



**UNIVERSITATEA
DIN ORADEA**

UNIVERSITATEA DIN ORADEA

Raport privind evaluarea gradului de satisfacție a studenților

Servicii universitare, infrastructură și condiții de studiu

15 facultăți	34 aspecte evaluate	4,09 / 5 scor mediu general
------------------------	-------------------------------	---------------------------------------

Perioada de colectare: ianuarie 2025 – iunie 2026

Data raportului: iulie 2026

1. Rezumat

Raportul prezintă rezultatele chestionarului de evaluare a gradului de satisfacție a studenților Universității din Oradea, aplicat online în perioada ianuarie 2025 – iunie 2026. Au răspuns studenți din toate cele 15 facultăți, care au evaluat 34 de aspecte grupate în șase dimensiuni: universitate și campus, servicii la nivelul facultății, bibliotecă, cămine, cantină și servicii suport ale universității.

Nivelul general de satisfacție este ridicat: scorul mediu pe toate evaluările este 4,09 pe o scală de la 1 la 5, iar 77,2% dintre evaluările exprimate sunt pozitive („mulțumit” sau „foarte mulțumit”), față de doar 7,7% negative. La nivel individual, 56,5% dintre respondenți au un indice personal de satisfacție de cel puțin 4, iar 7,1% se situează sub pragul neutru de 3.

Puncte tari. Biblioteca este dimensiunea apreciată cu 4,31 (86% mulțumiți), cu amabilitatea personalului (4,41) și spațiile de studiu (4,37) pe primele locuri.

Informarea privind orarul cursurilor (4,39; 90% mulțumiți), serviciile Taxe (4,19) și de eliberare a diplomelor (4,17), precum și curățenia spațiilor de studiu (4,16) completează grupul aspectelor cu cele mai bune rezultate.

Zone care necesită intervenție. Conexiunea la internet este cea mai sensibilă problemă, atât în cămine (3,26; 32% nemulțumiți), cât și în facultăți (3,61; 21% nemulțumiți). Urmează condițiile generale de cazare și mobilierul din cămine (3,59 și 3,64), serviciile cantinei (3,79) și dotarea sălilor de curs și seminar (3,84). Sugestiile deschise confirmă aceste rezultate: 35% dintre propunerile cu conținut vizează renovarea clădirilor și modernizarea sălilor.

Vizibilitatea serviciilor. Între 42% și 46% dintre respondenți nu au putut evalua Departamentul de Relații Internaționale sau Biroul de eliberare a diplomelor, ceea ce indică un nivel redus de utilizare sau de cunoaștere a acestor servicii, deși cei care le-au folosit le apreciază (scoruri de 4,07–4,17).

2. Scopul și contextul evaluării

Consultarea periodică a studenților privind calitatea serviciilor și a mediului de învățare face parte din sistemul intern de asigurare a calității al Universității din Oradea. Rezultatele pot fi utilizate ca dovadă în procesul de evaluare externă, în special pentru componentele care privesc serviciile oferite studenților, baza materială, resursele de învățare și funcționarea mecanismelor prin care feedback-ul studenților este colectat, analizat și transformat în măsuri de îmbunătățire.

Raportul urmărește trei obiective: (1) măsurarea nivelului de satisfacție pe principalele categorii de servicii; (2) identificarea punctelor tari și a aspectelor care necesită intervenție prioritară; (3) formularea unor direcții de acțiune care pot fi preluate în planul de îmbunătățire a calității și monitorizate la următoarea aplicare a chestionarului.

3. Metodologie

Instrument. Chestionarul a fost aplicat online (formular Google), pe bază de participare voluntară și anonimă. Pentru fiecare aspect, studenții au răspuns pe o scală Likert în cinci trepte

(1 = foarte nemulțumit, 2 = nemulțumit, 3 = nici mulțumit, nici nemulțumit, 4 = mulțumit, 5 = foarte mulțumit), cu opțiunea suplimentară „Nu știu / Nu răspund”. Chestionarul a inclus și o întrebare deschisă privind sugestiile de îmbunătățire.

Filtre. Itemii privind căminele au fost analizați doar acei respondenți care au declarat că sunt sau au fost cazați în căminele universității, iar itemul privind cantina doar acei respondenți care au declarat că au beneficiat de serviciile acesteia. Răspunsurile „Nu știu / Nu răspund” au fost excluse din calculul indicatorilor și raportate separat.

