



Traian
MOLDOVAN

Satisfacția studenților
din cadrul Universității de Arte
din Târgu Mureș

Introducere de
Tiberius VASINIUC

UArtPress



Traian MOLDOVAN

Satisfacția studenților din cadrul
Universității de Arte din Târgu Mureș

Carte apărută sub egida

UNIVERSITATEA DE ARTE DIN TÂRGU-MUREȘ
INSTITUTUL DE CERCETĂRI TEATRALE ȘI MULTIMEDIA

CENTRUL DE ETICĂ APLICATĂ
ÎN CERCETAREA ȘI CREAȚIA ARTISTICĂ

TRAIAN MOLDOVAN

Satisfacția studenților din cadrul
Universității de Arte din Târgu Mureș

Introducere de
Tiberius VASINIUC

UArtPress

Editura UArtPress
Târgu Mureș, 2022

© UARTPRESS, 2022

Toate drepturile rezervate. All rights reserved.

ISBN 978-606-8325-41-5 (ediție online pdf)

Studiul a fost realizat pe baza datelor culese și furnizate de ARACIS, în cadrul Proiectului QAFIN, proiect cofinanțat din Fondul Social European, prin Programul Operațional Capacitate Administrativă 2014–2020.

DTP:

Cosmina VARGA

Cuprins

Lista tabelelor și a figurilor	7
Tiberius VASINIUC	
Introducere/ Introduction	13/ 28
STUDIUL I.	
Satisfacția studenților privind serviciile oferite de Universitate și calitatea programelor de studii	47
I. Argument	49
II. Metodologia cercetării	51
2.1. Metode și instrumente	51
2.2. Populație și eșantion	54
III. Evaluarea și interpretarea datelor	57
3.1. Analiza de încredere	57
3.2. Analiza descriptivă	58
3.3. Analiza inferențială	91
IV. Concluzii	117
STUDIUL II.	
Percepția cadrelor didactice privind satisfacția studenților ...	133
v. Argument	135
vi. Metodologia cercetării	138
6.1. Metode și instrumente	138
6.2. Populație și eșantion	140

vii. Evaluarea și interpretarea datelor	141
7.1. Analiza de încredere	141
7.2. Analiza descriptivă	141
7.3. Analiza de putere	179
7.4. Analiza inferențială	183
viii. Concluzii	205
Anexe	219
Bibliografie	245

Lista tabelelor și a figurilor

STUDIUL I.	36
TABEL 1. Distribuția studenților în funcție de facultate	55
TABEL 2. Distribuția studenților în funcție de anul de studiu.....	55
TABEL 3. Distribuția studenților în funcție de specializare.....	55
TABEL 4. Distribuția încrucișată a studenților în funcție de facultate și specializare	56
TABEL 5. Valoarea coeficienților Cronbach Alpha pentru itemii 3, 7 și 15	58
TABEL 6. Indicii descriptivi pentru subitemul 3.9. – Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	60
TABEL 7. Testul normalității distribuției pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	61
TABEL 8. Care este principalul aspect pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea dvs.?	67
TABEL 9. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește activitatea de predare și învățare?	72
TABEL 10. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește evaluarea și comunicarea?.....	75
TABEL 11. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește resursele didactice?.....	78
TABEL 12. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește organizarea?.....	81
TABEL 13. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește baza tehnico-materială?.....	84
TABEL 14. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește relevanța programelor de studii pentru piața muncii?.....	87
TABEL 15. Lista comentariilor suplimentare privind tematica evaluată	90

TABEL 16.	Analiza de varianță one-way ANOVA.....	93
TABEL 17.	Atmosfera din cadrul universității – item 2	94
TABEL 18.	Facilitățile și infrastructura din universitate – item 3	96
TABEL 19.	Activitatea de predare și învățare – item 5.....	101
TABEL 20.	Evaluarea și comunicarea – item 7	103
TABEL 21.	Resurse didactice – item 9.....	105
TABEL 22.	Organizarea – item 11	107
TABEL 23.	Organizarea – item 13	109
TABEL 24.	Relevanța pentru piața muncii – item 15	110
TABEL 25.	Cât de mult credeți că satisface universitatea nevoile studenților privind următoarele aspecte? – item 17.....	112
TABEL 26.	Valorile indicilor descriptivi – item 3.5., 3.12.	114
TABEL 27.	Valorile medii ale itemilor investigați în cadrul UAT (general și pe secții) – raportare la valorile naționale	118
TABEL 28.	Recomandări de interpretare a indicelui d pentru mărimea efectului (Popa, 2010, p. 69).....	125
TABEL 29.	Valorile indicilor descriptivi și a celor de comparație – item 5.10.	126
FIGURA 1.	Matrice de răspuns (Item 9. în următorii ani, intenționați să urmați...?)	52
FIGURA 2.	Distribuția încrucișată a participanților în funcție de facultate și specializare	56
FIGURA 3.	Distribuția scorurilor în funcție de facultate pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	61
Figura 4.	Ierarhizarea motivațiilor care au stat la baza alegerii universității.....	63
FIGURA 5.	Nivelul de satisfacție privind atmosfera din cadrul universității în general.....	64
FIGURA 6.	Atmosfera din cadrul universității – situația pe facultăți.....	64
FIGURA 7.	Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate în general.....	65

FIGURA 8. Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate – situația pe facultăți	66
FIGURA 9. Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare din universitate în general	70
FIGURA 10. Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare – situația pe facultăți	71
FIGURA 11. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate în general	73
FIGURA 12. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate – situația pe facultăți	74
FIGURA 13. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate în general	76
FIGURA 14. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate – situația pe facultăți	77
FIGURA 15. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate în general	79
FIGURA 16. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate – situația pe facultăți	80
FIGURA 17. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate în general	82
FIGURA 18. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate – situația pe facultăți	83
FIGURA 19. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii în general	85
FIGURA 20. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii – situația pe facultăți	86
FIGURA 21. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi în general	88
FIGURA 22. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi – situația pe facultăți	89
FIGURA 23. Înscrierea la alte specializări de la nivelul licență	90
FIGURA 24. Continuarea studiilor la nivel master	90
FIGURA 25. Continuarea studiilor la nivel doctorat	91
FIGURA 26. Serviciile oferite de biblioteca universității – item 3.5.	115
FIGURA 27. Serviciile de servire a mesei (*dacă frecvența cantina universității) – item 3.12	115

FIGURA 28. Analiza de putere. Distribuțiile centrale și noncentrale – Post hoc.....	127
---	-----

FIGURA 29. Analiza de putere. Variația puterii cercetării în funcție de parametrii fixați	128
---	-----

STUDIUL II.	36
------------------	----

TABEL 1. Distribuția cadrelor didactice în funcție de facultate	140
---	-----

TABEL 2. Valoarea coeficienților Cronbach Alpha pentru itemii 3, 7 și 15	141
--	-----

TABEL 3. Indicii descriptivi pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	142
--	-----

TABEL 4. Testul normalității distribuției pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	143
---	-----

TABEL 5. Aspectul pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea dvs.?	151
--	-----

TABEL 6. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește activitatea de predare și învățare?	155
--	-----

TABEL 7. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește evaluarea și comunicarea?	159
--	-----

TABEL 8. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește resursele didactice?	162
---	-----

TABEL 9. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește organizarea?	166
---	-----

TABEL 10. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește baza tehnico-materială?	169
---	-----

TABEL 11. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește relevanța programelor de studii pentru piața muncii?	172
--	-----

TABEL 12. Lista comentariilor suplimentare privind tematica evaluată	176
--	-----

