenților în mod permanent) reprezintă elemente de interes pentru acești studenți.

Doctoranzii UBB fac referiri mai frecvente la îmbunătățirea dotărilor pentru activitățile desfășurate *on site*, dar și pentru cele *on-line*, precum și în privința intensificării colaborărilor multidisciplinare și interdisciplinare, atât în cadrul UBB cât și cu mediul extern național, chiar și internațional. Asemenea studenților de nivel licență și master, doctoranzii propun crearea unei platforme care să stocheze toate materialele de care doctoranzii au beneficiat în perioada studiilor doctorale. Nevoile de instruire menționate privesc accesul la baze de date relevante pentru domeniul de studiu, scrierea academică și publicarea rezultatelor cercetării.

Așa cum am arătat, în 2023, valorile nivelului general de satisfacție declarat de studenții de nivel licență și master ai UBB în privința serviciilor de care au beneficiat este 3,91 pentru activitatea academică desfășurată *on-site*, respectiv 3,77 pentru activitatea academică derulată *on-line*. În tabloul general mondial, aceste valori sunt mai scăzute decât cele prezentate în raportul *The 2023 Global Student Satisfaction Awards*⁶ elaborat în urma unei anchete internaționale derulate în perioada ianuarie 2021 – august 2023, la care au răspuns 126.000 de subiecți (studenți și absolvenți) din peste 3.600 de instituții din 37 de țări. Acest studiu, realizat de Unibuddy⁷ (platformă dedicată recrutării și admiterii în învățământul superior) și International English Language Testing System (IELTS), arată că, în comparație cu 2021, nivelul general al satisfacției studenților de nivel licență și master este mai ridicat, precum și cel privind unele aspecte specifice ale experienței de student. Spre exemplu:

| | 2021 | 2023 |
|--|------|------|
| Nivelul general al satisfacției | 4,06 | 4,21 |
| Interacțiunea student – cadru didactic | 4,18 | 4,34 |
| Dezvoltarea carierei | 3,86 | 4,08 |
| Experiența activității academice derulate <i>on-line</i> | 3,60 | 3,86 |

Rezultatele relevă că satisfacția generală a studenților care studiază pe continentul american (scor general 4,27) a crescut semnificativ în 2023 comparativ cu 2021 (cu 8,3%), în raport cu creșterile înregistrate pentru regiunile EMEA (Europa, Orientul Mijlociu și Africa; scor general 4,18; creștere cu 1,7%), cât și pentru regiunile APAC (țările Asia-Pacific; scor general 4,25, creștere cu 2,9%). La nivelul Europei media este 4,20, iar studiul subliniază faptul că Ungaria păstrează cel mai mare scor (4,39), urmată, spre exemplu, de Germania (4,36), Portugalia (4,33; creștere de 0,28, cea mai mare față de 2021), Franța (4,31), Spania (4,30), Suedia (4,20), Italia (4,20), Anglia (4,18), Polonia (4,18), Olanda (4,11), Grecia (4,10), Finlanda (3,91) și Danemarca (3,68).

Perspectiva oferită de studiul publicat de firma de consultanță Ruffalo Noel Levitz (RNL)⁸, *2023 College Student Satisfaction and Priorities* (datele au fost culese în perioada septembrie 2020 – martie 2023) arată, pe o scală Lickert de 7 trepte, că 54% dintre studenții colegiilor publice de 4 ani din SUA (46.299 de subiecți din 56 de instituții), respectiv 73% dintre studenții care urmează cursuri *on-line* (99.807 de subiecți din 153 de instituții) s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți* în privința nivelului general al satisfacției. Studiul RNL *2022 National Student Satisfaction and Priorities Report*⁹ (datele au fost culese în perioada septembrie 2019 – martie 2022) arată dinamica acestor ponderi în perioada 2017/2018 – 2021/2022 (Figura 25). Nivelul satisfacției studenților care urmează învățământ *on-line* a suferit o scădere destul de însemnată în perioada pandemiei cu SARS-COV-2 (de la 61% dintre studenți care s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți* în anul universitar 2019/2020, la 52% în 2021/2022).

⁶ <https://studyportals.com/wp-content/uploads/2023/10/Studyportals-The-Global-Student-Satisfaction-Report-2023.pdf>.

⁷ <https://unibuddy.com/>

⁸ https://learn.ruffalonl.com/rs/395-EOG-977/images/2023_Satisfaction-Priorities-Results.pdf?version=0

⁹ https://learn.ruffalonl.com/rs/395-EOG-977/images/2022_National_Satisfaction-Priorities_Report.pdf

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

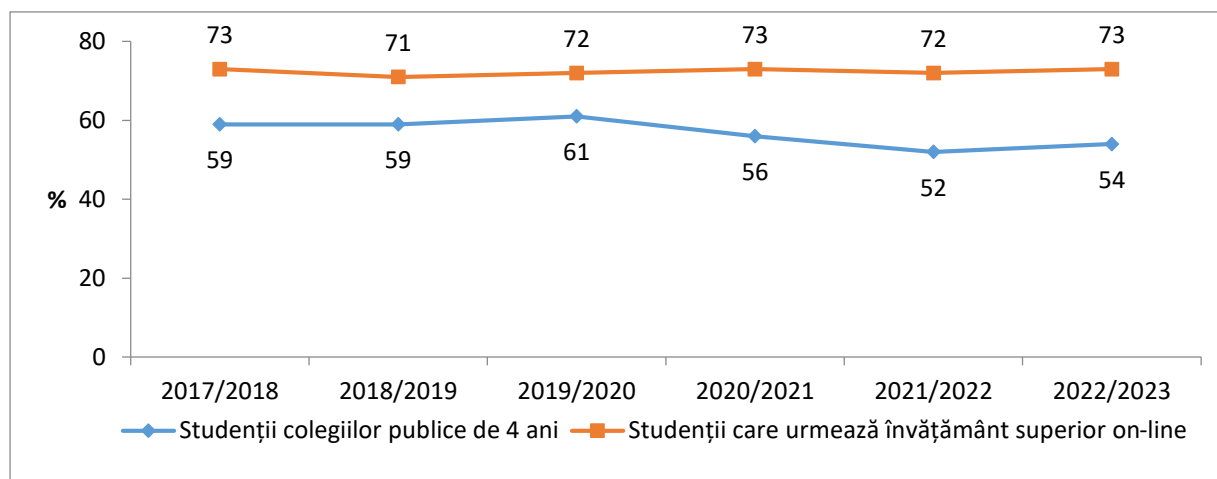


Figura 25. Ponderea (%) studenților din SUA care s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți* în privința nivelului general al satisfacției

Surse. Ruffalo Noel Levitz. 2022 *National Student Satisfaction and Priorities Report*

Ruffalo Noel Levitz. 2023 *College Student Satisfaction and Priorities*

Reamintim că, în 2023, la nivelul UBB 72,2% dintre studenții de nivel licență și master s-au declarat *mulțumiți* sau *foarte mulțumiți* în privința serviciilor de care au beneficiat *on-site* și 64,6% pentru activitatea academică derulată *on-line*. În cazul doctoranzilor, aceste valori sunt 68,6%, respectiv 67,6%.

Privind calitatea procesului de instruire, conform studiului RNL din 2022, 89% dintre studenții colegiilor publice de 4 ani din SUA (44.090 de respondenți din 52 de instituții) consideră ca fiind un aspect *important și foarte important*, în timp ce 59% se declară *mulțumiți și foarte mulțumiți* (pe scale Lickert de 7 trepte). De asemenea, 88% dintre acești studenți consideră nivelul de securitate/siguranță în campus ca fiind *important sau foarte important*, iar 64% se declară *mulțumiți sau foarte mulțumiți* de acest aspect.

La nivelul UBB, în cazul studenților de nivel licență și master, aceste ponderi (pe scala Lickert de 5 trepte) privind calitatea procesului de instruire sunt 86,3% referitor la importanță, respectiv 62,0% referitor la nivelul satisfacției, iar valorile care vizează securitatea/siguranța în spațiile instituției, sunt 78,5% referitor la importanță, respectiv 69,8% referitor la nivelul satisfacției.

RECOMANDĂRI

1. Susținerea și îmbunătățirea pregătirii profesionale practice a studenților.
 - colaborarea și mai strânsă cu mediul socio-economic pentru amplificarea eforturilor destinate realizării de acorduri și contracte;
 - identificarea nevoilor privind pregătirea practică necesară, adecvată dinamicii actuale a pieței muncii;
 - identificarea și aplicarea exemplelor de bune practici (interne și externe) privind aspecte administrative pe care le implică organizarea pregătirii practice a studenților UBB.
2. Îmbunătățirea dotărilor destinate procesului de predare-învățare, atât pentru derularea *on site*, cât și *on-line*, în special cu aparatură tehnică modernă.
3. Dezvoltarea serviciilor de orientare în carieră, la toate cele trei niveluri de studiu.
 - identificarea nevoilor studenților și doctoranzilor în raport cu dinamica actuală a pieței muncii;
 - identificarea și aplicarea exemplelor de bune practici (interne și externe) privind aspecte administrative pe care le implică procesul de orientare în carieră;
 - conceperea unor programe coerente și proiecte la nivel instituțional, în scopul adecvării și îmbunătățirii serviciilor de orientare în carieră a studenților și doctoranzilor UBB.
4. Îmbunătățirea condițiilor de studiu în căminele studențești.
 - amenajarea/întreținerea unor spații adecvate calitativ (dimensiuni, dotări, luminozitate, căldură);
 - adoptarea măsurilor necesare în vederea îmbunătățirii serviciilor de internet.
5. Îmbunătățirea condițiilor de studiu ale doctoranzilor.
 - revizuirea permanentă și adecvarea componentei teoretice la nevoile de pregătire ale doctoranzilor;
 - includerea doctoranzilor în echipe de cercetare;
 - încurajarea și susținerea participării la manifestări și/sau culturale internaționale;
 - adoptarea măsurilor necesare în vederea îmbunătățirii dotărilor necesare activității de cercetare;
 - informarea și instruirea doctoranzilor cu privire la accesul și utilizarea bazelor de date, în acord cu domeniul de studiu;
 - informarea și instruirea doctoranzilor cu privire la scrierea academică și publicarea rezultatelor cercetării;
 - elaborarea unor proiecte de cercetare comune, interdisciplinare;
 - crearea unei platforme comune tuturor școlilor doctorale, privind oportunitățile de participare la diverse manifestări științifice și evenimente, organizate de UBB sau de alte instituții;
 - actualizarea conținutului site-urilor facultăților și școlilor doctorale (inclusiv în limbile maghiară, engleză și germană), în scopul eficientizării comunicării și informării cu privire la aspectele administrative și organizatorice.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

6. Analiza eforturilor și investițiilor necesare, a avantajelor, precum și a posibilelor urmări privind implementarea sugestiilor exprimate de studenții celor trei niveluri de studiu, anume crearea unor platforme care să stocheze toate documentele și resursele de învățare necesare/de care beneficiază, astfel încât să poată fi accesate pe întreaga perioadă a studiilor.

Elaborat,

Sociolog dr. Adriana ȘERBAN



Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

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, criteriile 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. | Sprijinul 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 | | | | | | | |

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

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.

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

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. | Sprijinul oferit facultate/ școala doctorală pentru mobilități și colaborări internaționale | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 22. | Sprijinul 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 | | | | | | | | | |

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

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

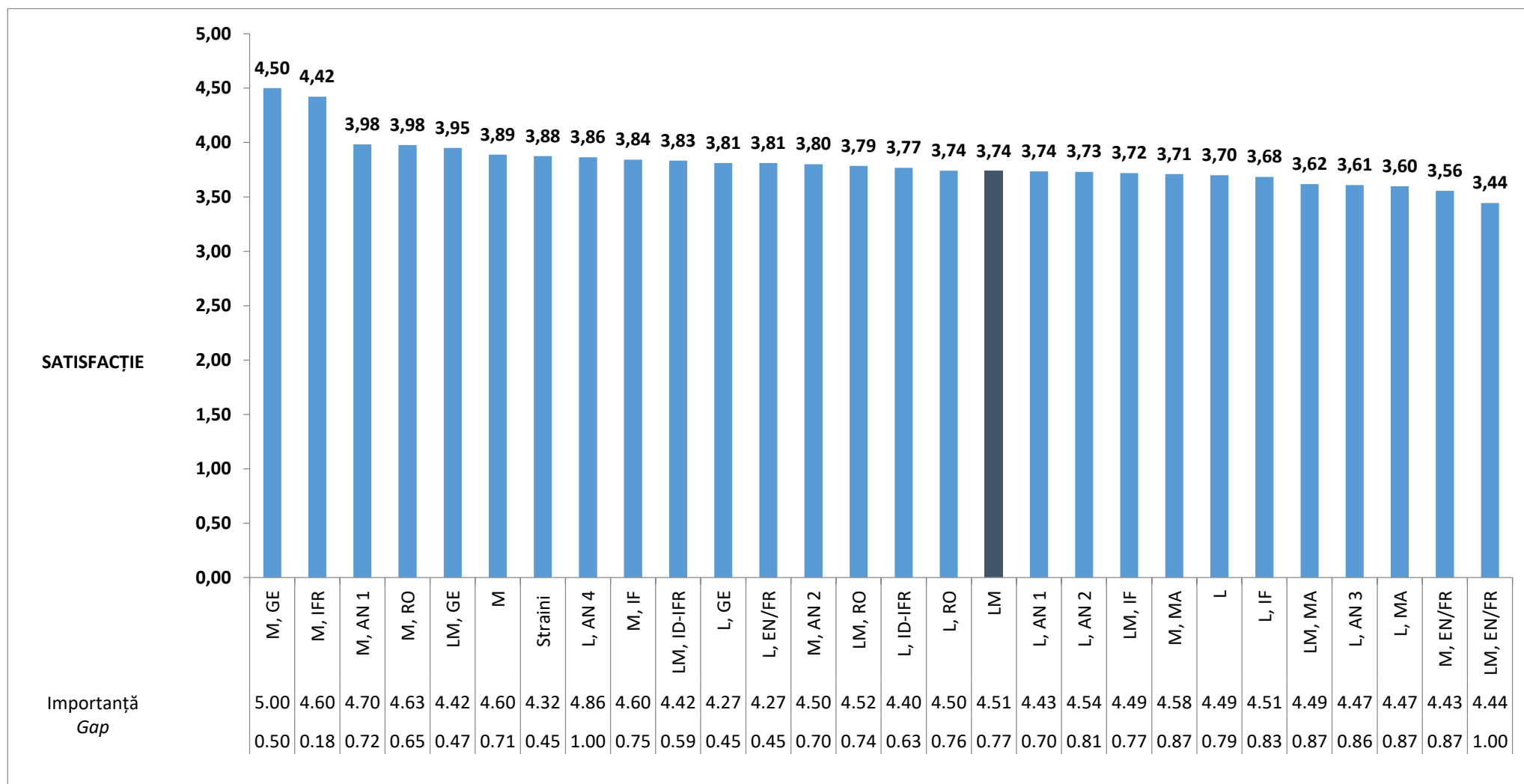
Anexa 3. Caracteristici ale populației cuprinse în studiu

| | Nivel licență | | Nivel master | | Nivel doctoral | |
|---------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|---------------------|-----------------|---------------------|
| | Nr. chestionare | % din populația UBB | Nr. chestionare | % din populația UBB | Nr. chestionare | % din populația UBB |
| Total | 992 | 3,3% | 246 | 3,1% | 41 | 3,6% |
| Învățământ cu frecvență | 796 | 3,2% | 223 | 3,0% | 33 | 3,7% |
| ID-IFR | 196 | 3,5% | 23 | 3,4% | 8 | 3,4% |
| Linia română | 776 | 3,3% | 175 | 3,0% | - | - |
| Linia maghiară | 139 | 3,4% | 31 | 3,2% | - | - |
| Linia germană | 16 | 3,1% | 36 | 3,6% | - | - |
| Limbile engleză/franceză | 61 | 3,3% | 4 | 2,9% | - | - |
| Anul I | 350 | 3,0% | 118 | 2,8% | - | - |
| Anul II | 329 | 3,6% | 128 | 3,3% | - | - |
| Anul III | 291 | 3,2% | - | - | - | - |
| Anul IV | 22 | 3,1% | - | - | - | - |

| Studenti străini | Nivel licență și master | |
|------------------|-------------------------|---------------------|
| | Nr. chestionare | % din populația UBB |
| | 35 | 3,0% |

Notă. La calculul ponderilor, din populația totală de studenți/doctoranzi ai UBB au fost excluși studenții aflați în prelungire de studii, respectiv doctoranzii aflați în prelungire de studii sau în perioada de grație.

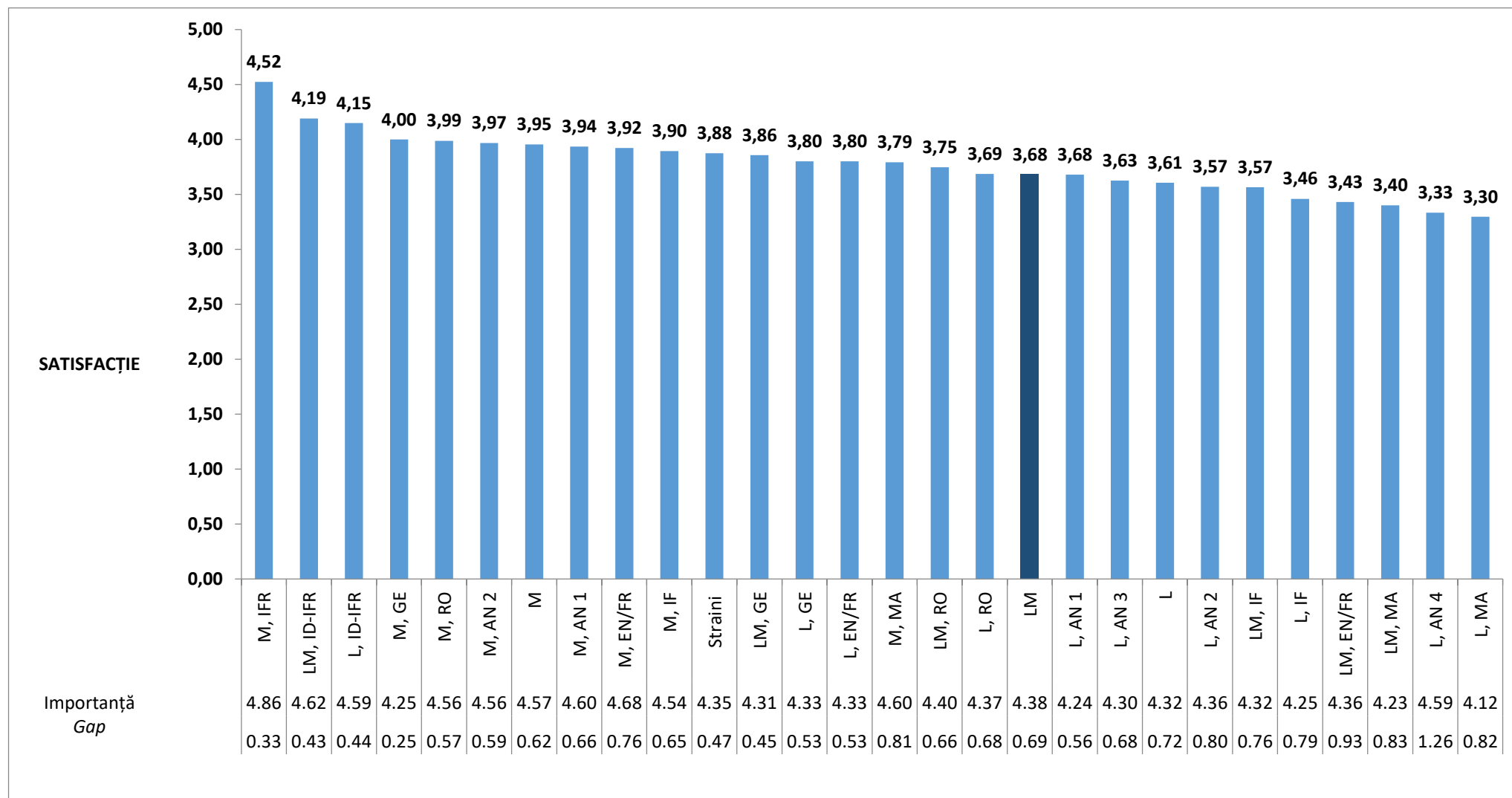
Anexa 4. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile gap-urilor, dimensiunea *Predare - învățare*, desfășurare *on site*