Indicatori. Pentru fiecare aspect s-au calculat: scorul mediu (1–5), procentul de studenți mulțumiți (răspunsuri 4 și 5), procentul de nemulțumiți (1 și 2) și ponderea răspunsurilor „Nu știu / Nu răspund”. Indicele individual de satisfacție reprezintă media tuturor evaluărilor valide oferite de un respondent și a fost folosit în comparațiile pe facultăți și categorii de studenți. Sugestiile deschise au fost codificate tematic pe baza cuvintelor-cheie; o sugestie poate fi încadrată în mai multe teme.

Limite. Eșantionul nu este probabilist, iar distribuția pe facultăți nu reflectă proporțional populația studențească.

4. Profilul respondenților

Respondenții provin din toate cele 15 facultăți ale universității. Cele mai multe răspunsuri vin de la Facultatea de Inginerie Managerială și Tehnologică, Facultatea de Inginerie Electrică și Tehnologia Informației și Facultatea de Informatică și Științe.

Majoritatea respondenților sunt studenți la licență (85%), în anul I de studiu (51%), la forma de învățământ cu frecvență (97%) și pe locuri finanțate de la buget (79%). Vârsta mediană este de 21 de ani. Aproximativ unul din cinci respondenți (20,6%) locuiește sau a locuit în căminele universității, iar 44,5% au folosit serviciile cantinei.

5. Nivelul general de satisfacție

Toate cele șase dimensiuni au scoruri medii peste pragul neutru de 3, iar patru dintre ele depășesc valoarea 4, corespunzătoare aprecierii „mulțumit”. Biblioteca și serviciile suport ale universității conduc clasamentul, în timp ce căminele și cantina, servicii folosite de un număr mai mic de studenți, au scoruri sensibil mai mici și proporții mai mari de nemulțumire.

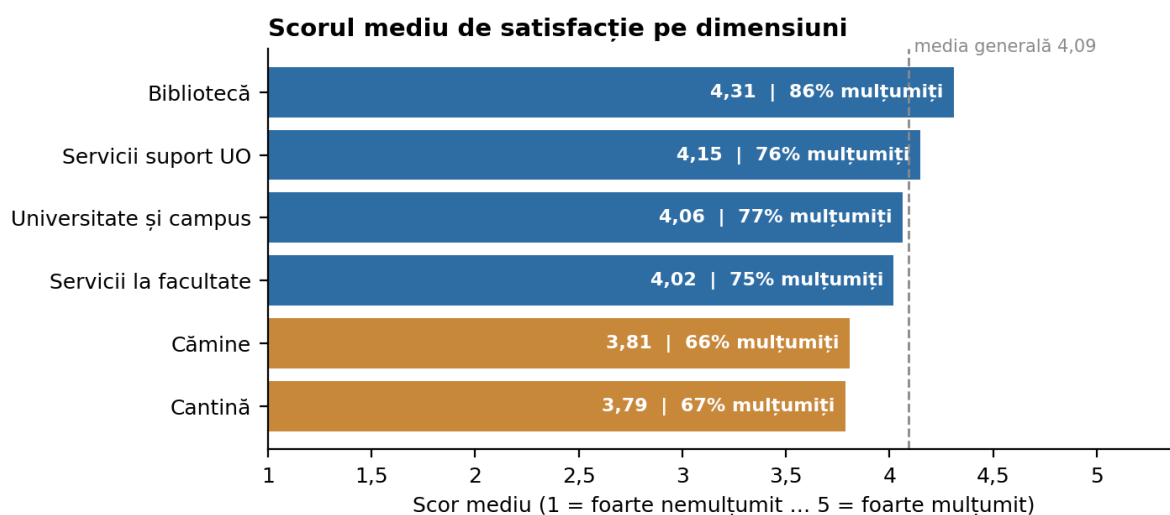


Figura 1. Scorul mediu și procentul de evaluări pozitive, pe dimensiuni

Tabelul 1. Indicatori de satisfacție pe dimensiuni

Dimensiune	Nr. itemi	Scor mediu	% mulțumiți	% nemulțumiți
Biblioteca	7	4,31	85,9%	3,7%
Servicii suport UO	4	4,15	76,4%	3,1%
Universitate și campus	3	4,06	77,3%	6,7%
Servicii la facultate	11	4,02	74,6%	10,1%
Cămine	8	3,81	66,3%	13,7%
Cantină	1	3,79	67,1%	16,5%