TABEL 13. Atmosfera din cadrul universității – item 2	184
---	-----

TABEL 14.	Facilitățile și infrastructura din universitate – item 3	186
TABEL 15.	Activitatea de predare și învățare – item 5.....	191
TABEL 16.	Evaluarea și comunicarea – item 7	193
TABEL 17.	Resurse didactice – item 9	196
TABEL 18.	Organizarea – item 11	198
TABEL 19.	Organizarea – item 13	200
TABEL 20.	Relevanța pentru piața muncii – item 15	202
TABEL 21.	Cât de mult credeți că satisface universitatea nevoile studenților privind următoarele aspecte? – item 17.....	203
TABEL 22.	Valorile medii furnizate de studenți și cadre didactice la nivel de universitate	208
TABEL 23.	Valorile medii furnizate de studenți și cadre didactice în funcție de facultate	211
FIGURA 1.	Distribuția cadrelor didactice în funcție de facultate	140
FIGURA 2.	Distribuția scorurilor în funcție de facultate pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	144
FIGURA 3.	Ierarhizarea motivațiilor care au stat la baza alegerii universității.....	147
FIGURA 4.	Nivelul de satisfacție privind atmosfera din cadrul universității în general.....	148
FIGURA 5.	Atmosfera din cadrul universității – situația pe facultăți.....	148
FIGURA 6.	Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate în general.....	149
FIGURA 7.	Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate – situația pe facultăți	150
FIGURA 8.	Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare din universitate în general	153
FIGURA 9.	Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare – situația pe facultăți	154
FIGURA 10.	Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate în general	157

FIGURA 11. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate – situația pe facultăți	158
FIGURA 12. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate în general.....	160
FIGURA 13. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate – situația pe facultăți.....	161
FIGURA 14. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate în general.....	164
FIGURA 15. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate – situația pe facultăți	165
FIGURA 16. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate în general.....	167
FIGURA 17. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate – situația pe facultăți.....	168
FIGURA 18. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii în general ..	170
FIGURA 19. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii – situația pe facultăți	171
FIGURA 20. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi în general	174
FIGURA 21. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi – situația pe facultăți.....	175
FIGURA 22. Înscrierea la alte specializări de la nivelul licență – FAR.....	177
FIGURA 23. Înscrierea la alte specializări de la nivelul licență – FAM.....	177
FIGURA 24. Înscrierea la alte specializări de la nivelul master – FAR.....	178
FIGURA 26. Înscrierea la alte specializări de la nivelul doctorat – FAR.....	178
FIGURA 25. Înscrierea la alte specializări de la nivelul master – FAM	178
FIGURA 27. Înscrierea la alte specializări de la nivelul master – FAM	178
FIGURA 28. Analiza de putere. Distribuțiile centrale și noncentrale – a priori	180
FIGURA 29. Analiza de putere. Variația puterii cercetării în funcție de parametrii fixați	181
FIGURA 30. Analiza de putere. Distribuțiile centrale și noncentrale – post hoc.....	182

Contextul și scopul cercetării

În contextul lumii „postadevărului“ și al schimbării continue a paradigmatelor educaționale, al „modelării“ grilelor de valoare și al dislocării a numeroase reguli ale eticii, în fine, ca urmare a impactului tehnologiei informatice și a diminuării puterii normative a universităților, învățământul superior de astăzi (inclusiv cel artistic) caută să reafirme o parte a dezideratelor „universității humboldtiene“, cea care preconiza unitatea holistică a elementelor învățării, cercetării științifice și creației artistice. Într-un *Raport* din 1998 al UNESCO cu privire la învățământul superior în secolul XXI, se preciza că universitățile „au dobândit un rol fără precedent în societatea actuală, fiind o componentă esențială a dezvoltării culturale, sociale, economice și politice, dar și pilon al întăririi capacităților endogene, al promovării drepturilor omului, al dezvoltării durabile, al democrației și al păcii. Este de datoria învățământului superior să se asigure că valorile și idealurile unei culturi a păcii prevalează“ (Mayor, 1998, p. 1).

Prin reflectarea condițiilor și a modalităților de acțiune și de conduită umană, etica universitară reprezintă un punct de reper în definirea eticii în general și nu trebuie considerată un simplu mecanism de politici educaționale și de proceduri administrative. Pentru a valida etica universitară, este nevoie ca întreaga comunitate academică să adere necondiționat la un set de principii și de valori instrumentale, proprii societății cunoașterii, care vizează demnitatea umană, fundamentele culturii organizaționale, dar și respectul pentru munca și efortul celorlalți. Se discută chiar despre o *etică alternativă* a universităților (Scott, 2004), diferită de cea a societății, care permite ca întreg procesul educațional să se centreze pe constituirea unei elite. Afirmate pe acest fundal al unei etici alternative și al unei morale universale, obiectivele învățământului superior de astăzi descriu aspirațiile lumii contemporane și convingerile cu privire la viață, dar și modul în care se creează și se transmit cunoștințele către întreaga societate prin cei implicați (cadre didactice, studenți, membrii aparatului tehnic și ai celui administrativ-financiar etc.):

1. implementarea principiilor democrației și ale libertății individului;
2. asumarea de roluri în favoarea progresului, prin respingerea discriminării și a fetișizării politicilor de piață;
3. asumarea identității individuale și de grup, în spiritul conservării valorilor umanității;
4. dezvoltarea abilităților de a raționa în lumina aplicabilității cunoștințelor asimilate;
5. încurajarea gândirii critice și luarea de decizii corecte în raport cu situațiile concrete ivite;
6. creșterea capacității de a lucra în colaborare cu colegi/ parteneri din domenii mai mult sau mai puțin apropiate, dar și
7. dezvoltarea spiritului inovator, inclusiv prin rezistența la presiunea rutinei sau a manifestărilor retrograde;
8. participarea creativă la dezvoltarea durabilă a societății;
9. interacțiunea socială, în spiritul respectului și al întrajutorării în diferitele contexte profesionale și interumane etc.

Toate acestea se regăsesc și în misiunea declarată a Universității de Arte din Târgu Mureș:

- „a) organizarea studiilor universitare de licență, master și doctorat în vederea asigurării formării inițiale și continue a creatorilor și specialiștilor în domeniul artelor teatrale, muzicale și vizuale, al audio-vizualului și multimedia în scopul dezvoltării personale, al inserției profesionale a individului și a satisfacerii nevoii de competență a mediului socio-cultural;
- b) promovarea activităților creative ale cadrelor didactice și ale studenților în domeniul artelor teatrale și muzicale, al artelor plastice, al audiovizualului și multimedia, precum și cercetării fenomenelor artistice și comunicației în concordanță cu cerințele circuitului național și internațional de valori;
- c) asigurarea unui cadru de interferențe multiculturale, multilingvistice și interconfesionale, în vederea predării, învățării, creației și cercetării în limbile română și maghiară, în condiții de egalitate;
- d) participarea la dezvoltarea locală, regională, națională și europeană prin implicarea efectivă a activităților desfășurate în viața culturală și educațională a comunității, precum și prin diseminarea rezultatelor în aceste spații culturale“ (Carta UAT, 2019, pp. 2-3).