Legendă. L – nivel licență; M – nivel master; IF – învățământ cu frecvență; ID-IFR – învățământ cu frecvență redusă și la distanță
 RO – linia de studiu română; MA – linia de studiu maghiară; GE – linia de studiu germană; EN/FR – limbile de studiu engleză/ franceză

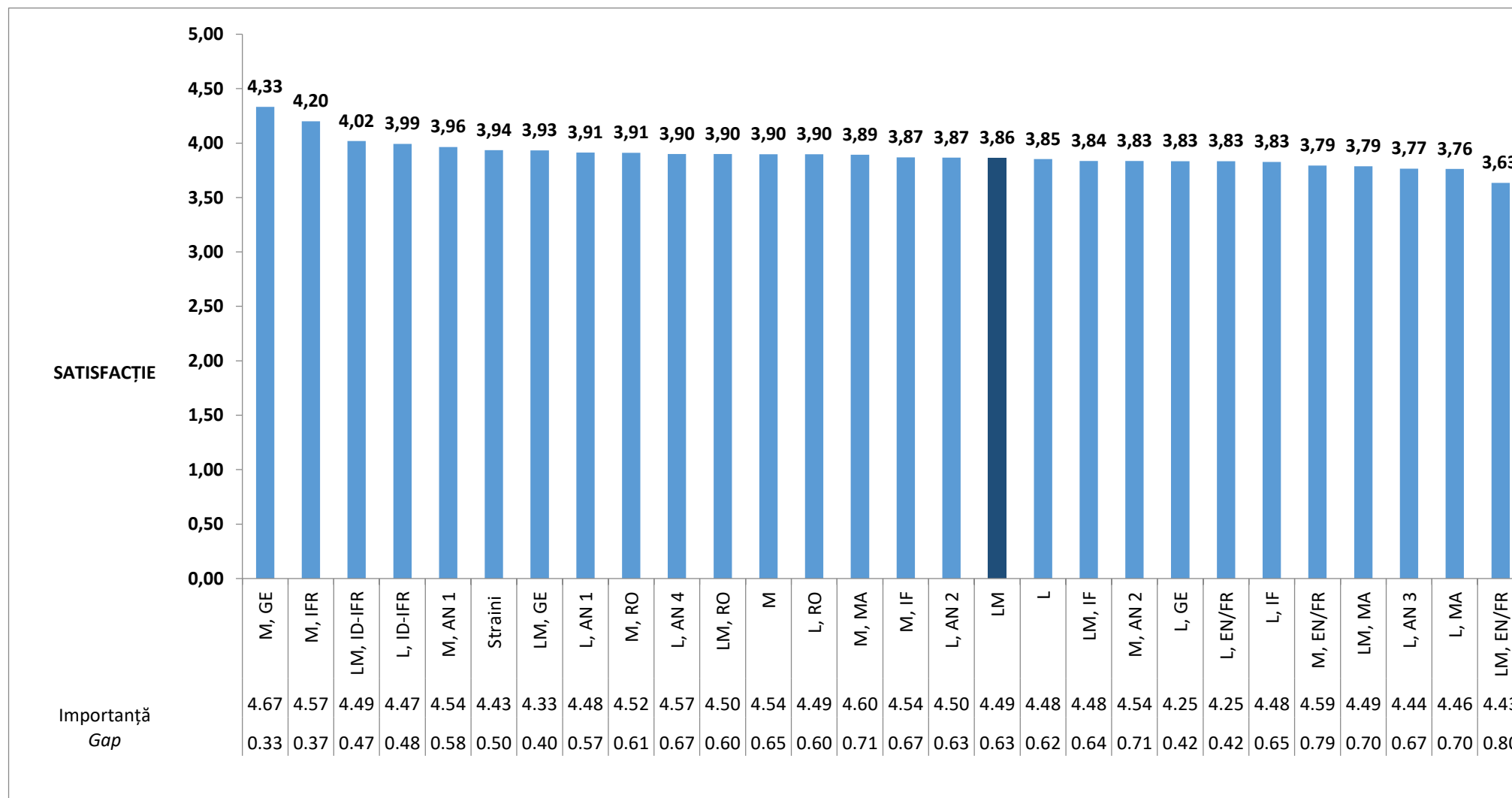
Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 5. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile *gap*-urilor, dimensiunea *Predare - învățare*, desfășurare *on-line*



Legendă. L – nivel licență; M – nivel master; IF – învățământ cu frecvență; ID-IFR – învățământ cu frecvență redusă și la distanță
 RO – linia de studiu română; MA – linia de studiu maghiară; GE – linia de studiu germană; EN/FR – limbile de studiu engleză/ franceză

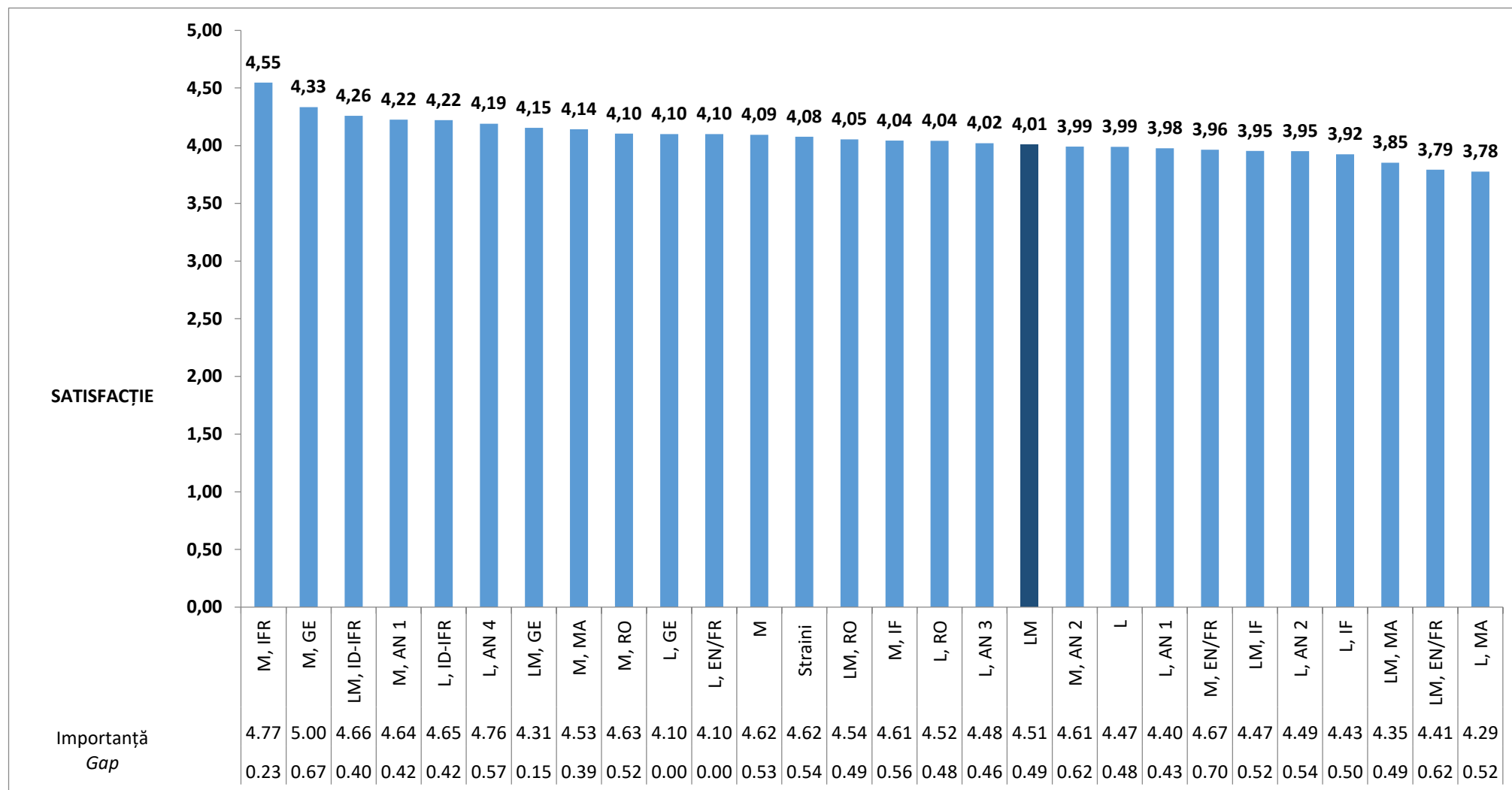
Anexa 6. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile *gap*-urilor, dimensiunea *Baza materială*, desfășurare *on site*



Legendă. L – nivel licență; M – nivel master; IF – învățământ cu frecvență; ID-IFR – învățământ cu frecvență redusă și la distanță
 RO – linia de studiu română; MA – linia de studiu maghiară; GE – linia de studiu germană; EN/FR – limbile de studiu engleză/ franceză

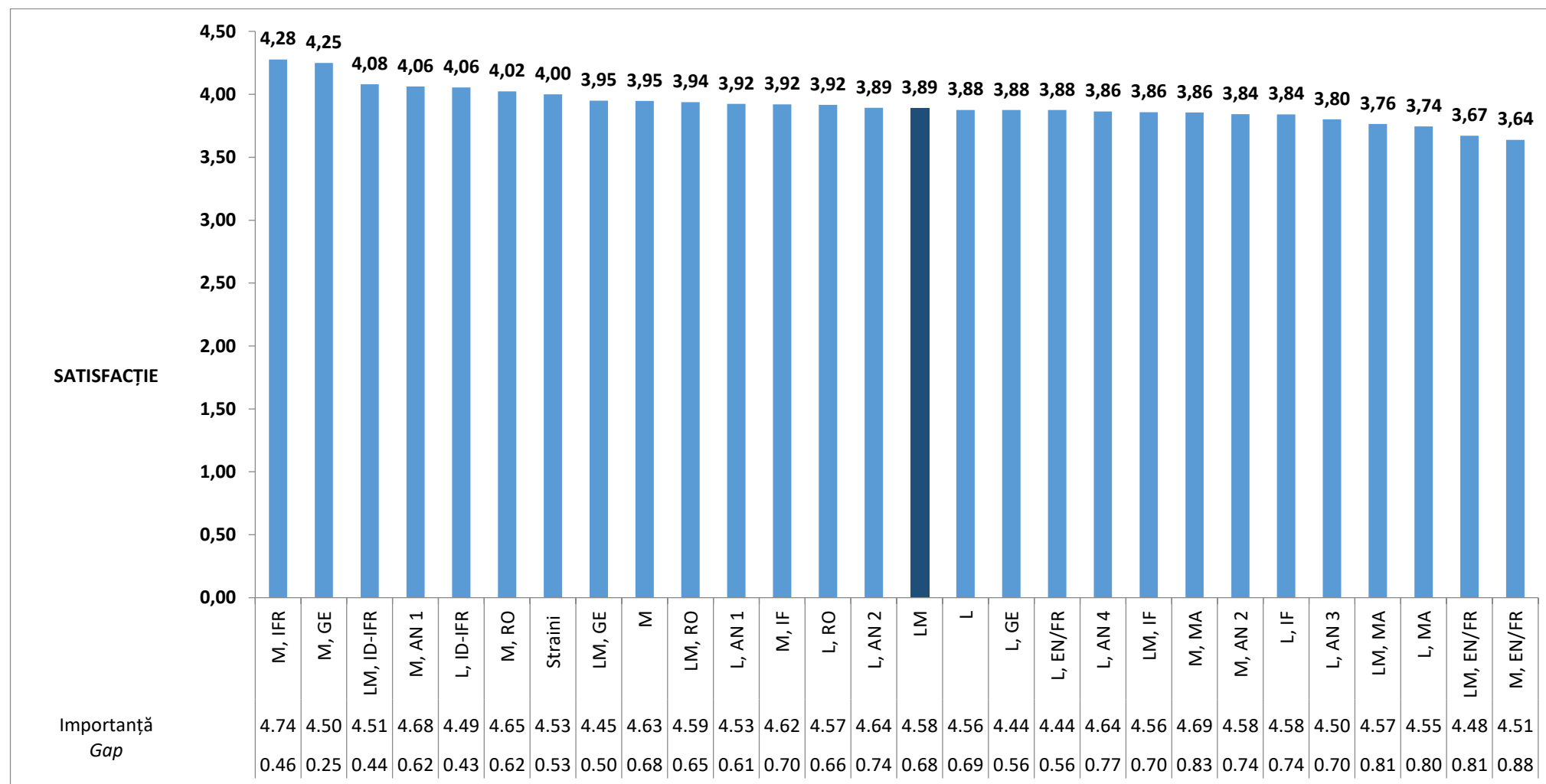
Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 7. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile *gap*-urilor, dimensiunea *Baza materială*, desfășurare *on-line*



Legendă. L – nivel licență; M – nivel master; IF – învățământ cu frecvență; ID-IFR – învățământ cu frecvență redusă și la distanță
 RO – linia de studiu română; MA – linia de studiu maghiară; GE – linia de studiu germană; EN/FR – limbile de studiu engleză/ franceză

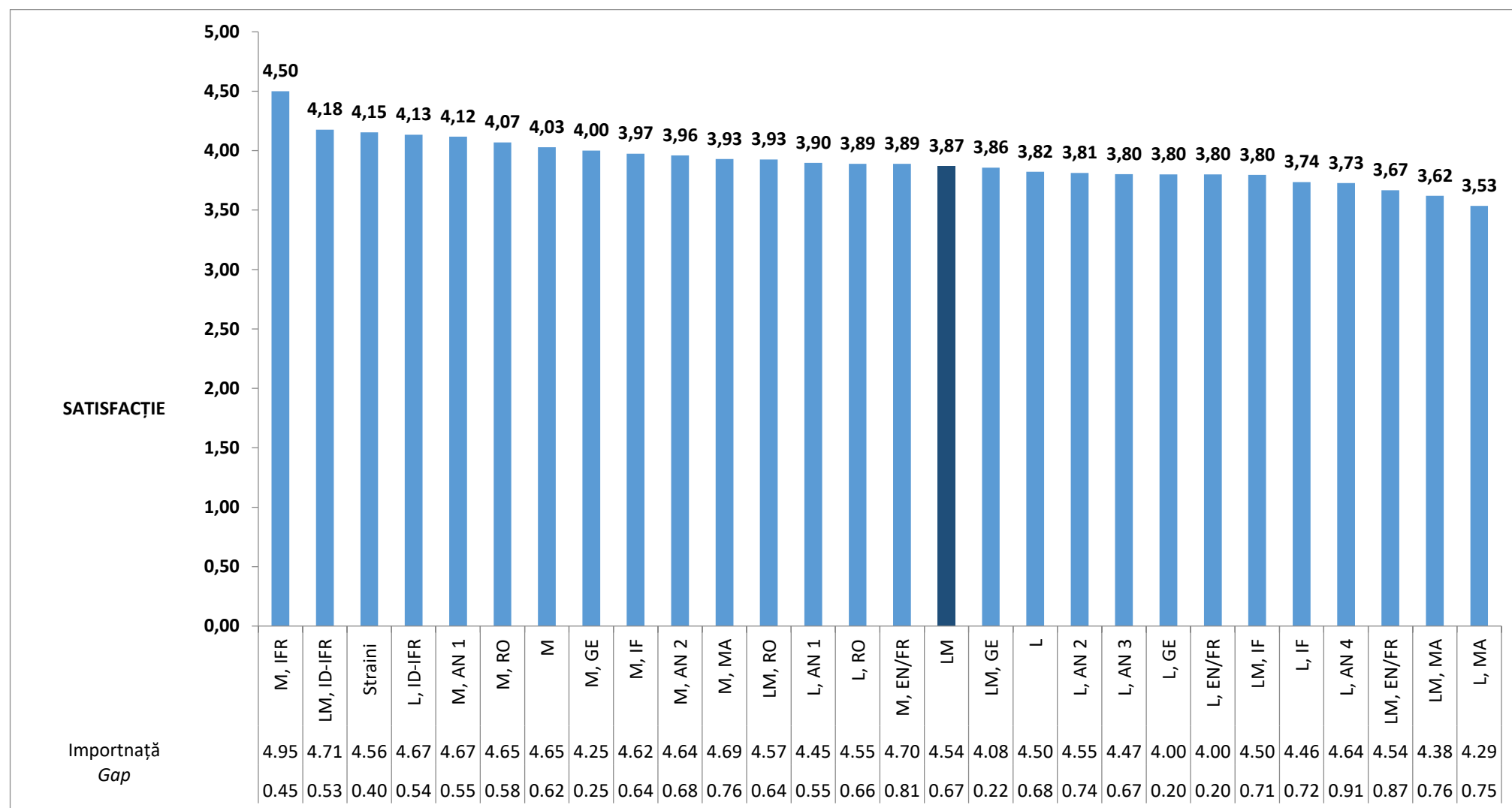
Anexa 8. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile *gap*-urilor, dimensiunea *Facilități și servicii*, desfășurare *on site*



Legendă. L – nivel licență; M – nivel master; IF – învățământ cu frecvență; ID-IFR – învățământ cu frecvență redusă și la distanță
 RO – linia de studiu română; MA – linia de studiu maghiară; GE – linia de studiu germană; EN/FR – limbile de studiu engleză/ franceză

Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 9. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției, importanța acordată și valorile *gap*-urilor, dimensiunea *Facilități și servicii*, desfășurare *on-line*



Legendă.