6. Rezultate pe dimensiuni

6.1. Universitate, campus și servicii suport

Pagina de internet a universității este bine apreciată (4,09; 82% mulțumiți), la fel ca activitatea asociațiilor studențești (4,09) și activitățile culturale (4,00). Dintre serviciile suport, Serviciul Taxe (4,19; 80% mulțumiți) și Biroul de eliberare a diplomelor (4,17) au cele mai bune rezultate, iar proporția nemulțumiților este foarte mică pentru toate cele patru servicii (2–4%).

O constatare importantă privește vizibilitatea: 45,5% dintre respondenți au ales „Nu știu / Nu răspund” pentru Centrul de Consiliere și Carieră, 43,9% pentru Departamentul de Relații Internaționale și 42,2% pentru Biroul de eliberare a diplomelor. Pentru ultimul, explicația ține parțial de structura eșantionului (majoritar studenți în anul I)

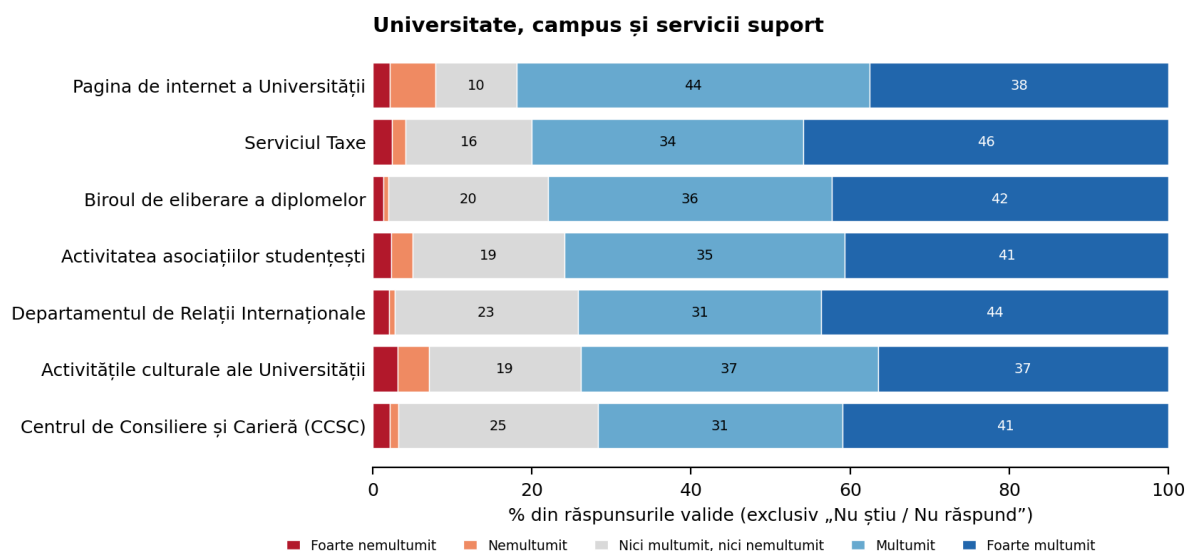


Figura 2. Distribuția răspunsurilor: universitate, campus și servicii suport

6.2. Servicii la nivelul facultății

Accesul la informații despre **orarul cursurilor** este aspectul cel mai bine evaluat din această categorie (4,39; 90% mulțumiți), urmat de informațiile despre burse (4,18) și curățenia spațiilor destinate studenților (4,16). Organizarea stagiilor de practică obține un scor bun (4,09; 78% mulțumiți), relevant pentru componenta de corelare a programelor de studiu cu piața muncii.

Cel mai slab evaluat aspect este **conexiunea wireless la internet** (3,61), cu 20,6% nemulțumiți. Urmează dotarea sălilor de curs și seminar (3,84; 15% nemulțumiți) și atitudinea personalului de secretariat (3,94; 14,5% nemulțumiți). Deși majoritatea studenților sunt mulțumiți de secretariate (71%), acesta este aspectul cu cea mai polarizată distribuție și revine frecvent în sugestiile deschise.