Conceptul de satisfacție a apărut în anii '70 ai secolului trecut, în cadrul studiilor legate de comportamentul personal și tranzacțional al indivizilor, pentru a deveni astăzi un instrument privilegiat în evaluarea

performanței și a eficacității unei universități. Or, în măsura în care nivelurile ridicate de raționament etic reflectă și un nivel scăzut de satisfacție (Holsapple, 2011), este imperios necesară urmărirea acelor indicatori care să asigure o justă luare a deciziilor și stabilirea de strategii educaționale optime, în consens cu misiunea declarată. Etica universitară nu are un obiectiv moralizator și nu presupune un „supradozaj de umanism“ (Canto-Sperber, *apud* Quinton, Zerbib, 2003, p. 73), nu caută să dea lecții și în niciun caz nu urmărește fixarea de norme și reguli care să conducă necondiționat la satisfacția studenților. Etica universitară este cea care leagă elementele tradiției de cele ale progresului și se traduce prin modul în care gestionăm *reflecțiile* legate de propriile acțiuni. Totul are loc în perspectiva unei viziuni de ansamblu cu privire la rolul fiecărui membru al instituției în parte și al universității în întregul ei. Ca urmare, aparenta trecere în plan secund a unor valori etice tradiționale (cum sunt cele ale universității humboldtiene) ar trebui văzută ca o formă prin care instituțiile de învățământ superior își rescriu misiunea și refac arhitectura unei societăți a cunoașterii, bazată pe un proces de învățare continuă (Crișan, 2013, pp. 20-23), în care sunt absorbite numeroase valori și practici, dar care se descrie, în același timp, prin trăsături ambigue și volatile (cf. Scott, 2004).

Scopul cercetării inițiate de Centrul de Etică Aplicată în Cercetarea și Creația Artistică din cadrul Institutului de Cercetări Teatrale și Multimedia – cercetare realizată de lector univ. dr. Traian Moldovan pe baza informațiilor culese de ARACIS în cadrul proiectului QAFIN și în urma unui studiu intern realizat în trimestrele 2 și 3 ale anului 2021 – l-a constituit stabilirea gradului de satisfacție a studenților și a percepției cadrelor didactice cu privire la serviciile oferite de Universitatea de Arte din Târgu Mureș și la calitatea programelor de studiu (practic, a concordanței care există între obiectivele și conținutul programelor).

Fiind parte a procesului de învățare, dar fără a beneficia de trăsături monolitice, satisfacția reprezintă un punct de reper în vederea ameliorării politicilor educaționale, prin reelaborarea strategiilor universității, prin îmbunătățirea calității serviciilor oferite și prin acordarea unui rol tot mai mare studenților în managementul academic. Totodată, s-a avut în vedere alinierea rezultatelor cercetării cu coordonatele majore ale procesului educațional (dar și ale celui artistic și de cercetare științifică), precum și cu obiectivele instituționale stabilite în planurile strategice și în cele operaționale. Ancheta realizată la nivel de universitate a urmărit să ofere date valide atât pentru îmbunătățirea activităților interne ale instituției, cât și pentru mediul extern, cu un același scop, de furnizare a unor informații utile celor implicați în procesul didactic și în cel de educare prin artă și cultură, în vederea formării elitelor.

O primă și necesară observație este aceea că, în dorința de a atinge o cotă de piață cât mai mare în domeniul pe care îl reprezintă, instituțiile de învățământ superior se află și într-o cursă de a ajunge din urmă

năzuințele celor înscriși la studii din varii motive și interese profesionale și/ sau personale. Toate acestea în contextul în care nu putem uita de obligația managementului de a echilibra, prin dezbateri puternic incluzive, satisfacția studenților, țelurile didactice și aspirațiile academice. În realizarea cercetării și având ca punct de sprijin răspunsul studenților în raport cu mediul de învățare, se remarcă un număr mare de studii care pun în lumină condițiile în care se manifestă satisfacția acestora, determinanții subiecțivi (atât cei de primă linie, cât și cei de plan secund), dar și efectele psiho-somatice generate (Harvey, 2001; Aldemir și Gülcan, 2004; Nair și Haccou, 2005 etc.) sau cele sociale. S-a observat că un răspuns optim și la timp al cadrelor didactice atât la nevoile, cât și la manifestările psiho-emoționale ale studenților poate asigura succesul educațional și, în consecință, satisfacția celor din urmă.

În lumina principiilor după care ne ghidăm – cele orientate spre studenți –, vom considera satisfacția ca un indicator compozit, aflat într-un raport direct proporțional cu așteptările studenților și cu serviciile oferite de universitate, pe scurt, ca reacție la întâlnirea dintre motivațiile subiecților și o stare de fapt (cf. Foucher, 1972, p. 72). Ancheta realizată în cadrul proiectului QAFIN nu a urmărit să stabilească o legătură între satisfacția studenților și caracteristicile personale ale acestora (vârsta, genul, mediul de proveniență, nivelul socio-economic etc.), fiind axată pe variabile socio-demografice (facultatea, specializarea, anul de studiu, limba de predare). În legătură cu aceasta, o parte a literaturii de specialitate indică faptul că, spre deosebire de ciclurile de studiu, specializarea, ca și apartenența la un grup de vârstă sau de gen, nu ar influența scorurile asociate satisfacției respondenților (Gemme, 2006, pp. 30, 31).

Feedback-ul studenților cu privire la diferitele aspecte ale vieții universitare are, de regulă, un dublu impact, unul intern, asupra deciziilor luate în continuare de managementul academic/ administrativ, altul extern, de informare a potențialilor candidați la admitere despre condițiile în care se desfășoară activitățile, despre calitatea și performanța academică. Studenții care se simt mulțumiți în raport cu serviciile oferite de universitate manifestă și o preocupare de a-și exprima intențiile comportamentale favorabile, în comparație cu cei care apreciază ca nesatisfăcător mediul de învățare și care manifestă intenții comportamentale nefavorabile. Ca urmare, satisfacția poate fi considerată un *mediator al intențiilor comportamentale*, de care cadrele didactice trebuie să țină seama (Sheu, 2010, p. 484). Totodată, satisfacția poate reprezenta un element-cheie în reducerea ratei de inadaptare și a celei de abandon.

Appleton-Knapp și Krentler (2006) au presupus existența a două grupe de factori care influențează satisfacția studenților, factorii personali și cei instituționali. Prima grupă cuprinde: vârsta studenților, genul, scenariile legate de angajare în muncă, așteptările și stilul de învățare, media generală a anilor de studii. A

doua grupă de factori cuprinde: calitatea informațiilor oferite în procesul educațional, relația student-profesor, claritatea obiectivelor stabilite și stilul de predare. Alți factori care influențează satisfacția sunt: calitatea spațiilor și a dotărilor, suporturile de învățare, interacțiunea cu ceilalți studenți, *feedback*-ul primit din partea profesorilor, conținutul materialelor didactice, facilitățile de bibliotecă (Garcia-Aracil, 2009; Sojkin, Bartkowiak, Skuza, 2012), adecvarea disciplinelor la scopurile și așteptările studenților, prestigiul instituției, centrarea educației pe student, climatul pedagogic, eficiența procesului didactic, condițiile sociale și psihologice (Palacio, Meneses, Perez, 2002; Romero, O'Malley, 2020) etc.

Metodologie

În vederea culegerii datelor, s-a utilizat metoda anchetei sociologice, cea care aduce beneficii redutabile în studiul satisfacției studenților: cunoașterea comportamentelor și a nevoilor, evaluarea efectului pe care îl au acțiunile, gesturile, replicile indivizilor, testarea ipotezelor formulate, luarea de decizii pertinente și în acord cu realitatea etc. Rafinarea rezultatelor anchetei s-a realizat într-un cadru social și economic extrem de complex, cu o dinamică adeseori greu controlabilă. De aceea, s-a încercat colectarea doar a acelor date semnificative pentru scopul anchetei și subscrise principiilor de etică și deontologie.

Obiectivul evaluării satisfacției studenților privind serviciile oferite de universitate nu a constat atât în confirmarea deciziilor luate anterior, cât în îmbunătățirea sau în corectarea celor existente sau chiar în luarea de noi decizii, în consens cu țelurile educaționale și cu expectanțele studenților (cf. Fave-Bonnet et al., 1998). Totuși, este important de reținut că evaluarea satisfacției ca unic criteriu de stabilire a performanțelor universitare (atât ale fiecărui membru al comunității academice în parte, cât și ale departamentelor, ale facultăților sau ale universității în ansamblul ei) ar reprezenta o eroare, putând conduce chiar la decizii greșite, la manifestări care încalcă demnitatea indivizilor sau la atitudini cu efect discriminatoriu.

