



EVALUAREA FACILITĂȚILOR ȘI SERVICIILOR PENTRU STUDENȚI

Anul Universitar 2023

- RAPORT

Elaborat în cadrul **Departamentului de Asigurare a Calității**

Cuprins

<i>INTRODUCERE</i>	2
A. Secțiunea A	3
A.I. Secretariat.....	3
A.II. Casierie.....	6
A.III. Burse	8
A. IV. Campus	9
B. Gradul de cunoaștere și utilizare.....	11
B.I. Gradul de cunoaștere.....	11
B.II. Gradul de utilizare	12
B.III. Serviciile de cazare.....	13
B.IV. Cantină	17
B.V. Cabinete medicale studențești	19
B.VI. Facilități sportive.....	20
B.VII. Bibliotecă	21
B.VIII. Programul de mobilități Erasmus (de studiu și de practică).....	24
B. IX. Centrul de consiliere psihologică și orientare în carieră	27
B.X. Departamentul de Asigurare a Calității	32
B.XI. Biroul de Incluziune, Diversitate și Egalitate de Șanse (INDES).....	35
B.XII. Programul de tutorat.....	36
B. XIII. Departamentul Studenți Internaționali	38
Concluzii	40



INTRODUCERE

Raportul de față prezintă rezultatele **Evaluarea facilităților și serviciilor pentru studenți** din anul universitar **2022-2023**.

Evaluarea *facilităților și serviciilor pentru studenți* din cadrul Universității de Medicină și Farmacie „Iuliu Hațieganu” Cluj-Napoca se realizează începând cu anul universitar 2023-2024. Aceasta are ca scop **măsurarea gradului de satisfacție al studenților** din cel puțin anul doi de studiu la nivel licență, la oricare din programe. În acest sens, rezultatele evaluării pot constitui o sursă de feedback asupra desfășurării activității departamentelor ce pun la dispoziție facilități și servicii pentru studenți, cât și un potențial fundament pentru îmbunătățirea acestora, având în vedere nevoile studenților, sugestiile și recomandările primite.

În cadrul proiectului **FDI-2023-F-0186**, „*Îmbunătățirea continuă a calității educației prin asigurarea unui mediu de învățare favorabil și eficientizarea deciziilor manageriale*”, pentru atingerea obiectivului de evaluare anuală a gradului de satisfacție a studenților privind facilitățile și serviciile suport oferite de universitate. Fluxul are ca scop colectarea anuală de feedback din partea studenților de la nivel licență, prin intermediul unui chestionar.

Pentru elaborarea itemilor de chestionar, Departamentul de asigurare a calității a colaborat cu reprezentanții tuturor serviciilor. Departamentul a derulat întâlniri cu reprezentanții structurilor administrative ale universității (7 reprezentanți – Direcția General administrativă, Bibliotecă, Biroul Erasmus+, Departamentul studenți internaționali, Biroul INDES) pentru a agreea tematicile și întrebările din chestionarul de evaluare a serviciilor.

În perioada august-septembrie a fost dezvoltat **sistemul informatic** existent pe platforma internă a universității prin crearea unui nou flux pentru colectarea de date privind satisfacția studenților față de facilitățile și serviciile suport puse la dispoziție de universitate.

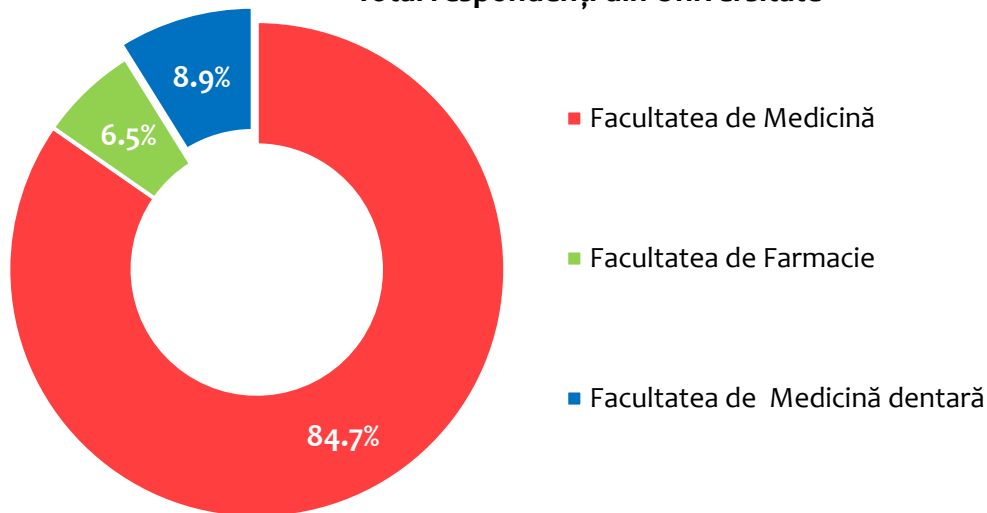
După elaborarea și digitalizarea chestionarului, strategia de culegere a datelor a fost prezentată reprezentanților organizațiilor studențești (OSM, OSF, OSS, EMSA, CMC) în cadrul unei ședințe la care au participat 8 studenți, ce au contribuit la revizuirea formularului, iar mai apoi la diseminarea informațiilor în perioada de culegere a datelor.

Perioada de culegere a datelor a avut loc între **datele 23 octombrie – 5 noiembrie 2023**, un chestionar fiind aplicat în format electronic.

Evaluarea se realizează pe platforma internă a universității: **digital.umfcluj.ro**, respondenții au primit mesaje automate din platformă pe email-urile instituționale, care cuprindeau o descriere sintetică a evaluării și linkul unic de completare.

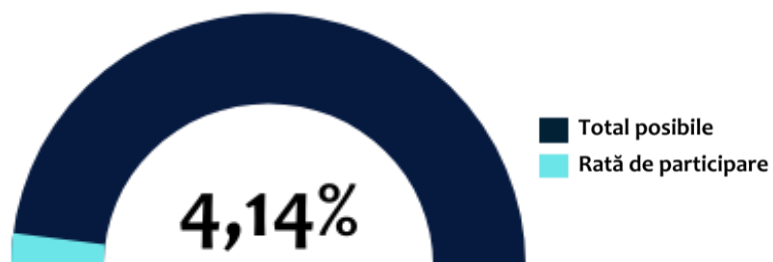
În primul an de aplicare a chestionarului, au participat **248** de respondenți, după cum urmează:

Total respondenți din Universitate



Totalul de respondenți din Universitate a fost de 248, din 5988 posibile (4,14%). Pentru Facultatea de Medicină au participat 210, din 4228 de studenți (4,97%). Pentru Facultatea de Farmacie au fost 22 de respondenți, dintr-un număr de 661 posibil (3,33%), iar pentru facultatea de Medicină Dentară numărul de respondenți a fost de 16 din 1099 (1,46%).

Rată de participare



Chestionarul a cuprins **două secțiuni** prin care s-a urmărit identificarea gradului de satisfacție privind facilitățile și serviciile oferite de universitate:

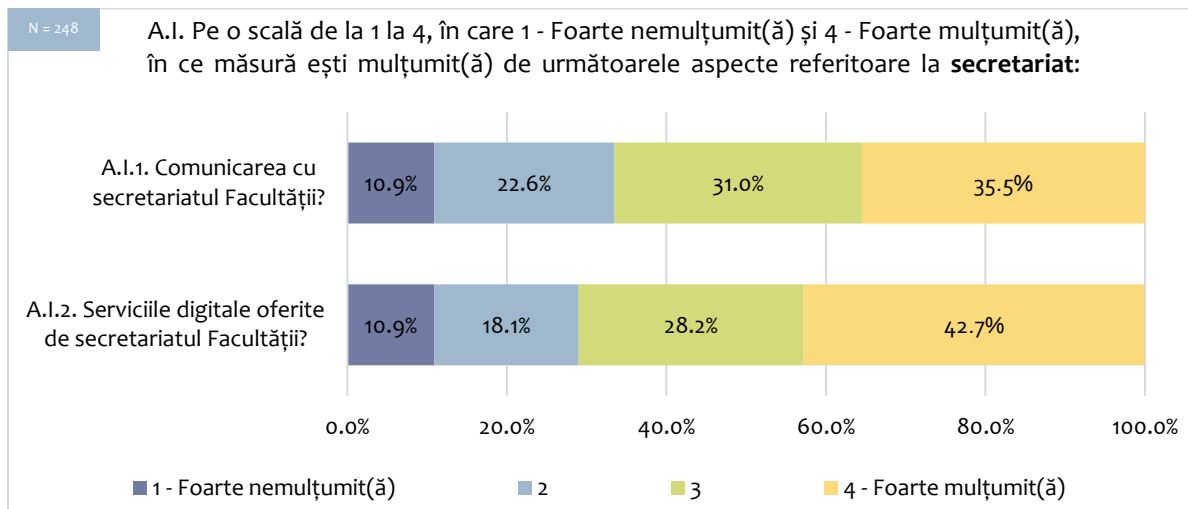
- **Secțiunea A** a urmărit să identifice calitatea serviciilor uzuale, frecvent utilizate de către studenți.
- **Secțiunea B** a avut drept scop stabilirea gradului de **cunoaștere** și **utilizare**, iar apoi înregistrarea calității serviciilor, așa cum este percepută de studenți.

A. Secțiunea A

A.I. Secretariat

Dintre participanți la evaluare secțiunii de secretariat, **66,5%** (106 respondenți) s-au arătat mulțumiți și foarte mulțumiți de **comunicarea cu secretariatul**, iar ceilalți **33,5%** respondenți fiind nemulțumiți de comunicarea cu studenții (**total nemulțumit și foarte nemulțumit -72 de respondenți**).

Analizând răspunsurile studenților legate de **serviciile digitale oferite de secretariatul Facultății**, distingem că **70,9%** sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de funcționarea serviciilor digitale, iar **29%** resimt că digitalizarea acestor servicii nu a fost îndeajuns de eficientă.



Mediile pentru cei doi itemi sunt apropiate de $\frac{3}{4}$, indicând astfel mai degrabă mulțumirea cu aceste servicii, existând totuși o abatere standard de aproximativ 1, ceea ce indică existența unor situații punctuale care generează un nivel mai scăzut de satisfacție, ce pot fi deduse din răspunsurile la întrebarea deschisă. Un aspect punctual în acest context este reprezentat de serviciile digitale oferite de secretariatul Facultății, care au obținut o medie de **2,91/4**. Această medie indică faptul că există neajunsuri în acest domeniu de activitate, indicând astfel că îmbunătățiri sau ajustări ar putea fi benefice pentru a completa mai bine nevoile și așteptările studenților. Prin evaluarea detaliată a răspunsurilor la întrebările deschise, vom putea identifica mai precis natura acestor neajunsuri și să propunem soluții specifice pentru a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite.

	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Comunicarea cu secretariatul Facultății	3,03	1.024
Serviciile digitale oferite de secretariatul Facultății	2,91	1.006
Răspunsuri valide N	248	

Observații legate de secretariat și registratură

Studenții respondenți la chestionarul despre servicii și facilități studențești consideră că atitudinea personalului de la Departamentul Registratură lasă de dorit, acesta având o atitudine și un limbaj neadecvate față de ei.

„Probleme sunt cu doamna de la registratură care repezește toți studenții, vorbește urât cu noi de parca o deranjam pe dansa rugând-o sa ne treacă un număr de registru pe cereri. Consider că doamna de la Registratură are o atitudine total nepotrivită pentru locul de munca pe care îl are. Nu cred că este frumos ca atunci când intri pe ușa și ești politicos, doamna de acolo sa aibă o privire și un comportament lipsit de respect. Pe lângă că nu mi-a răspuns la formula de salut, mi-a mai adresat si următorul eufemism" în puii mei". Țin sa precizez că nu sunt singurul caz. Sunt mulți colegi care de a lungul timpului au întâmpinat astfel de dificultăți în a conversa cu ea.



„The lady at the registratura office is always unfriendly and annoyed. It would be nice not to go there every time and make a request for each and everything (why not online requests???)”

În aceeași ordine de idei, studenții au avut observații negative și despre personalul de la serviciul Secretariat, spunând despre acestea că sunt nepoliticoase și, de cele mai multe ori, nedispuse să ajute persoanele care le cer ajutorul. Aceștia menționează că unele dintre secretare sunt constant nemulțumite și agresive și sunt acuzate că hărțuiesc studenții sau că dau dovadă de favoritism.

„Doamna secretară de la facultatea de Medicină Dentară ar putea fi mai politicoasă cu studenții și să fie mai dispusă să-i ajute, am avut momente când mi-a răspuns urât și părea foarte deranjată când am rugat-o să mă ajute.”

„O comunicare mai empatica, mai puțin ironică vis a vis de studenți din partea anumitor secretare. Nu generalizez.”

„De multe ori nu ne răspunde secretara la email-uri, dar in restul serviciilor este mulțumitor. La secretariat singurul minus este atitudinea penibil de jenanta a secretarelor, in special a celei de la registratura. Mereu crispata si deranjata ca ai acte de rezolvat.”

„In the secretary they only yell at people for no reason, they do not offer any help. Communication takes very long time.”

”La secrétaire [...] devrait mieux respecter les étudiants lors d'une discussion. Ce n'est pas normal d'être toujours angoissé lorsqu'il faut venir lui parler car on sait qu'on ne va jamais obtenir son aide mais plutôt sa désapprobation que ce soit pour un problème personnel ou commun. ”

Studenții menționează faptul că ar fi nevoie de un nivel ridicat de confidențialitate a mediilor semestriale.

„Sugerez secretariatului să nu mai publice liste cu mediile generale, acestea pot fi trimise individual prin platformă. Sugestia vine din cauza faptului că există persoane care au reușit să aibă acces la codurile altor colegi și le invadează confidențialitatea.”

Respondenții chestionarului pun accent pe faptul că o automatizare în mediul online a întregii părți administrative ar simplifica și grăbi depunerea de cereri, dosare sau alte documente și avizarea acestora.

De asemenea, aceștia spun că i-ar ajuta ca programele de la secretariat, registratură și casieră să fie postate în mediul online.

„Pentru secretariat ar trebui introdus ceva online de depunere de cereri/dosare etc, acum pentru burse s-a stat enorm la cozi degeaba.,,

„Nu sunt mulțumită de faptul că documentele nu pot fi trimise online și pentru depunerea bursei astăzi a trebuit să stau la coadă la registratură după 20 de studenți și la coadă la biroul pentru burse după alți 20 de studenți. De asemenea, săptămâna trecută am așteptat la coada la biroul pentru depunerea bursei studenți. Nu era nimeni în birou, însă toți studenții de la coadă au așteptat pentru că nu era niciun bilețel pe ușă care să anunțe că doamna respectivă e în concediu, bolnavă. A ieșit cineva de la alt birou care ne-a transmis acest fapt, după jumătate de oră. Când nu este cineva disponibil este recomandat să anunțe, pentru a nu încurca activitatea altor oameni.”

„Les interactions avec la secrétaire sont irrespectueuses, autant en personne que par courriel elle parle mal aux élèves systématiquement. Elle pose toujours des problèmes et des blocages dès que nous devons résoudre un problème administratif, et ceci quand elle répond. Les études en médecine sont déjà assez stressantes pour avoir en plus un stress supplémentaire avec cette personne. Toute la partie administrative pourrait être automatisé, autant les certificats de scolarité, comme les notes et les paiements des absences ou autres. Par rapport aux notes, à ce jour nous n'avons pas un site où on puisse avoir la globalité de toutes nos notes de tous les ans.”



„Să se încerce un mod mai rapid de trimitere a adeverințelor sau actelor cerute de la secretariat. Înțeleg ca până se semnează durează, dar uneori este important să le primim cât mai repede.”

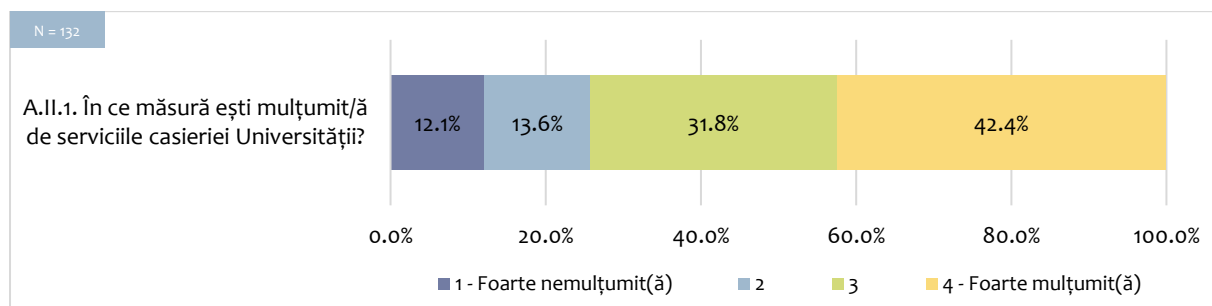
Studentii amintesc și faptul că orarul acestor servicii se suprapune peste cel al cursurilor și/sau stagiilor la care trebuie să fie prezenți astfel că de multe ori nu pot ajunge în timp util la secretariat, registratură sau casierie. În acest sens, recomandă și prelungirea programului acestor departamente.

Nu în ultimul rând, studenții evaluează în mod negativ atenția pe care personalul de registratură îl acordă documentelor importante pe care cei dintâi trebuie să le ducă fizic de fiecare dată.

„Aș dori să las un mic comentariu despre un serviciu oferit de alt departament și anume de registratură . Doamna de acolo mi-a pierdut convenția cadru pe care eu am depus-o în original în data de 2 octombrie și am aflat abia cu 2 zile înainte de a se termina perioada de depunere ca eu pe tabelul doamnei secretare apar ca și cum nu as fi dus convenția cadru și dovada de asigurat. Am aflat aceasta informație de la o colegă, am contactat-o pe doamna secretară și mi s-a spus să aduc copii la aceste documente . Acum dacă se poate să adresez o întrebare plauzibilă: Vi se pare normal să depun acte cu date personale la o instituție și ele să fie pierdute, ba mai mult tot eu să repar greșeala instituției având în vedere ca documentele au fost trimise și în format online ? Sunt ferm convinsă că mi sa spus să aduc eu personal copii color la acele documente ca sa nu le mai caute doamnele respective [...] Mai țin să menționez ca i le-am predat în mână doamnei, cutia din fața camerei ei nu era în data de 2 octombrie.,,

A.II. Casierie

Studentii care au intrat în contact cu **serviciile casieriei** universitare afirmă faptul că au fost mulțumiți și foarte mulțumiți (**74,2%**) de aceste servicii. Totuși, există un procent de **25,7%** în opinia cărora interacțiunea cu studenții poate fi îmbunătățită.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Serviciile de casierie	3,05	1.025
Răspunsuri valide N	132	

Media realizată în cazul serviciilor de casierie a înregistrat o medie de **3,05**, indicând o satisfacție generală, iar abaterea standard de 1,025 indică variabilitatea datelor în jurul acestei medii. Cu o medie peste aproximativ 3 pe o scară de la 1 la 4, rezultatele sugerează în mod general o percepție pozitivă asupra casieriei, însă, cu toate acestea, abaterea standard semnalează că există o variație între evaluările studenților.