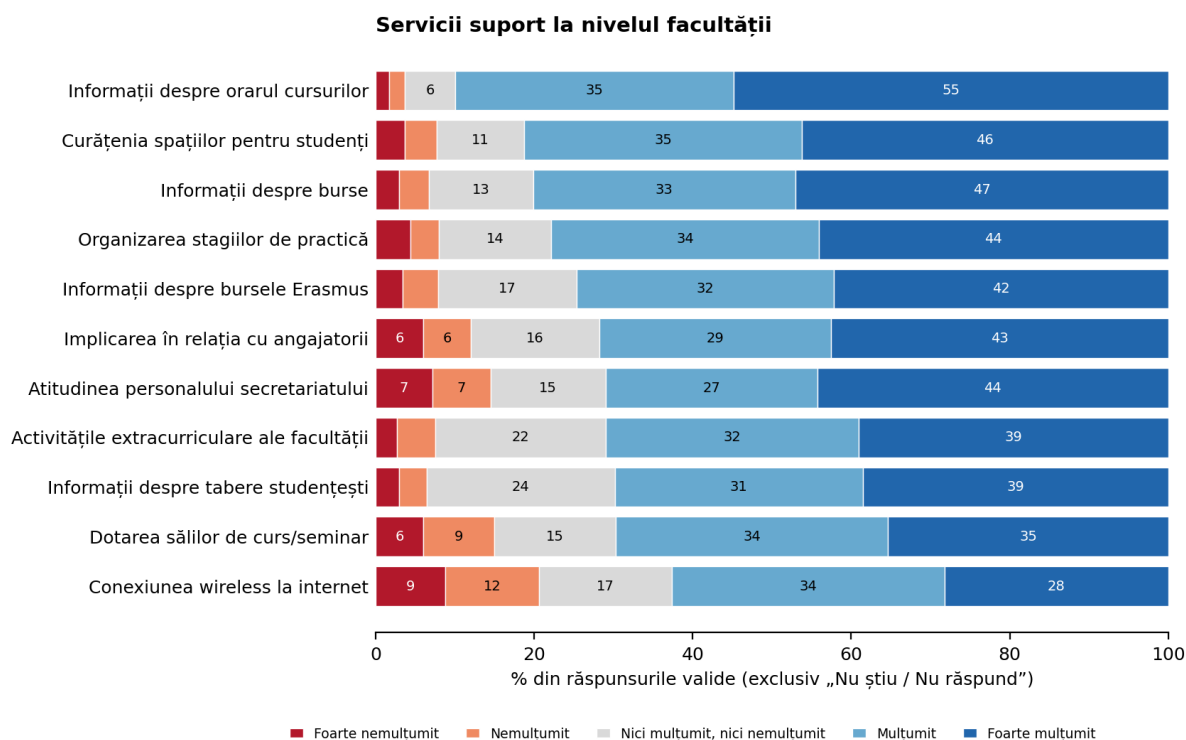


Figura 3. Distribuția răspunsurilor: servicii suport la nivelul facultății

6.3. Biblioteca

Biblioteca obține cele mai bune rezultate din întregul chestionar: toate cele șapte aspecte au scoruri între 4,24 și 4,41, iar proporția de mulțumiți depășește 82% pentru fiecare. **Amabilitatea personalului** (4,41; 90% mulțumiți) și **spațiile de studiu** (4,37; 88%) sunt cele mai apreciate. Aspectul cu scorul cel mai mic, dar tot ridicat, este varietatea, relevanța și actualitatea cărților (4,24), temă care apare și în câteva sugestii privind actualizarea fondului de carte. Între 13% și 17% dintre respondenți nu au evaluat serviciile bibliotecii, probabil pentru că nu le-au folosit.