Trebuie să subliniem și faptul că, în cadrul procesului de învățare, satisfacția reprezintă un răspuns subiectiv cu privire la un act pedagogic și la o relație interumană. Cu atât mai mult, satisfacția nu reprezintă o valoare absolută și, nefiind ușor observabilă și măsurabilă, nu este în mod necesar conformă unei realități (Foucher, 1972, p. 67). Rezultă că, singură, satisfacția nu pune suficient în evidență realizările sau dezvoltarea profesională a studenților, ci impresia pe care aceștia și-o fac despre sine sau despre cei care le deschid calea spre cunoaștere. Așadar, o primă condiție de interpretare corectă (adică de certitudine științifică) a

datelor constă în a înțelege că satisfacția nu reprezintă un scop în sine și nu trebuie obținută cu orice preț, chiar dacă asigură un *self esteem* pozitiv al celor vizați. Însă nu trebuie să înțelegem că studenții beneficiază doar de drepturi traduse ca îndatoriri ale profesorilor, ci și de îndatoriri supuse regulilor și conduitelor stipulate de etica universitară (Quinton, Zerbib, 2003, p. 84). În acest sens, rolul managementului universitar constă în luarea unor decizii pertinente și echitabile, care să le permită studenților și cadrelor didactice să răspundă asertiv în fața provocărilor ivite. Doar corelarea *feedback*-ului studenților cu deciziile managementului academic poate să le confere celor implicați sentimentul de mândrie că aparțin unei comunități academice performante.

În ceea ce privește cercetarea de față, un rol major l-a jucat proiectul ARACIS cu privire la evaluarea gradului de satisfacție a studenților, prin intermediul unui chestionar sociologic relevant pentru învățământul superior și transmis tuturor universităților din România: „Îmbunătățirea politicilor publice în învățământul superior și creșterea calității reglementărilor prin actualizarea standardelor de calitate” – QAFIN. Raportul ARACIS centralizează informațiile de la universitățile care au participat la studiu și poate fi consultat pe site-ul instituției. Evaluarea și interpretarea datelor s-au realizat ținând seama de cele mai noi mijloace de lucru în analiza statistică, în sociologie, psiho-sociologie și studii educaționale, în funcție de mărimea eșantionului și pe baza datelor perceptuale ale celor care au răspuns la chestionarele de opinie. Mijloacele și metodologia utilizate au fost alese în așa fel încât să nu fie afectate calitatea conținuturilor și obiectivitatea studiului. Au fost urmărite evitarea hazardului și a ipotezei de nul (v. *infra.*, în studiul redactat de lector univ. dr. Traian Moldovan), precum și respectarea principiilor de etică și de deontologie. Așa cum se menționează în studiu, atât în cazul chestionarelor realizate cu studenții, cât și al celor aplicate profesorilor, valoarea de peste 0,90 a coeficienților Cronbach Alpha „indică o excelentă consistență internă a itemilor”, cu alte cuvinte, ne asigură de fiabilitatea și relevanța scorurilor obținute în urma anchetei.

Chestionarul de opinie cu privire la satisfacția studenților din Universitatea de Arte din Târgu Mureș conține 19 itemi, grupați în două secțiuni: a) serviciile oferite de universitate (4 itemi) și b) calitatea programelor de studiu (15 itemi). În vederea cumulării de informații obiective și subiective, au fost utilizați:

1. itemi cu întrebări de tip ierarhic (i.e. itemi cu o ierarhizare a răspunsurilor în funcție de importanța lor);
2. itemi organizați pe o scală de evaluare („scala Likert”, care captează direct gradul de satisfacție în raport cu un anumit obiect);

3. itemi cu răspunsuri deschise (în care subiectul își poate exprima opinia în legătură cu tema/ subiectul propus – de reținut că, în cadrul chestionarului aplicat, au fost utilizați opt itemi din această clasă);
4. itemi incluși în matrice de răspuns (în vederea evaluării mai multor aspecte, în raport cu anumite criterii).

Softul de prelucrare și interpretare statistică a datelor – SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) – a fost achiziționat în urma unui proiect FDI, derulat prin UEFISCDI – unitate executivă a Ministerului Educației, în anul 2021. Așa cum se va vedea în mențiunile autorului studiului, ținând seama de complexitatea variabilelor, s-au aplicat trei metode statistice, cu ajutorul cărora este satisfăcută cerința minimei abateri: a) analiza de încredere; b) statistica descriptivă (pentru care s-a luat în calcul media scorurilor înregistrate la nivel național) și c) statistica inferențială. Studiul acoperă anii de studiu de licență, pentru nivelul de masterat și de doctorat numărul participanților la anchetă fiind prea mic pentru calcularea indicilor de comparație statistici. Cei 138 de studenți care au participat la realizarea anchetei reprezintă 55,2% din totalul studenților la licență înmatriculați la 1 octombrie 2021. Analiza de putere – care asigură o acuratețe crescută a cercetării prin controlul parametrilor de lucru – a putut fi realizată *a priori* (anterior colectării și interpretării datelor) doar în cazul studiului II, cel destinat cadrelor didactice. Pentru studiul I, destinat studenților, datele au fost transmise de către evaluatorii externi și analiza de putere a fost realizată ulterior colectării datelor (*post hoc*).

Având ca intenție îmbunătățirea nivelului de pregătire/ învățare/ educație, reținem și faptul că satisfacția este condiționată de un număr de variabile, atât prin gradul de solicitare a studenților și a cadrelor didactice în diferitele activități ale mediului academic frecventat, cât și prin setul de norme deontologice și de etică universitară la care aderă actorii educaționali direcți sau indirecti (studenții, cadrele didactice, personalul didactic auxiliar și nedidactic, societatea și mediul economic, prin reprezentanții ei în diferitele structuri ale universității). Astfel, putem observa o creștere a vulnerabilității (a nesiguranței, a temerilor, a dezamăgirilor sau chiar a stresului) studenților, în raport cu obiectivele pe care aceștia și le-au stabilit, dar și în funcție de gradul de permisivitate (sau, dimpotrivă, de inflexibilitate) a climatului în care se desfășoară procesul educațional, de cercetare și de creație artistică. De asemenea, nu poate fi neglijat rolul facilitator pe care îl joacă mediul social, cultural, economic și ideologic în fixarea dezideratelor studenților, în funcție

de interesul pentru programa școlară, dar și din perspectiva misiunii instituției de învățământ, a factorilor extracurriculari și a celor socio-demografici, în fine, în raport cu expectanțele studenților și cu alegerea unui program de studiu și/ sau a unei universități (cf. Harvey, 2001).

Instituțiile cu profil artistic/ vocațional presupun o serie de determinanți specifici, datorită stabilirii unor relații intra- și inter-subiective distincte de alte instituții (de exemplu, de cele de inginerie, de medicină sau de științe ale naturii), complicând și mai mult procesul de interpretare a informațiilor anchetei. Totodată, mijloacele de instruire pretind continua lor înnoire și/ sau adaptare, în contextul dificultăților de standardizare și de clasificare a metodelor aplicate (mai cu seamă în domeniul amintit, artistic-vocațional). Mai mult, putem observa că, în cele din urmă, satisfacția studenților are un efect nu doar asupra învățării și a educației în sine, ci și asupra instituției de învățământ în ansamblul ei, cu alte cuvinte, are un impact asupra tuturor compartimentelor vieții universitare.