L – nivel licență; M – nivel master; IF – învățământ cu frecvență; ID-IFR – învățământ cu frecvență redusă și la distanță

RO – linia de studiu română; MA – linia de studiu maghiară; GE – linia de studiu germană; EN/FR – limbile de studiu engleză/ franceză

Anexa 10. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției (în ordine descrescătoare), importanța acordată și diferența dintre aceste valori (*gap*), nivel licență și master

| | Dimensiune | Item | Satisfacție | Importanță | Gap |
|----|------------------------|---|-------------|------------|------|
| 1 | Facilități și servicii | Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB | 4,26 | 4,63 | 0,37 |
| 2 | Predare-învățare | Resursele de învățare disponibile | 3,95 | 4,67 | 0,73 |
| 3 | Facilități și servicii | Serviciile oferite de Serviciul Social al UBB | 3,93 | 4,50 | 0,57 |
| 4 | Predare-învățare | Cunoștințele teoretice dobândite în domeniul de studiu | 3,92 | 4,52 | 0,60 |
| 5 | Facilități și servicii | Informațiile oferite de către facultate, pe pagini web și la aviziere, cu privire la programele de studii | 3,92 | 4,58 | 0,66 |
| 6 | Baza materiala | Dotarea bibliotecilor | 3,90 | 4,47 | 0,56 |
| 7 | Baza materiala | Spațiile dedicate bibliotecilor | 3,90 | 4,32 | 0,42 |
| 8 | Facilități și servicii | Serviciile administrative ale facultății | 3,89 | 4,55 | 0,66 |
| 9 | Facilități și servicii | Activitatea reprezentanților studenților | 3,87 | 4,42 | 0,55 |
| 10 | Facilități și servicii | Activitatea organizațiilor studențești | 3,86 | 4,21 | 0,36 |
| 11 | Facilități și servicii | Serviciile oferite la cantine și cafeterii studențești | 3,84 | 4,52 | 0,68 |
| 12 | Facilități și servicii | Facilitățile și serviciile oferite studenților cu dizabilități | 3,79 | 4,69 | 0,90 |
| 13 | Facilități și servicii | Serviciile Centrului de Cooperări Internaționale | 3,79 | 4,33 | 0,55 |
| 14 | Predare-învățare | Examinarea și evaluarea pe perioada studiilor | 3,75 | 4,56 | 0,81 |
| 15 | Baza materiala | Spațiile dedicate activităților sportive | 3,74 | 4,06 | 0,31 |
| 16 | Baza materiala | Spațiile dedicate activităților didactice | 3,73 | 4,50 | 0,77 |
| 17 | Baza materiala | Echipamentele din sălile de curs/seminare/laboratoare | 3,73 | 4,50 | 0,77 |
| 18 | Facilități și servicii | Srijinul oferit de facultate pentru accesarea mobilităților internaționale | 3,72 | 4,50 | 0,78 |
| 19 | Predare-învățare | Dezvoltarea abilităților de comunicare | 3,71 | 4,48 | 0,77 |
| 20 | Predare-învățare | Posibilitatea de a alege disciplinele de studiu pe care să le urmați | 3,66 | 4,52 | 0,86 |
| 21 | Predare-învățare | Srijinul oferit de către tutore / îndrumător de an | 3,62 | 4,34 | 0,72 |
| 22 | Facilități și servicii | Serviciile medicale de care beneficiază studenții | 3,60 | 4,63 | 1,03 |
| 23 | Facilități și servicii | Accesul la internet | 3,59 | 4,63 | 1,04 |
| 24 | Predare-învățare | Dezvoltarea abilităților de muncă în echipă | 3,48 | 4,24 | 0,76 |
| 25 | Predare-învățare | Competențele practice dobândite în domeniul de studiu | 3,45 | 4,67 | 1,22 |
| 26 | Predare-învățare | Dezvoltarea competențelor de cercetare științifică/creație artistică | 3,44 | 4,19 | 0,75 |
| 27 | Facilități și servicii | Accesul la locurile de cazare în căminele studențești | 3,41 | 4,61 | 1,21 |
| 28 | Facilități și servicii | Spațiile destinate studiului în căminele studențești | 3,40 | 4,54 | 1,14 |
| 29 | Predare-învățare | Oferta facultății privind participarea studenților la stagii de practică | 3,39 | 4,51 | 1,12 |
| 30 | Facilități și servicii | Condițiile de cazare în căminele studențești | 3,36 | 4,62 | 1,27 |
| 31 | Facilități și servicii | Serviciile de consiliere și orientare în carieră oferite studenților | 3,34 | 4,58 | 1,23 |

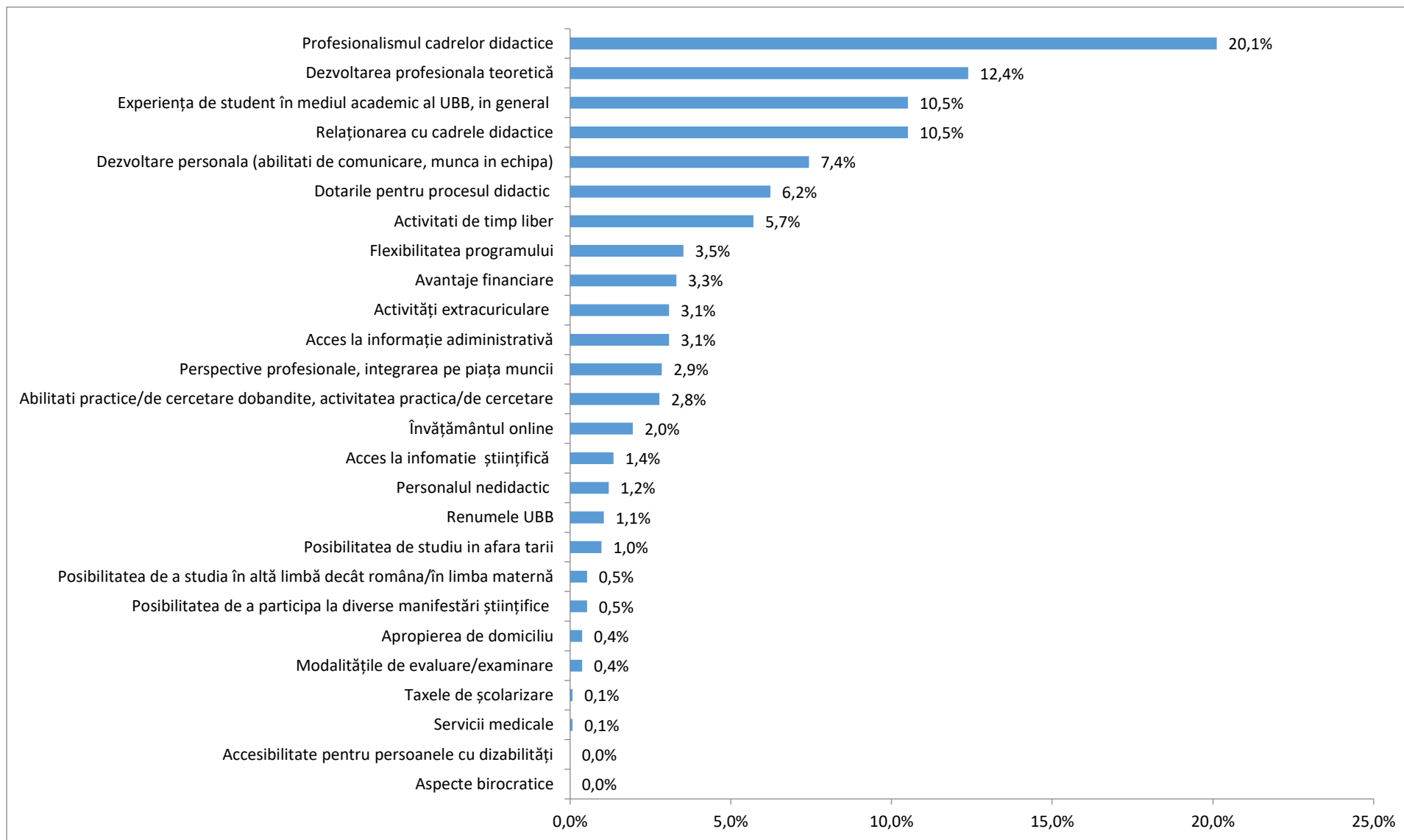
Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 11. Mediile punctajelor privind nivelul satisfacției (în ordine descrescătoare), importanța acordată și diferența dintre aceste valori (*gap*), nivel doctoral

| | Dimensiune | Itemi | Satisfacție | Importanță | Gap |
|----|----------------------------|---|-------------|------------|------|
| 1 | Predare-învățare-cercetare | Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei teoretico-metodologice a tezei | 4,34 | 4,95 | 0,61 |
| 2 | Facilități și servicii | Nivelul de siguranță și protecție oferit în spațiile UBB (interiorul și exteriorul clădirilor Universității) | 4,27 | 4,68 | 0,40 |
| 3 | Predare-învățare-cercetare | Îndrumarea și sprijinul primit din partea coordonatorului de doctorat în realizarea componentei de cercetare științifică a tezei | 4,22 | 4,95 | 0,73 |
| 4 | Facilități și servicii | Serviciile oferite la cantine și cafeterii studentești (meniu, servire, orar) | 4,19 | 4,52 | 0,33 |
| 5 | Facilități și servicii | Sprijinul oferit de către facultate/școala doctorală pentru susținerea publică a tezei de doctorat | 4,19 | 4,57 | 0,38 |
| 6 | Facilități și servicii | Serviciile Institutului de Studii Doctorale | 4,15 | 4,70 | 0,55 |
| 7 | Predare-învățare-cercetare | <i>Feedbackul</i> obținut din partea comisiei de evaluare a referatelor de cercetare | 4,10 | 4,70 | 0,60 |
| 8 | Predare-învățare-cercetare | Informațiile oferite de școala doctorală din cadrul facultății, privind documentele și condițiile necesare desfășurării și finalizării studiilor | 4,10 | 4,76 | 0,66 |
| 9 | Predare-învățare-cercetare | Informațiile oferite de Institutul de Studii Doctorale privind documentele și condițiile necesare înscrierii, desfășurării și finalizării studiilor doctorale | 4,00 | 4,73 | 0,73 |
| 10 | Facilități și servicii | Serviciile administrative ale facultății (secretariate, casierii: program de lucru, promptitudine, eficiență) | 3,97 | 4,74 | 0,77 |
| 11 | Predare-învățare-cercetare | Dezvoltarea competențelor dumneavoastră de cercetare științifică pe parcursul doctoratului | 3,93 | 4,93 | 1,00 |
| 12 | Facilități și servicii | Informațiile oferite de către facultate, pe pagini web și la avizare, cu privire la programele doctorale | 3,89 | 4,58 | 0,69 |
| 13 | Facilități și servicii | Spațiile destinate studiului în căminele studentești (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate) | 3,85 | 4,30 | 0,45 |
| 14 | Facilități și servicii | Accesul la internet | 3,81 | 4,59 | 0,79 |
| 15 | Facilități și servicii | Sprijinul oferit facultate/ școala doctorală pentru mobilități și colaborări internaționale | 3,80 | 4,75 | 0,95 |
| 16 | Baza materială | Spațiile dedicate bibliotecilor (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate) | 3,79 | 4,41 | 0,61 |
| 17 | Baza materială | Dotarea bibliotecilor (diversitatea, actualitatea și accesibilitatea publicațiilor, accesul la baze de date online) | 3,78 | 4,58 | 0,79 |
| 18 | Facilități și servicii | Serviciile oferite de Serviciul Social al UBB | 3,77 | 4,00 | 0,23 |
| 19 | Facilități și servicii | Accesul la locurile de cazare în căminele studentești (nr. locuri, distribuția acestora) | 3,73 | 4,38 | 0,65 |
| 20 | Facilități și servicii | Condițiile de cazare existente în căminele studentești | 3,73 | 4,41 | 0,68 |
| 21 | Predare-învățare-cercetare | Adecvarea conținutului cursurilor susținute în cadrul școlii doctorale la nevoile dumneavoastră de pregătire | 3,66 | 4,44 | 0,78 |
| 22 | Predare-învățare-cercetare | Sprijinul primit prin intermediul UBB pentru participarea la manifestări științifice (conferințe, workshop-uri, etc.) | 3,63 | 4,63 | 1,00 |
| 23 | Baza materială | Spațiile destinate activităților didactice și de cercetare (nr. de locuri, condiții termice și acustice, luminozitate) | 3,56 | 4,57 | 1,01 |
| 24 | Predare-învățare-cercetare | Oportunitatea de a lucra în echipe și proiecte de cercetare științifică | 3,30 | 4,54 | 1,24 |
| 25 | Baza materială | Resursele disponibile în facultate pentru activitățile de cercetare (dotarea cu echipamente necesare, starea tehnică a acestora) | 3,21 | 4,68 | 1,47 |
| 26 | Facilități și servicii | Serviciile Centrului de Colaborări Internaționale | 3,20 | 4,52 | 1,32 |
| 27 | Facilități și servicii | Facilități și servicii oferite doctoranzilor cu dizabilități* | 2,60 | 4,54 | 1,94 |

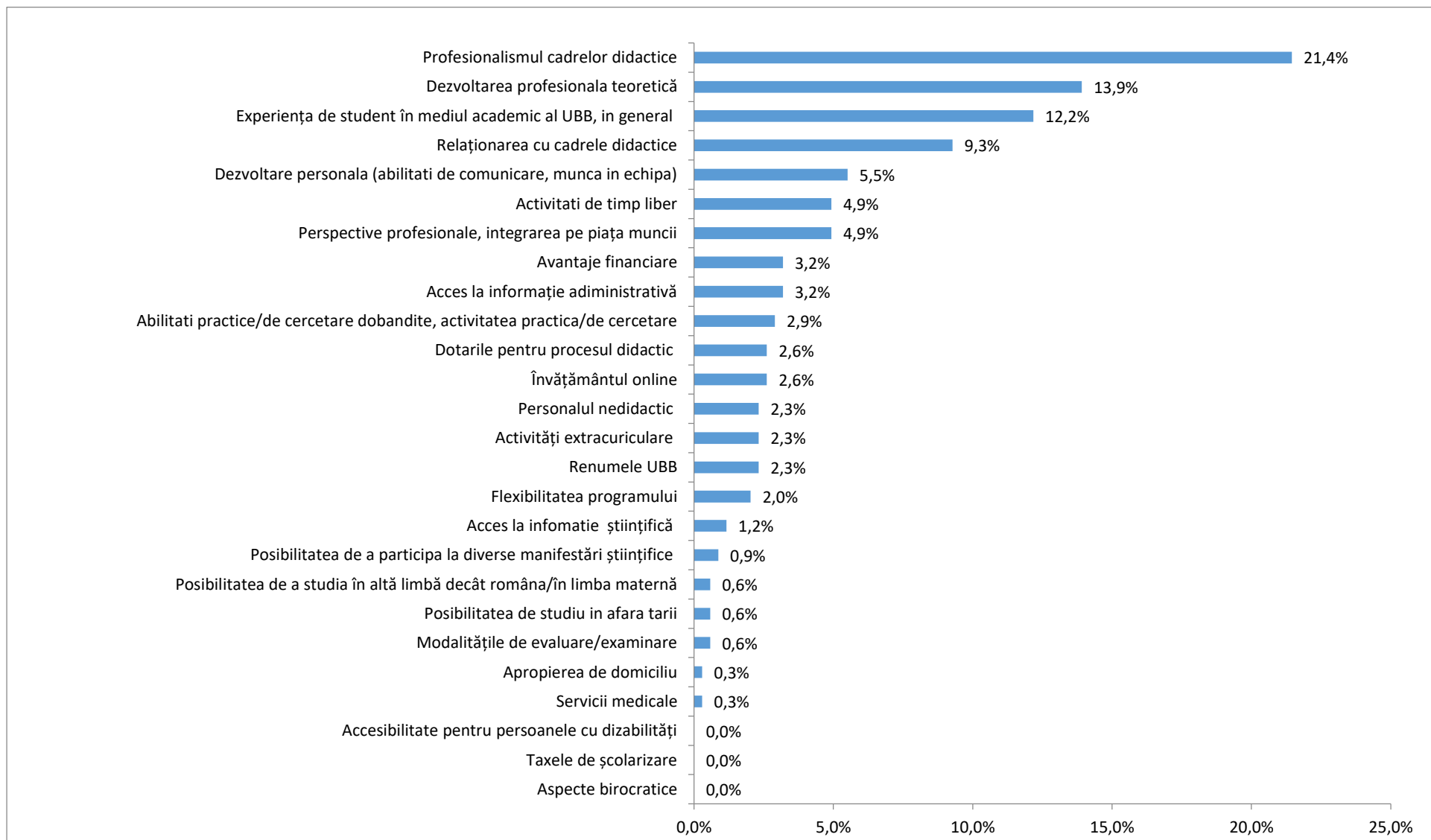
* Valorile pentru itemul *Facilități și servicii oferite doctoranzilor cu dizabilități* nu sunt relevante statistic deoarece au fost obținute în urma datelor furnizate de numai 5 respondenți.

Anexa 12. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență

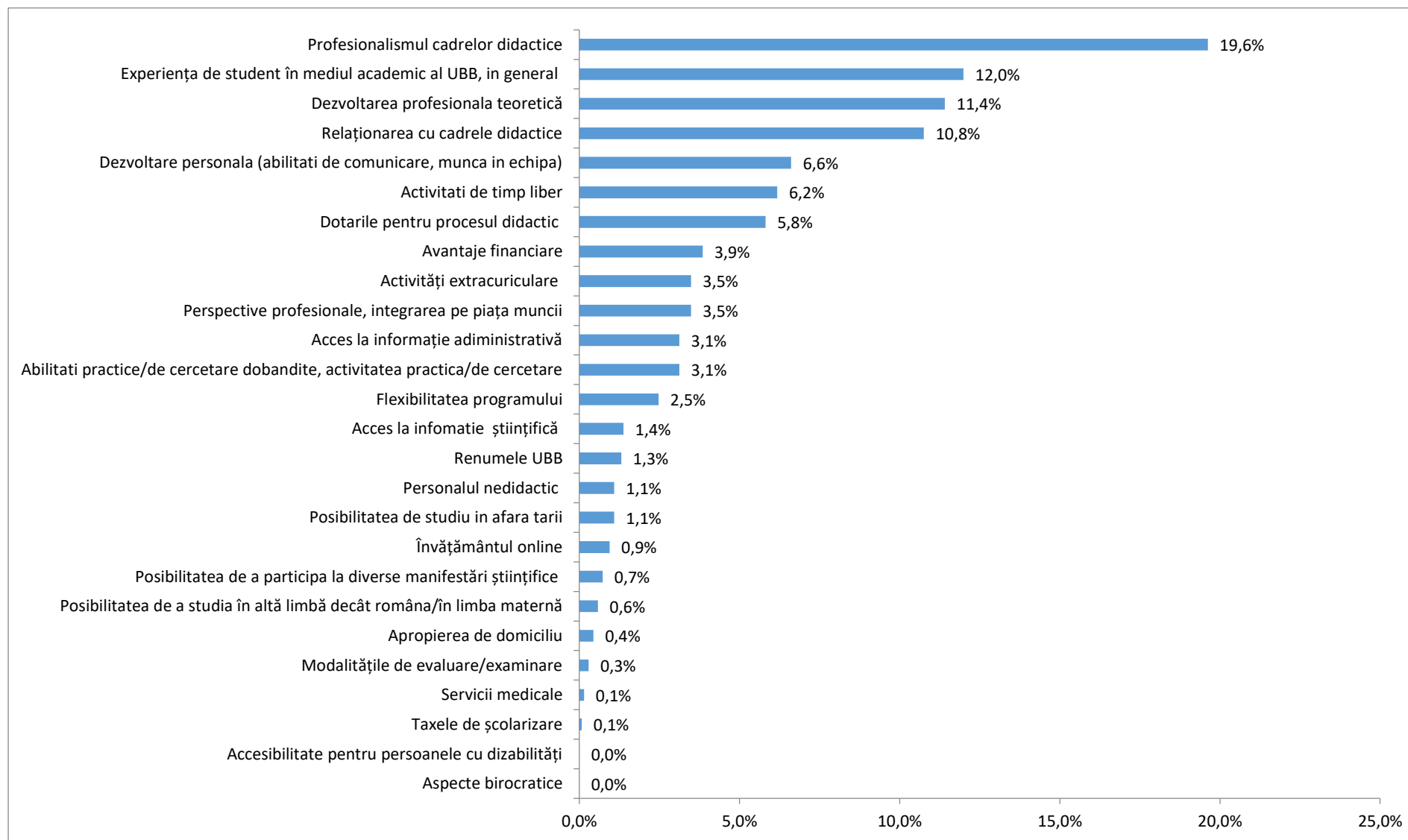


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 13. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master