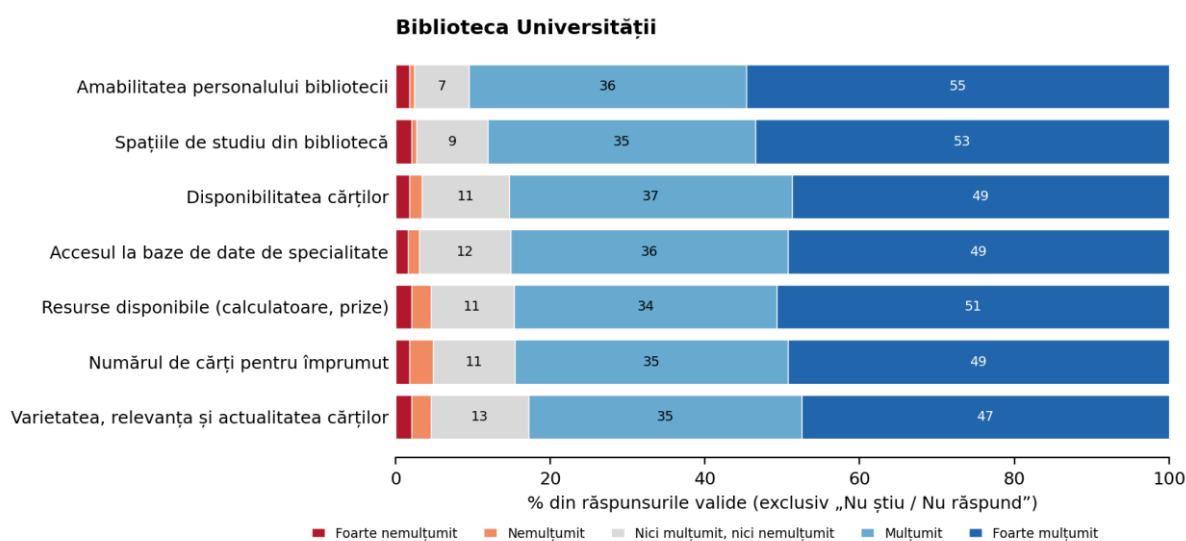


Figura 4. Distribuția răspunsurilor: Biblioteca Universității

6.4. Cămine și cantină

Pentru studenții cazați, aspectele legate de personal sunt bine apreciate: amabilitatea personalului și activitatea administratorului obțin ambele 4,10, cu peste 80% mulțumiți. În schimb, **conexiunea la internet în cămin** este aspectul cu cel mai slab rezultat din tot chestionarul (3,26), singurul la care mai puțin de jumătate dintre evaluări sunt pozitive (49,5%) și la care aproape o treime (32%) sunt negative.

Serviciile **cantinei** obțin un scor de 3,79, cu 67% mulțumiți și 16,5% nemulțumiți. Sugestiile deschise indică drept principale motive calitatea și prețul mâncării, precum și lipsa unui punct de alimentație în apropierea unor facultăți situate în afara campusului central.