Rezultate

În contextul crizei economice, a instabilității politice și a constrângerilor sanitare (acestea din urmă fără a da încă semne de dispariție), studenții (mai cu seamă cei din ultimul an de licență și de master) manifestă o oarecare îngrijorare cu privire la obținerea unui loc de muncă după încheierea studiilor. Ca urmare, universitățile sunt obligate să participe activ la găsirea de trasee profesionale pentru studenți mai ales pentru cei aflați în ultimul an de studii (un rol important jucându-l SAS-urile din cadrul instituțiilor), în ciuda faptului că un număr mic de participanți la anchetă au răspuns pozitiv la întrebările care vizau importanța studiilor universitare în aflarea unui loc de muncă. Opiniile exprimate vizează o plajă extinsă de determinanți subiectivi, ceea ce ne obligă la o atenție sporită la răspunsurile oferite și la necesitatea utilizării în analiză a unor factori și indici de ponderare, în vederea formulării acelor concluzii de care să putem ține seama și de care să beneficieze nu doar studenții, ci întregul mediul academic și, în prelungirea acestora, comunitatea. Astfel, în cazul itemilor cu răspunsuri deschise se observă o preocupare mai degrabă pentru aspectele care nu oferă satisfacție, decât pentru cele care ar conduce la insatisfacție.

Anonimizarea chestionarelor completate de către studenți respectă în mare măsură cerința confidențialității, asigurându-se acuratețea datelor culese, centralizate și interpretate. Datele statistice secvențiale evidențiază factorii și subfactorii (posibilități de cazare, cantină, servicii medicale, activități

sportive etc.) care au condus la nivelul de satisfacție prezentat în raportul de față. Așa cum ne-am așteptat, elementul educațional (cu toate componentele sale) reprezintă un factor de elecție – diagramele și histogrammele din studiul pe care îl publicăm demonstrează pe deplin aceasta. Un alt rezultat al cercetării este acela că, în măsura în care există un grad ridicat de mulțumire a studenților cu privire la activitatea profesorilor (și la interacțiunea cu aceștia), se constată și o satisfacție legată de cursul urmat și, în cele din urmă, de mediul instituțional, ceea ce confirmă concluziile studiilor ultimelor decenii (Hong, 2002, pp. 268, 276; Bryant, 2006).

Teoria cu doi factori a lui Herzberg (variantă ameliorată a chestionarului realizat de Keaveney și Young) demonstrează pe deplin concordanța dintre satisfacția studenților și relațiile stabilite cu cadrele didactice. Astfel, pe de o parte, avem factorii „motivanti” (sau „valorizanti”), care oferă satisfacție, pe de alta, avem factorii „ambientali” (sau „de igienă”), care conduc la insatisfacție (Herzberg, 1959; Hamner și Organ, 1978, pp. 111, 113). În cazul nostru, așa cum am mai afirmat, se observă o creștere a gradului de satisfacție în funcție de calitatea serviciilor educaționale oferite de instituție, dar și în funcție de mecanismele societale, prin care se menține interacțiunea student-profesor. Cu toate acestea, nemulțumirile studenților cu privire la unele aspecte învederate în studiu nu indică o insatisfacție a lor cu privire la universitate, ci o lipsă a satisfacției în raport cu anumiți determinanți independenți, ceea ce, din nou, confirmă teoria celor doi factori amintiți mai sus (v. și DeShields et al., 2005).

Satisfacția este, de cele mai multe ori, condiționată de relația unei persoane cu un obiect (adeseori tradus ca obiectiv sau demers pedagogic), presupunând un ansamblu de cogniții (cunoștințe sau credințe), afecte sau emoții (sentimente, judecăți etc.) și tendințe comportamentale sau socio-relaționale (v. Hamner și Organ, 1978, pp. 111-114; Aldemir și Gülcan, 2004, p. 123; Desoutter și Martin, 2018), influențând motivațiile fiecărui individ în parte. Fiind un proces multidimensional, influențat de numeroși factori, satisfacția este fie asociată plăcerii, fie considerată răspuns la împlinirea unei dorințe. Aceasta ne pune în fața unor efecte semnificative legate de conduita și opțiunile profesionale ale studenților. În același timp, ne conduce la un du-te-vino între raționamentele etice și diferitele răspunsuri comportamentale, în care vocea *stakeholder*-ilor este imperativ necesar a fi auzită.

Din perspectiva generării de reguli, norme și cutume universitare proprii, satisfacția presupune o *variație a calității atitudinilor*, fără a fi totuși considerată un criteriu normativ pentru calitatea întregului proces educațional, întrucât unele comportamente sunt prin natură mai bune decât altele (și, ca urmare, se înscriu pe o scară valorică), independent de reacțiile pe care le generează (Pigou, 1932, p. 17) și de im-

pactul asupra percepțiilor studenților. Răspunsul pe care o persoană îl poate da, în funcție de relația stabilită cu obiectul vizat (în cazul de față, cu universitatea în ansamblul ei, cu un program de studiu sau cu o disciplină predată) este fie pozitiv, fie negativ. Din acest punct de vedere, interesul studiului de față constă în a transforma datele statistice în informații semnificative și în a răspunde cât de mulțumiți sunt studenții de universitatea în care se pregătesc pentru viitorul lor profesional/ artistic. În același timp, se caută să se stabilească dacă datele culese se găsesc într-o relație directă cu serviciile oferite. Este avută în vedere și percepția studenților asupra calității vieții în mediul universitar și a șanselor de dezvoltare personală și de afirmare a identității profesionale viitoare. Studiile de specialitate au indicat un raport direct proporțional între satisfacția studenților cu privire la experiența universitară și perseverența pe care aceștia o manifestă (Lovitts, 2001; Diallo et al., 2017, p. 12, 24).

Una dintre componentele esențiale ale sondajului este cea educațională, care se alătură unor răspunsuri legate de curriculumul disciplinelor, de calitatea actului de predare, de infrastructura oferită, de gradul de implicare în administrarea universității, de perspectivele angajării pe piața forței de muncă, de interacțiunea student-profesor în și în afara procesului didactic. Acuratețea rezultatelor obținute din relaționarea componentelor incluse în chestionare (și, implicit, prin setul de variabile independente, pe de o parte, sau dependente, pe de alta) este dată de stabilirea acelor determinanți care influențează într-o mai mare măsură raportul dintre așteptările și percepțiile publicului țintă (Kahombera și Duranton, 2018).

Este important, de asemenea, să discutăm și despre validitatea ecologică a acestor cercetări care utilizează chestionare ce propun doar proiecțiile relațiilor cauză-efect ale binomului variabilă independentă-variabilă dependentă. Astfel, se impune optimizarea modelului S-R (stimul-răspuns) prin introducerea în formulă și a altor tipuri de variabile („intervening variables”) care intermediază această relație (Tolman, 1935, apud Popa, p. 1). Prin introducerea în design-ul cercetării a unor variabile mediatore și/sau moderatoare se pot explica/cuantifica mai corect influențele variabilelor independente asupra variabilelor dependente (ca elemente ale realității care sunt descrise specific). În cazul studenților de la specializarea Actorie, relația dintre calitatea actului interpretativ/artistic și succesul la public și/sau nota obținută la examen poate influența nivelul de satisfacție. Studentul declanșează nu doar un proces de evaluare a calității creațiilor proprii (a *performance*-ului propriu), ci va reacționa și la modul în care cadrele didactice se implică în coordonarea proiectului, precum și la serviciile pe care le oferă universitatea. Performativitatea artistică și aprecierea (sau notarea) creației sunt dependente de o serie de factori subiectivi interni ai creatorului (în cazul nostru, ai studentului), favorizând satisfacția, lipsa satisfacției sau insatisfacția. Exemplul anterior

descrie fie implicarea „variabilelor moderatoare”, care pun în evidență corelații pozitive sau negative ale componentelor aflate în interacțiune, fie efectul „variabilelor mediatore”, care sunt responsabile pentru legătura causală dintre două variabile (Ilie, Ispas, Iliescu, 2010, p. 53). Plecând de la aceste repere, putem spune că studenții universităților vocaționale devin co-creatori ai actului educațional, îndepărtându-se tot mai mult de vechiul lor rol de destinatari ai unor servicii aflate sub controlul strict al universității în care urmează studiile. În acest fel, sunt urmate recomandările „Comunicatului de la Bergen” din mai 2005, prin care se cere implicarea tot mai mare a studenților în evaluarea randamentului universităților și a calității programelor de studiu.