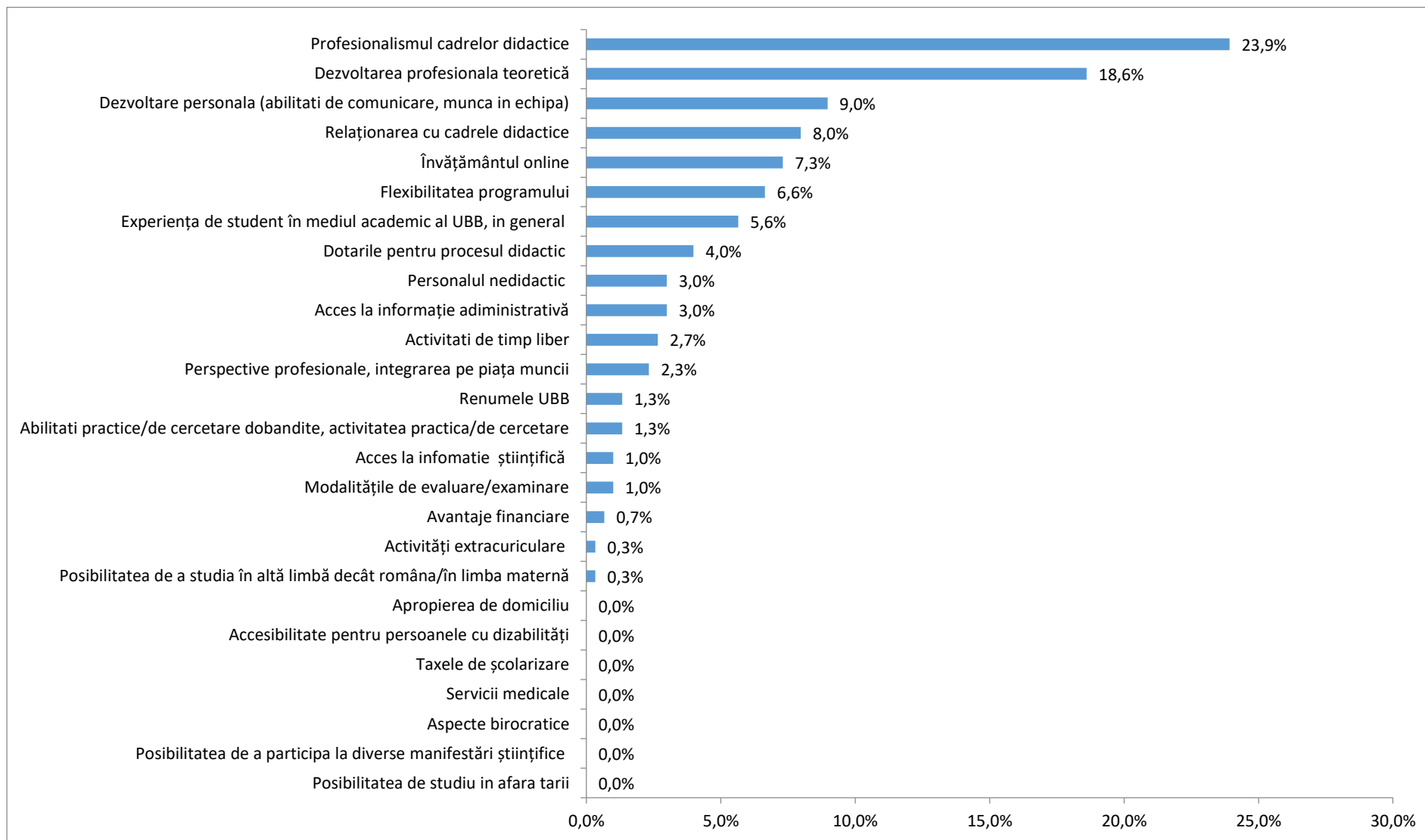


Anexa 14. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, învățământ cu frecvență

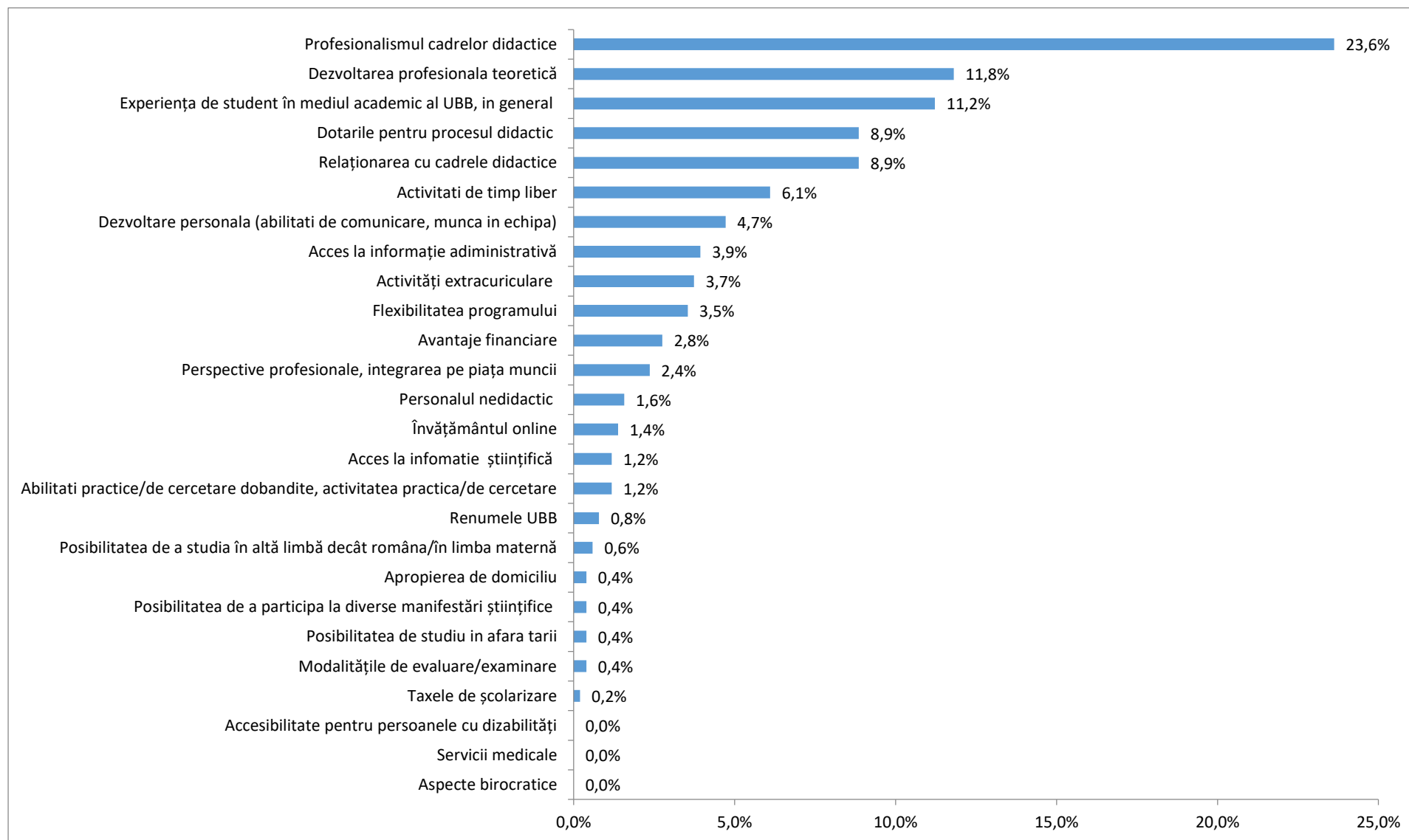


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 15. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, ID-IFR

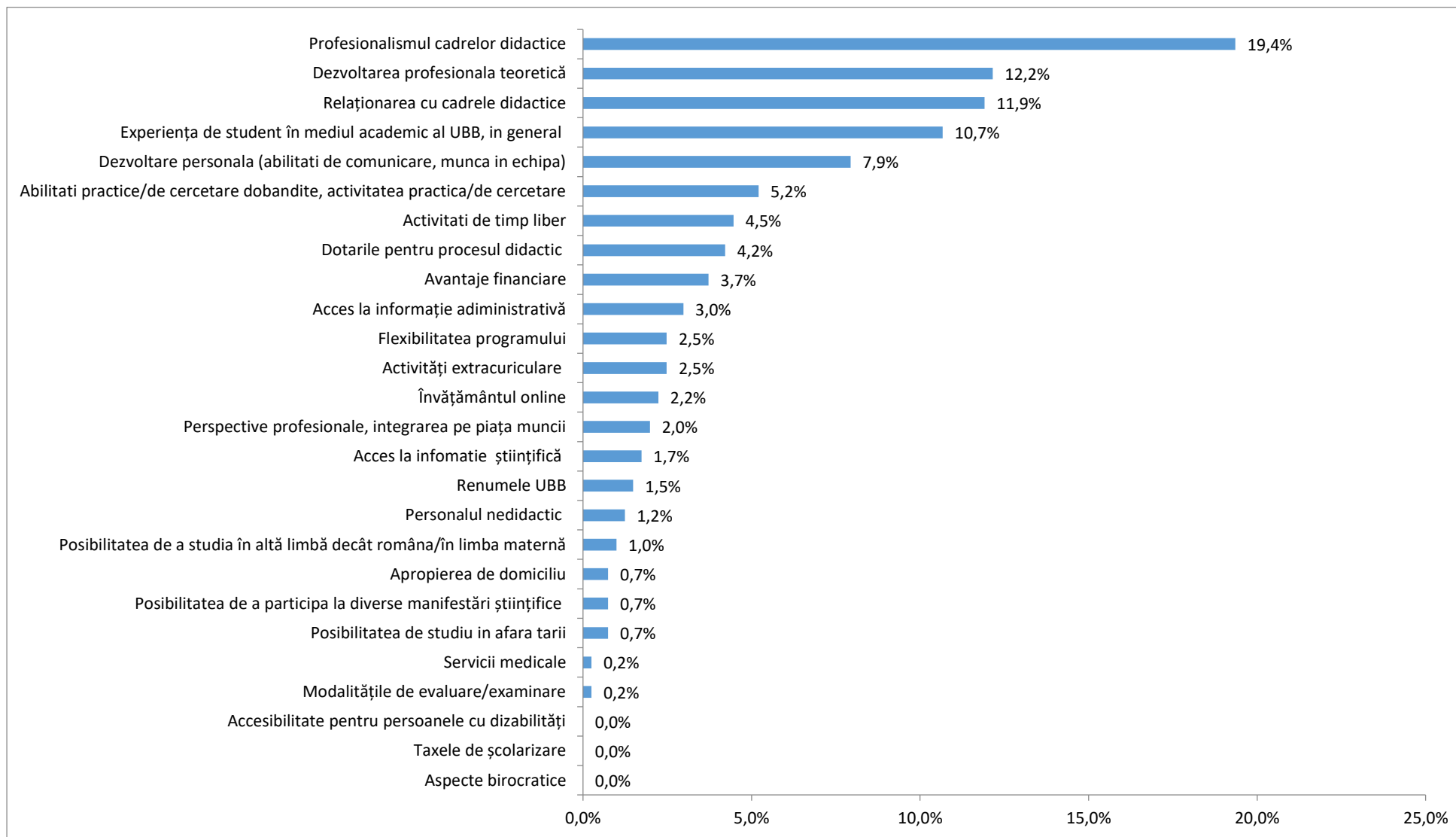


Anexa 16. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul I de studii

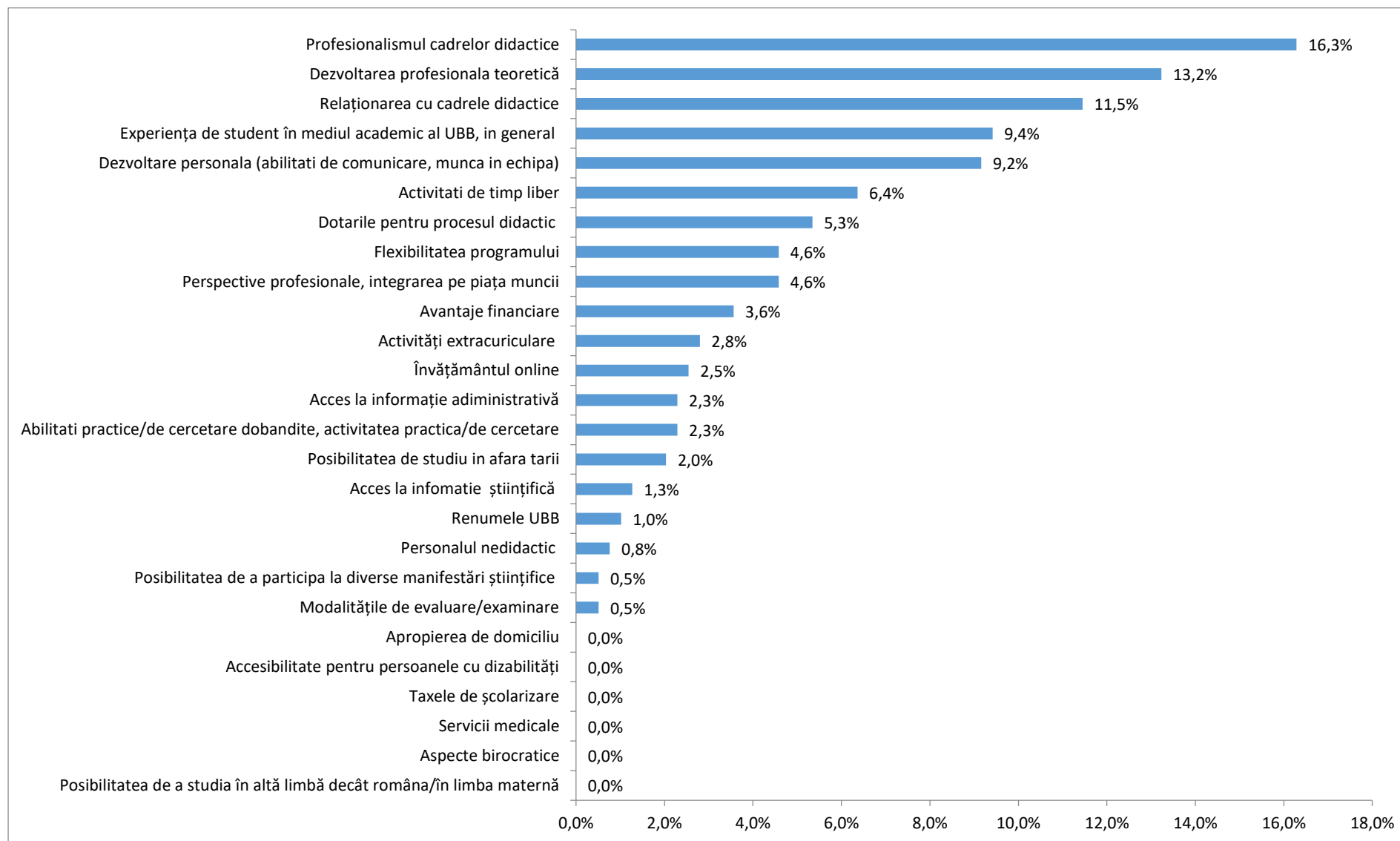


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 17. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul II de studii

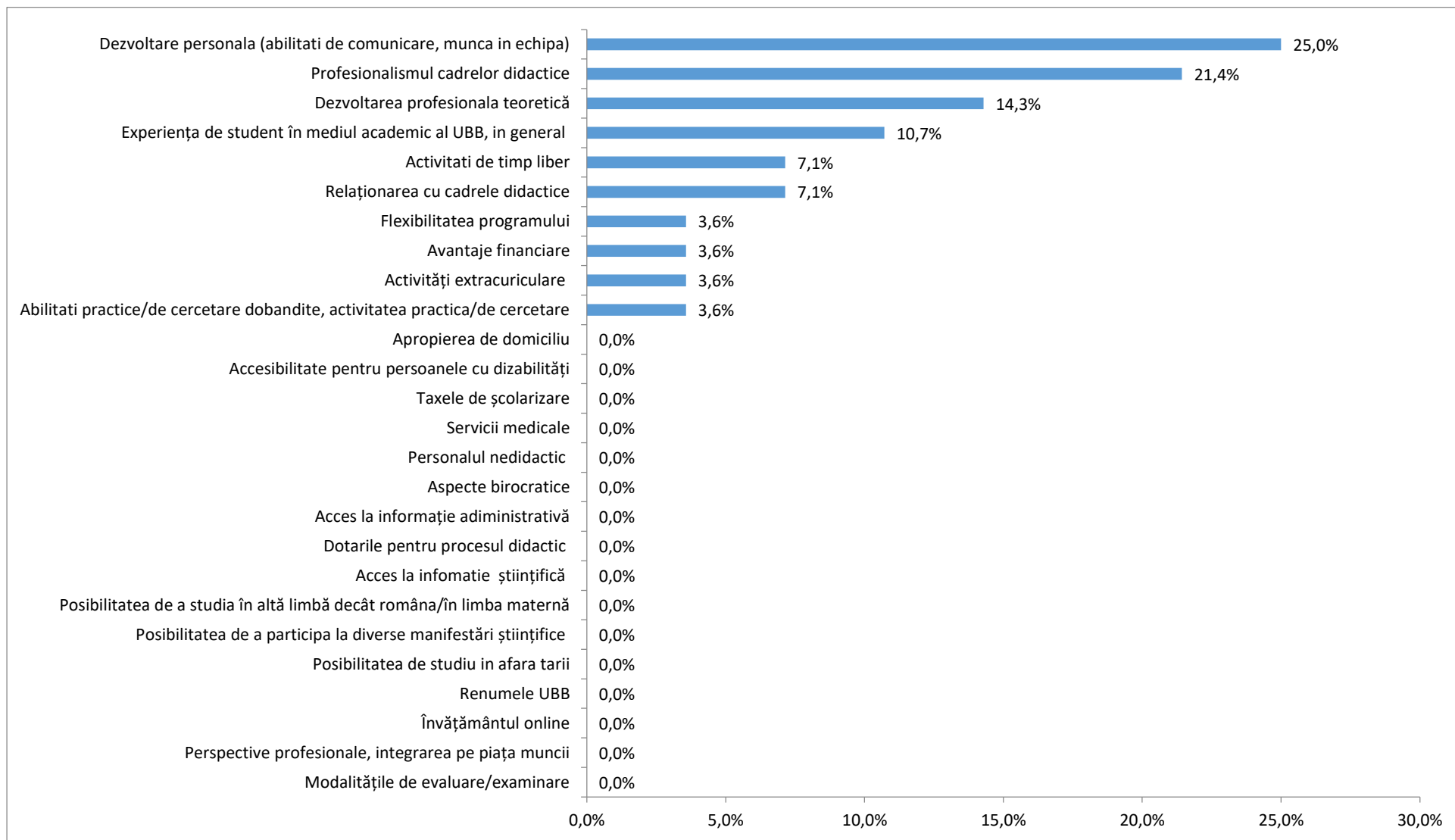


Anexa 18. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul III de studii

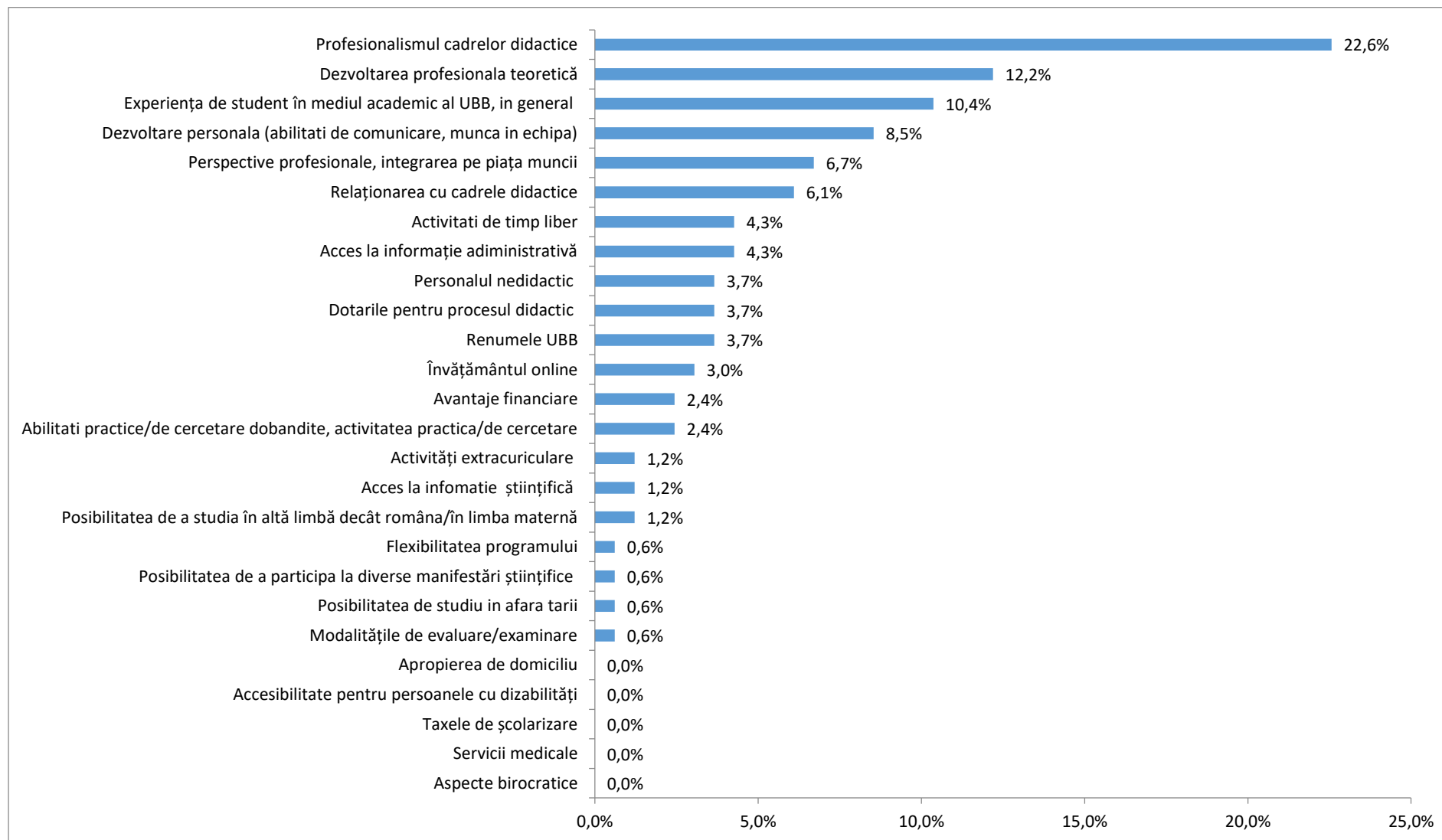


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 19. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul IV de studii