Observații legate de casierie

În ceea ce privește observațiile studenților legate de serviciile oferite de casierie, o mare parte din ei spun că acestea ar trebui modernizate și digitalizate astfel încât să fie foarte mult



ușurate procesele conexe. De asemenea, sugerează posibilitatea unor programări pentru a scurta timpul de așteptare și crește eficiența. Studenții menționează că, de cele mai multe ori, cozile sunt foarte lungi la acest birou și că pierd foarte multă vreme așteptând pe coridoare, mai ales când e perioada măririlor.

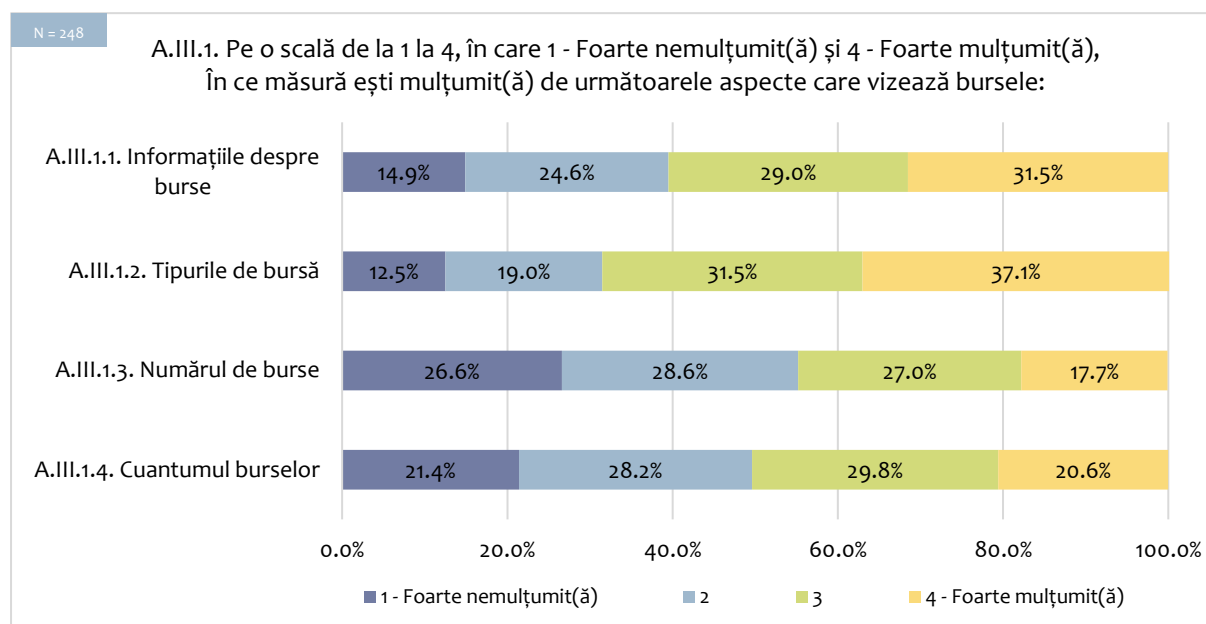
„La casierie - dacă ar fi mai mulți angajați sau dacă s-ar putea merge acolo pe bază de programare, ar fi minunat, pentru că sunt perioade (de exemplu când sunt restanțe) în care se face ditamai coada de așteptare; odată am fost să-mi plătesc o restanță și, în timp ce așteptam la coadă, doamna casier se plângea că simte că nu face față volumului de muncă și că o să lucreze doar cât apucă și cât o țin puterile și în rest Dumnezeu cu mila.”

De asemenea, se face referire la atitudinea generală a personalului de la casierie (în tandem cu cel de la registratură și secretariat) care lasă de dorit, iar studenții și-ar dori să fie întâmpinați de persoane respectuoase și răbdătoare

A.III. Burse

Ancheta a detaliat aspectele referitoare la sistemul de burse: informațiile primite de studenți, tipurile și numărul de burse alocate pe fiecare categorie, precum și cuantumul burselor. Dintre cele patru aspecte investigate, s-a înregistrat un grad mai ridicat de satisfacție față de **tipurile de bursă și informațiile primite**, respectiv un grad mai degrabă ridicat de nemulțumire în privința **numărului și a cuantumului burselor**.

Aproximativ **68,6%** dintre studenți se declară mulțumiți și foarte mulțumiți de tipurile de burse oferite. **60,5%** dintre participanți exprimă niveluri semnificative de satisfacție în ceea ce privește comunicarea acestor informații.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Informații despre burse	2.77	1.053
Tipuri de bursă	2.93	1.030
Număr de burse	2.36	1.059
Cuantumul burselor	2.50	1.046
Răspunsuri valide N	248	

Opiniile devin mai nuanțate în privința **numărului de burse**, peste jumătate dintre respondenți fiind nemulțumiți de acest aspect (**55,2%** - total exprimă nemulțumit și foarte nemulțumit). Ultima sferă de analiză s-a focalizat asupra **cuantumului burselor**, subliniind de asemenea un procent de aproape jumătate de respondenți nemulțumiți (**49,6%** - total nemulțumit și foarte nemulțumit).

Observații legate de burse

Studenții prezenți la evaluarea serviciilor și facilităților din cadrul universității au identificat mai multe neajunsuri în ceea ce privește bursele oferite.

În primul rând, mulți studenți spun că sunt prea puține burse raportat la numărul persoanelor care studiază la UMF și că ar trebui suplimentate, dar și că ar trebui oferite mai mult pe criterii meritorii (poate chiar scăzută puțin media finală de beneficiere).



„Ar trebui să se acorde mai multe burse de merit deoarece diferențele între medii sunt destul de mici și cine are media peste 9 consideră că depune eforturi mari în ceea ce privește dezvoltarea sa academică.”

În al doilea rând, studenții consideră cuantumul burselor ca fiind insuficient și că, în consecință ar trebui mărit, mai ales raportat la creșterea prețurilor și a inflației (banii nu ajung pentru a face o reală diferență în bugetul acestora și a le face viața de student mai ușoară). În aceeași idee, ei menționează discrepanțele între cuantumul oferit de UMF și celelalte instituții universitare din Cluj-Napoca, spunând că universitatea la care sunt oferă cele mai mici burse.

„Cuantumul burselor de merit ar trebui mărit deoarece acesta nu mai corespunde nevoilor actuale, date fiind creșterile accelerate ale prețurilor. Cuantumul burselor este foarte mic și nu oglindește munca studenților. De asemenea, aș propune ca primii 5 studenți pe an, conform mediilor să beneficieze de bursă de merit tip A, chiar dacă media acestora nu e 10.”

Apoi, se face referire și la nemulțumirile generale cu privire la procedurile necesare pentru a obține bursele sociale și medicale (procesul este unul complicat și greu, iar mulți studenți consideră că unele afecțiuni medicale sunt tratate cu dublă măsură).

„Consider că atunci când vine vorba despre bursele sociale, lista cu documente necesare nu este prea clară, având în vedere că atât medicul, cât și secretariatul susțin că sunt necesare sau nu anumite documente. De asemenea, cred că perioada de depunere a dosarelor este prea scurtă, având în vedere că primirea adeverinței durează uneori mai mult de o săptămână, adăugând la asta și restul timpului petrecut pe drum alergând de la un doctor la altul pentru a acumula toate documentele necesare. Totodată, nu este precizat numărul de burse sociale medicale sau criteriile după care vor fi oferite, lucru care va fi evident subiectiv.”

Nu în ultimul rând, respondenții își fac cunoscută dorința de a avea informații mai clare și actualizate cu privire la criteriile de acordare a burselor deoarece acestea nu sunt suficiente la momentul curent, dar spun și că ar ajuta foarte mult dacă ar putea depune online dosarele pentru bursele aferente, astfel înlesnind cu mult procesul.

„În legătură cu informațiile legate de burse, cazul pe care l prezint este despre bursa sociala. As dori ca secretara care se ocupa de bursele sociale sa se pună de acord cu juristul facultății și sa nu mai transmită informații eronate în legătură cu bursele sociale.”

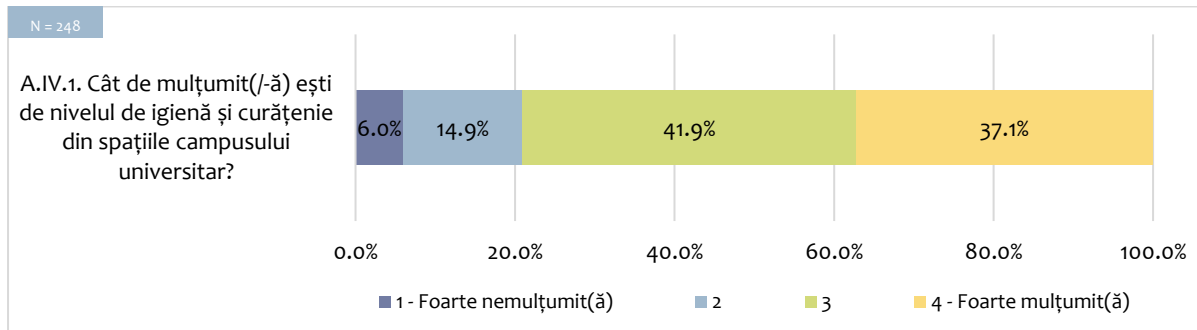
„Cererile pentru eliberarea de Adeverințe nu se mai pot depune online, ceea ce crește semnificativ coada de la registratură. Ar fi util și pentru noi dacă Adeverințele se depun și se eliberează în format online.”

„Legat de burse, ar ajuta o informare mai exactă despre documentele necesare și depunerea dosarelor. Consider că, cel puțin anul acesta, informarea despre depunerea dosarelor pentru bursa sociala a fost sub orice critică. Când a fost doamna în concediu medical, când a trebuit să stăm la cozi imense ca să ajungem acolo să îți spună ca nu e bun că lipsește nu știu ce și din nou aceeași poveste.”

A. IV. Campus

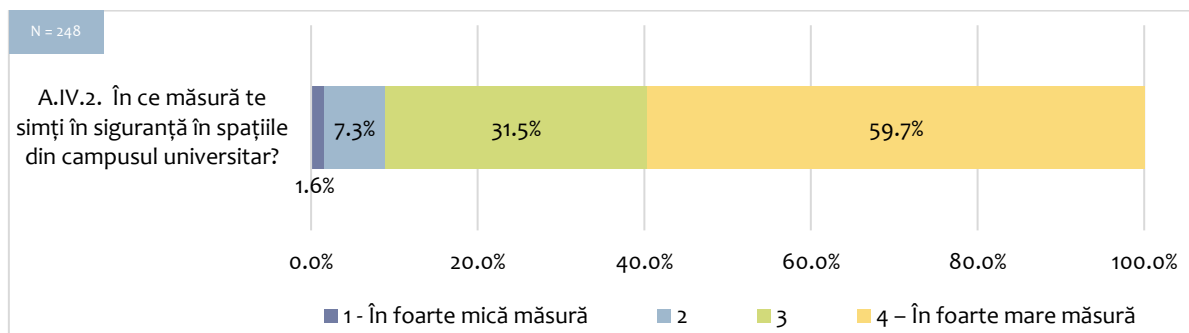
În privința campusului, au fost evaluate două aspecte: **nivelul de igienă și curățenie**, respectiv **gradul de siguranță**.

Conform datelor obținute, **79%** dintre respondenți manifestă satisfacție **față de starea igienei din spațiile campusului** (mulțumit și foarte mulțumit).



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Igiena și curățenia din spațiile campusului universitar	3.10	.869
Răspunsuri valide N	248	

Printre diversele aspecte ale campusului, se realizează o monitorizare a **gradului siguranță** resimțit de către studenți în cadrul spațiilor dedicate lor. Conform rezultatelor obținute din analiza formularelor, se constată că un procent semnificativ de **91,2%** dintre respondenți exprimă în mare și foarte mare măsură satisfacție în ceea ce privește nivelul de securitate din campusul universității. Cu toate acestea, există un procent de **8,9%** dintre studenți ce raportează că percep spațiile campusului ca fiind în mică și foarte mică măsură sigure.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Siguranță în spațiile din campusul	3.10	.869
Răspunsuri valide N	248	

Observații legate de campus

Printre principalele observații legate de campus obținute din chestionarul de evaluare a serviciilor și facilităților se numără lipsa curățeniei sau a dotărilor de bază când vine vorba de igienă (săpun, hârtie igienică, etc.) deoarece în majoritatea clădirilor ce țin de administrația universității, dar și a spitalelor în care se desfășoară stagii, acest aspect lasă de dorit. Curățenia pare să fie o

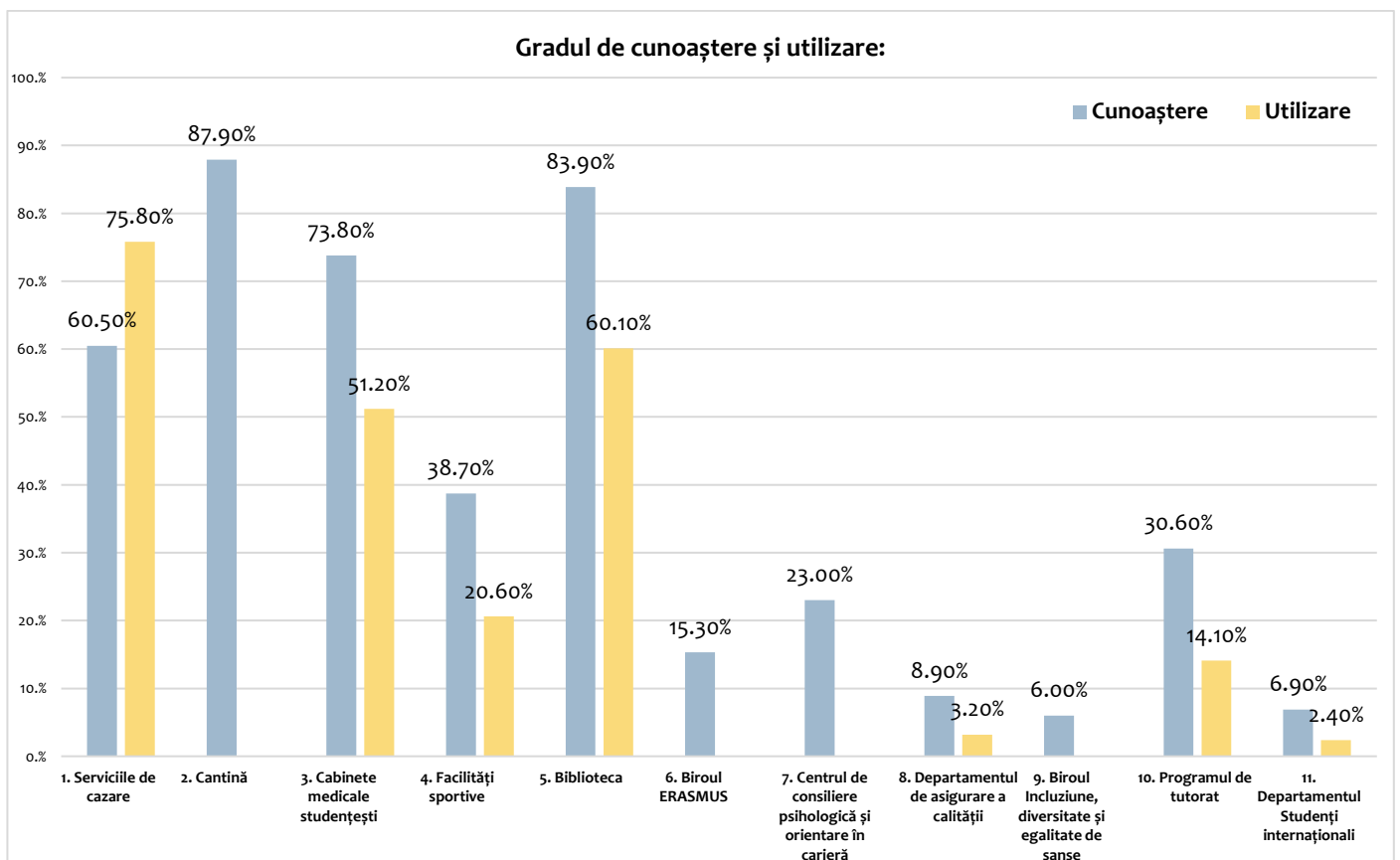
problemă generală menționată de către studenți, iar aceștia și-ar dori un nivel mai crescut de curățenie și de renovare a acelor părți din campus care necesită acest lucru.

Apoi, studenții menționează nivelul de aglomerație din campus și, implicit, lipsa siguranței pietonale cu care se confruntă. Aceștia spun că ar trebui limitată circulația autoturismelor în zonele cu multe amfiteatre și sporită siguranța generală în incinta campusului. Totodată menționează și nevoia unei iluminări mai eficiente astfel încât să fie reduse incidentelor negative ce se petrec în zonele prost luminate.

„Accesul în căminele universității ar putea fi făcut pe baza de cartela de acces, datorită faptului că tocmai ce s-a semnalat pătrunderea unei persoane străine în spațiile comune ale căminului H10, iar locatarii s-au simțit în pericol.”