Influențând motivațiile, determinanții de bază care conduc la afirmarea satisfacției (sau la diminuarea insatisfacției) în raport cu instituția de învățământ superior presupun un design complex și sunt condiționați de:

1. calitatea procesului educațional și a informațiilor furnizate studenților;
2. nivelul de pregătire al cadrelor didactice, corelat cu performanțele profesionale/artistice ale acestora;
3. calitatea bazei materiale și a infrastructurii oferite;
4. oferta extracurriculară.

În urma anchetei realizate, *se evidențiază un nivel ridicat de satisfacție în rândul studenților Universității de Arte din Târgu Mureș*, mult peste 7, valoare considerată rezonabilă în studiile de specialitate. 55,2% din numărul studenților înscriși la studii de licență a participat la sondaj, ceea ce indică o rată de răspuns care se încadrează în intervalul standard al sondajelor comparabile. Peste 80% dintre studenți spun că sunt „foarte mulțumiți” sau „mulțumiți” de experiența lor universitară. Niveluri de satisfacție ridicate se înregistrează la aproape toți itemii studiului. Astfel, pentru cazare aproape 70% au un răspuns pozitiv, pentru burse și alte forme de sprijin peste 80% s-au declarat satisfăcuți, logisticii și resurselor de învățare peste 80% au acordat punctaj bun sau foarte bun, iar pentru relația cu cadrele didactice aproape 90% s-au declarat mulțumiți sau foarte mulțumiți. La rândul lor, programele de studii au cote de satisfacție ridicate (aproape 90% dintre studenți s-au declarat mulțumiți).

Interpretând rezultatele obținute, putem afirma cu încredere că peste 80% dintre studenți ar recomanda Universitatea de Arte din Târgu Mureș celor interesați să urmeze studii în domeniul „Teatru și artele spectacolului”.

Așa cum se prezintă în studiul realizat la nivelul studenților, din totalul celor 74 de itemi evaluați, 55 de itemi prezintă valori mai mari, iar 19 dintre aceștia indică valori mai mici decât media națională. În aceeași ordine de idei, media valorilor satisfacției privind calitatea programelor de studii furnizate de Universitatea de Arte din Târgu Mureș este $m = 8,5$, superioară mediei la nivel național $m = 8,11$. În ceea ce privește media serviciilor oferite de universitate, comparația nu a fost posibilă, deoarece la nivel național nu au fost calculate mediile furnizate de itemul 2 (atmosfera din cadrul universității), item ce conține 6 subitemi. În acest caz, media realizată la nivelul UAT este $m = 7,44$.

Concluzii

Satisfacția este strâns legată de motivație și de asumarea de roluri, formalizând demersul învățării, ceea ce atrage atenția asupra importanței implicării egale a profesorilor și a studenților în majoritatea activităților academice. De aceea, pentru a crește predictibilitatea rezultatelor unui proces educațional și pentru a asigura satisfacția studenților în raport cu mediul de învățare, trebuie să se aibă în vedere, înainte de toate, raportarea acestora la performanța academică și la experiența universitară. Astfel, se resimte ca necesară consolidarea acelor măsuri care mobilizează funcțiile creatoare, în vederea unui *proces adecvat de producere și transfer de cunoaștere* în domeniul teatrului și al artelor spectacolului, ca și în cel al muzicii, precum și de îmbunătățire continuă a calității programelor de studii subsecvente domeniilor vizate. Fiind nu doar „generatori de date” statistice pentru formatori, ci și „oglină” a unei universități care iese din matricea instituțiilor de învățământ superior de masă, studenților trebuie să li se ceară respectarea principiilor de etică în raport cu răspunsurile pe care le formulează, dovedind astfel că acționează ca membri responsabili ai comunității academice, preocupați de rezolvarea unor probleme sau neajunsuri.

Condiționările sociale și îngrijorările legate de viitorul care îi așteaptă pe studenți după încheierea studiilor pot să afecteze în mod semnificativ indicatorii de satisfacție. Întrucât universitățile nu pot acționa independent de mediul social, este necesar ca potențialilor candidați (în timpul campaniilor de promovare a universității și în diferitele întâlniri cu elevii din ultimii ani de liceu) să li se prezinte într-o manieră clară, relevantă și ușor de înțeles oferta de studii, strategia, scopul și misiunea instituției de învățământ, precum și șansele de reușită în carieră (inclusiv prin prisma informațiilor culese de la partenerii economici, de la studenți și de la comunitatea „alumni”). În acest fel, cei care sunt admiși la studii vor avea o imagine corectă asupra

universității și își vor stabili obiective realiste în ceea ce privește serviciile educaționale și în vederea afirmării unei identități profesionale prin care să se declare mulțumiți. Într-un cuvânt, prin implementarea unui proces participativ la viața academică, se aspiră la diminuarea decalajului dintre experiența reală a studenților și reprezentările sociale pe care aceștia și le-au creionat la admiterea în universitate. În concluzie, satisfacția se descrie și ca o reacție emoțională care însoțește evaluarea critică a studenților, cu impact asupra modului și a gradului de capitalizare a cunoștințelor și de fructificare a acestora. De aceea, este necesară regândirea continuă a curriculum-ului disciplinelor, cu o subliniere a trăsăturilor de etică și de deontologie.

Prognostizarea corectă a nevoilor și a așteptărilor exprimate sau implicite ale studenților (dar și a oportunităților profesionale) încă de la admiterea la un program de studii universitare poate să reprezinte un factor determinant de creștere a nivelului de satisfacție și, ca efect în timp, de dobândire și de dezvoltare a noi competențe profesionale. Totodată, ea permite managementului universitar să găsească căi de soluționare a problemelor relevate în timpul anchetei și prezentate în concluziile studiului. Or, pentru a-și găsi utilitatea pe termen mediu și lung, analizele de satisfacție ale studenților, alături de alte forme de monitorizare a calității serviciilor oferite de universitate, trebuie incluse într-un ciclu continuu de colectare a datelor, de interpretare, de acțiune și *feedback* (v. și Harvey, 2001, p. 2). În urma concluziilor studiului, se desprind câteva recomandări adresate managementului academic, în vederea îmbunătățirii strategiilor de dezvoltare instituțională:

1. Respectarea fără abatere a principiilor de etică și de deontologie, astfel încât acțiunile întreprinse în urma evaluării indicatorilor de satisfacție să nu aducă atingere interesului individual și al celui colectiv, să nu trezească suspiciuni și să nu conducă la discriminări de rasă, religie sau gen.
2. Rezultatele obținute și deciziile asumate trebuie să favorizeze implementarea unei veritabile culturi a calității, atât în rândul cadrelor didactice, cât și în cel al studenților. Este necesară stabilirea de parametri între limitele cărora se vor derula acțiunile de îmbunătățire a calității. De asemenea, e necesară realizarea de evaluări aprofundate în legătură cu problemele constant semnalate prin itemii cu răspuns deschis.
3. Diseminarea rezultatelor anchetei, atât intern, cât și extern, în vederea dezbaterii publice și a unei implicări tot mai mari a studenților în procesul decizional. Este recomandată transparentizarea rezultatelor studiului prin publicarea rezultatelor anchetei pe site-ul web al universității, cu posibilitatea celor interesați de a transmite observații și/sau sugestii.