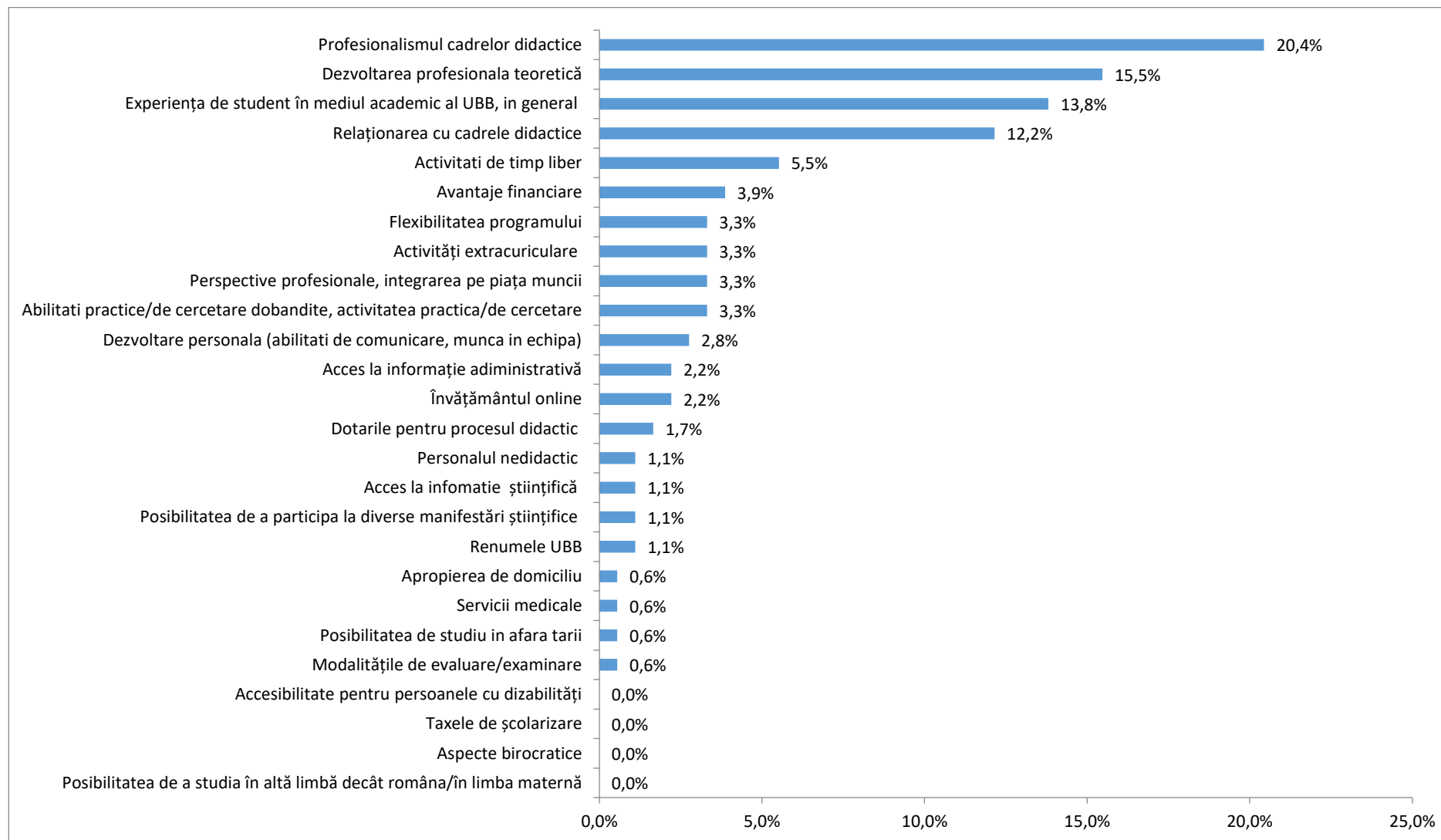


Anexa 20. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul I de studii

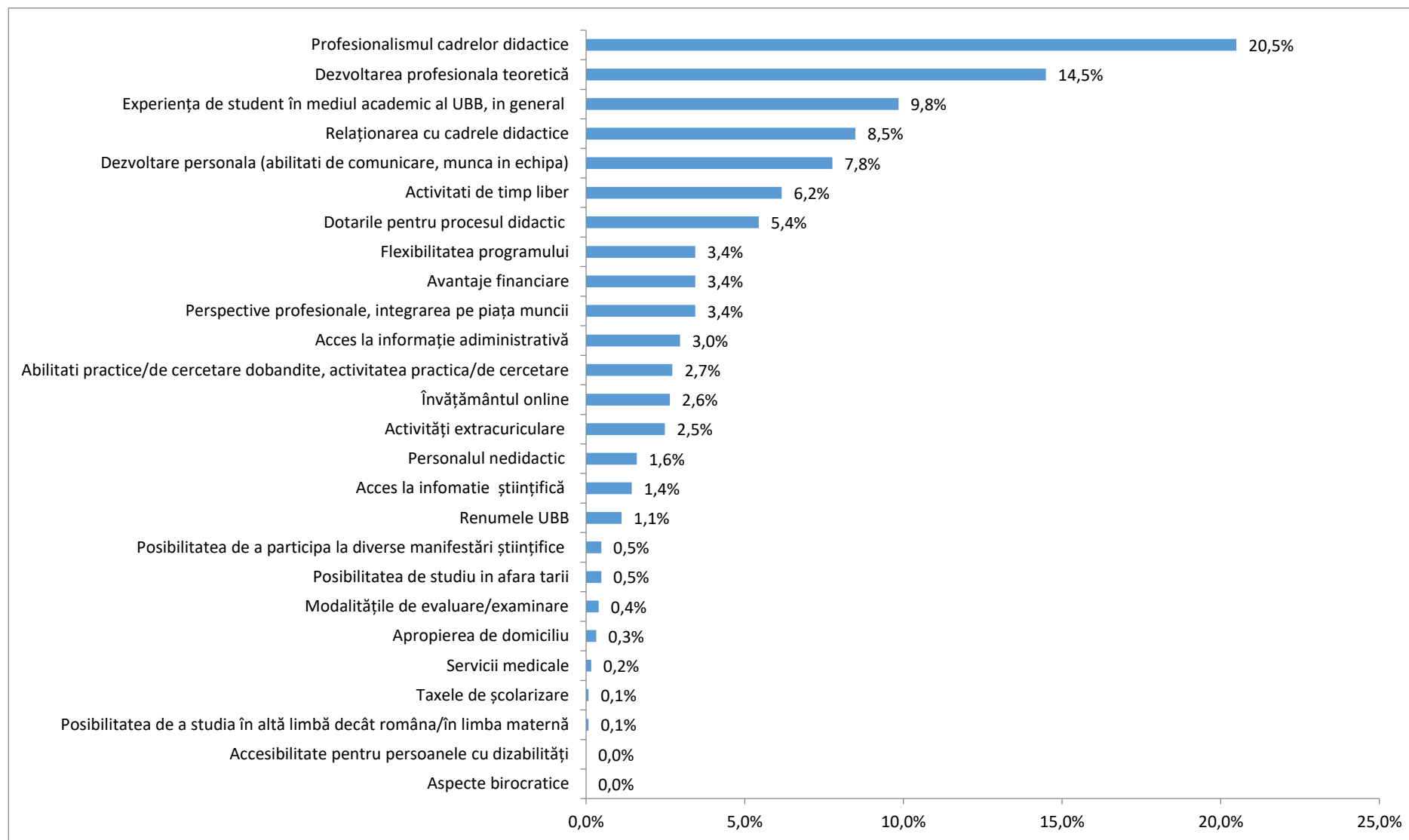


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 21. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul II de studii

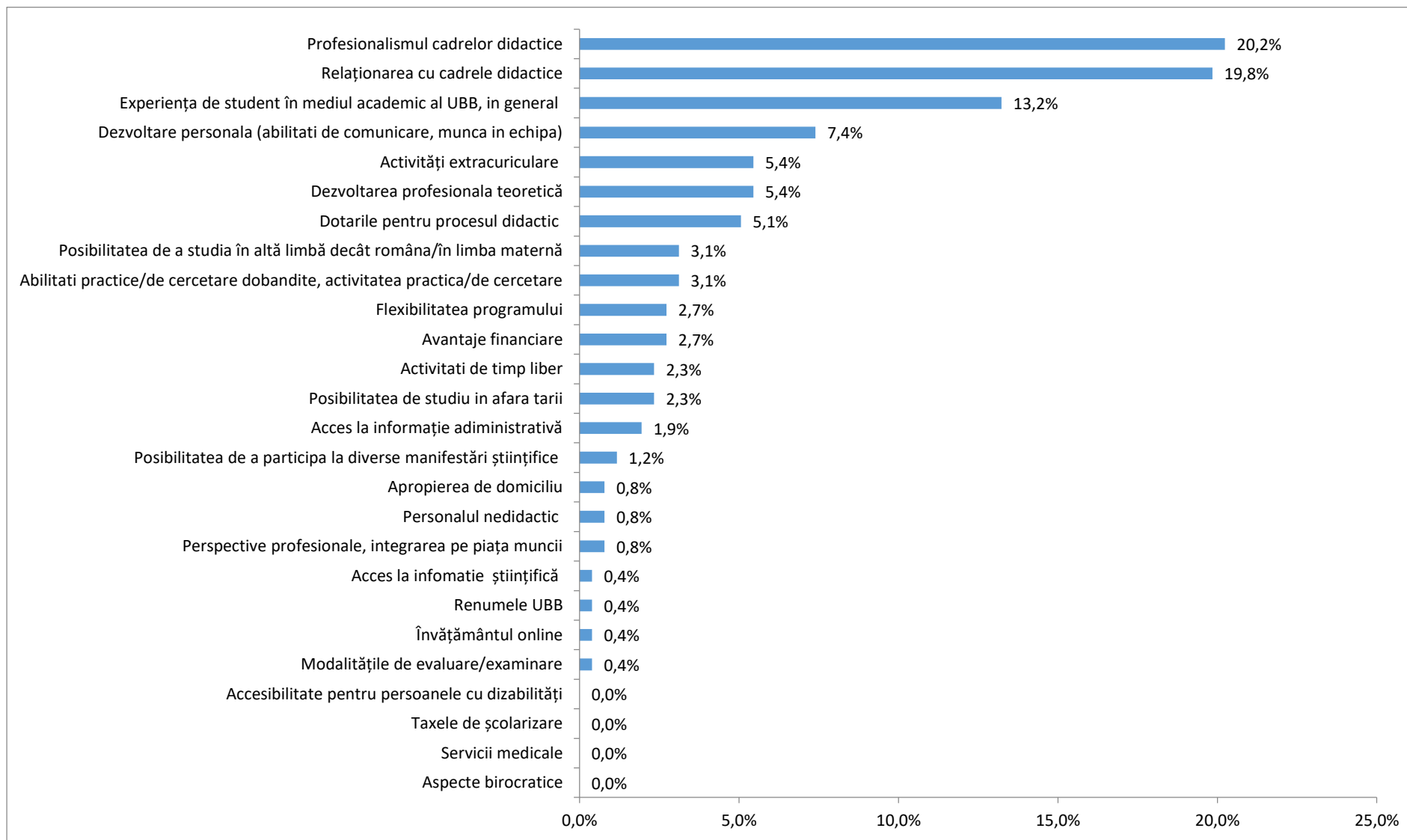


Anexa 22. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia română

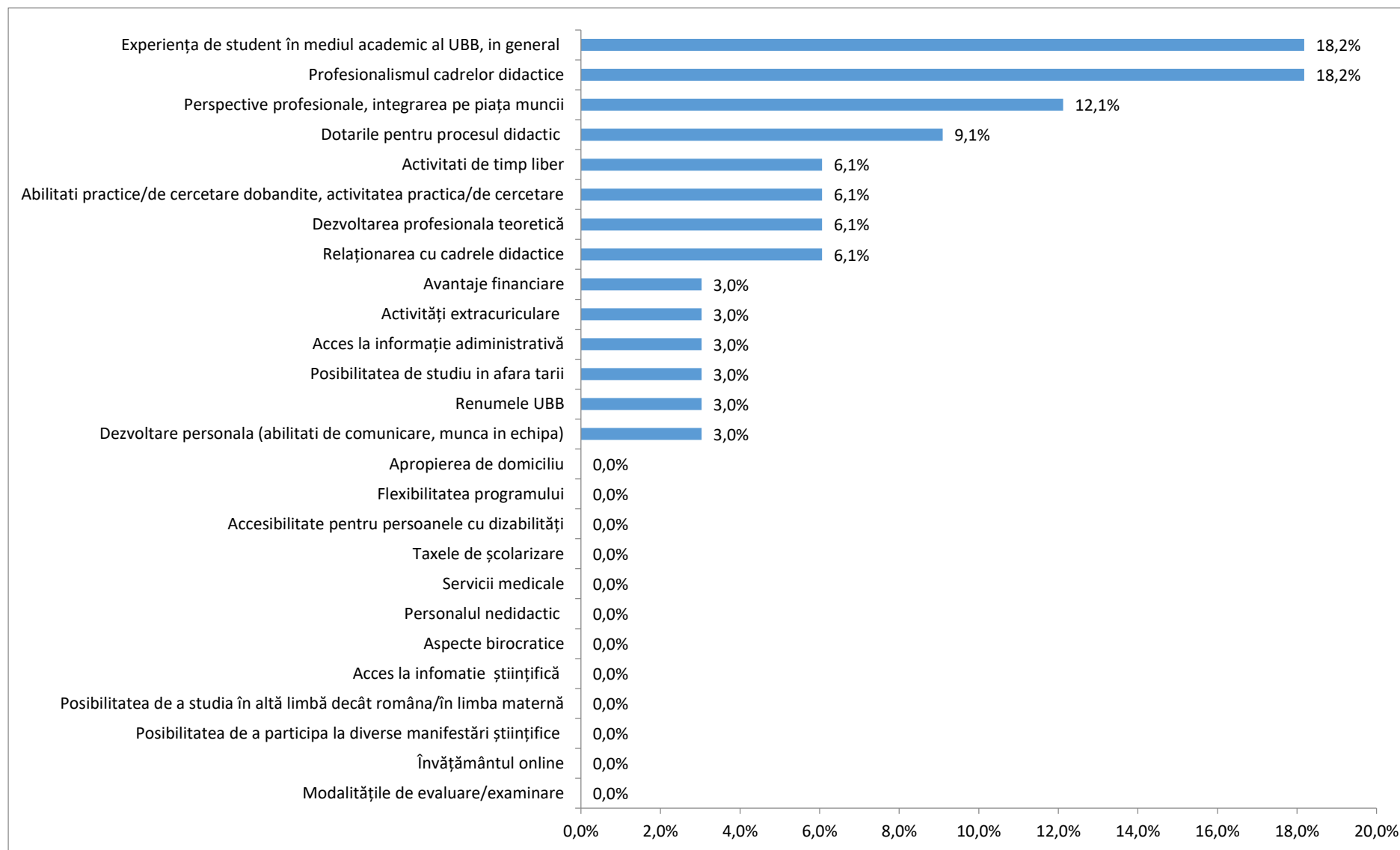


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 23. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia maghiară