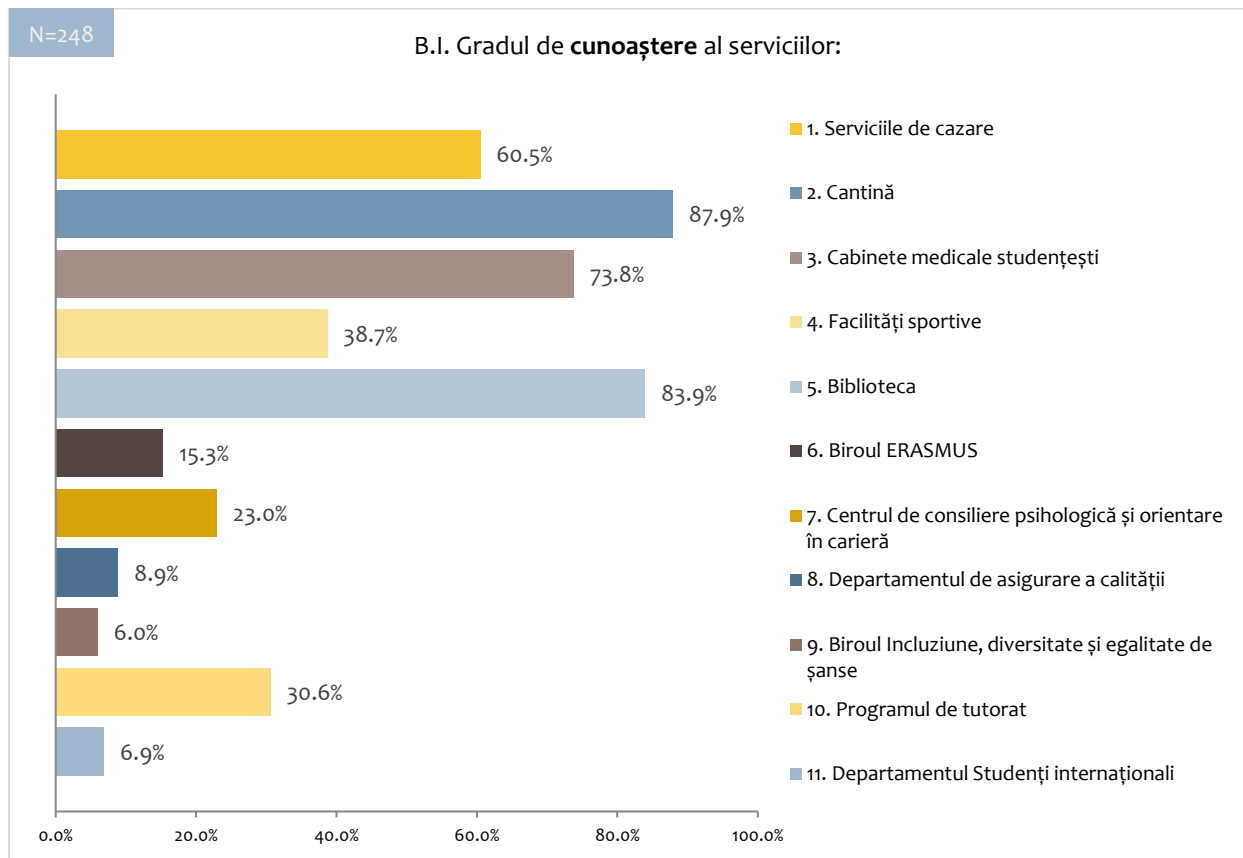
De asemenea, și-ar dori repararea automatelor de cafea deoarece multe dintre ele nu funcționează de obicei.

B. Gradul de cunoaștere și utilizare



B.I. Gradul de cunoaștere

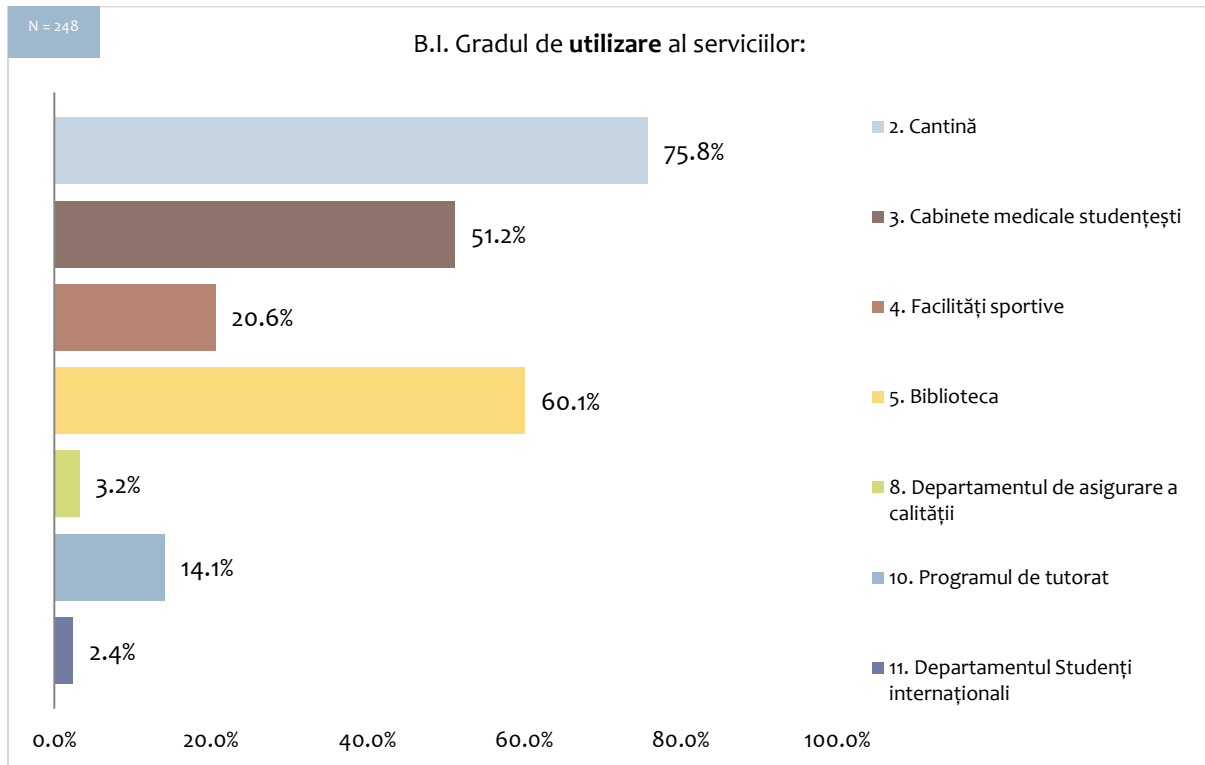
Chestionarul urmărește **gradul de cunoaștere** a serviciilor și facilităților universitare, pentru a putea gestiona ulterior metodele de informare către studenți asupra facilităților destinate acestora, iar mai apoi pentru a insista în anumite departamente pentru a-și îmbunătăți activitatea desfășurată.



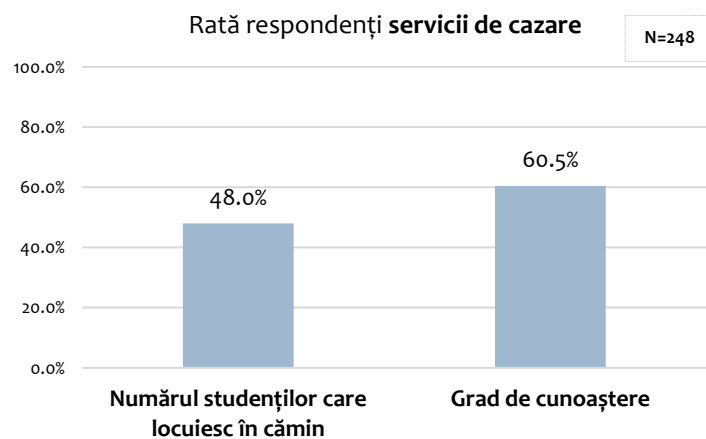
Printre cele mai **cunoscute facilități** se enumeră serviciile cantinei universitare (218 respondenți) și serviciile oferite de bibliotecă (208 respondenți), urmate de un grad de cunoaștere ridicat pentru cabinetele medicale studențești (183 respondenți), serviciile de cazare (150 respondenți), facilitățile sportive (96 respondenți) și programul de tutorat (76 respondenți). Mai puțin cunoscute de studenți de la nivel licență, se numără Biroul de incluziune, diversitate și egalitate de șanse (15 respondenți), Departamentul de studenți internaționali, Departamentul de asigurare a calității (22 respondenți) și Centrul de consiliere psihologică și orientare în carieră (57 respondenți).

B.II. Gradul de utilizare

De asemenea, chestionarul a colectat și informații privitoare la **gradul de utilizare** a facilităților și serviciilor, iar printre cele mai utilizate dintre acestea sunt cantina (188 respondenți), biblioteca (149 respondenți), cabinetele medicale studențești (127 respondenți), facilitățile sportive (51 respondenți), programul de tutorat (35 respondenți), Departamentul de Asigurare a Calității (8 respondenți) și Departamentul de studenți internaționali (6 respondenți).



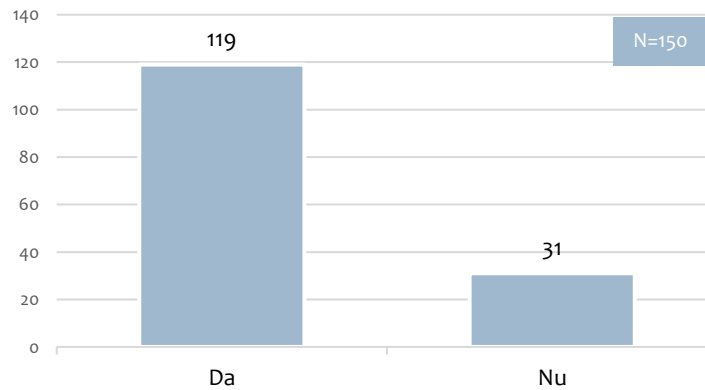
B.III. Serviciile de cazare



B.III.1. Pondere locuire cămin

În ceea ce privește căminele, chestionarul a inclus o dimensiune referitoare la rata de locuire în cămine, unde 119 studenți au afirmat că locuiesc în cămin.

B.III.1. De când ești student(ă), locuiești sau ai locuit într-unul din **căminele studențești** ale Universității?



Datele furnizate indică că o majoritatea a respondenților, adică **119**, au locuit în căminele studențești ale Universității în timpul perioadei lor de studenție, în timp ce **31** nu au ales această opțiune. Acest rezultat poate sugera că o proporție semnificativă a studenților preferă sau au preferat să trăiască în căminele studențești, care sunt adesea o opțiune de cazare convenabilă și accesibilă pentru studenți.

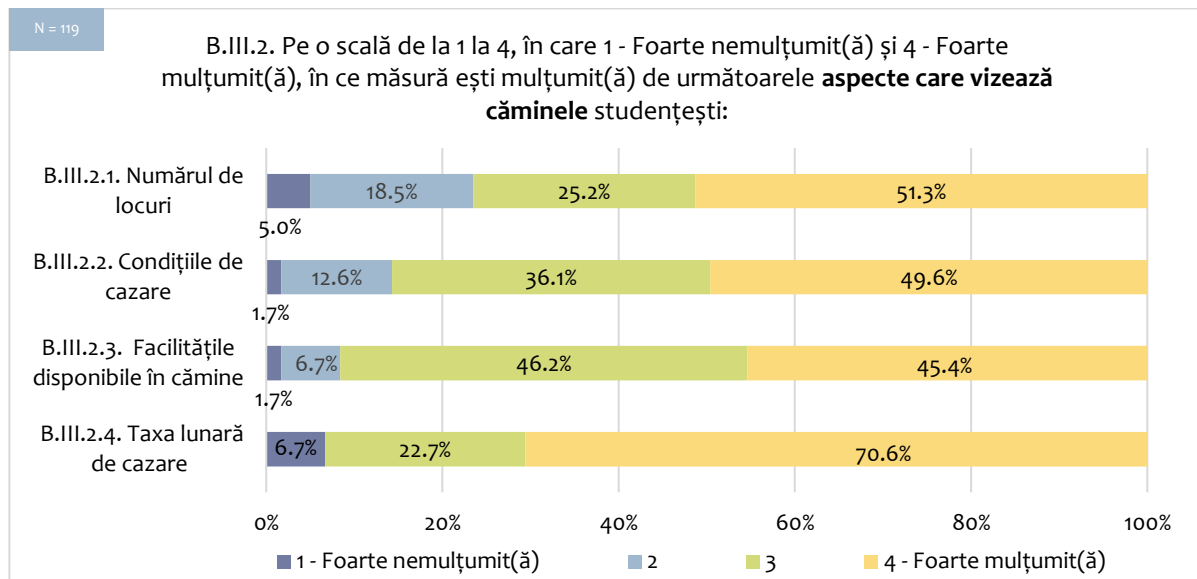
B.III.2. Satisfacție facilitățile căminelor studențești

Mai mult decât o privire de ansamblu asupra ratei de locuire în cămine, formularul a analizat și satisfacția față de facilitățile căminelor studențești, prin proprietățile care le vizează.

Cu privire la **numărul de locuri**, **76,5%** din studenți sunt mulțumiți și foarte mulțumiți de numărul de locuri acordate în cămin. **Condițiile de cazare** sunt considerate de către respondenți în măsură de **85,6%** mulțumitoare și foarte mulțumitoare. Cât despre **facilitățile disponibile**, respondenții se declară mulțumiți și foarte mulțumiți în procent de **91,6%** de condițiile întâlnite în cămine.

O altă dimensiune analizată, a fost gradul de mulțumire față de **taxa lunară**, unde studenții au fost mulțumiți și foarte mulțumiți în proporție de **93,3%** de regia ce o plătesc.

Așadar, rezultatele indică faptul că universitatea a reușit să ofere condiții de locuire și facilități care corespund așteptărilor studenților, contribuind astfel la o experiență pozitivă în cadrul căminelor universitare.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Numărul de locuri	3,23	.925
Condițiile de cazare	3.34	.762
Facilitățile disponibile în cămine	3.35	.684
Taxa lunară de cazare	3,64	.607
Răspunsuri valide N	119	

Studenții sunt, în general, mulțumiți de căminele universitare, având evaluări pozitive pentru numărul de locuri (**3,23/4**), condițiile de cazare (**3,34/4**), facilitățile disponibile (**3,35/4**), și taxa lunară de cazare (**3,64/4**). Totuși, există o variație semnificativă în percepțiile privind numărul de locuri, sugerând posibile diferențe de opinie între studenți reflectată prin abaterile standard de **0.500**.

B.III.3. Observații și sugestii referitoare la serviciile și facilitățile de cazare

În ceea ce privește observațiile și sugestiile studenților respondenți cu privire la facilitățile căminelor, acestea sunt după cum urmează:

Printre principalele nemulțumiri ale studenților se numără repartizarea locurilor în cămine. Există nemulțumire cu privire la alocarea locurilor în căminele considerate mai bune, unde studenții de la Facultatea de Farmacie au primit un număr redus de locuri. Totodată există critici aduse procedurilor de cazare, menționând că există practici necorespunzătoare privind rezervarea locurilor (alocarea locurilor pe pile sau alte căi neoficiale). În acest sens, studenții fac apel la transparență în acest proces și afișarea mediilor de intrare în fiecare cămin.

"În primul rând, administrația. Sper că nu este o informație nouă următoarea: nu se intră într-o oarecare măsură pe merit. În primul rând cunosc nenumărate cazuri care și-au rugat colegii cu medii similare să se cazeze în același cămin ca ei și atunci la cazare câțiva din colegii lor de camera vor fi doar fictiv acolo și se transformă în garsonieră. Adminii din cămine permit acest lucru în baza justificării: s-au prezentat la cazare, plătesc. Adminii de cămin țin camere pentru studenți. Fie pe bani, fie vorbești în prealabil să ți se rezerve nu știu ce cameră îți place ție. Dacă încerci să candidezi pentru șefie de palier/cămin și reprezinți o amenințare pentru cei care deja au vorbit cu admina și ceilalți, ți se va spune următorul lucru: aaaa, oricum candidează deja cate 2 pe fiecare palier, ce rost ar mai avea să candidezi și tu, dar dacă chiar vrei, e vot

(practic ei nu te pot opri, apoi află ca ai fost singurul care a avut competiție și de fapt nu erau câte 2 candidați pe fiecare palier, nici pomeneală). Nu știi cât de corect e fața de cei care chiar au nevoie de un loc în cămin să afle de la colegi de-ai lor au plătit/mituit/dat sticla de ceva administratorul ca să-i mute în cămin deși ei nu erau pe liste. Era vorba despre ceva nondiscriminare, dar mă rog. În afara de asta cum e posibil să nu se rezolve probleme simple de igiena în cămine cum ar fi ventilatoare în bai? În baza ca nu găsesc de alea care se potrivesc acolo, dintr-o oarecare coincidență știu ce se potrivește în locul ventilatorului din baie și aș putea să mă duc personal la vreun magazin de bricolaj să achiziționez unul. Fără ventilator în baie = mucegai. S-a încercat rezolvarea problemei că curge apa în dușuri, s-a rostuit PESTE MUCEGAI și doar în 2 colțuri deci practic nu s-a rezolvat nimic. Nu știi, dar mucegaiul de acolo nu cred că e tocmai igienic. Deci administrația pune mai multe probleme decât condițiile. La final de an se verifică mult prea superficial camerele și rămân murdare.”

Unii studenți subliniază importanța locurilor speciale pentru cazurile sociale, dar aduc în discuție faptul că studenții implicați în activități de cercetare ale UMF nu au locuri rezervate.

Apoi, studenții menționează nevoia urgentă de renovări în ceea ce privește multe dintre cămine. Există câteva mențiuni referitoare la starea proastă a unor cămine precum B13 și B11, cu probleme legate de igrasie și absența ventilatoarelor în băi, dar și căminele 9 și 10 care sunt caracterizate ca fiind într-o stare foarte proastă. Astfel, aceștia solicită îmbunătățirea condițiilor de cazare și renovarea unor cămine.

„Condițiile în căminele 9 și 10 sunt deplorabile. Băile și bucătăria sunt aproape infecte. La baie, dușurile au perdele (nici măcar uși) și chiuvetele sunt în permanență murdare. Filtrele de apă sunt uzate și ar trebui schimbate mai des (nu o dată am pățit să îmi pun apa de la filtru și să fie ușor vâscoasă). Acesta poate fi o sursă de îmbolnăvire, fiindcă apa cu siguranță nu este curată după culoare și gust. Precizez că acest lucru nu este bine reglementat și că filtrele se cumpără de către studenți.”

De asemenea, există o dorință exprimată de a minimiza neegalitățile de confort dintre camere, dar și de alocare a unor fonduri mai mari pentru repararea rapidă a aparatelor defecte din cămine. S-a menționat și necesitatea unei inspectări periodice și a reparațiilor rapide (există exemple de timp de așteptare de o lună pentru schimbarea unui robinet).

Studenții mai expun situații și despre facilitățile comune. Există solicitări pentru o mai mare disponibilitate a sălilor de lectură, indicând nevoia de spații de studiu suplimentare și accesibile. Se semnalează probleme ale cuptoarelor care nu funcționează corespunzător și solicitări pentru înlocuirea acestora.

Unii studenți au menționat nevoia de camere mai mari în căminele din Observator și sunt formulate propuneri legate de eliminarea băilor la comun din căminele IX și X și oferirea fiecărei camere a unei băi proprii. Totodată, studenții menționează necesitatea de a avea filtre de apă pentru fiecare palier și disponibilitatea funcțională a mașinilor de spălat și uscătoarelor de haine (din care unele sunt foarte vechi și ar putea fi înlocuite).