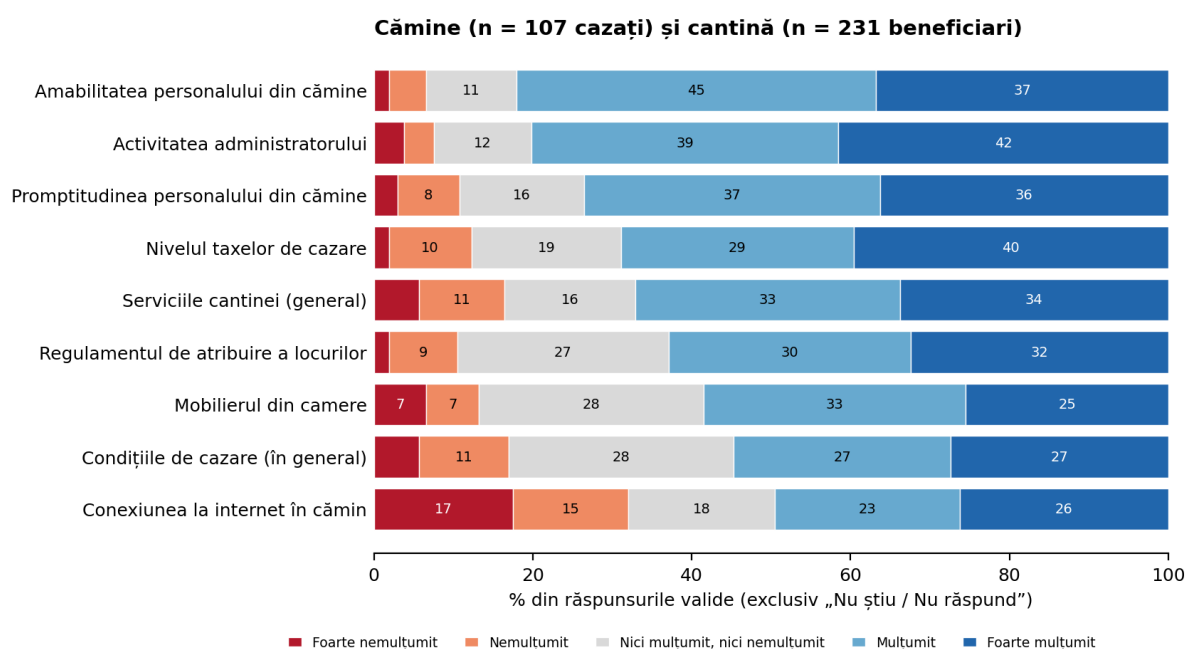


Figura 5. Distribuția răspunsurilor: cămine și cantină

7. Puncte tari și zone de îmbunătățire

Figura de mai jos ordonează toate cele 34 de aspecte după scorul mediu. Linia punctată marchează media generală (4,09). Aspectele din partea de jos a clasamentului sunt dominate de infrastructură (internet, săli, cămine) și de cantină, în timp ce partea de sus reunește serviciile de informare și bibliotecă.



Figura 6. Clasamentul celor 34 de aspecte evaluate, după scorul mediu

Tabelul 2. Cele mai bine evaluate cinci aspecte (puncte tari)

Aspect	Dimensiune	Scor	Mulțumiți	Nemulțumiți
Amabilitatea personalului bibliotecii	Bibliotecă	4,41	90%	2%
Informații despre orarul cursurilor	Servicii la facultate	4,39	90%	4%
Spațiile de studiu din bibliotecă	Bibliotecă	4,37	88%	3%
Accesul la baze de date de specialitate	Bibliotecă	4,30	85%	3%
Resurse disponibile (calculatoare, prize)	Bibliotecă	4,29	85%	5%

Tabelul 3. Cele mai slab evaluate cinci aspecte (zone de îmbunătățire)

Aspect	Dimensiune	Scor	Mulțumiți	Nemulțumiți
Conexiunea la internet în cămin	Cămine	3,26	50%	32%
Condițiile de cazare (în general)	Cămine	3,59	55%	17%
Conexiunea wireless la internet	Servicii la facultate	3,61	63%	21%
Mobilierul din camere	Cămine	3,64	58%	13%
Serviciile cantinei (general)	Cantină	3,79	67%	16%

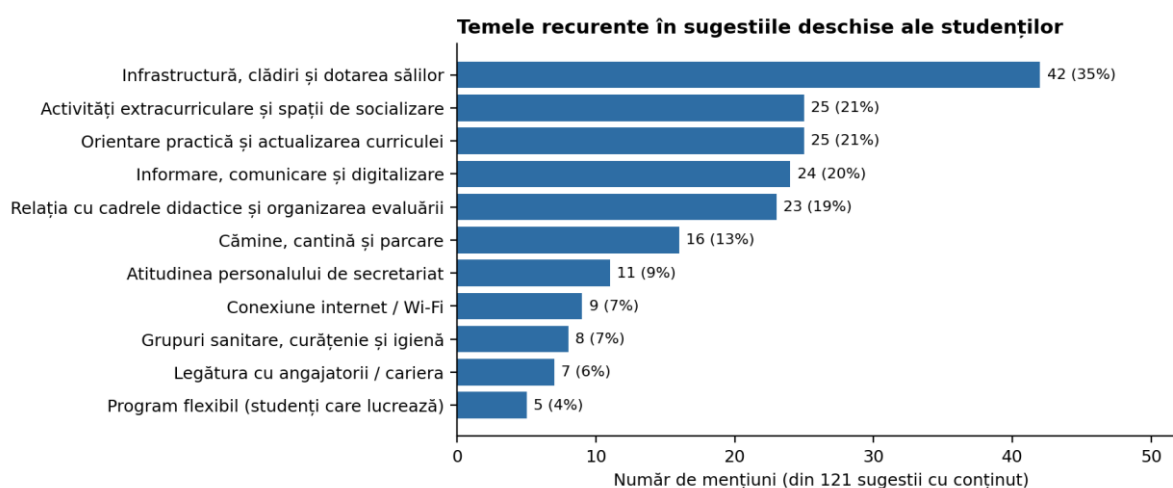
8. Analize comparative

Studenții de la **master** sunt mai mulțumiți decât cei de la licență (indice 4,33 față de 4,01; 84% față de 76% evaluări pozitive). Studenții care își plătesc studiile au un indice ușor mai mare decât cei de la buget (4,21 față de 4,01). Pe ani de studiu, anul al II-lea are cel mai ridicat indice (4,15), iar anul al III-lea cel mai scăzut (3,93) dintre anii cu număr suficient de respondenți. Nu există diferențe relevante între genuri (4,07 feminin, 4,05 masculin).