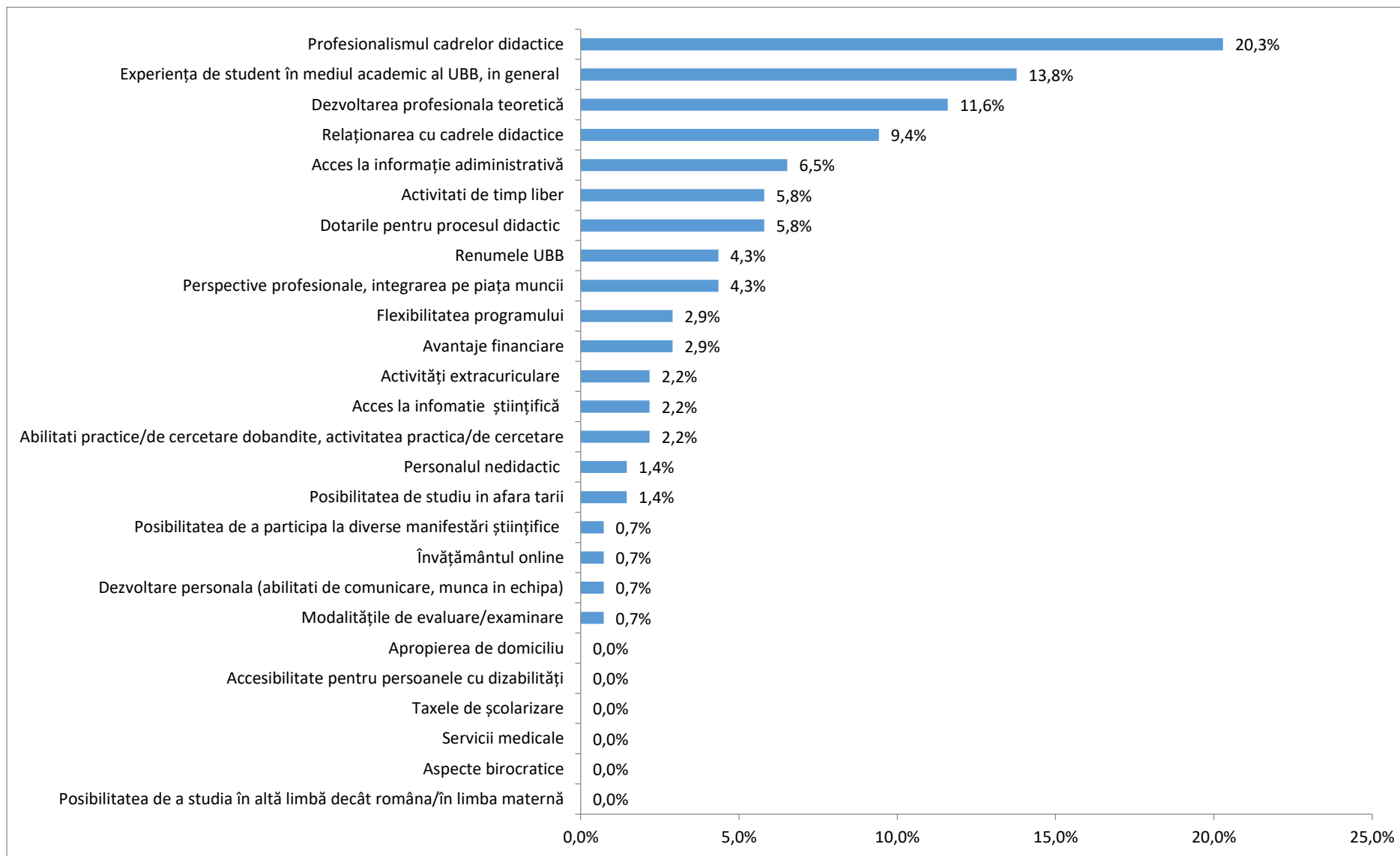


Anexa 24. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia germană

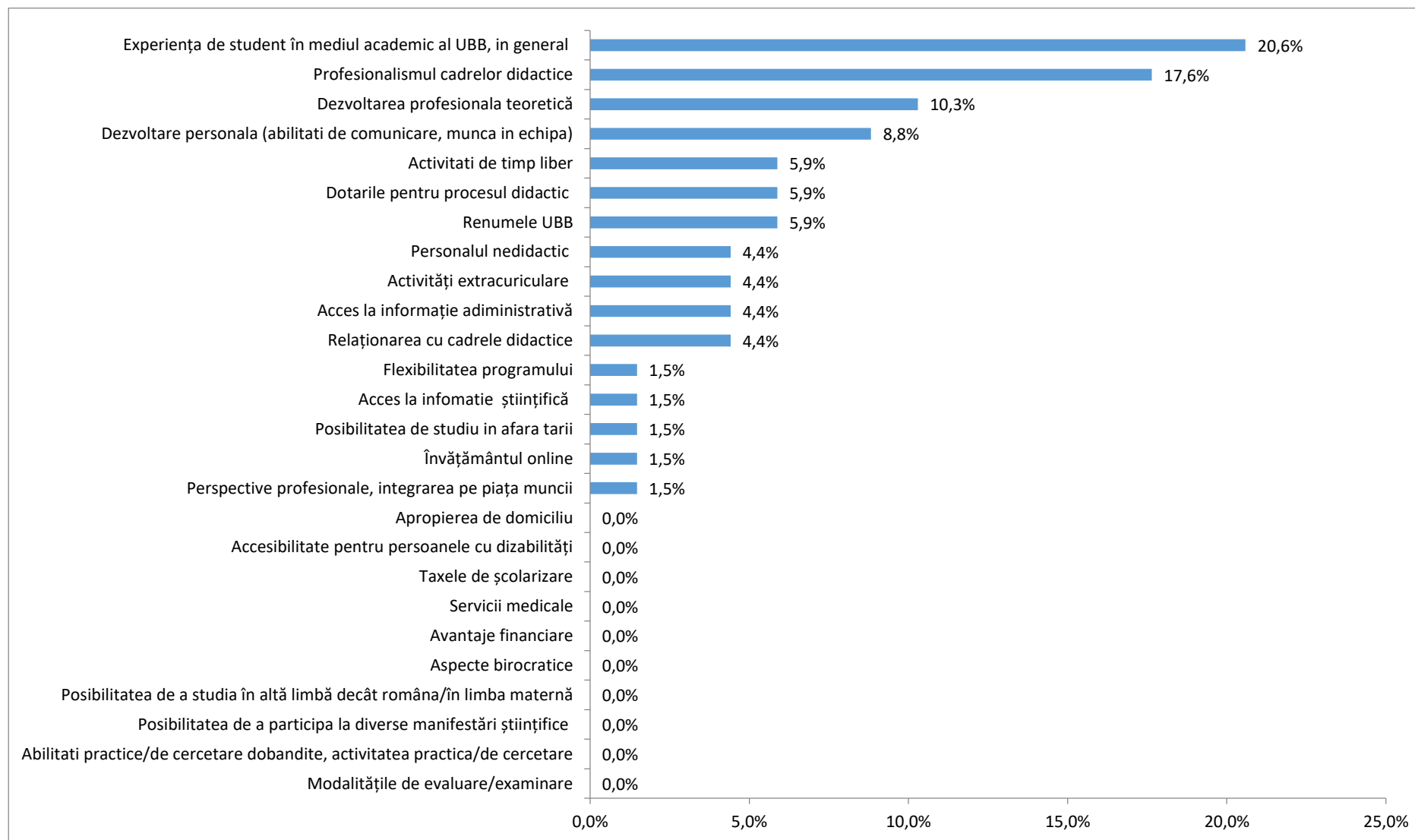


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 25. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, limbile engleză/franceză

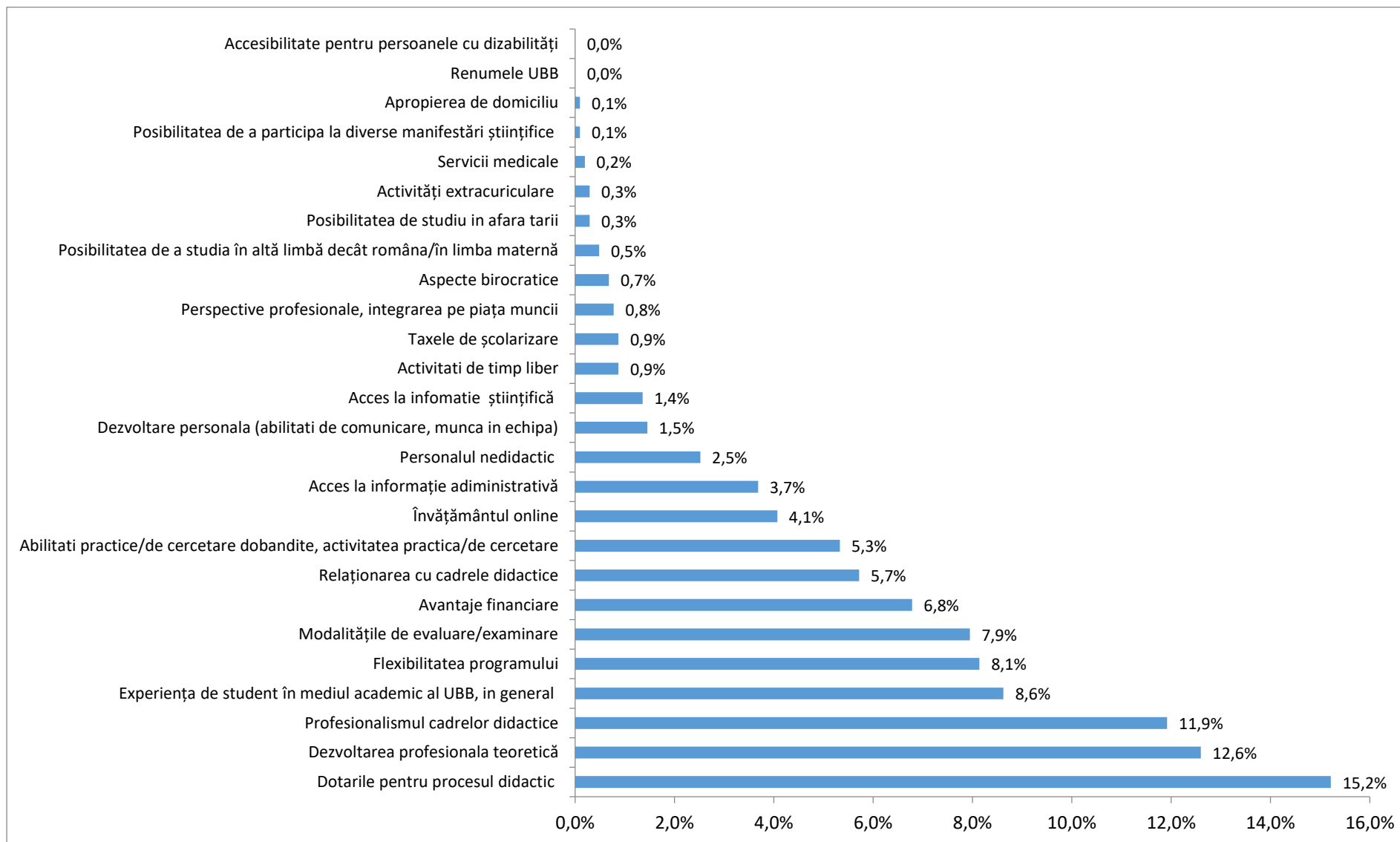


Anexa 26. Aspecte satisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, studenți străini

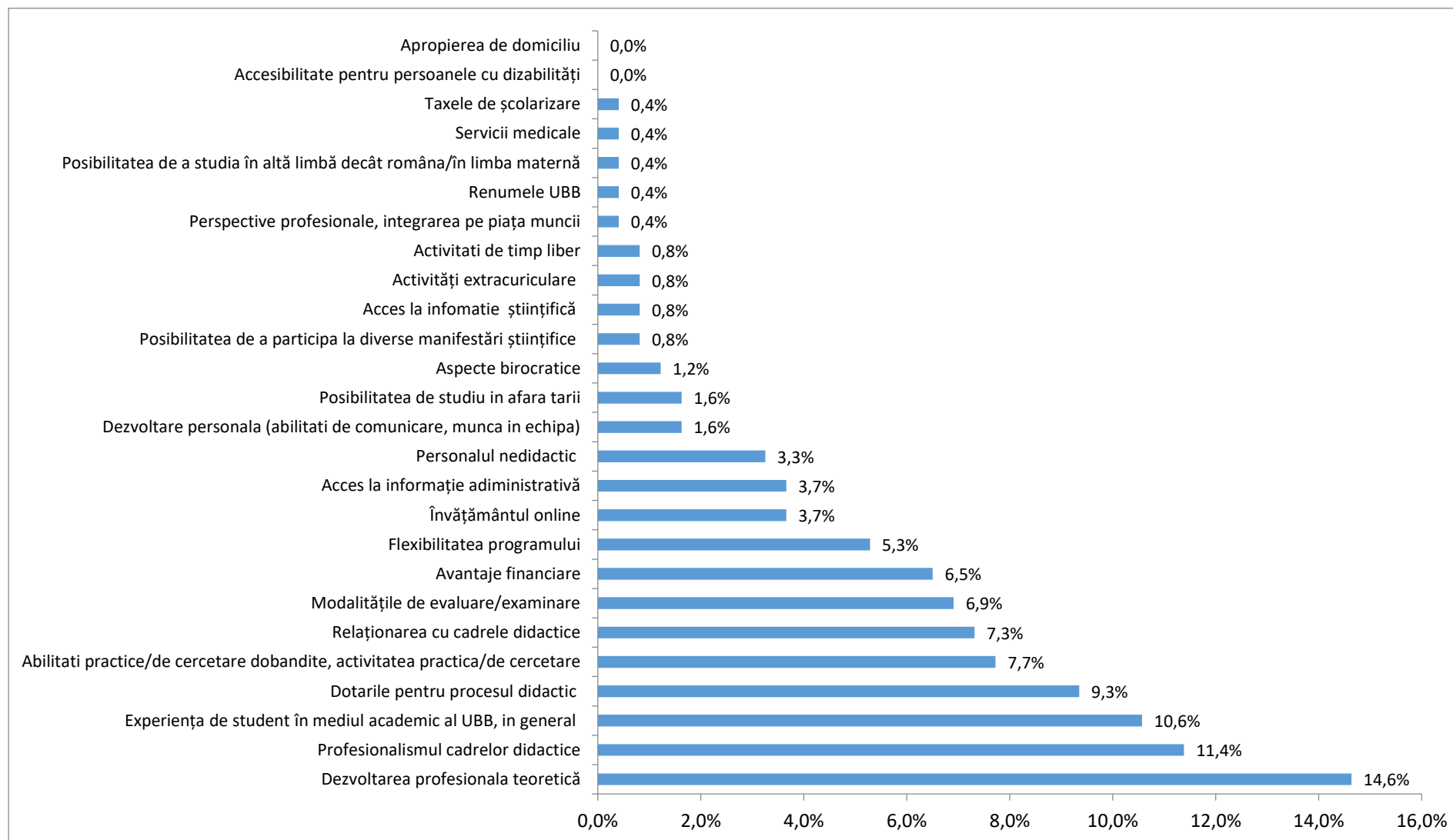


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 27. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență

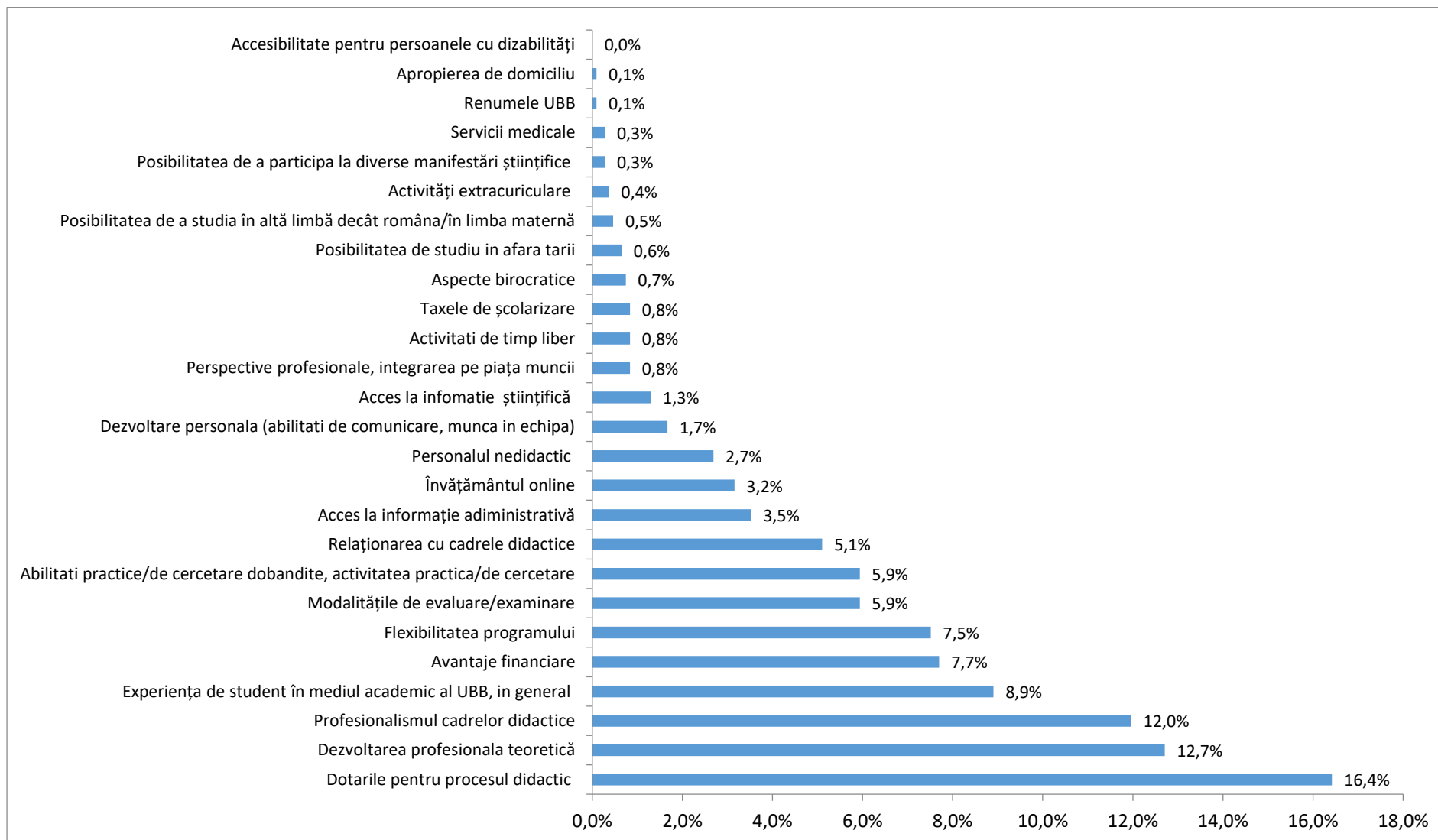


Anexa 28. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master

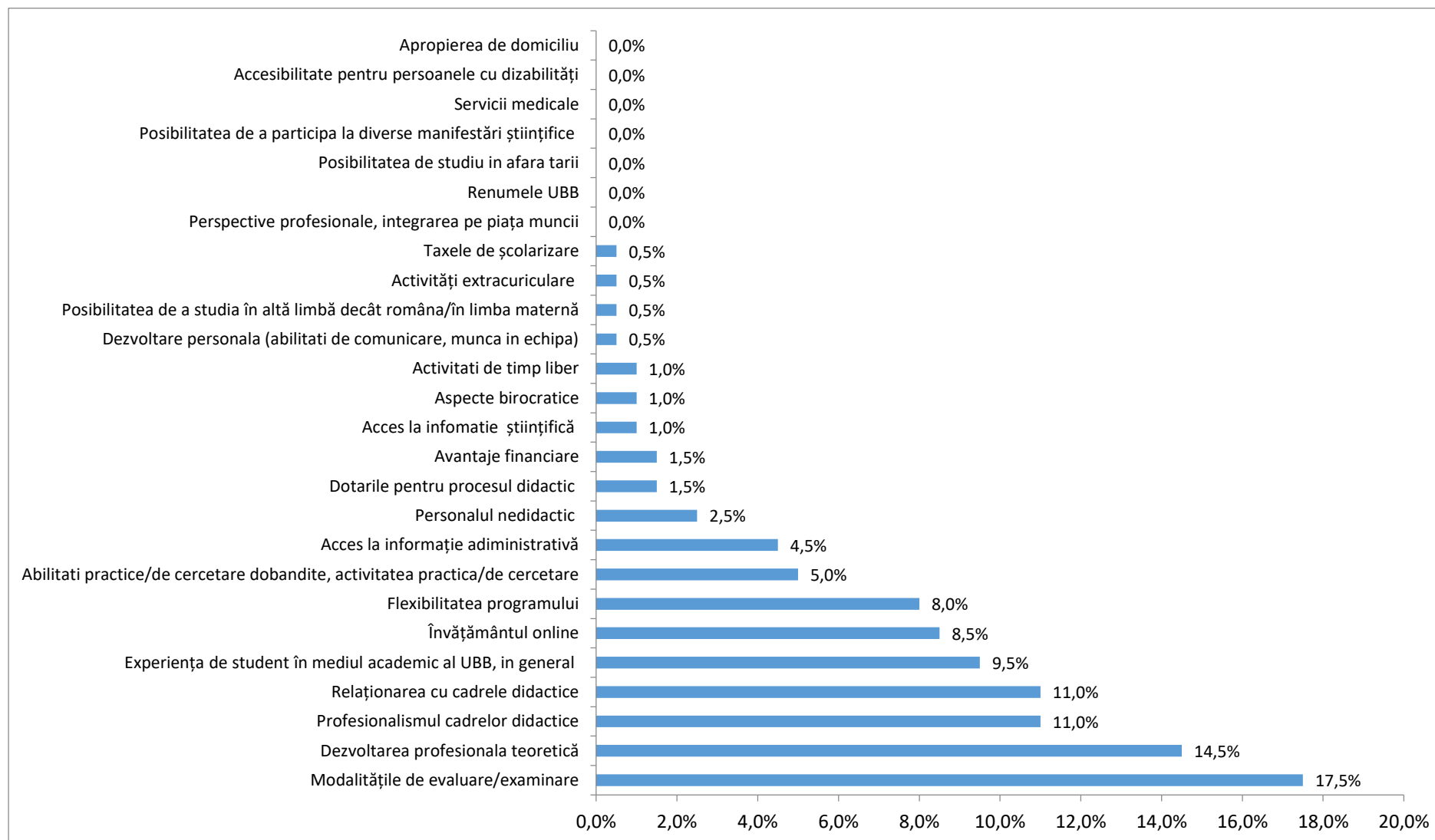


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 29. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, învățământ cu frecvență