De asemenea, există propuneri pentru introducerea de lifturi, mașini de spălat noi, uscătoare de haine noi și frigider mai mari în anumite cămine, iar una dintre soluțiile găsite de către studenți este oferirea posibilității de a achiziționa obiecte de uz comun din banii proprii.

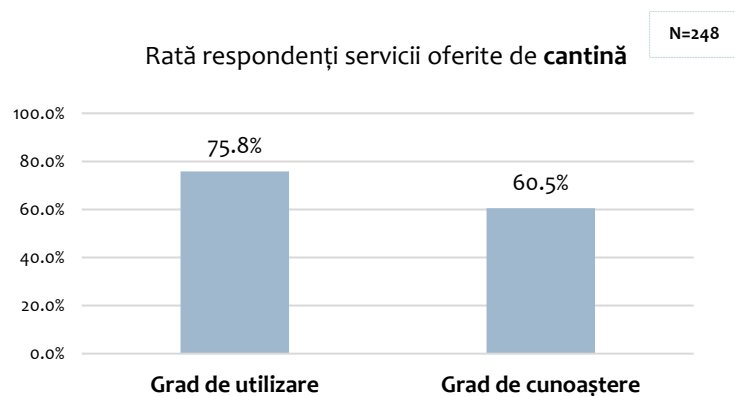
O altă dimensiune despre care studenții au observații este igiena generală din cămine. Se observă probleme cum ar fi abandonarea de obiecte de igienă intimă în spațiile comune (absorbante folosite și lăsate în cabina de duș), dar și murdărie în chiuvete și necesitatea schimbării frecvente a filtrelor de apă. S-au menționat probleme cu spațiile comune, precum sălile de lectură din beci care sunt murdare și sinistre. De asemenea există sugestii pentru utilizarea încuieturilor la dușuri pentru a asigura intimitatea.

„Aspecte ce țin de igienă, educație, bun simț (am stat în H9 cam 2 luni și acolo erau fete care își lăsau absorbantele folosite în cabinele de duș, pe robinet, iar cabinele de acolo erau la uz comun, nu câte un duș la fiecare cameră, deci nu era tocmai drăguț.”

Nu în ultimul rând, există nemulțumiri legate de politica de vizitatori, în ideea în care unii studenți doresc o relaxare a regulilor privind aducerea vizitatorilor în camere, cu condiția să nu deranjeze și să respecte regulile de conviețuire (limitarea acestor vizite până în ora 22:00). Tot legat de bunul mers al lucrurilor în cămin, studenții fac sugestii cu privire la introducerea intrării pe bază de cartelă și legitimarea persoanelor care intră astfel încât să crească nivelul de siguranță.

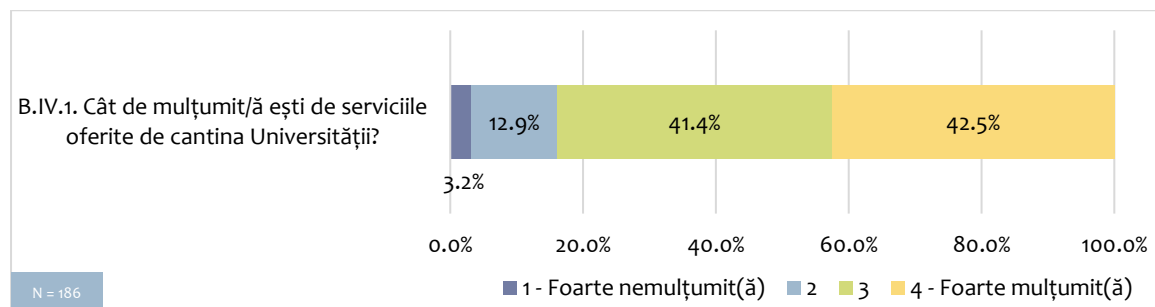
„Am stat 2 ani în căminele din observator și nu am fost lăsată să aduc pe nimeni în cameră. Ar trebui să fii lăsat să îți aduci prieteni din afara facultății în cămin, atâta timp cât colegii de camera n-au nimic împotriva și se respectă regulile de bun simț.”

B.IV. Cantină



Gradul de cunoaștere și utilizare pentru serviciile oferite de cantină este printre cele mai ridicate. Acesta reflectă calitatea ridicată ce este oferită studenților. Restaurantul studențesc UMF funcționează în două locații: sediul central din Str. Victor Babeș nr. 13 ce include 232 de locuri și sediul de pe Str. Gheorghe Marinescu nr. 23, etaj 1, cu 60 de locuri.

Nivelul de satisfacție față de serviciile oferite de cantină (mulțumit și foarte mulțumit) cumulează un procent de **83,9%**, reflectând un grad de mulțumire ridicat față de serviciile cantinei. Fiind unul dintre cele mai bine apreciate servicii de către studenți.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Mulțumire față de serviciile oferite de cantină	3.23	.795
Răspunsuri valide N	186	



Media apreciată pentru satisfacția față de serviciile oferite de cantină este de **3,23/4**, indicând în general o percepție pozitivă a studenților asupra acestui aspect. Cu toate acestea, abaterea standard de **0,795** sugerează că există o anumită nemulțumire în rândul studenților.

B.IV.2. Observații și sugestii referitoare la serviciile și facilitățile oferite de cantina universitară

Principalele observații ale studenților cu privire la facilitățile și serviciile cantinei se leagă de aglomerație și, implicit, timpul de așteptare. Cozile sunt foarte lungi și timpul de așteptare este considerabil la cele două cantine, ceea ce afectează programul și posibilitatea studenților de a se bucura de serviciile oferite. În acest sens, există sugestii de creștere a numărului de case de marcat sau de introducere a comenzilor telefonice pentru a minimiza așteptarea, dar și de crearea unui sistem de autoservire sau a unor puncte de servire to-go astfel încât procesul să fie cu mult eficientizat.

Apoi, studenții au observații cu privire la orar și programul de funcționare. Există propuneri de prelungire a programului cantinelor pentru a se adapta la orele variate ale studenților și pentru a evita aglomerația în intervalul 12-16 (începerea mai devreme cu o oră și încheierea lui mai târziu, de exemplu intervalul 11-18:00).

„Ar trebui deschise mai multe case de marcat ca să se eficientizeze statul la coada. De când a început acest an universitar, cozile la cantină au fost enorme și de multe ori timpul nu mi-a permis să stau la coadă. Meniurile student ar trebui pregătite de dinainte, în caserole sau în farfurii, astfel încât cine dorește meniu student să își ia direct, fără a mai aștepta să îi pună cineva în farfurie. De asemenea, având în vedere că numărul de studenți a crescut, ar trebui să se facă mai multă mâncare. De multe ori după ora 14 nu mai este aproape nimic de mâncare și nu mi se pare normal, având în vedere că se închide la 16. De asemenea, cred că ar trebui totuși să se deschidă la 11 cantina, mulți studenți au ore în intervalul 12-16 fără pauze și nu pot mânca.”

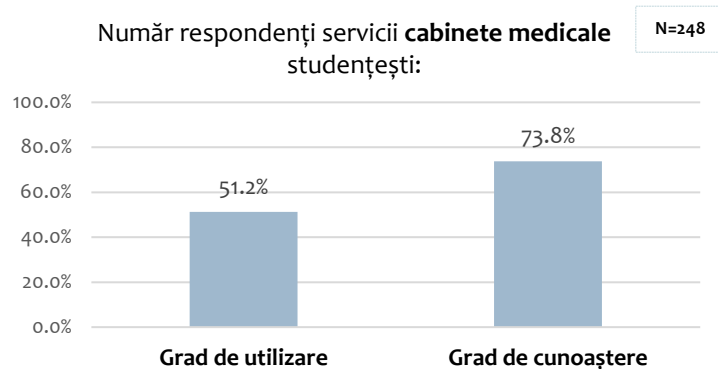
Un alt punct de interes pentru respondenți este diversitatea meniului și calitatea mâncărilor pentru care există dorința de a adăuga mai multe opțiuni vegetariene/vegane, dar și posibilitatea unui desert în meniu. De asemenea, există sugestii pentru îmbunătățirea porțiilor de mâncare și introducerea unor opțiuni mai consistente, dar și observații cu privire la disponibilitatea meniului student.

Apoi, studenții fac referire la variante de acces restricționat la cantine, accesul ar trebui rezervat doar studenților și cadrelor didactice ale universității, astfel încât să se reducă așteptarea la coadă și să se asigure prioritatea (există o nemulțumire generală cu privire la prioritizarea altor categorii de personal).

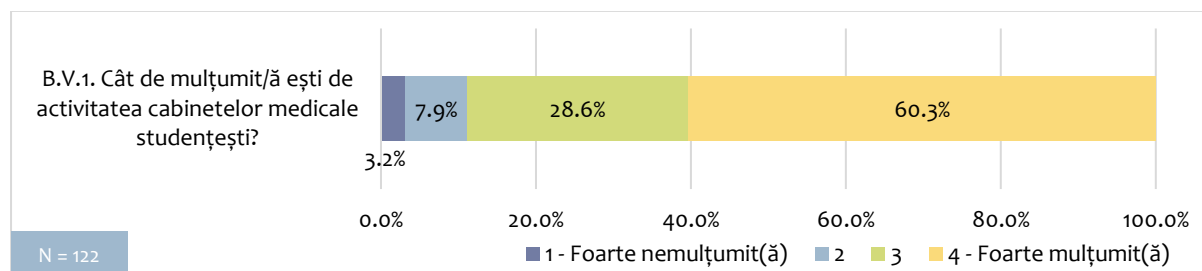
„Ar trebui să aibă acces doar studenții și cadrele didactice ale universității, deoarece coada este prea mare. Este nevoie de două ore de pauză pentru a putea mânca la cantina UMF.”

De asemenea, o altă observație demnă de menționat este faptul că unii studenți consideră că există discriminare cu privire la distribuirea porțiilor și a resurselor în cadrul cantinei (se oferă porții în funcție de fizionomia persoanei). Există observații cu privire la risipa alimentară și totodată a capacității insuficiente de a face față cererii.

B.V. Cabinete medicale studențești



Datele arată că, în ceea ce privește activitatea cabinetelor medicale studențești, un procent semnificativ de **94,3%** dintre respondenți au raportat niveluri de mulțumire și foarte mulțumire. Această cifră sugerează că majoritatea studenților care au interacționat cu serviciile medicale oferite de către aceste cabinete au avut experiențe pozitive și favorabile adecvate.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Mulțumire față de activitatea cabinetelor medicale	3.46	.776
Răspunsuri valide N	122	

B.V.2 Observații și sugestii referitoare la serviciile cabinetelor medicale studențești

În ceea ce privește facilitățile și serviciile oferite de cabinetele medicale studențești, respondenții la evaluare menționează câteva posibile îmbunătățiri care i-ar sprijini într-o mare măsură.

Pe de-o parte, aceștia subliniază nevoia de acces la ginecolog, la medicamente compensate și la aparatură specializată pentru diverse consultații de rutină pentru care să nu mai fie trimiși la unitatea de primiri urgențe, unde timpul de așteptare este foarte lung.

Pe de altă parte, sugestiile transmit necesitatea prelungirii orarului astfel încât studenții să poată beneficia de serviciile cabinetului și în weekend. Totodată este nevoie și de o monitorizare mai bună a pacienților, de îngrijire generală mai bună a acestora, dar și de oferirea unor sfaturi medicale mai eficiente și a informațiilor complete când vine vorba de diferite nelămuriri (ex. costul testelor suplimentare, burse medicale).

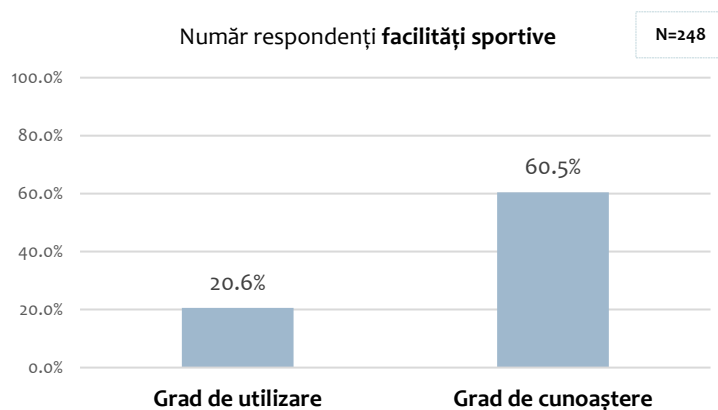
Perioada lungă de așteptare în vederea programării este o altă problemă cu care se confruntă studenții, iar în acest sens ei sugerează dezvoltarea unei platforme online unde să se poată face acest lucru mult mai ușor.

Apoi, capacitățile limitate de acțiune ale medicilor din aceste cabinete complică foarte mult situația în contextul în care acestea ar avea o rezolvare mult mai rapidă dacă nivelul de expertiză și tratare ar fi mai crescut (foarte mulți studenți care primesc trimitere spre spitale private și nu își pot rezolva probleme simple ca dureri în gât sau infecții urinare prin intermediul cabinetelor studentești).

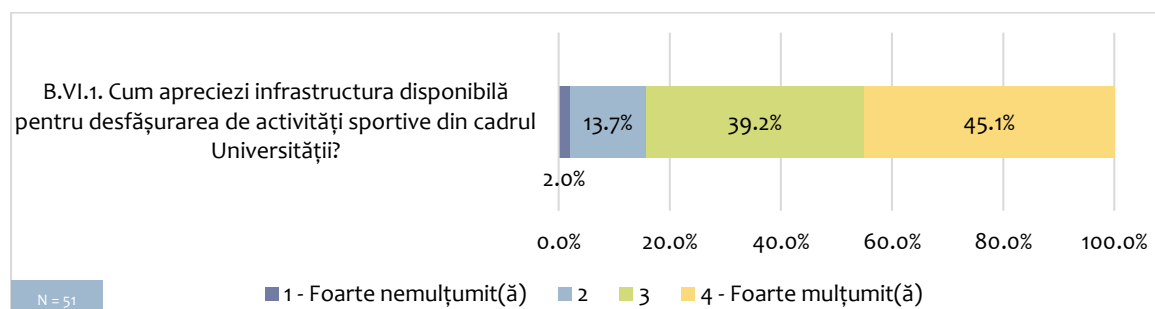
„Din păcate, perioada de așteptare pentru programare la cabinetul medical este mare, având în vedere că uneori pot apărea urgențe. Personal, am crezut că o infecție urinară poate fi tratată și gestionată de medicul facultății, nu m-am gândit că este nevoie să merg de la un cabinet la altul în tot Clujul ca să pot primi niște analize sau o confirmare a diagnosticului. Consider că doamna doctor ar putea face mai mult decât a oferi bilete de trimitere și adeverințe, deși înțeleg că este dificil alții în observație atât de mulți studenți. Totuși, o consultație de 5 minute nu știu cât de eficientă este, mai ales atunci când nici nu se uită la pacient.”

Nu în ultimul rând, atitudinea generală a medicilor ar putea fi puțin îmbunătățită, în sensul în care să crească disponibilitatea și interesul față de problemele medicale cu care se confruntă studenții.

B.VI. Facilități sportive



Pe parcursul anului universitar, studenții UMFIIH au posibilitatea de a apela la facilitățile sportive, respondenții familiarizați cu infrastructura disponibilă pentru activitatea sportivă, au evaluat ca mulțumiți și foarte mulțumiți în procent de **84,3%**, o parte din studenții ce au accesat acest tip de facilitate au fost nemulțumiți și foarte nemulțumiți (**15,7%**).



	Media - 2023	Abaterea standard – 2023
Mulțumire față infrastructura disponibilă pentru activități sportive	3.27	.777
Răspunsuri valide N	51	

B.V.2 Observații și sugestii referitoare la facilitățile sportive

În ceea ce privește sugestiile studenților referitoare la facilitățile sportive din cadrul universității, acestea sunt după cum urmează:

Îmbunătățirea și întreținerea sălii de sport, întrucât studenții menționează faptul că aceasta ar trebui în primul rând renovată, iar apoi că nu există loc suficient pentru desfășurarea activităților, iar vestiarele sunt prea mici pentru numărul de studenți (plus instalarea unor dușuri în acestea).

Mai mulți dintre ei menționează nevoia unui bazin de înot, iar alții spun că și-ar dori gratuitate la cel existent.

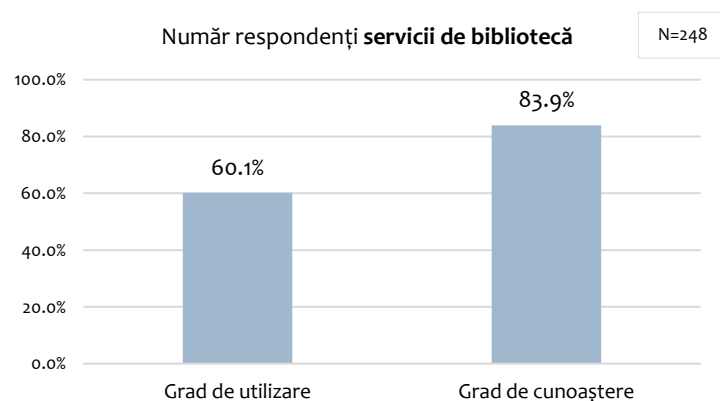
De asemenea, terenul de fotbal ar necesita iluminarea mai eficientă deoarece momentan este foarte slabă, dar și repararea plasei pentru porți astfel încât să nu mai iasă mingea din teren.

În ceea ce privește sala de fitness, studenții menționează că ar avea nevoie de prelungirea programului pentru aceasta, de reducerea timpului de așteptare, dar și de instalarea unei aparaturii mai noi și introducerea de abonamente astfel încât să scadă aglomerația constantă.