4. Stabilirea palierelelor de acțiune și de responsabilitate pentru cadre didactice/ departamente/ facultăți/ structuri administrative, în vederea creșterii facilităților educaționale, a satisfacerii nevoilor de dezvoltare personală și profesională, a îmbunătățirii continue a gradului de satisfacție a studenților.
5. Îmbunătățirea calității comunicării dintre studenți și profesori, pe de o parte, și compartimentele administrative, pe de altă parte. Continuarea preocupărilor conducerii universității pentru îmbunătățirea bazei tehnico-materiale, pentru dezvoltarea infrastructurii specifice activităților desfășurate în atelierele și centrele de cercetare științifică/artistică (Teatrul Studio, Teatrul 2.1., Institutul de Cercetări Teatrale și Multimedia), pentru eficientizarea timpului alocat spațiilor de repetiții.
6. Utilizarea indicatorilor de satisfacție în evaluarea calității procesului educațional și pentru o mai bună înțelegere a ceea ce este relevant cu privire la pregătirea studenților pentru piața forței de muncă. Totodată, trebuie continuată analiza comparativă a percepțiilor studenților în raport cu satisfacția, pentru a avea o imagine globală asupra unui fenomen sau a unor activități academice aflate într-o continuă dinamică. În acest sens, se recomandă reluarea procesului de evaluare prin chestionare de tip holistic, la un interval de timp relevant pentru scopurile procesului educațional, cu traducerea chestionarelor în limba maghiară (pentru studenții Facultății de arte în limba maghiară) și cu creșterea nivelului de reprezentativitate atât la nivel de universitate, cât și la nivel de cicluri de învățământ și de programe de studiu.
7. Considerăm că este utilă și o cercetare care să stabilească dacă și în ce măsură alte caracteristici individuale (genul, mediul de proveniență, nivelul socio-economic etc.) pot influența satisfacția studenților. În concordanță cu aceasta, reținem și recomandarea făcută de autorul studiului, lector univ. dr. Traian Moldovan: „realizarea unei analize de putere *a priori* pentru a opera cu volume optime ale eșantioanelor și a controla eficient mărimea efectului și eroarea de tip II (beta)“.
8. Acțiunile propuse și, apoi, adoptate de Consiliul de administrație și/ sau de Senat trebuie să fie clare și fiabile, să se sprijine pe punctele de vedere ale studenților și să beneficieze de resursele necesare implementării lor. Acțiunile trebuie corelate atât cu nevoile concrete ale *stakeholder*-ilor, cât și cu posibilitățile universității, cu fondurile alocate de la bugetul de stat, cu sumele extrabugetare existente, cu resursele logistice, cu infrastructura instituției, cu capacitatea departamentelor și a compartimentelor administrativ-financiare de a lărgi aria digitalizării activităților etc.

9. Îmbunătățirea activităților de promovare a universității prin strategii și acțiuni de marketing și de PR.
10. Inițierea unor sesiuni de discuții sau de focus-grupuri, în vederea analizării acelor probleme/ limite/ neajunsuri de care nu s-a ocupat ancheta sociologică sau care au fost evidențiate ulterior cercetării. În paralel, se recomandă solicitarea unui *feedback*, formal și informal, din partea studenților, pentru o evaluare și interpretare continuă a informațiilor, pentru monitorizarea problemelor identificate și, în fine, pentru stabilirea de acțiuni în consens cu cele constatate.

De asemenea, este important ca în studiile viitoare organizate de universitate pe aceeași problematică să se surprindă relația dintre activitățile extracurriculare și satisfacție, iar statistica descriptivă să prezinte diagrame comparative ale mediilor obținute la nivel de universitate și ale celor obținute la nivel național. Desigur, aceste studii credem că reprezintă debutul unor cercetări longitudinale veritabile, în care satisfacția studenților, așa cum a fost argumentată în cuprinsul celor două studii, ar putea fi surprinsă plenar în complexitatea determinismului și relației cu celelalte fenomene. De asemenea, introducerea în ecuație și a altor variabile ar putea reprezenta premisa unor cercetări predictive cu valoare diagnostică și prognostică mult mai ridicată.

Introduction

Background and purpose of research

In the context of the world of “post-truth” and the continuous change of educational paradigms, the “modelling” of value grids and the demotion of numerous norms of ethics, as well as the impact of computer technology and the reduction of the normative power of universities, today’s higher education (including Arts) seeks to partially reaffirm the desiderata of the Humboldt University, which envisaged a holistic unity of learning, scientific research and artistic creation elements. A UNESCO 1998 report on higher education in the twenty-first century states that universities “have acquired an unprecedented role in today’s society, being an essential component of cultural, social, economic and political development, but also a pillar of strengthening endogenous capacities, promoting human rights, sustainable development, democracy and peace. It is the duty of higher education to ensure that the values and ideals of a culture of peace prevail” (Mayor, 1998, p. 1).

By reflecting upon the conditions and processes of human action and conduct, university ethics is a landmark in the definition of ethics in general and should not be considered as a mere mechanism of educational policies or administrative procedures. To validate university ethics, it may be necessary for the entire academic community to unconditionally adhere to a set of principles and instrumental values, adequate for a knowledgeable society, with respect to human dignity and the institutional culture foundations, but also respect for the work and diligence of others. There is even talk of an *alternative ethics* of universities (Scott, 2004), parallel to that of a society, which allows the entire educational process to centre itself on building elites. Affirmed against such a background, the objectives of higher education today may describe the aspirations of our contemporary world and the beliefs regarding life, but also reflect on the manners in which knowledge is created and transmitted back to society by educators, students, members of the technical and administrative-financial apparatus etc.:

1. implementing democratic principles and individual freedom;
2. supporting progress, by rejecting discrimination and fetishization of market policies;
3. assuming individual and group identity, with the aim to preserve humanity's values;
4. developing reasoning skills as applicable within the limits of current knowledge;
5. encouraging critical thinking and decision-making processes in correlation with actual situations;
6. increasing team-work with colleagues/partners from un-related or related fields, but also
7. developing pro-activeness, including by increasing resistance to routine pressure or retrograde manifestations;
8. supporting creative participation in the sustainable development of society;
9. supporting social interaction, based on respect and helpful assistance in different professional and interpersonal contexts etc.

The University of Arts Târgu-Mureş acknowledges and supports all those issues, as indicated by its mission:

- a) organizing Bachelor, Master and Doctoral studies in order to ensure the initial and continuous training of creators and specialists in the field of theatrical, musical and visual arts, audio-visual and multimedia for the purpose of personal development, professional insertion of the individual and competence support in the socio-cultural environment;
- b) promoting the creative activities of educators and students in the field of theatrical, musical, Fine Arts, audio-visual and multimedia, while also researching artistic phenomena and communication in accordance with the requirements of the national and International Circuit of values;
- c) ensuring a framework of multicultural, multilingual and interconfessional interference, for teaching, learning, creation and research for the Romanian and Hungarian study lines, on equal terms;
- d) participating in local, regional, national and European development by effectively assisting the cultural and educational life of the community, as well as by dissemination of results in the available cultural spaces" (UAT Charter, 2019, pp. 2, 3).

The satisfaction theory emerged in the 70s of the last century, in individual and transactional behavioural studies of the individual, and it is today a privileged tool in assessing the performance and efficiency of any academic hub. However, to the extent that high levels of ethical reasoning also reflect a low level

of satisfaction (Holsapple, 2011), it is imperative to follow only those markers that ensure a fair decision-making process, as well as to establish optimal educational strategies, in consensus with the stated mission.