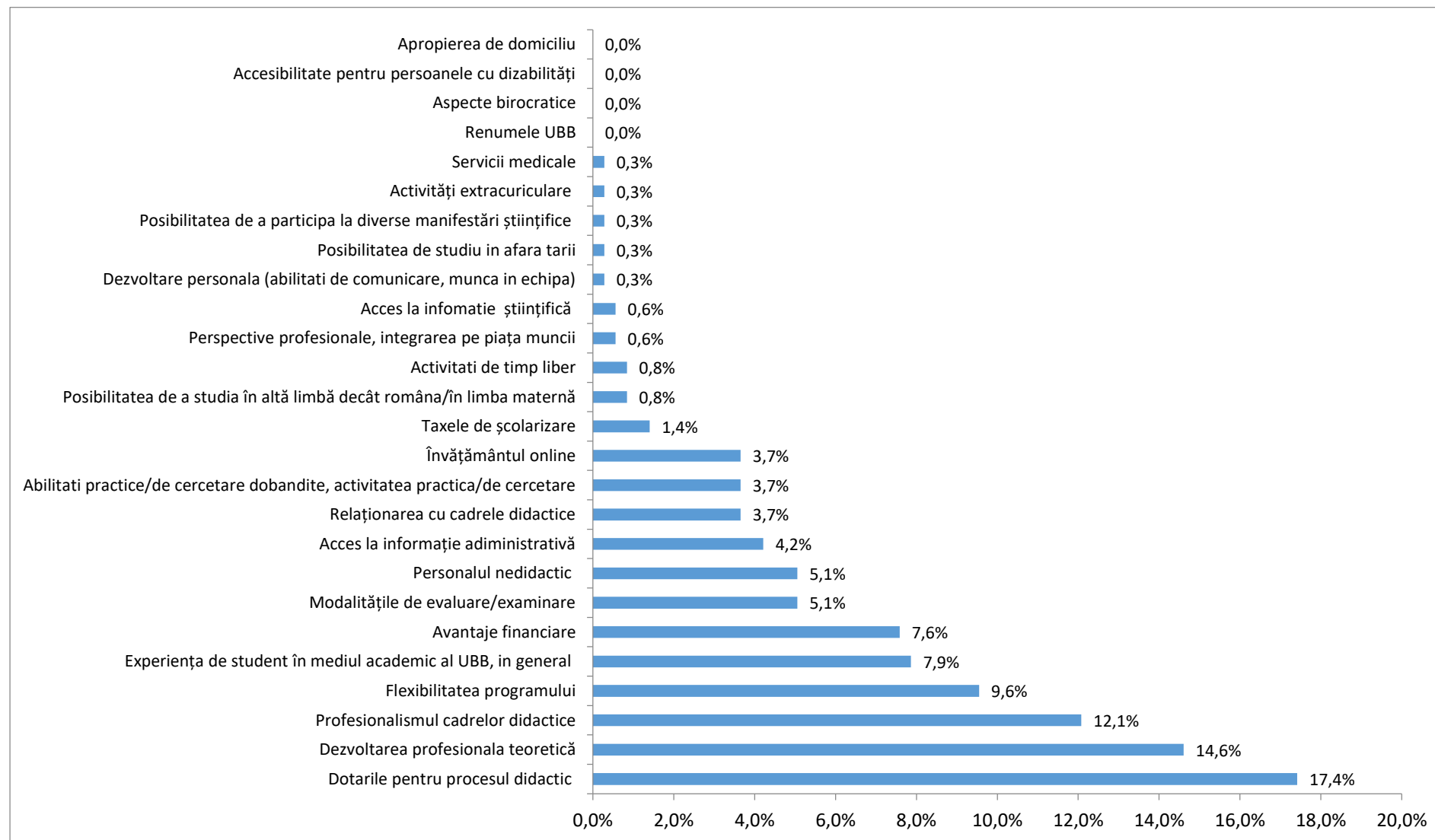


Anexa 30. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, ID-IFR

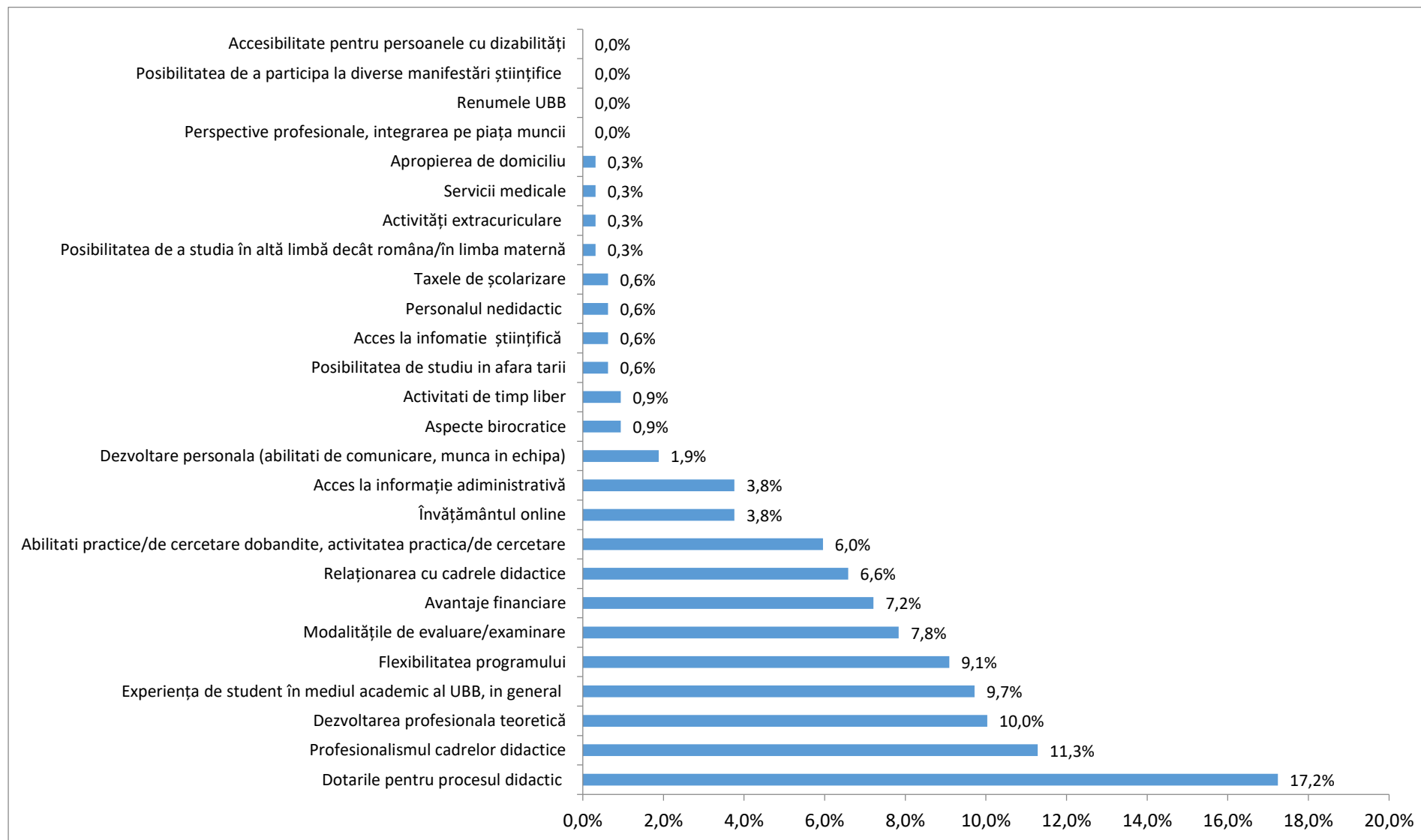


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 31. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul I de studii

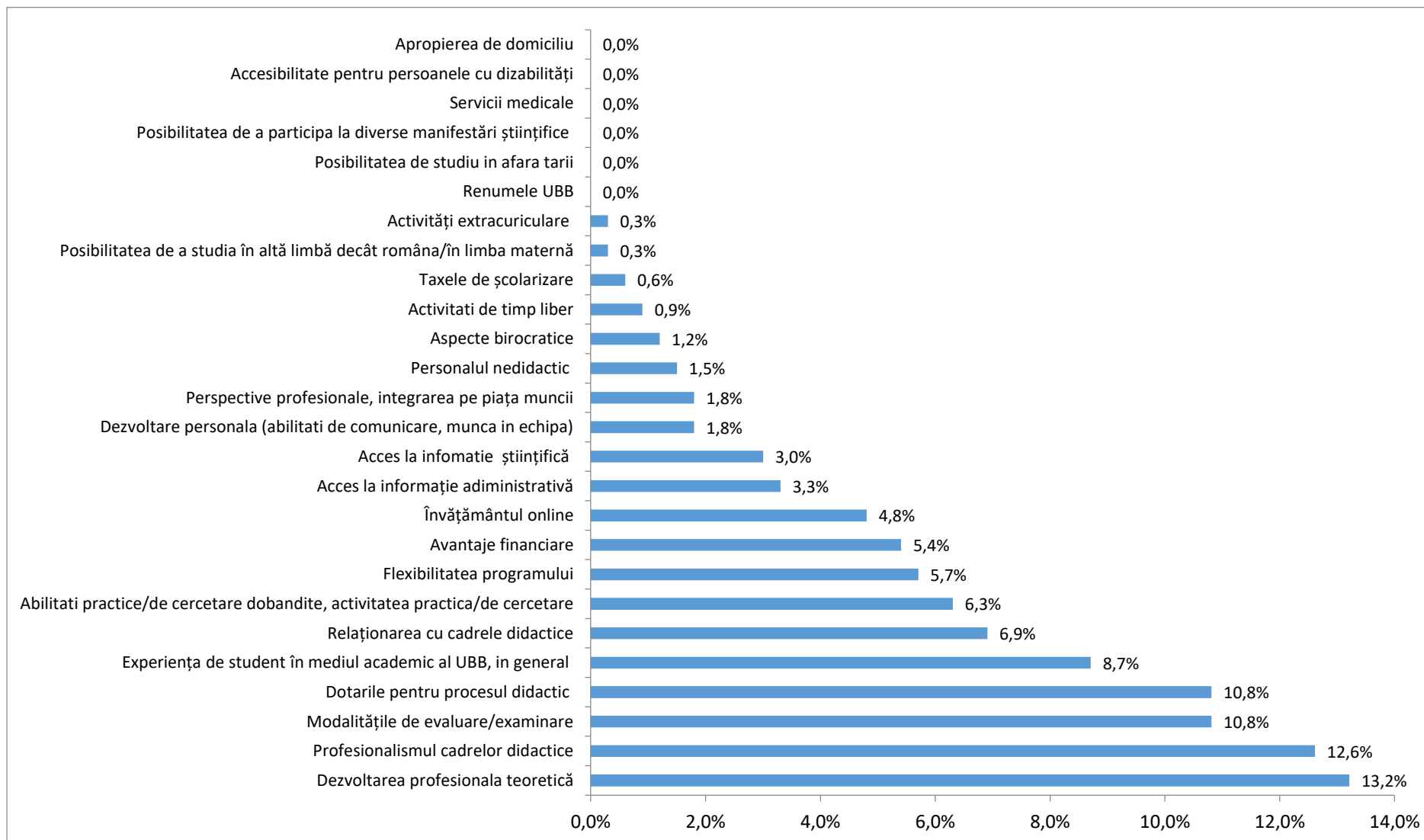


Anexa 32. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul II de studii

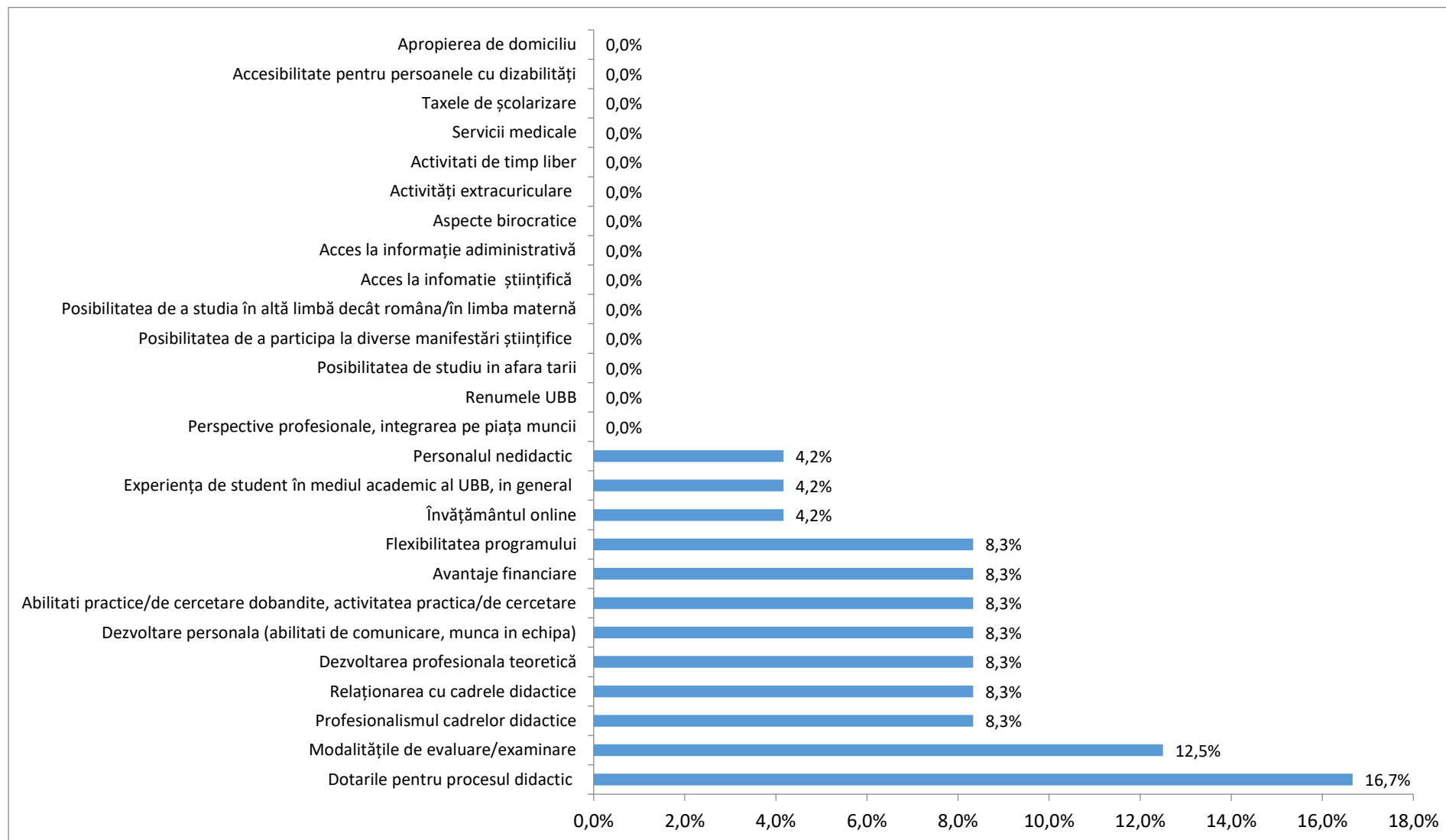


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 33. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul III de studii

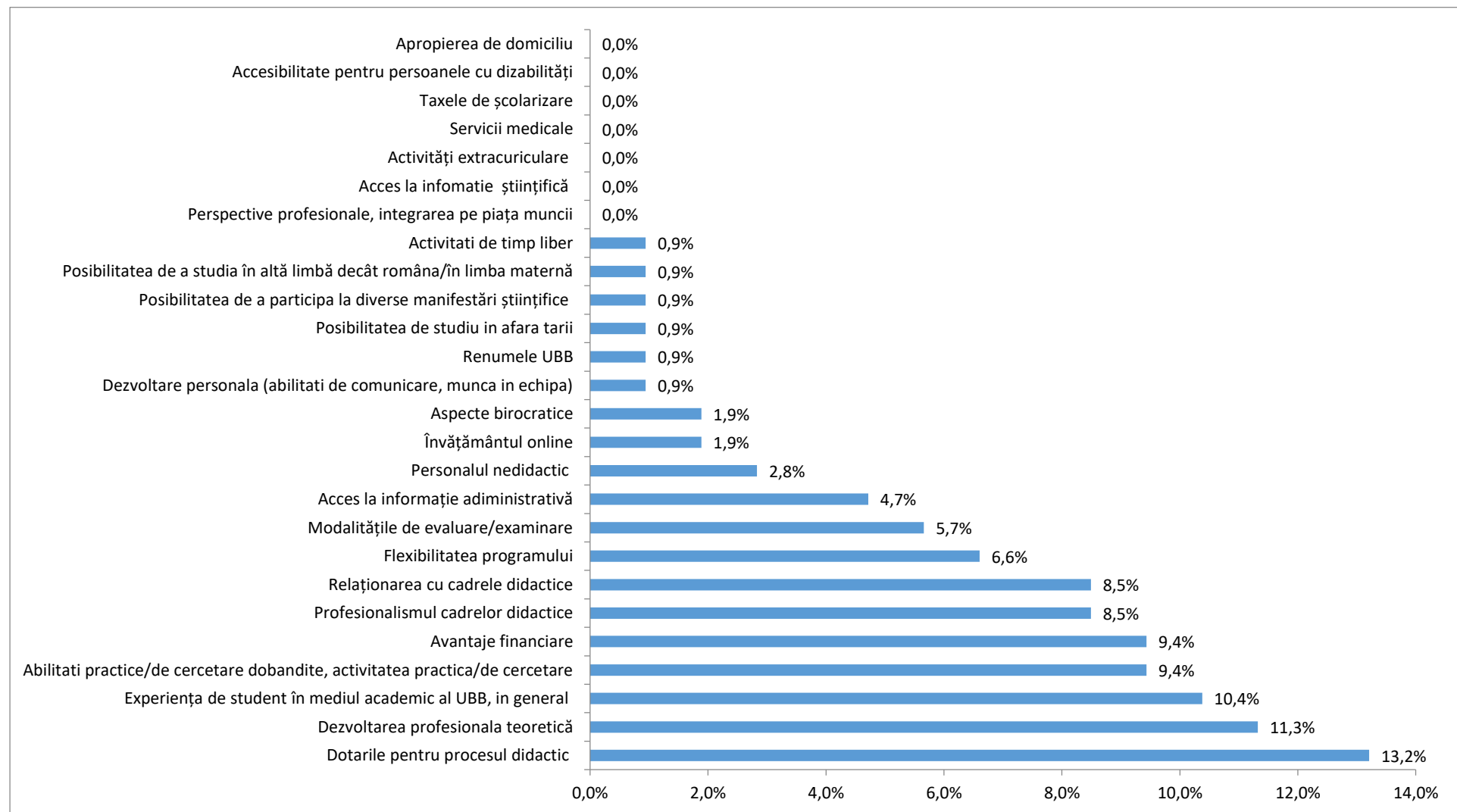


Anexa 34. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel licență, anul IV de studii