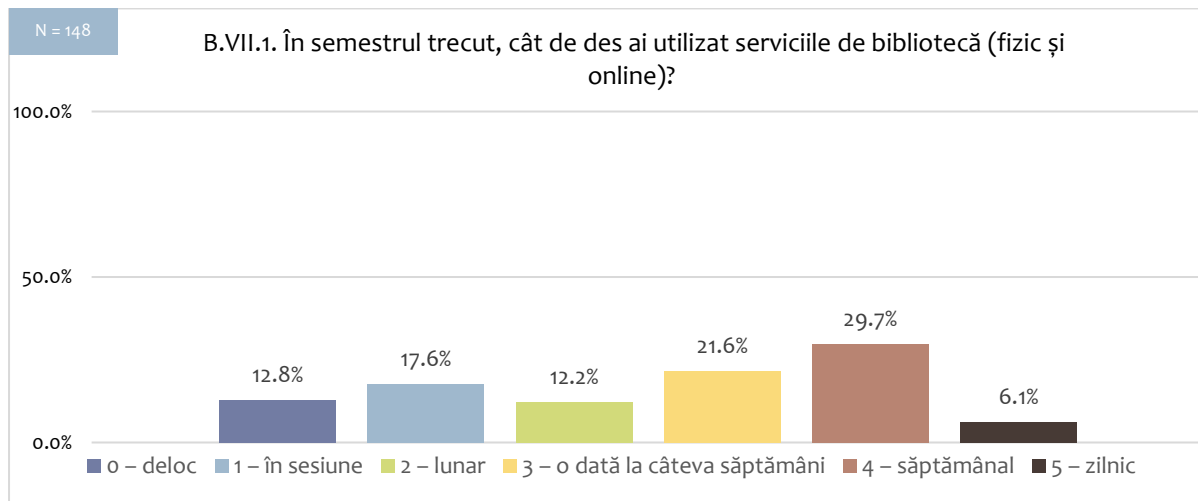
La nivel general, aceștia și-ar dori spații mai curate, piste de atletism, teren de tenis sau o altă sală de fitness în zona Observatorului unde sunt căminele, dar și eliminarea accesului restricționat în funcție de diverse pile sau comportamente favorizante.

„Sală de forță Hașdeu a picat în mâna câtorva din OSM care fac ce vor cu ea. A stat multă vreme închisă (acum e deschisă cu program limitat) dar VIP-urile OSM au acces la orice oră, e mai mult sala lor personală unde ne "dau voie" să intrăm și noi restul studenților.”

B.VII. Bibliotecă



Aproape trei sferturi dintre respondenți au utilizat serviciile bibliotecii cel puțin o dată pe lună în semestrul trecut, dintre aceștia **60,1%** răspunzând că au frecventat biblioteca zilnic, **29,7%** săptămânal, respectiv **21,6%** o dată la 2-3 săptămâni, iar **12,2%** lunar.



În aceeași ordine de idei, rezultatul evaluărilor cu privire la diferite aspecte ale serviciilor oferite de bibliotecă indică, în general, un grad ridicat de mulțumire în ceea ce privește serviciile oferite.

90% dintre respondenți au evaluat **ajutorul oferit de bibliotecari** cu note de 3 și 4, indicând un grad ridicat de mulțumire în ceea ce privește asistența primită de la personalul bibliotecii.

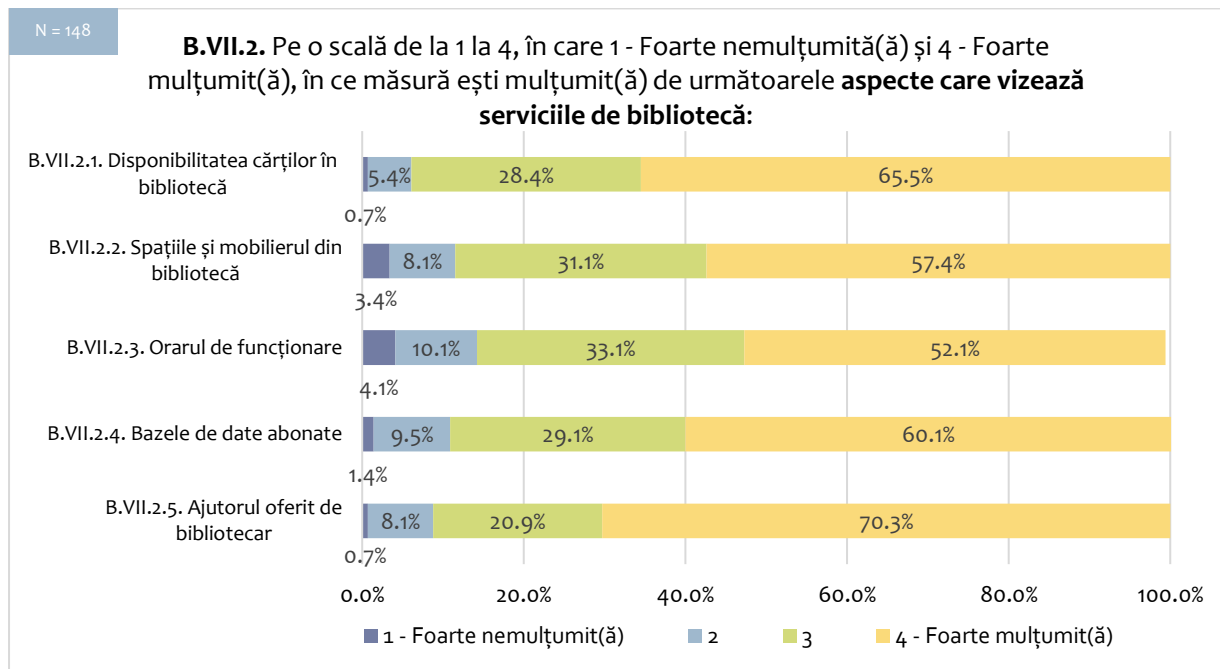
Evaluările indică că **89%** dintre respondenți au acordat note de 3 și 4, exprimând un nivel considerabil de mulțumire în ceea ce privește **bazele de date abonate**.

85% dintre respondenți arată un grad crescut de mulțumire față de **orarul funcționare al bibliotecii**.

Marea majoritate, adică **57.4%**, sunt foarte mulțumiți de **spațiile și mobilierul din bibliotecă**, ceea ce indică un nivel ridicat de satisfacție.

Aici, **65.5%** dintre respondenți sunt foarte mulțumiți de **disponibilitatea cărților în bibliotecă**, indicând că majoritatea se simt satisfăcuți de accesul la resursele de lectură.

În ansamblu, majoritatea respondenților sunt mulțumiți de serviciile oferite de bibliotecă, însă există și aspecte unde sunt exprimate nemulțumiri sau doar niveluri medii de satisfacție, precum **orarul de funcționare**.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Disponibilitatea cărților în bibliotecă	3.59	.627
Spațiile și mobilierul din bibliotecă	3.43	.783
Orarul de funcționare	3.34	.822
Bazele de date abonate	3.48	.723
Ajutor suplimentar	3.61	.666
Răspunsuri valide N	148	

B.VII.3. Observații și sugestii referitoare la serviciile bibliotecii universitare

Sugestiile studenților legate de serviciile bibliotecii universitare sunt preponderent axate pe orarul acesteia și pe rezervările ce trebuie făcute în prealabil (implicit și sistemul online prin care se fac aceste rezervări). Astfel, studenții menționează faptul că și-ar dori ca orarul bibliotecii să fie prelungit până noaptea și să fie deschis și în weekend-uri, iar în sesiune programul să fie non-stop deschis.

Totodată, studenții spun că există o reală problemă cu sistemul de programări la bibliotecă deoarece, pe de-o parte platforma este neactualizată și greu de navigat (mai ales de pe telefon), iar pe de altă parte există un număr mare de persoane care își fac programări, dar nu se prezintă la bibliotecă astfel că multe locuri rămân ocupate inutil (aceste locuri nu pot fi transferate către alți studenți prezenți la fața locului).

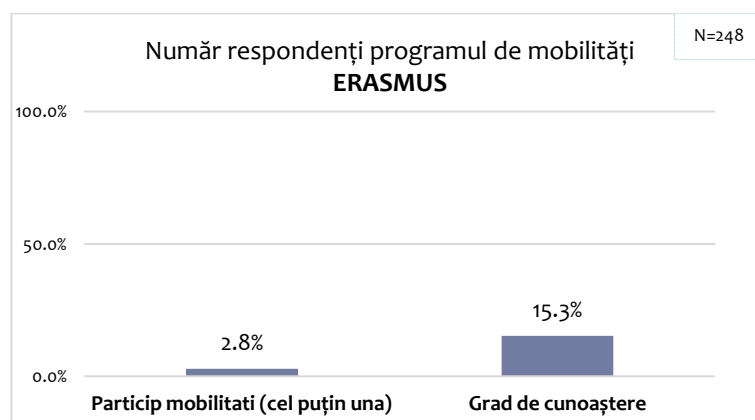
„Rezervările. E ciudat cum funcționează în sesiune, toate locurile sunt rezervate dar în bibliotecă sunt locuri goale, etc.”

„Vrem program la bibliotecă sâmbătă și duminică ca înainte de pandemie!”

„Platforma e o glumă proastă. Găsești foarte greu locuri pentru programare, lumea își rezervă abuziv locuri fără repercusiuni (dacă ai ratat 3 programări ar trebui să nu mai poți să-ți faci programare), și dacă ai făcut rezervare nu poți vedea locul rezervat.”

Alte sugestii de îmbunătățire a serviciilor bibliotecii universitare se referă la repararea liftului din clădirea Rectoratului care are avarii destul de des și la îmbunătățirea atmosferei de învățare prin atenționarea fermă a studenților care fac gălăgie în bibliotecă și îi deranjează pe ceilalți. De asemenea, se menționează aspecte ca și creșterea numărului de reviste, publicații și cărți (online sau fizice) care le sunt disponibile studenților, îmbunătățirea igienei și a curățeniei din biblioteca ce se află în campus, dar și dezvoltarea unui spațiu de relaxare unde studenții să poată face pauze de la învățat (instalarea unor canapele sau a unei mici cafenele). Nu în ultimul rând, studenții vorbesc despre atitudinea personalului din biblioteca de pe Victor Babeș care sunt destul de nerespectuoși și prost dispuși.

B.VIII. Programul de mobilități Erasmus (de studiu și de practică)



Itemii cuprinși în evaluarea programului de mobilități Erasmus: sursele de informare; disponibilitate informații, criteriile de eligibilitate, procedura de selecție, universitățile gazdă, disponibilitatea informațiilor.

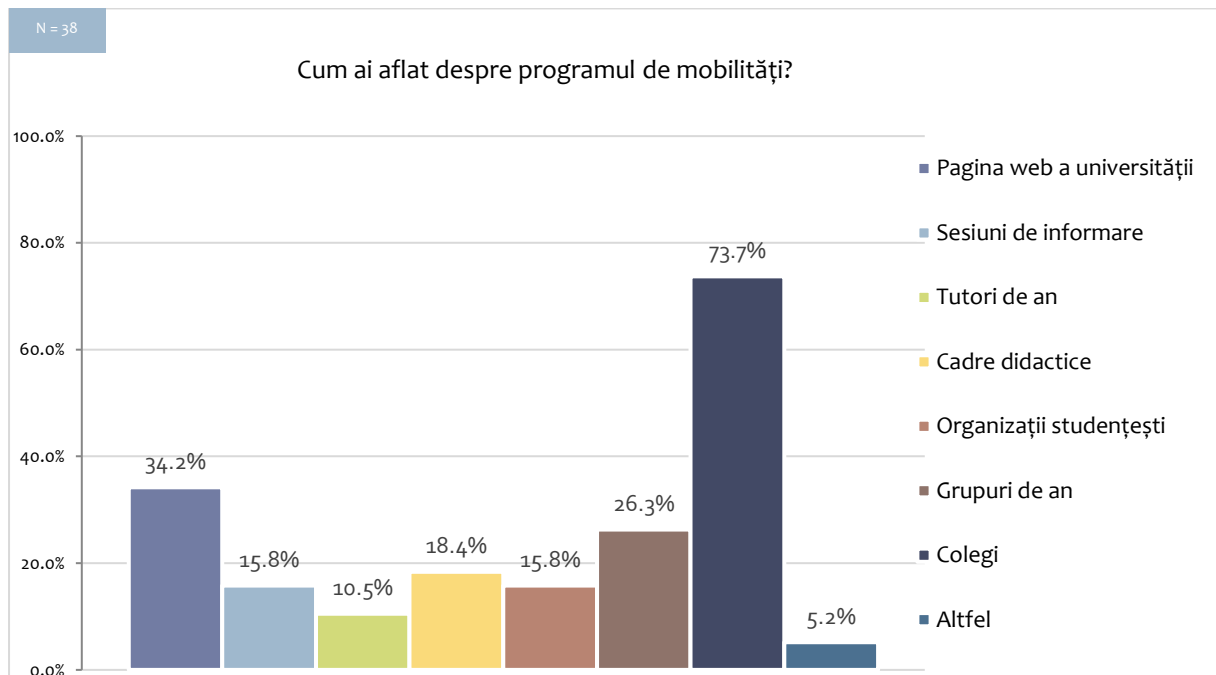
Printre alte mijloace de informare se regăsesc foștii absolvenți ai universității sau grupuri/aplicații online unde aceștia postează despre experiența lor în mobilitățile ERASMUS.

Conform datelor obținute, rezultă că principalul canal de informare este reprezentat de interacțiunea dintre **colegii din universitate**, cu un procent semnificativ de **73.7%**, subliniind astfel impactul pozitiv al comunicării interpersonale și al rețelelor de socializare în cadrul comunității studențești.

În același timp, se observă că **sesiunile de informare** organizate de universitate au avut un impact considerabil, fiind menționate de **15.8%** dintre respondenți. Acest fapt sugerează că interacțiunile directe cu reprezentanții universității au fost un mijloc eficient de transmitere a detaliilor privind programele de mobilitate. Totodată, **tutorii de an** și **cadrele didactice** au contribuit la diseminarea acestor informații, cu procente de **10.5%** și, respectiv, **18.4%**.

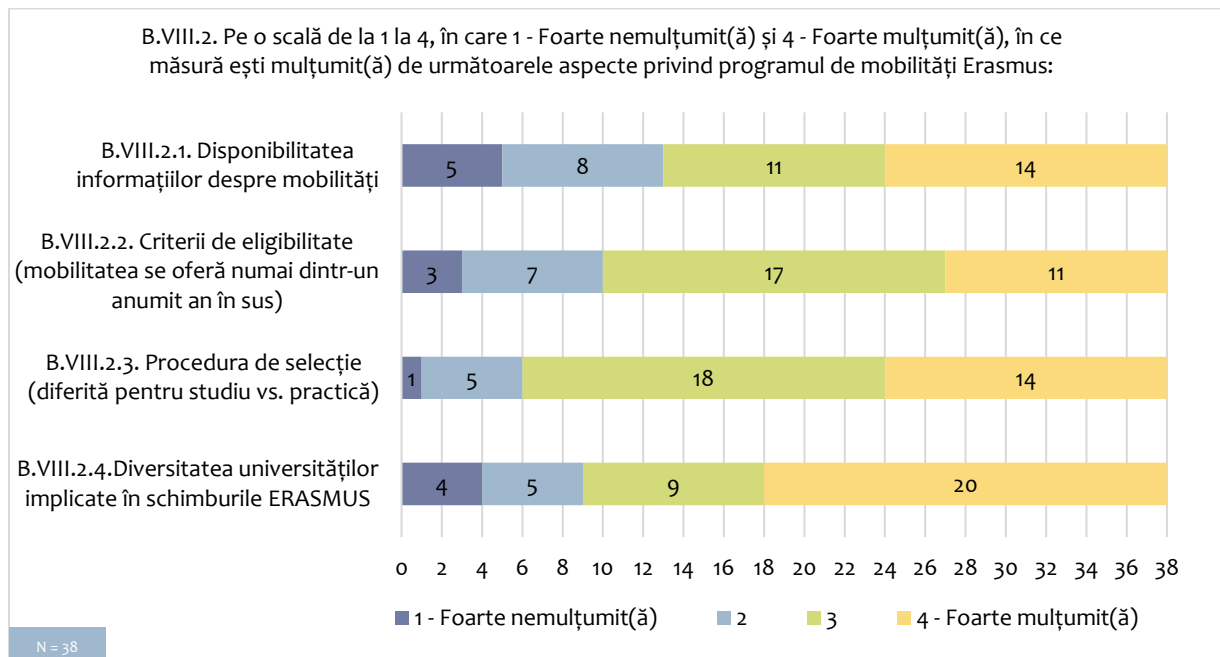
Grupurile de an și organizațiile studențești au avut un rol semnificativ în transmiterea informațiilor despre programul de mobilități, cu procente de **26.3%** și, respectiv, **15.8%**. Acest lucru evidențiază cum comunitatea academică și organizațiile studențești reprezintă surse importante de informare pentru studenți.

De asemenea, un procent semnificativ de **34.2%** dintre respondenți au menționat că au aflat despre programul de pe **site-ul universității**. Acest rezultat consemnă că resursele online oferite de instituția academică joacă un rol important în comunicarea și diseminarea informațiilor legate de oportunitățile de mobilitate.



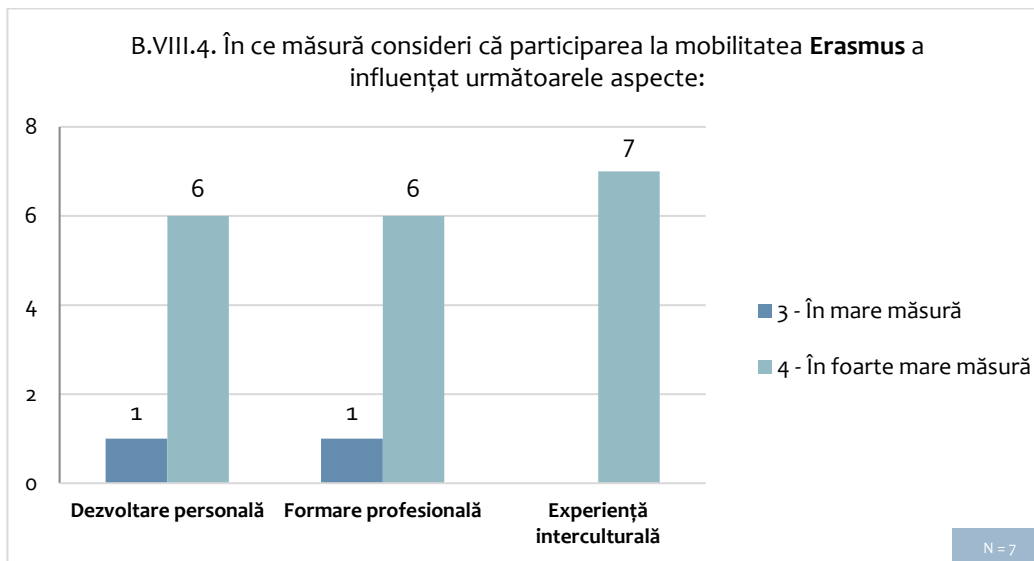
Evaluarea calității programului Erasmus a constat în măsurarea a patru aspecte: disponibilitatea informațiilor despre mobilități, criteriile de eligibilitate, procedura de selecție și diversitatea universităților implicate în schimburile ERASMUS.