Răspunsurile colectate în anul universitar 2024–2025 (407) și în 2025–2026 (112) indică un nivel de satisfacție stabil: indicele general este 4,07, respectiv 4,01, iar procentul de evaluări pozitive este practic identic (77,2% și 77,3%).

9. Analiza sugestiilor deschise

La întrebarea deschisă privind propunerile de îmbunătățire au răspuns 206 studenți. Dintre aceștia, 121 au formulat sugestii concrete, 10 au transmis aprecieri generale pozitive, iar 75 au lăsat răspunsuri fără conținut (de exemplu „nu am”, „nu știu” sau semne de punctuație).

**Figura 7.** Temele recurente în sugestiile studenților (o sugestie poate atinge mai multe teme)

Infrastructura și dotarea sălilor este tema dominantă (42 de mențiuni, 35% dintre sugestiile cu conținut). Studenții semnalează nevoia de renovare a unor corpuri de clădire, mobilier deteriorat sau incomod în amfiteatre, săli reci iarna, probleme de umiditate și mucegai într-o sală, lipsa prizelor și a aerului condiționat.

Orientarea practică a învățământului (25 de mențiuni) și **activitățile extracurriculare și spațiile de socializare** (25) urmează ca frecvență. Studenții solicită mai multe activități aplicative și proiecte, actualizarea conținuturilor în acord cu tehnologiile actuale, precum și spații în care să poată învăța și socializa între cursuri.

Informarea și comunicarea (24 de mențiuni) includ cereri pentru informații mai clare și transmise din timp, mai multe informații despre Erasmus și serviciile universității, utilizarea unitară a platformei de e-learning și reducerea birocrăției. Temele privind **relația cu cadrele didactice** (23) și **atitudinea personalului de secretariat** (11) vizează în principal comunicarea respectuoasă, predictibilitatea cerințelor de evaluare și înțelegerea pentru studenții care lucrează.

Temele din sugestiile deschise confirmă rezultatele cantitative: internetul, sălile de curs, căminele și cantina apar atât printre aspectele cel mai slab evaluate pe scală, cât și printre problemele formulate spontan de studenți.

10. Concluzii și recomandări

Rezultatele arată un nivel de satisfacție general bun al studenților Universității din Oradea, cu o majoritate clară de evaluări pozitive în toate dimensiunile. Serviciile de informare, biblioteca și serviciile administrative centrale reprezintă puncte tari care pot fi evidențiate în dosarul de evaluare. Principalele vulnerabilități țin de infrastructura fizică și digitală (internet, săli, cămine) și de serviciile de alimentație, iar datele cantitative și sugestiile deschise converg în această privință.

Pentru ca procesul de consultare să demonstreze o buclă completă de asigurare a calității, se recomandă ca măsurile de mai jos să fie preluate într-un plan de acțiune cu responsabili și termene, iar rezultatele implementării să fie comunicate studenților, așa cum a sugerat chiar unul dintre respondenți.

Tabelul 4. Direcții de acțiune propuse

Problemă identificată	Măsură propusă
Conexiunea la internet în cămine și facultăți (3,26 și 3,61)	Audit al rețelei wireless și plan de extindere a punctelor de acces, cu prioritate pentru cămine
Condițiile de cazare și mobilierul din unele cămine (3,59 și 3,64)	Plan multianual de reabilitare și înlocuire a mobilierului, corelat cu sursele de finanțare disponibile
Starea unor clădiri și dotarea sălilor (3,84; 35% din sugestii)	Inventarierea sălilor cu probleme semnalate (mobilier, încălzire, umiditate, prize) și includerea lor în planul de investiții
Serviciile cantinei (3,79)	Finalizarea investiției în cantina nouă a UO
Atitudinea personalului de secretariat (14,5% nemulțumiți)	Instruire privind comunicarea cu studenții și extinderea serviciilor online pentru documente și solicitări
Legătura cu angajatorii și caracterul aplicativ (3,96; 25 de sugestii)	Mai multe întâlniri cu angajatori, proiecte aplicative și parteneriate pentru practică