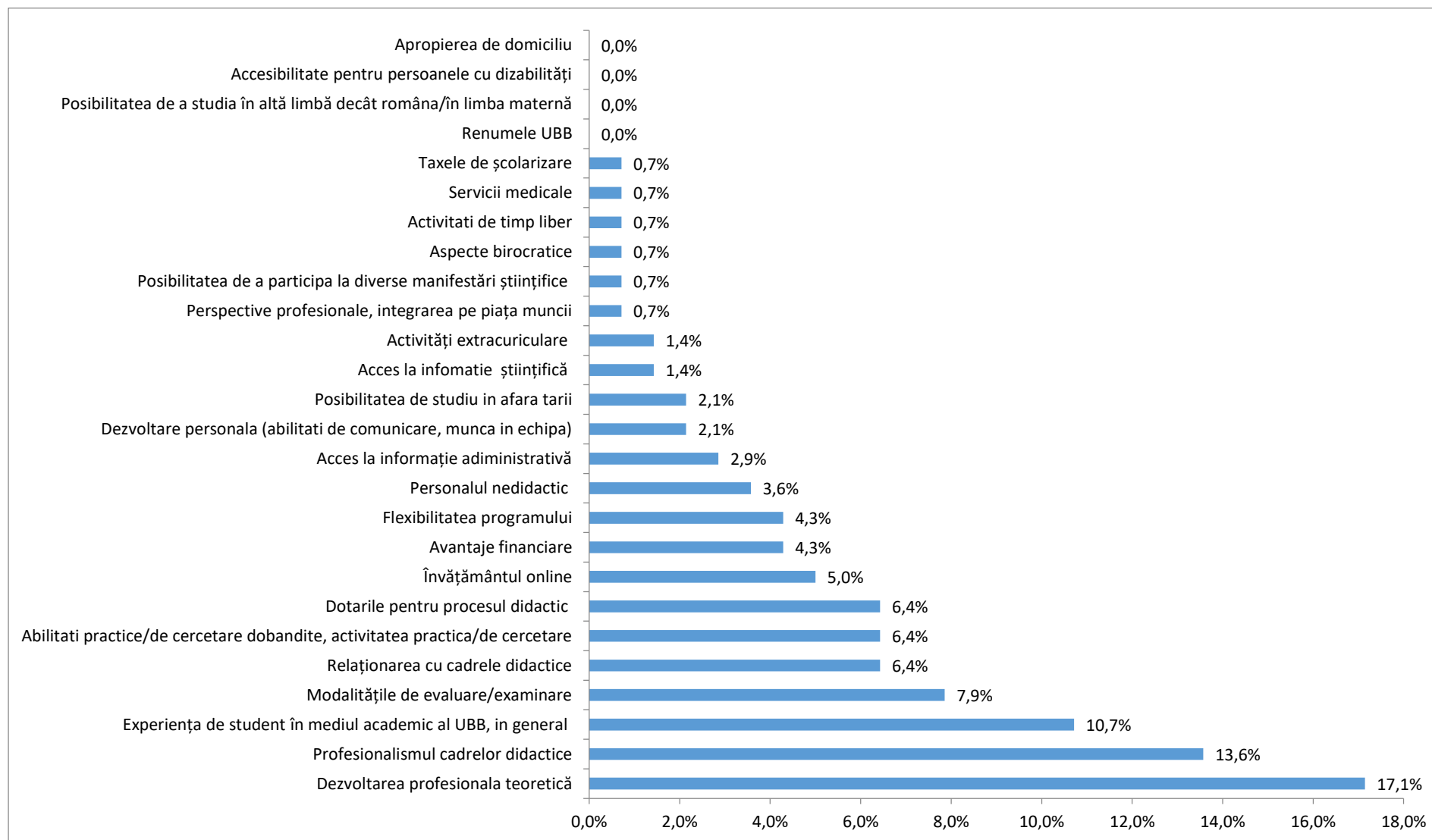


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 35. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul I de studii

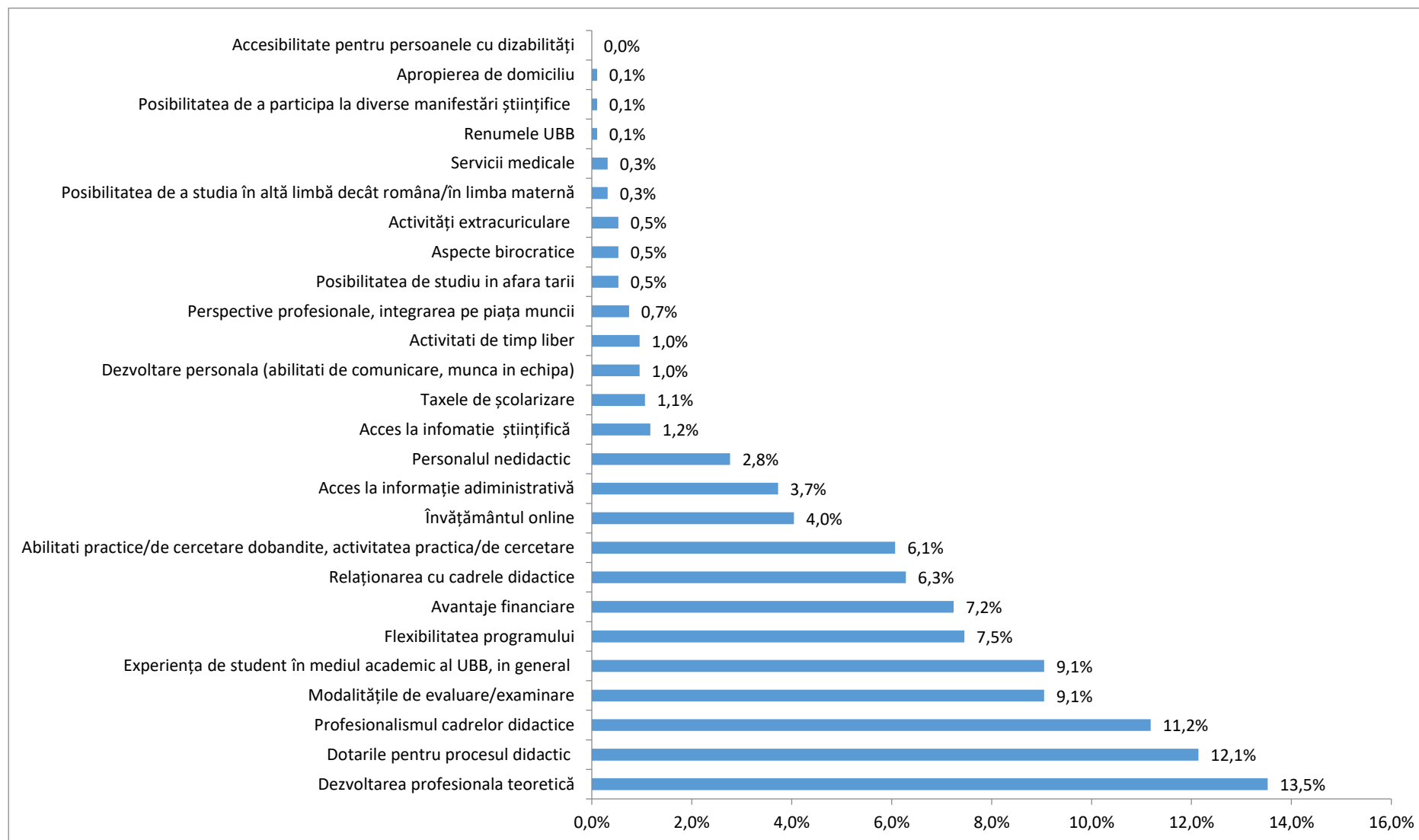


Anexa 36. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, nivel master, anul II de studii

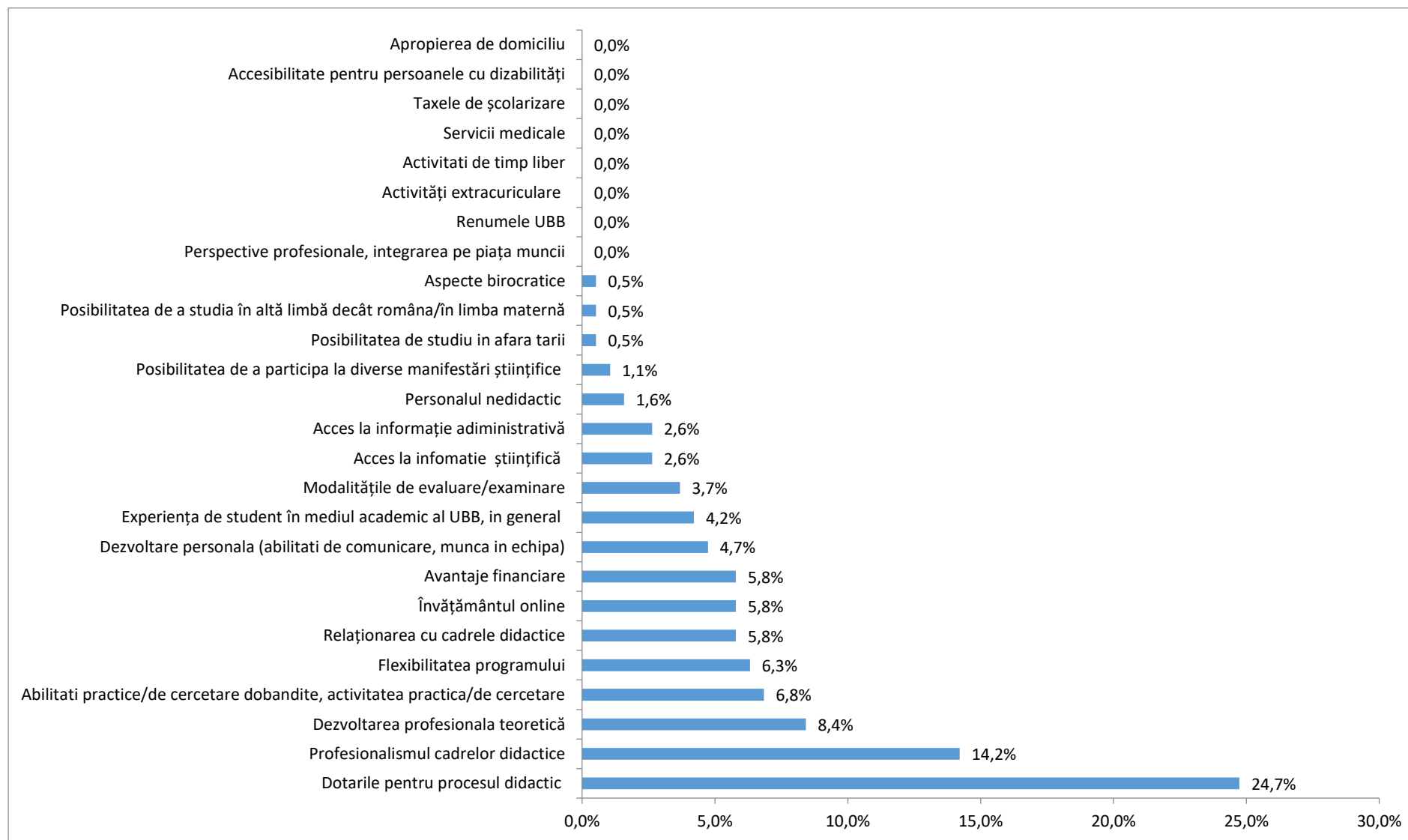


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 37. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia română

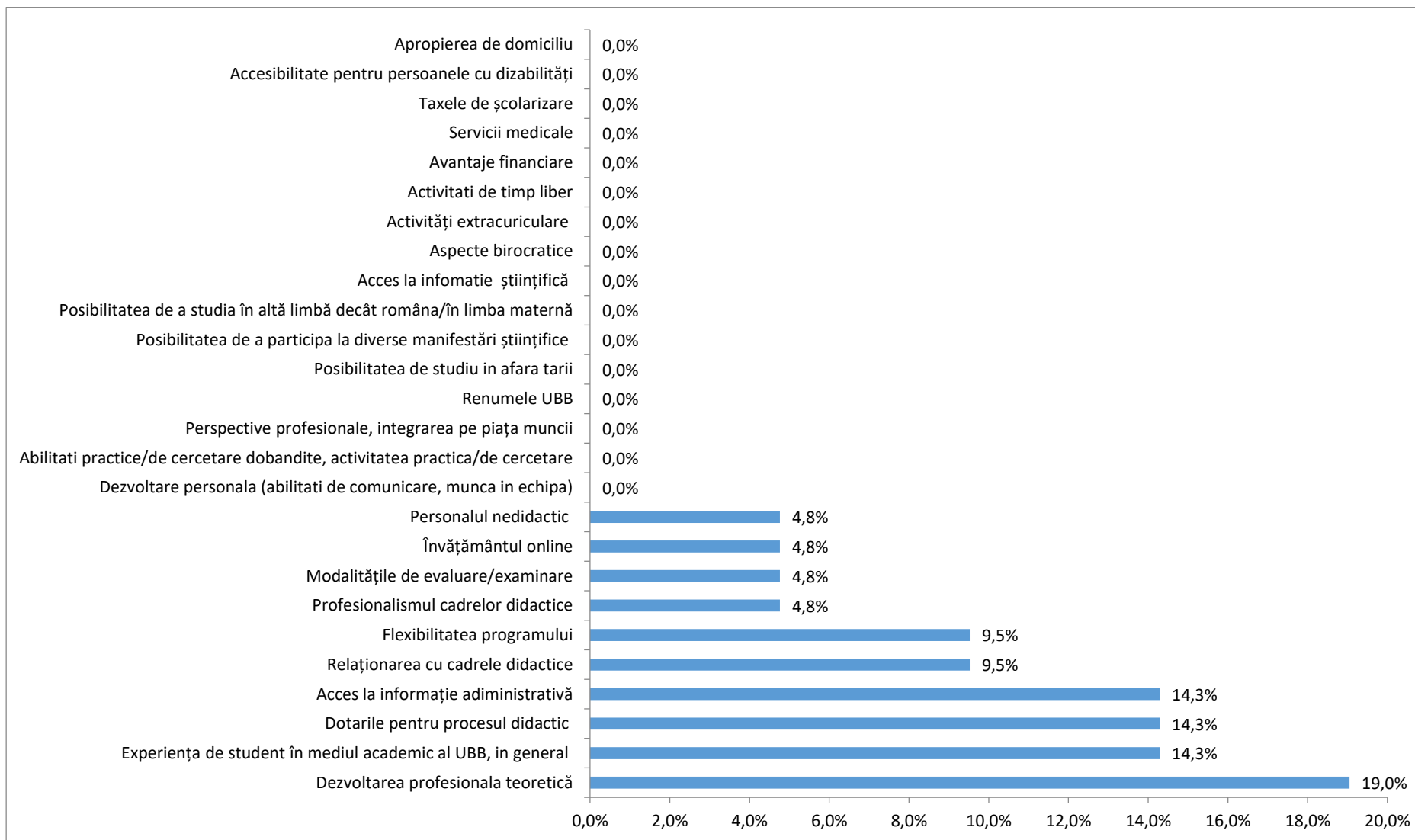


Anexa 38. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia maghiară

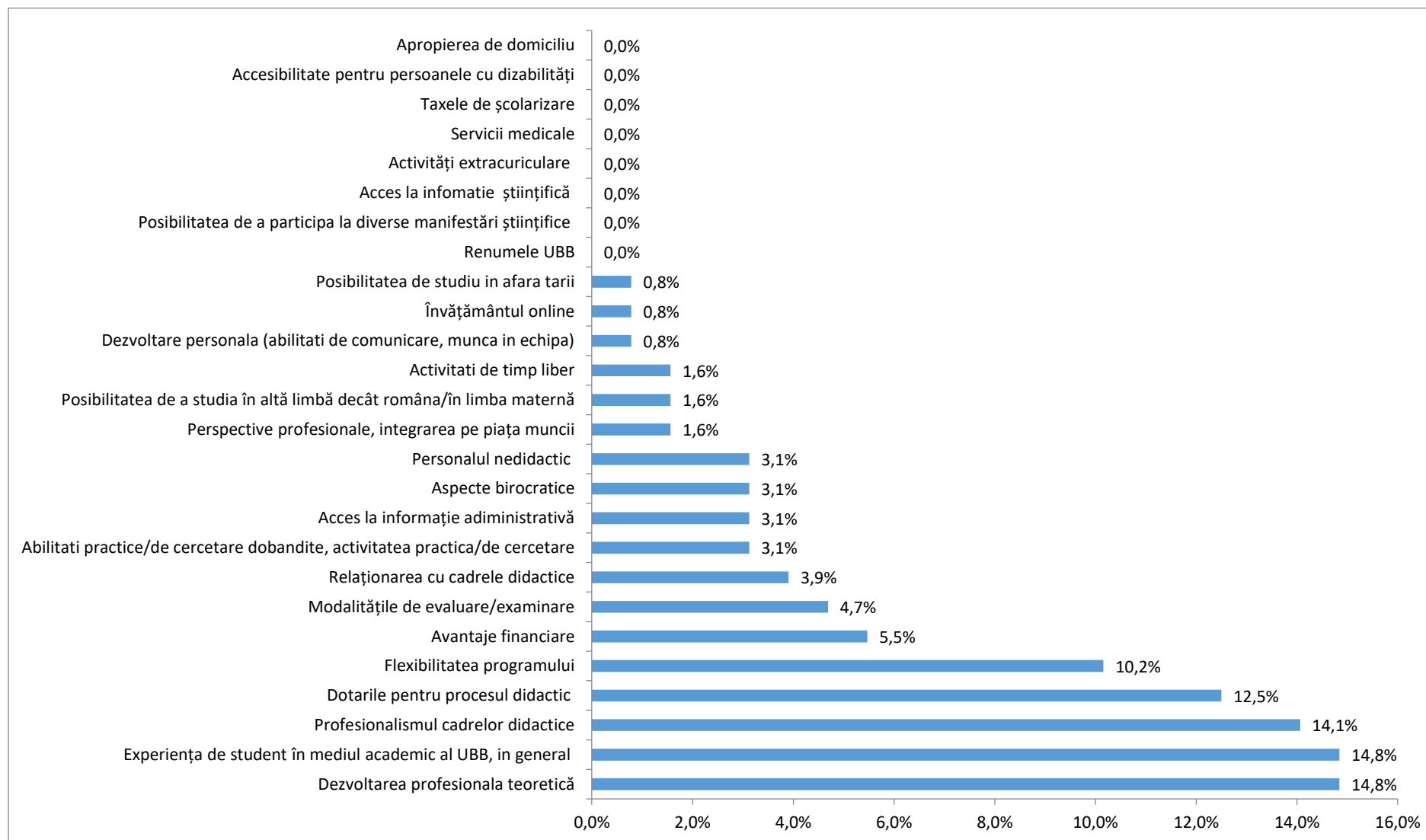


Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 39. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, linia germană



Anexa 40. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, limbile engleză/franceză



Raport privind evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Anexa 41. Aspecte nesatisfăcătoare menționate ca răspuns deschis, studenți străini