Disponibilitatea informațiilor despre mobilități a acumulat din partea studenților o medie de **2,89/4** și o abatere standard mai mare de 1, dezvăluie alternanța acestui indice. Studenții schițează de asemenea o privire asupra impresiei despre **criteriile de eligibilitate**, care obțin o medie de **2.95/4**, consemnând că este necesară revizuirea a acestora pentru un acces la mobilități mai facil. Media obținută de **procedura de selecție (3.18/4)** marchează o apropiere de așteptările studenților referitoare la forma procesului de selecție. Se remarcă și media pentru **diversitatea universităților implicate (3,18/4)**, însă în acest caz remarcăm abaterea standard de **1.036** ce indică o variație în reprezentările studenților.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Disponibilitatea informațiilor	2.89	1.060
Criterii de eligibilitate	2.95	.899
Procedura de selecție	3.18	.766
Diversitatea universităților implicate	3.18	1.036
Răspunsuri valide N	38	

Dintre cei 38 de respondenți care cunosc activitatea biroului Erasmus, 7 au participat într-o mobilitate de studiu sau de practică (18,4% din 38). Toți cei 7 respondenți apreciază pozitiv mobilitatea atât în privința dezvoltării personale, a formării profesionale, cât și pentru experiența interculturală pe care o ocazionaază.



Aceste rezultate prezintă că studenții ce au participat la mobilități, au perceput în mod predominant mobilitatea ERASMUS ca o experiență cu influență în ceea ce privește dezvoltarea personală și profesională, cu accent deosebit pe aspectul intercultural.

B.VIII.5. Motivele care au influențat neparticiparea

În ceea ce privește motivele invocate de studenți pentru neparticiparea la mobilitățile ERASMUS, mai mulți dintre aceștia au spus că nu au fost interesați, că nu au avut ocazia încă deoarece bursele sunt disponibile numai în ani mai mari, dar și că nu au avut media necesară pentru a aplica la o astfel de bursă.

Pe de altă parte, unii dintre respondenți au considerat că trebuie să acumuleze mai multe informații înainte de a aplica, dar și că această deplasare necesită o distanță prea mare față de casă și familie ceea ce a constituit un minus destul de mare cât să îi împiedice pe studenți să plece.

Alte motive invocate se referă la diversitatea mică a opțiunilor de deplasare sau la frica de a nu se integra o dată ce ajung în țara de destinație.

Studenții de la liniile internaționale au menționat faptul că, aplicarea la o mobilitate ERASMUS, poate veni cu riscul de a pierde chiria în care stau momentan, iar acest lucru îi oprește.

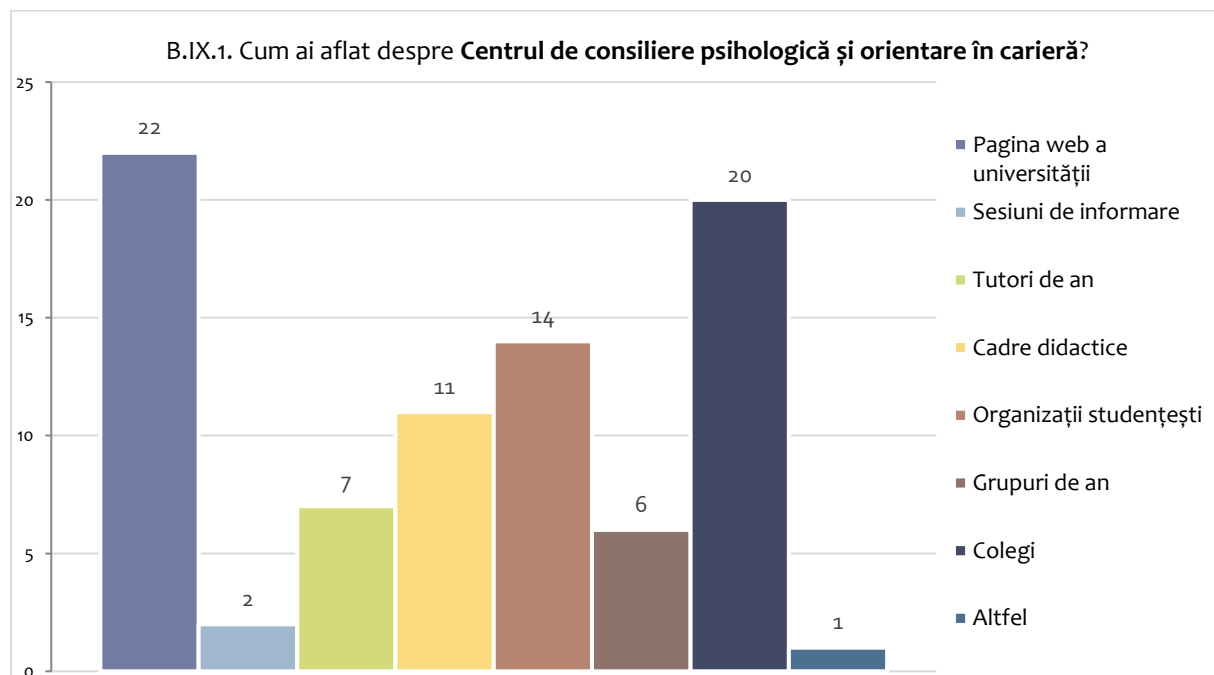
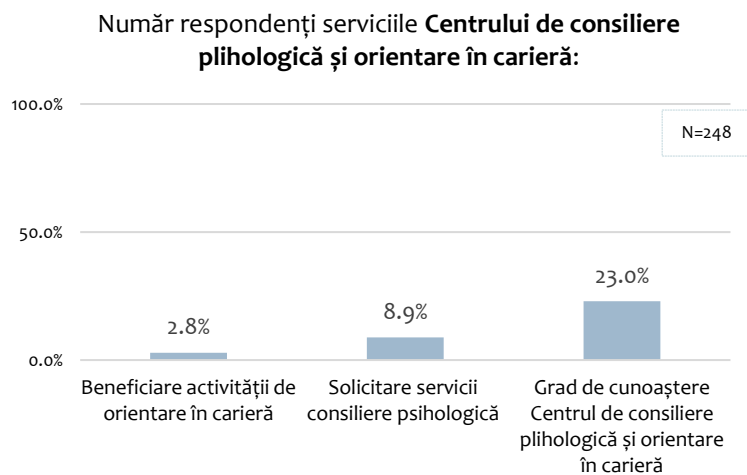
Alte persoane au spus că pentru specializarea lor nu există ERASMUS semestrial (specializarea Balneofiziokinetoterapie), iar unii studenți de la Medicină Dentară justifică neparticiparea prin atitudinea coordonatoarei de la biroul ERASMUS. Aceștia spun că nu este suficient de responsabilă, receptivă și implicată în asigurarea ajutorului pentru studenții care doresc să plece (informațiile au fost transmise prea târziu astfel că persoana ar fi trebuit să își asume cheltuielile de la universitatea gazdă deși ar fi putut beneficia de facilități oferite de aceasta).

Studenții mai menționează motive personale pentru neparticiparea la mobilitățile ERASMUS cum ar fi probleme de sănătate.

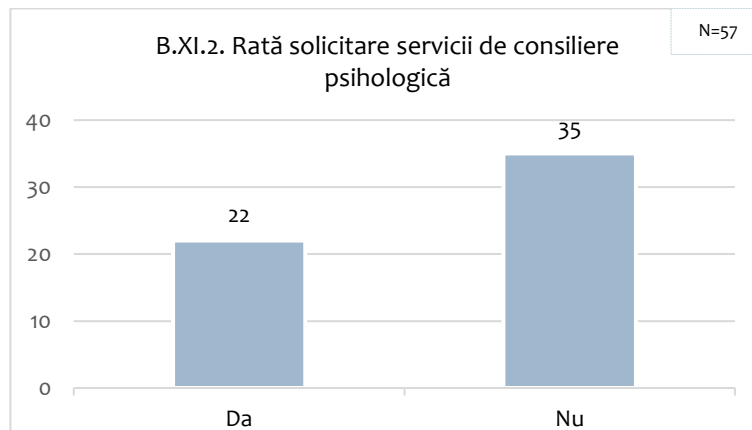
B. IX. Centrul de consiliere psihologică și orientare în carieră

Doar **2.8%** dintre studenți au beneficiat de activități de orientare în carieră, în timp ce **8.9%** au solicitat servicii de consiliere psihologică. Cu toate acestea, un procent de **23.0%** au indicat cunoașterea Centrului de consiliere psihologică și orientare în carieră.

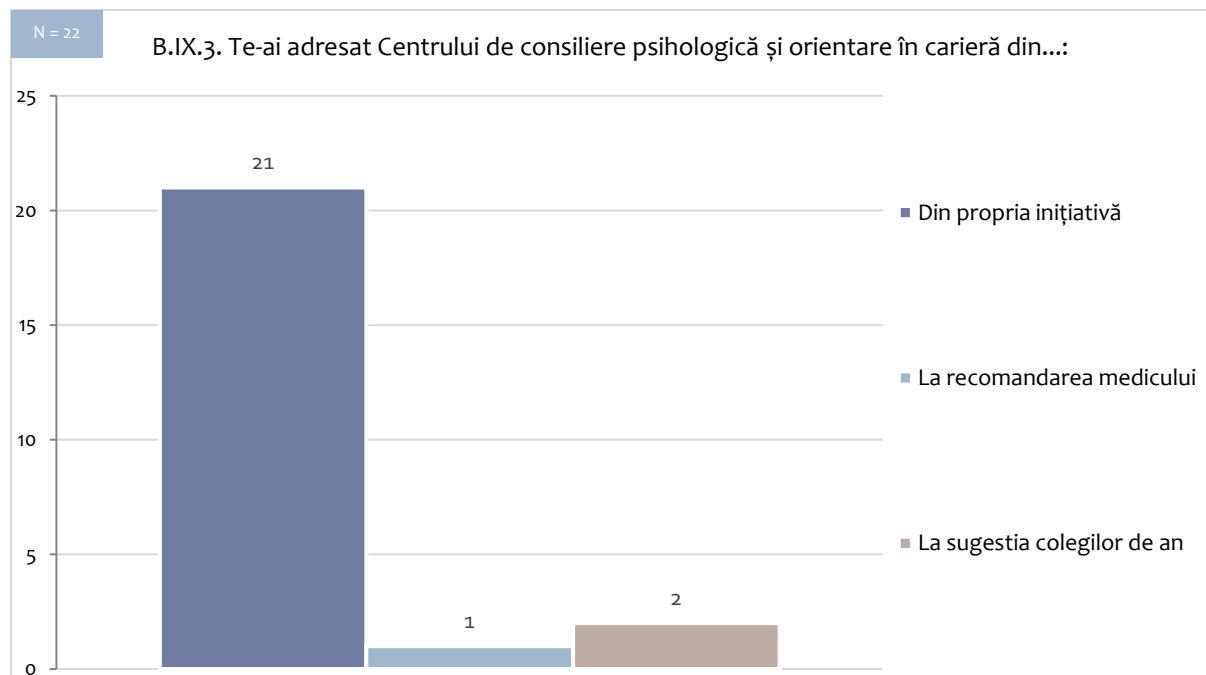
În acest sens, este important să se încurajeze activ implicarea studenților și informarea acestora, cu accent pe destigmatizarea cererii ajutorului acestui centru și evidențierea beneficiilor oferite de aceste resurse universitare.



Tabelul de mai sus oferă o privire asupra eficacității diferitelor surse în furnizarea informațiilor despre *Centrul de consiliere psihologică și orientare în carieră*. Așadar, se pare că pagina web a universității și colegii au fost sursele principale de informare pentru majoritatea studenților implicați în evaluare. Următor de informațiile primite din organizațiilor studențești, iar mai apoi de informările făcute de către cadrele didactice ce au dorit implicarea în bunăstarea parcursului academic al studenților.



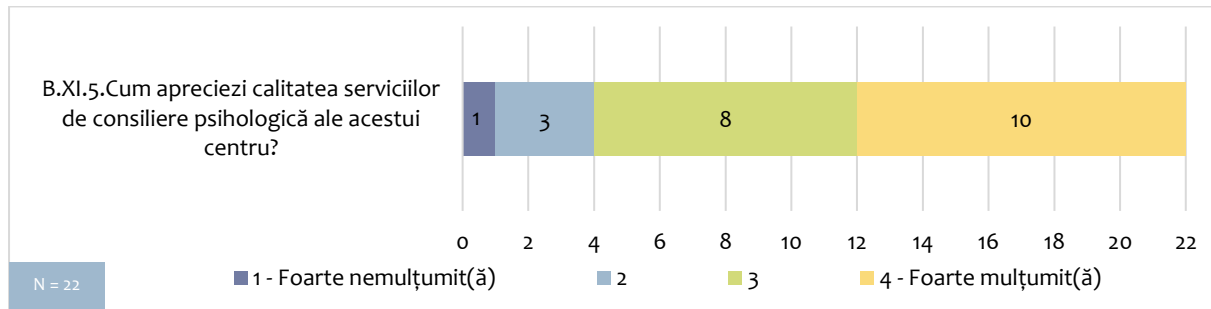
Centrului de consiliere psihologică și orientare în carieră i-au solicitat 22 de persoane consiliere psihologică. Majoritatea studenților care au solicitat aceste servicii au făcut-o din propria inițiativă.



Datele prezente reflectă modul în care respondenții au ajuns să adreseze cereri sau să întreprindă acțiuni către centrul în cauză. Din totalul de cazuri, 21 au avut loc din propria inițiativă, ceea ce sugerează o conștientizare proprie de a interacționa cu centrul.

De asemenea, se observă că 2 persoane au acționat la sugestia colegilor de an, iar o persoană la recomandarea medicului.

Așadar, datele sugerează că majoritatea interacțiunilor cu centrul au avut loc din **proprie inițiativă**, iar influența colegilor de an a fost notabilă, în timp ce factorii externi, cum ar fi recomandările medicului sau părinților, nu au avut un impact semnificativ în această situație specifică.



Din perspectiva celor **22** de respondenți, calitatea serviciilor de consiliere psihologică a fost una mulțumitoare, totuși având o medie de **3,23/4** studenții notează și prin sugestii că facilitățile de ghidaj psihologic pot fi îmbunătățite.

	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Calitatea serviciilor de consiliere psihologică	3.23	.869
Răspunsuri valide N	22	

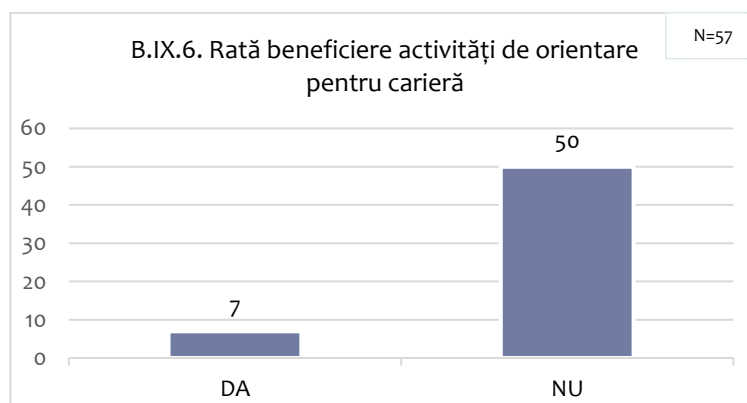
B.IX.4 Motivele nesolicitării serviciilor de *consiliere psihologică*

Marea majoritate a studenților ce au completat evaluarea cu privire la serviciile de consiliere psihologică au menționat lipsa nevoii ca și motiv de nesolicitare a acestora; aceștia spun că nu au considerat ca fiind necesar să ceară ajutor specializat.

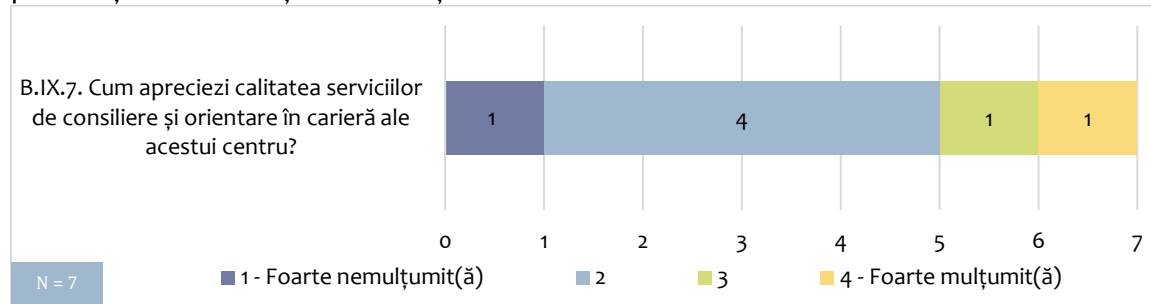
Pe de altă parte, unii studenții menționează că și-ar dori să apeleze la astfel de servicii, dar că este prima dată când aud de acestea, deși mulți dintre ei sunt în an terminal. Ei sugerează o mai bună promovare a serviciilor de consiliere psihologică deoarece mulți dintre ei nu știu cum să le solicite.

De asemenea, unii studenți au spus că au beneficiat de suport psihologic din altă parte, iar alții că persista perioada pandemiei în momentul în care au avut nevoie de sprijin și astfel nu au putut beneficia de el în cadrul universității.

Alte motive de nesolicitare ar fi lipsa de timp, faptul că nu s-au gândit să apeleze la aceste servicii sau alte aspecte personale.



Datele indică o participare scăzută la activitățile de **orientare pentru carieră**. Observăm o nevoie de a îmbunătăți conștientizarea și promovarea serviciilor de orientare pentru carieră pentru a crește participarea. De asemenea, se pot explora motivele din spatele ratei reduse de participare și se pot lua măsuri pentru a face aceste activități mai accesibile sau a le adapta la nevoile și preferințele comunității de studenți.



Din consemnarea celor 7 studenți care au evaluat calitatea serviciilor de consiliere și orientare în carieră reiese o atitudine nemulțumită față de serviciile pe care le-au accesat. Cu o medie de **3,29/4**, întâlnim o nevoie de dezvoltare a activităților care sunt desfășurate.

	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Calitatea serviciilor de orientare în carieră	3.29	.951
Răspunsuri valide N	7	

B.IX.8. Motivele nesolicitării serviciilor de orientare în carieră

Ca și în cazul serviciilor de consiliere psihologică oferite de Centrul de Consiliere Psihologică și Orientare în Carieră, majoritatea studenților respondenți la prima evaluare a facilităților și serviciilor de suport studențești ale UMFIIH au menționat lipsa nevoii ca și motiv de nesolicitare a serviciilor de orientare în carieră; aceștia spun că nu au simțit ca fiind necesar să apeleze la centru pentru acest lucru.

Pe de altă parte, unii studenții menționează că și-ar dori să apeleze la astfel de servicii, dar că este prima dată când aud de acestea, deși mulți dintre ei sunt în an terminal. Ei sugerează o mai bună promovare a centrului și a facilităților sale conexe în rândul studenților deoarece ar fi nevoie de sprijin în acest sens pe toată perioada universitară.

Alte motive de nesolicitare ar fi lipsa de timp, faptul că nu s-au gândit să apeleze la aceste servicii sau alte aspecte personale.

B. IX.9. Activitățile dorite CCPOC

Când vine vorba de posibilele activități pe care Centrul de Consiliere Psihologică și Orientare în Carieră ar trebui să le desfășoare pentru a veni în sprijinul studenților, printre cele mai des menționate sunt:



În primul rând aceștia consideră că există o mare nevoie de promovare a centrului deoarece foarte mulți menționează că nu știau de existența acestui centru și de posibilitatea beneficierii de suport psihologic și/sau de orientare în carieră.

Diverse activități practice, desfășurate într-un mediu plăcut și liniștit și susținute de persoane angajate în domeniul psihologiei astfel încât studenții să fie mai siguri de viitorul pe care îl au în față. Studenții dau ca exemple posibile conferințe de orientare, metode de a alege specialitatea în funcție de tipul de personalitate, sesiuni periodice de informare despre alegerea carierei potrivite, cât și opțiuni de dezvoltare a carierei, sesiuni de informare despre fiecare tip de specialitate și informații suplimentare despre modulul psihopedagogic. De asemenea, ei menționează că ar avea nevoie de sesiuni de vorbit în public sau training asertiv deoarece au rețineri și dificultăți în acest sens.

„Mai multe informații despre modul psihopedagogic, oportunitățile în carieră, să aibă mai multe informații despre aceste oportunități pentru toate specializările.”

De asemenea, studenții consideră că ar fi important să se organizeze congrese pe tema orientării în carieră având în structura lor workshop-uri cu specialiști în diferite domenii care să prezinte competențele necesare pentru a deveni un medic de succes pentru fiecare specialitate.

„Conferințe de orientare, metode de a-ți alege specialitatea în funcție de tipul de personalitate, sesiuni periodice de informare despre cum să îți alegi cariera și opțiuni de dezvoltare a carierei, sesiuni de informare despre fiecare tip de specialitate.”

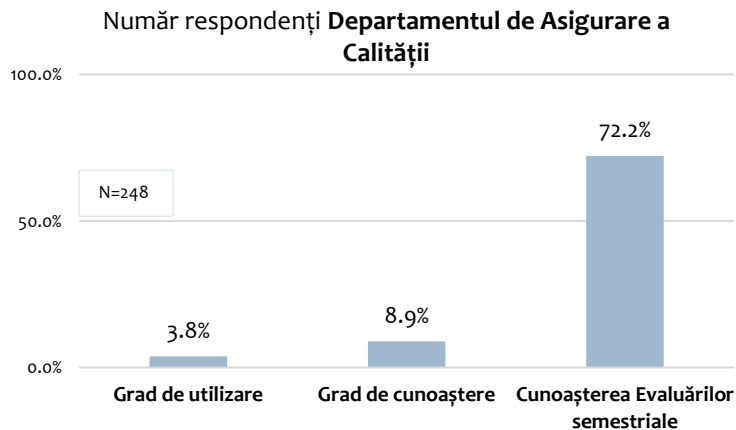
Apoi, studenții menționează că suportul psihologic este foarte important și necesar în rândul lor și în acest sens ar avea nevoie de cursuri de management al stresului, de ședințe de meditație sau terapie de grup cât și metode de gestionare ale anxietății și atacurilor de panică.

„Eu m-aș fi bucurat și pentru simplul fapt că și-ar fi făcut treaba cum ar fi trebuit (dar nu prea a fost cazul). În anul 1 am fost la dna. [...] pentru că simțeam că nu mi se potrivește facultatea asta și aveam nevoie de îndrumare. Răspunsul primit a fost să mai aștept puțin că sunt abia la început de facultate și că o să-mi placă mai mult după ce mai trece niște timp. Am ajuns deja în anul 5 și încă mai simt același lucru și am luat și tratament pentru depresie și aveam și ideea de suicidă, dar am tot așteptat cu speranța că la un moment dat o să-mi placă. În anul 4 am mai încercat să mă văd cu dna. [...], dar după ce mi-a tot amânat și anulat programările, am renunțat. După încă puțin timp, tot în anul 4, am luat legătura și cu [...] pentru a-mi oferi un test ca să văd ce domeniu și ce profesie mi s-ar potrivi, dar în timpul întâlnirii doar am povestit diverse lucruri (familie, facultate etc.) dar nu am primit niciun test și eu pentru asta mersesem.”

Tot din sfera consilierii, respondenții menționează că ar fi nevoie de activități care să-i învețe pe studenți și profesori despre importanța comunicării eficiente și a reglării emoționale precum și moduri concrete de a-și dezvolta aceste abilități, precum și activități de conștientizare a problemelor de sănătate mintală.

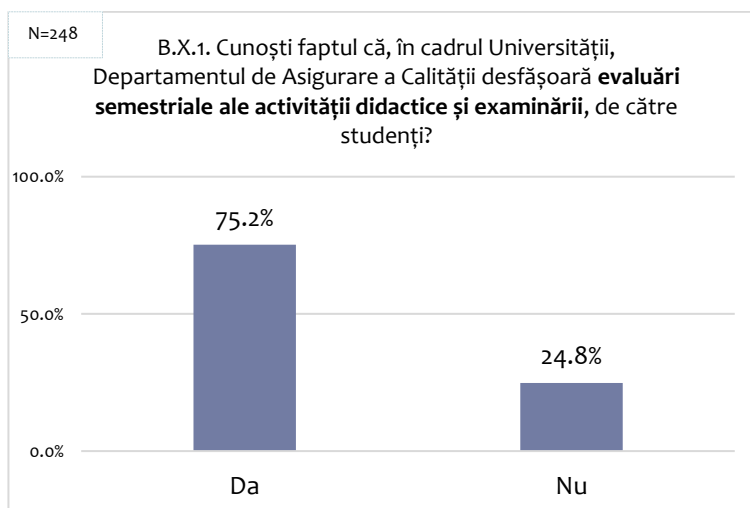
B.X. Departamentul de Asigurare a Calității

Datele furnizate din evaluarea Departamentului de Asigurare a Calității oferă o perspectivă ce se axează pe două aspecte cheie: **gradul de cunoaștere general, gradul de utilizare și cunoașterea evaluărilor semestriale.**

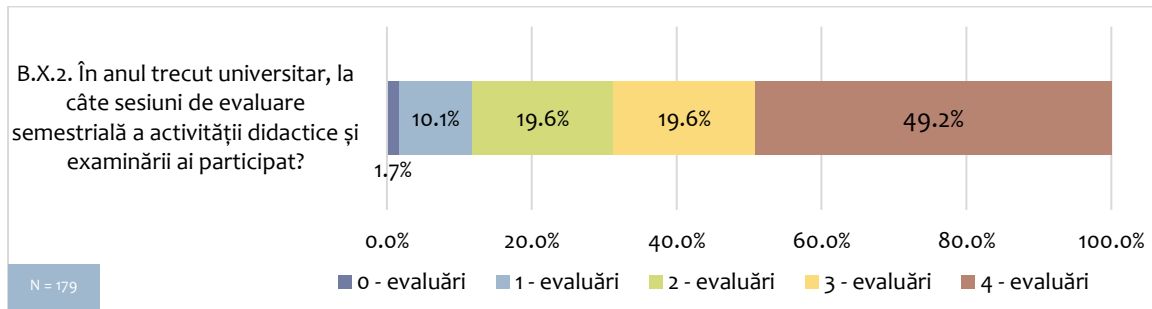


Cu un grad de **utilizare** de **3.8%**, respectiv gradul de **cunoaștere** de **8.9%** observăm o dificultate a studenților de a identifica rolul Departamentului de Asigurare a Calității, acesta fiind un rezultat al promovării insuficiente.

Însă, un aspect notabil este gradul ridicat de cunoaștere **al evaluărilor semestriale**, situat la **72.2%** din totalul de **248** de respondenți.



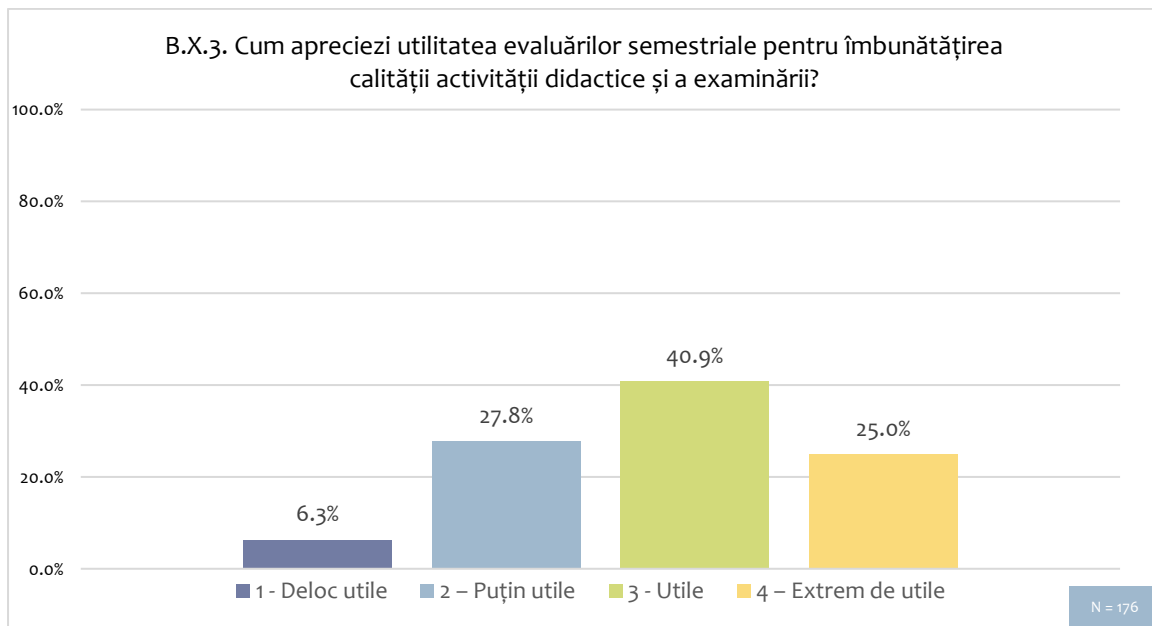
Notăm o distribuție variată a participanților în funcție de nivelul de evaluare. Observăm că sesiunea cu cele mai multe evaluări, respectiv participarea la **4 evaluări semestriale** a activității didactice și examinării a avut cel mai mare număr de participanți **49,2% (88 de participanți)**, fiind urmată de sesiunile cu **2 evaluări și 3 evaluări** care au avut aceeași rată de participanți **19,6% (35 de participanți)**. Sesiunile cu o evaluare au avut numărul cel mai mic de participanți, respectiv **10,1% (18 participanți)**. **1,7%** nu au participat la nici o evaluare.



B.X.3. Utilitatea evaluărilor semestriale

Evaluările semestriale pentru îmbunătățirea calității activității didactice și a examinării au primit următoarele aprecieri din partea respondenților: **6,3%** dintre persoane le consideră deloc utile, **27,8%** le consideră puțin utile, **40,9%** le consideră utile, în timp ce **25,0%** dintre studenți le apreciază ca fiind extrem de utile.

Cu toate acestea, este important să acordăm atenție și porțiunii în care studenții consideră evaluările ca fiind puțin utile **27,8%** (49 respondenți) și deloc utile **6,3%** (11 respondenți). Motivele pot fi consultate și în secțiunea de comentarii deschise.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Utilitatea evaluărilor semestriale	2,85	.871
Răspunsuri valide N	176	

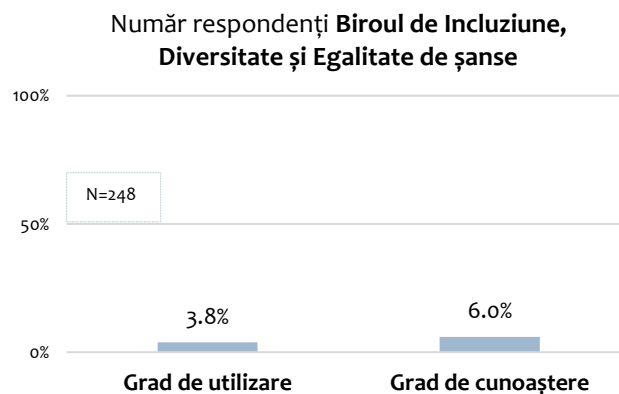
B.IX.8. Motivele neparticipării la nicio sesiune de evaluare

Printre motivele neparticipării la sesiunile de evaluare semestrială a cursurilor, lucrărilor practice/stagiilor și a examinării, studenții menționează teama de a suferi consecințe negative în urma completării unei recenzii (scăderea notelor).

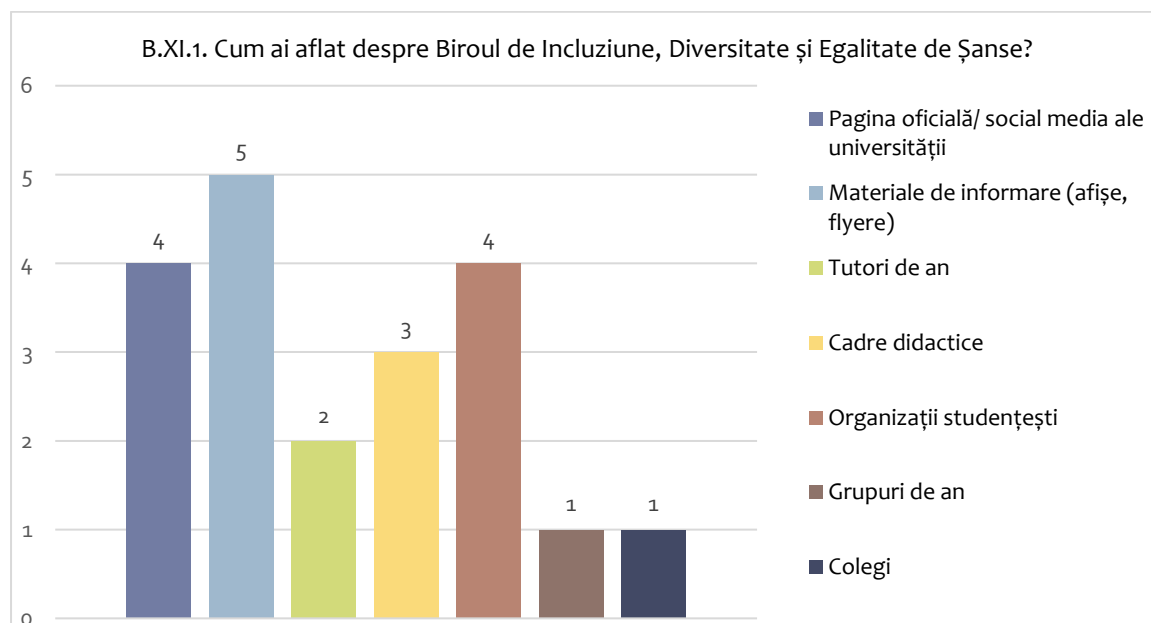
Pe de altă parte, respondenții menționează faptul că platforma nu li se pare intuitivă, uneori prea detaliată și că sunt prea multe nume de profesori care sunt greu de reținut, mai ales pentru studenții străini.

Un alt motiv al neparticipării la evaluări ar fi stresul din timpul semestrului, după cum notează o/un alt/ă student/ă.

B.XI. Biroul de Incluziune, Diversitate și Egalitate de Șanse (INDES)



În cazul Biroului de Incluziune, Diversitate și Egalitate de șanse, gradul de utilizare și cunoaștere sunt scăzute. Acest birou fiind nou înființat, este responsabil de obiectivele ce țin de egalitate de șanse, nediscriminare, incluziune a persoanelor cu dizabilități și alte aspecte ce aparțin de promovarea proceselor care să faciliteze și să susțină incluziunea și egalitatea de șanse.



Informațiile despre biroul INDES au fost aflate în mare măsură din materialele de informare (afișe, flyere) și prin canalele de mass media ale Universității. Organizațiile studențești au contribuit la diseminarea informațiilor despre birou.

B.XI.1. Activitățile în sprijinul studenților pe care ar trebui să le desfășoare Biroul de Incluziune, Diversitate și Egalitate de Șanse (INDES)

În ceea ce privește activitățile pe care Biroul de Incluziune, Diversitate și Egalitate de Șanse (INDES) ar putea să le desfășoare pentru a veni în sprijinul studenților, aceștia din urmă vin cu câteva sugestii:

Biroul ar trebui să se asigure că studenții nu sunt supuși unor fenomene de discriminare, agresiune psihică, verbală sau chiar bully-ing din partea cadrelor didactice.

Să desfășoare activități ce să încurajeze socializarea și integrarea tuturor studenților din universitate astfel încât toată lumea să se adapteze cât mai ușor colectivului și să își creeze prietenii.

Activități de agrement și cunoaștere a colegilor într-un local unde există jocuri de societate deoarece acestea pot facilita socializarea între persoane străine.

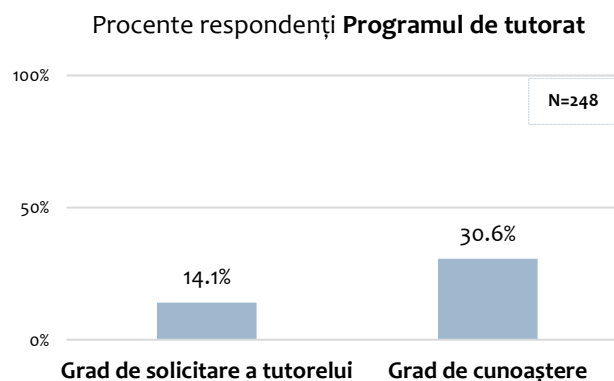
De asemenea, organizarea unor seri de filme sau sesiuni de comunicare între studenții români și cei străini astfel încât să nu mai existe o segregare așa mare între cele două grupe.

„Seri de filme sau sesiuni de comunicare între studenții români și cei străini, întrucât cele două categorii sunt izolate una de cealaltă în cadrul universității.”

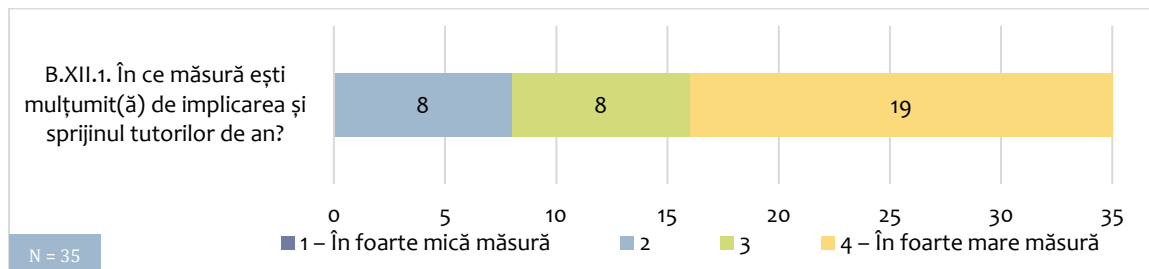
„Activități care să încurajeze socializarea și integrarea studenților respectivi, să se adapteze mai ușor colectivului și să își facă prieteni.”

„Cred că suport în cazul situațiilor de discriminare, integrarea studenților.”

B.XII. Programul de tutorat



Privitor la **programul de tutorat**, prin care studenții au posibilitatea de a cere îndrumarea unui cadru didactic ce le este responsabil de an, **30,6%** cunosc faptul că au acces la îndrumare suplimentară din partea unui tutore, însă numai **14,1%** dintre aceștia au solicitat sprijinul acestora.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Implicarea tutorilor de an	3,31	.832
Răspunsuri valide N	35	

Cu doar **14.1%** dintre respondenți declarând o solicitare activă a tutorelui, se poate interpreta că există potențial pentru o creștere a interacțiunilor dintre studenți și tutorele lor. De asemenea, un grad de cunoaștere de **30.6%** sugerează o conștientizare semnificativă, însă există în continuare un segment considerabil al comunității studențești care poate beneficia de o mai bună informare cu privire la rolul și resursele oferite de tutelă.

19 dintre respondenții anchetei, sunt în foarte mare măsură mulțumiți de implicarea și sprijinului tutorilor de an în activitățile lor, iar **8** din 35 de studenți menționează că sunt mulțumiți de sprijinul acordat. Totuși, **8** studenți precizează un grad de nemulțumire, așadar se observă necesitatea tutorilor de a îmbunătăți calitatea sprijinului oferit.

Departamentul de asigurare a calității a elaborat în **2022** un chestionar pentru colectarea datelor despre desfășurarea programului de tutorat din universitate, sondajul având ca principal obiectiv constituirea unei imagini generale asupra modului în care se desfășoară activitatea de tutorat la UMF Cluj din perspectiva cadrelor didactice tutori. Sondajul a înregistrat o participare ridicată – **71,63%**, adică **101** tutori care au răspuns la chestionar, din totalul de **141** de cadre didactice cu acest rol, din cadrul UMFIIH. Sondajul a relevat **necesitatea de a clarifica conținutul programului de tutorat**, de a fi promovat mai bine în rândul studenților, de a asigura un cadru formal pentru modalitățile de soluționare a problemelor semnalate tutorilor de către studenți, precum și nevoia de desfășurarea cursuri sau ateliere privind programul în cadrul cărora tutorii cu experiență să susțină activitatea cadrelor didactice care au acest rol mai recent.

Prin rezultatele obținute anul acesta la dimensiunea privitoare la gradul de solicitare a tutorilor, observăm din evaluările studenților că aceste aspecte nu fost îmbunătățite și clarificate din perspectiva relației student-tutor de an.

B.XI.2. Activitățile în sprijinul studenților pe care ar trebui să le desfășoare cadrele didactice tutori

În ceea ce privește activitățile pe care cadrele didactice tutori le-ar putea desfășura în sprijinul studenții, aceștia din urmă menționează următoarele sugestii:

Activități în care să li se vorbească studenților despre programă, examene, utilizarea eficientă a timpului și alte sfaturi despre organizarea în timpul sesiunii (modalitatea de abordare a procesului de învățare pentru diverse materii, îndrumări generale, etc.).

Activități de cunoaștere și de implicare activă a tutorelui de an deoarece unii studenți menționează că nu cunosc persoana care ar trebui să se ocupe de ei în fiecare an. De asemenea

disponibilitatea acestora de a ajuta în momentul în care problemele depășesc reprezentantul de serie.

„În primul rând sa ne cunoască, apoi să se implice activ cu întrebări despre viața noastră academică.”

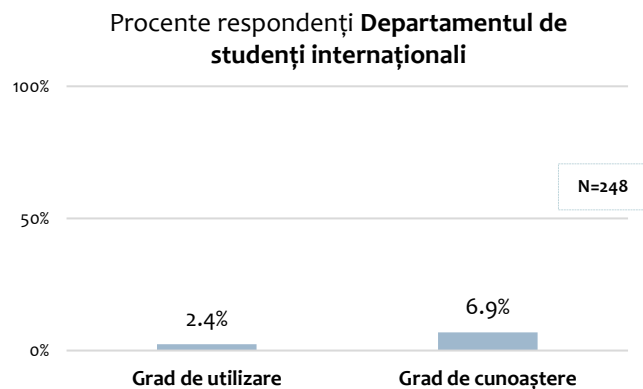
„Ședințe la un anumit interval de timp și luarea în serios a problemelor studenților. Cunoașterea tutorelui din primul semestru, cât se poate de rapid pentru a oferi studenților sprijinul, nu apariția după un semestru.”

Întâlniri periodice care să pună accentul pe ajutorul legat de viitoarea carieră, rezolvarea problemelor și în general susținerea constantă a tutorilor în ceea ce privește experiența academică.

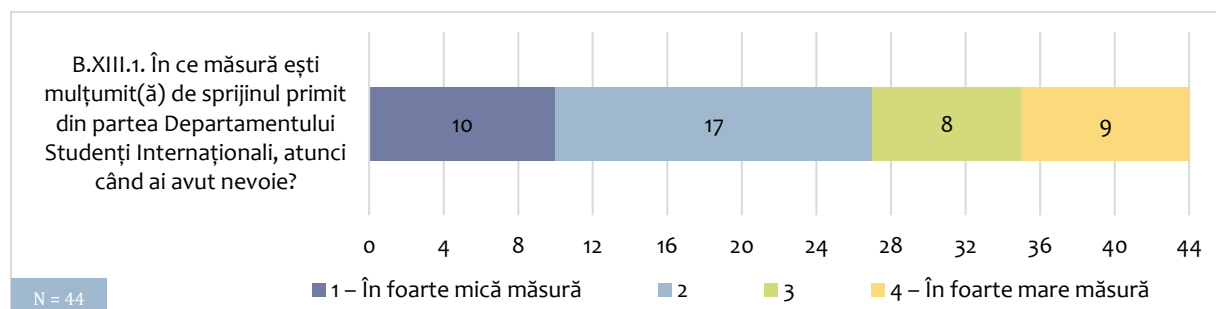
Activități semestriale în care cadrele didactice tutori să prezinte în mod actualizat toate materiile, facilitățile universității, dar și modalitatea prin care să fie acestea accesate.

B. XIII. Departamentul Studenți Internaționali

Pentru Departamentul de Studenți Internaționali observăm un grad de utilizare (2,4%) și cunoaștere (6,9%) scăzut.



În cazul Departamentului de Studenți Internaționali, respondenții au evaluat mai degrabă negativ sprijinul primit din partea personalului din departament. Cu **27 (foarte mică măsură și mică măsură)** de studenți ce semnalează prin evaluarea acestui serviciu negativ, arătând nemulțumirea față de sprijinul acordat de departament.



	Media - 2023	Abaterea standard - 2023
Sprijinul din partea Departamentului de Studenți Internaționali	2,36	1.059
Răspunsuri valide N	44	



B.XIII.2. Activitățile în sprijinul studenților internaționali pe care ar trebui să le ofere Departamentul studenți internațional

Studenții de la liniile internaționale ale UMFIH menționează faptul că ar avea nevoie de servicii de imigrare integrate în cele de la universitate astfel încât să nu piardă o zi de cursuri pentru a merge la biroul acestora. În aceeași idee, studenții și-ar dori oferirea de acces prioritar sau cel puțin facilitat la aplicarea pentru codul numeric personal deoarece există o perioadă scurtă din zi în care birourile administrative primesc cereri.

Pe de altă parte, aceștia menționează că toate serviciile oferite sunt foarte bune, dar că ar fi utilă o opțiune online.

De asemenea, studenții internaționali spun că ar fi nevoie de activități de integrare și adaptare la începutul parcursului academic pentru a înțelege cultura și limba română mai bine.

„Il faut développer les stages à l'étranger, développer les partenariats avec les universités étrangères pour laisser l'opportunité aux étudiants de découvrir d'autres systèmes de santé.”

„Un grand nombre d'étudiants ont la volonté de créer des partenariats avec des facultés (Suisse, Irlande, Angleterre, Canada...) il faut les aider dans ces démarches.”

”Il n'y a rien de mieux que des étudiants motivés qui portent les couleurs de la faculté de Cluj à l'étranger.”

„Online platform where there's multiple options of counselling for different type of needs.”

„They should help integrating in the beginning and adapting to culture and language in Romania.”

Îmbunătățirea comunicării dintre profesori și studenții reprezentanți astfel încât cei dintâi să nu mai ignore problemele aduse în discuție.

Includerea studenților internaționali în activitățile universității și accesul mai crescut a asociațiilor la materialele acesteia.

Dezvoltarea unor stagii de practică în străinătate și a mai multor parteneriate cu universități străine pentru a le oferi posibilitatea de a descoperi alte sisteme de sănătate (în mod special Elveția, Irlanda, Anglia, Canada, etc.).

Dezvoltarea unei platforme online ce să conțină mai multe opțiuni de consiliere în funcție de nevoile studenților.

Facilitarea unei interacțiuni mai crescute între studenții de la liniile de română și cei de la engleză și franceză, dar și între diverșii ani de la aceleași programe.



Concluzii

În ancheta desfășurată în perioada **23 octombrie – 5 noiembrie 2023**, au fost evaluate de către studenți **15 facilități și servicii** oferite de către Universității de Medicină și Farmacie „Iuliu Hațieganu” Cluj-Napoca.

Prima secțiune a chestionarului a urmărit să identifice calitatea serviciilor uzuale, **frecvent utilizate** de către studenții din universitate.

Pentru activitățile îndeplinite de **secretariat**, cele mai apreciate aspecte au fost funcțiile digitale oferite de secretariatul Facultății, ce adună un procent de **70,9%** (mulțumit/ă și foarte mulțumit/ă). Persistând totuși o abatere standard de aproximativ **1**, ceea ce indică existența unor situații punctuale care generează un nivel mai scăzut de satisfacție, iar studenții menționează câteva aspecte precum modul de comunicare al personalului din registratură și secretariat. De asemenea, respondenții indică în mai multe dintre comentariile deschise, nevoia digitalizării acestui serviciu.

În continuare, studenții au avut oportunitatea de a evalua **serviciile casieriei** universitare, unde afirmă faptul că au fost mulțumiți și foarte mulțumiți în procent de **74,2%**. Totuși, **25,7%** sugerează că acestea pot fi îmbunătățite în interacțiunea cu studenții și că este nevoie de posibilitatea programărilor online pentru a crește eficiența.

Chestionarul include și o parte în care se evaluează **sistemul de acordare a burselor**, unde s-a înregistrat un grad mai ridicat de satisfacție față de tipurile de bursă și informațiile primite, respectiv un grad mai curând de nemulțumire în privința numărului și a cuantumului burselor.

Referitor la **campus**, studenții au evaluat două aspecte: nivelul de igienă și curățenie, respectiv gradul de siguranță. Datele obținute reflectă în mare măsură un grad ridicat de siguranță resimțit de către studenți (**91,2%** - în mare și foarte mare măsură).

Cea de-a doua secțiune a avut ca obiectiv **determinarea gradului de cunoaștere și utilizare**, iar apoi înregistrarea calității facilităților, așa cum este percepută de către studenți:

Serviciile cantinei universitare sunt cele mai cunoscute de către studenți, având 218 de respondenți, iar urmat de serviciile oferite de bibliotecă cu 208 respondenți, și cu un grad de cunoaștere ridicat pentru cabinetele medicale studențești 183 respondenți, serviciile de cazare (150 respondenți), facilitățile sportive (96 respondenți) și programul de tutorat (76 respondenți). Mai puțin cunoscute de studenți de la nivel licență, se numără Biroul de incluziune, diversitate și egalitate de șanse (15 respondenți), Departamentul de studenți internaționali, Departamentul de asigurare a calității (22 respondenți) și Centrul de consiliere psihologică și orientare în carieră (57 respondenți).

În vederea **gradului de utilizare** a facilităților și serviciilor, se enumeră printre cele mai utilizate: cantina (188 respondenți), biblioteca (149 respondenți), cabinetele medicale studențești (127 respondenți), facilitățile sportive (51 respondenți), programul de tutorat (35 respondenți), Departamentul de Asigurare a Calității (8 respondenți) și Departamentul de studenți internaționali (6 respondenți).

Pentru cele două locații ale **restaurantelor** Universitare, **83,9%** dintre studenți afirmă că sunt mulțumiți de modul în care au interacționat cu serviciile. Totuși, **16,1%**, un procent semnificativ, consideră că există și lucruri ce pot fi îmbunătățite. Printre cele menționate de aceștia, se enumeră comentarii privitoare la orarul de funcționare și diversitatea meniului.

În ceea ce privește activitatea **cabinetelor medicale studențești**, un procent semnificativ de **94,3%** dintre respondenți au raportat o calitate ridicată a serviciilor.

Respondenții familiarizați cu infrastructura disponibilă pentru **activitatea sportivă**, au evaluat ca mulțumiți și foarte mulțumiți în procent de **84,3%**, iar o parte din studenții ce au accesat

acest tip de facilitate au fost nemulțumiți și foarte nemulțumiți **15,7%**. Aceștia menționează câteva posibile îmbunătățiri, de exemplu renovarea sălilor de sport sau necesitatea unui bazin de înot.

În aceeași ordine de idei, rezultatul evaluărilor cu privire la diferite aspecte ale serviciilor oferite de **bibliotecă** indică, în general, un grad ridicat de mulțumire în ceea ce privește serviciile oferite. **90%** dintre respondenți au evaluat ajutorul oferit de bibliotecari ca mulțumiți de asistența oferită de către aceștia. Cât despre **bazele de date** la care biblioteca este abonată, respondenții acordă note de 3-4, exprimând un nivel considerabil de mulțumire în procent de **89%**. De asemenea, față de orarul de funcționare al bibliotecii, **85%** dintre respondenți arată un grad crescut de mulțumire, însă aceștia menționează și laturi ce pot fi îmbunătățite: de exemplu necesitatea unei îmbunătățiri a sistemului de programări, dezvoltarea unui spațiu de relaxare unde studenții să poată face pauze de la învățat.

Referitor la mobilitățile ERASMUS gradul de cunoaștere al programului este de **15,3%**, iar cel de participare este mai scăzut, doar **2,8%** din numărul de respondenți (reprezentând 7 din 248 respondenți) au participat la o mobilitate ERASMUS. Toți cei 7 respondenți apreciază pozitiv mobilitatea atât în privința **dezvoltării personale**, a **formării profesionale**, cât și pentru **experiența interculturală** de care au avut parte.

Conform datelor obținute, rezultă că principalul canal de informare este reprezentat de interacțiunea dintre **colegii din universitate**, cu un procent semnificativ de **73.7%**.

În cadrul Centrului de consiliere psihologică și orientare în carieră **2.8%** dintre studenți au beneficiat de activități de orientare în carieră, iar **8.9%** au solicitat centrului servicii de consiliere psihologică. Un procent de **23.0%** au indicat cunoașterea activităților desfășurate de Centrul de consiliere psihologică și orientare în carieră.

Cât despre satisfacția față de consilierea psihologică primită, rezultă o medie de **3,23/4**, iar studenții notează și prin sugestii că facilitățile de ghidaj psihologic pot fi îmbunătățite și promovate în rândul studenților.

Centrul de Consiliere psihologică și orientare în carieră dispune și de activități de orientare în carieră a studenților, însă doar 7 studenți au beneficiat de acest tip de servicii. Aceștia notează nevoia de diversificare a activităților, acest fapt se observă și din media **3,29/4** înregistrată.

Pentru Departamentul de Asigurare a Calității s-au evaluat mai multe aspecte. În primul rând s-a urmărit gradul de cunoaștere și utilizare a serviciilor, unde gradul de cunoaștere a fost de **3,8%** și de utilizare de **8,9%**. Totuși, deși studenții nu cunosc activitatea specifică a biroului, cunosc faptul că, în cadrul Universității, Departamentul de Asigurare a Calității desfășoară evaluări semestriale ale activității didactice și examinării, de către studenți. Reflectând asupra rezultatelor, **179** de studenți cunosc evaluările semestriale, și consideră utile în procent **40,9%**, în timp ce **25.0%** dintre studenți le consideră ca fiind extrem de utile. Un procent de **6,3%** dintre respondenți nu le consideră utile, iar **27,8%** le consideră puțin utile. În cazul acestora, studenții au menționat că motivele neparticipării sunt de obicei repercusiunile și consecințele cu care pot să se confrunte o dată ce au evaluat un cadru didactic într-un mod negativ.

Pentru Biroului de Incluziune, Diversitate și Egalitate de șanse, fiind un birou nou înființat gradul de utilizare (**3,8%**) și cunoaștere (**6,8%**) sunt scăzute. Majoritatea studenților ce cunosc activitatea acestui birou, au primit informațiile din surse precum materiale de informare, prin canalele de mass media ale Universității, iar organizațiile studentești au contribuit și ele. În aceste circumstanțe, este important explorarea activităților care pot fi folosite în promovarea biroului.

Privitor la **programul de tutorat**, **30,6%** cunosc faptul că au acces la îndrumare din partea unui tutore, însă numai **14,1%** dintre studenți au solicitat sprijinul unui tutore de an. Cât despre mulțumirea studenților față de implicarea tutorelui de an **27** din 35 menționează că au fost mulțumiți și foarte mulțumiți de implicarea în activitățile ce vin în sprijinul studenților.



Cât despre activitățile ce vin în sprijinul studenților internaționali, cei **44** de studenții care au interacționat cu departamentul evaluează această facilitate mai curând într-un mod negativ, mai mult de jumătate (**27 de studenți**) au considerat activitatea departamentului nesatisfăcător (în mică măsură și foarte mică măsură).

În cele din urmă, e important de subliniat faptul că recomandările și sugestiile primite în cadrul evaluării serviciilor și facilităților s-au concentrat asupra acelor schimbări care vor contribui la îmbunătățirea, având în vedere nevoile studenților, sugestiile și recomandările primite.