University ethics lacks a moralizing objective, does not imply an “overdose of humanism” (Canto-Sperber, *apud* Quinton, Zerbib, 2003, p. 73), does not seek to provide any life lesson and doesn’t create norms and rules just to unconditionally gratify students with satisfaction. University ethics links elements of tradition with bits of progress and it provides *reflection* management tools for the individual in relation with such creations, while also trying to provide a role overview for each institutional member and the entire academic hub. Therefore, the apparent demotion of traditional ethical values (such as those stated by Humboldt University) may be the form by which higher education institutions rewrite their own mission and try to build a new knowledgeable society architecture, based on continuous learning processes (Crişan, pp. 20-23) that combine many values and practices, but which may be described, at the same time, by ambiguous and volatile features (Scott, 2004).

The Centre for Applied Ethics in Research and Artistic Creation of the Theatrical and Multimedia Research Institute, under the coordination of lecturer dr. Traian Moldovan, collected information with the financial support of ARACIS (Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education) in the QAFIN project (“Improving public policies in higher education and enhancing the quality of regulations by updating quality standards”). A supplementary internal study was conducted in the 2nd and 3rd quarters of 2021. The two sources were the base on which the degree of students’ satisfaction, the educators’ perception about the services provided by the University of Arts Târgu-Mureş, as well as the quality of the study programs (basically, the correlation between the objectives and content of the programs) were established.

As part of the learning process, but lacking monolithism, satisfaction represents a milestone in improving educational policies, as it reworks the strategies implemented by universities, it beacons the increase in service quality provided and grants a growing role for students in academic management. At the same time, it fosters the alignment of the major educational process constituents, as well as the institutional objectives set in the strategic and operational plans with validated research results.

The throughout University survey aimed to provide valid data for further improving the internal activities of the institution and the corresponding environment, to present useful information to the academic staff and to improve the education process through art and culture, to train elites.

An observation is a must: to attain a larger fraction of the corresponding educational field, higher education institutions compete to catch up with the aspirations of the individuals that may enrol, regardless of

reasons and professional and/or personal interests. One should not forget the management's obligation to balance, based on debates, students' satisfaction, teaching goals and academic aspirations.

Since the current research is based mainly on the students' response to the learning environment, a large proportion of previously published studies was chosen because of the emphasis on the conditions in which students' satisfaction, the subjective determinants (both first-order and second-order), but also the generated psycho-somatic (Harvey, 2001; Aldemir and Gesselcan, 2004; Nair and Haccou, 2005 etc.) or social effects manifest. It was concluded that an optimal and timely response from educators to both the students' needs and their psycho-emotional actions can ensure educational success and, consequently, the satisfaction of the latter.

Based on student orientated principles, the authors consider satisfaction as a composite indicator, directly proportional to the expectations of the students, as well as to the services provided by the University, in short, a reaction between the motivations of the subjects and a given situation (Foucher, 1972, p. 72). The survey conducted in the QAFIN project did not establish a connection between students' satisfaction and personal characteristics (age, gender, background, socio-economic level etc.), but instead it focused on socio-demographic variables (faculty, specialization, year of study, study line language). In this context, some cited sources indicate that, unlike study cycles, or specialization, variables such as age or gender do not influence the scores associated with respondents' satisfaction (Gemme, B., 2006, pp. 30, 31).

Students' feedback is assumed to have, by default, a double impact: internally, on future policies implemented by the academic/administrative management, and externally, by informing potential enrollees of the conditions in which activities are carried out, as well as of the quality and academic performance of the institution. Students satisfied with the services provided by the university are likely to express favourable behavioural intentions, as compared to those who consider the learning environment unsatisfactory and therefore are likely to assert unfavourable behavioural intentions. In conclusion, satisfaction can be considered a *mediator of behavioural intentions*, and it should be taken into account by educators (Sheu, 2010, p. 484). Additionally, satisfaction may be a key element in the reduction of maladjustment and drop-out rates.

Appleton-Knapp and Krentler (2006) propose the existence of two main factor groups that influence students' satisfaction, as well as personal and institutional gains. The first group consists of: age, gender, employment related scenarios, expectations and learning style, year-length of study cycles. The second group includes: quality of the information provided in the educational processes, student-educator rela-

tionship, clarity of set goals and teaching style. Other factors that may influence satisfaction are: quality of spaces and facilities, learning aids, interaction with other students, feedback received from educators, content of aid materials, library facilities (Garci-Aracil, 2009; Sojkin, Bartkowiak, Skuza, 2012), suitability of disciplines to students' goals and expectations, prestige of the institution, student-centred education, pedagogical climate, effectiveness of the teaching process, social and psychological conditions (Palacio, Meneses, Perez, 2002; Romero, O' Malley, 2020) etc.

Methodology

Sociological investigation was used to collect the data presented herein since it provides great benefits in any students' satisfaction study: identification of behaviours and needs, assessment on the effect that the actions, gestures, responses of individuals have, proof-testing of formulated hypotheses, pertinent decision-making in agreement with collected data etc. Since the survey was carried out in an extremely complex social and economic framework, with a dynamic that is often difficult to control, filtering out unnecessary information proved challenging. The authors collected only significant deemed data for the intended purpose while subscribing to the principles of ethics and deontology.

Evaluation of students' satisfaction with the services provided by the university mainly aimed not to confirm earlier decisions, but to improve or correct the existing policies or even to draft new decisions, in agreement with the educational goals and expectations of the students (Fave-Bonnet et al., 1998). However, one should outline that the assessment of satisfaction as the sole criterion for determining university performance (for each member of the academic community, as well as the departments, faculties or the university as a body) may lead to errors, wrongful decisions, manifestations that violate the dignity of individuals or to discriminatory solutions.

The authors' wish to emphasize that, within the learning process, satisfaction represents a subjective response regarding a pedagogical act and an interpersonal relationship. Even more so, satisfaction does not have any absolute value by itself and, since it is difficult to record and measure, it may yield false information on a given situation (Foucher, 1972, p. 67). In this perspective, satisfaction alone does not sufficiently emphasize the actual achievements or professional development of the students, but the impression the subjects have on themselves or on those who open their path to knowledge. Therefore, the first condition

to correctly analyse, that is, with scientific certainty, any collected data, is to understand that satisfaction is not an end in itself and should not be obtained at any cost, since it may ensure an over positive self-esteem on behalf of the subjects.

It is important to outline that students benefit both from rights translated as duties for educators, but also from duties subject to the rules and conduct stipulated by university ethics (Quinton, Zerbib, 2003, p. 84). In this respect, the role of university management should be the making of pertinent and equitable decisions, allowing students and educators to respond assertively to the challenges that arise. Only linking students' feedback to the academic management decisions can give those involved a sense of pride in belonging to a high-performing academic community.

In the current research, a major role was played by the ARACIS project that assessed the degree of satisfaction of students, through a sociological questionnaire relevant for higher education and transmitted to all universities in Romania: "Improving public policies in higher education and increasing the quality of regulations by updating quality standards" – QAFIN. The ARACIS report centralizes the information from the universities that participated in the study and can be consulted on the institution's website. The evaluation and interpretation of data used the latest procedures in statistical analysis, in sociology, psycho-sociology and educational studies, according to the sample size and based on the perceptual data of the respondents to the questionnaires. The means and methodology in use were chosen as to not affect the quality of the contents and the objectivity of the study. The aim was to avoid hazardous and null hypothesis (see *infra.*, as indicated in the study by lecturer dr. Traian Moldovan), as well as to comply with the principles of ethics and deontology. Both the questionnaires addressed to the students and those addressed to the educators have a value of over 0.90 of the Cronbach Alpha coefficients, which "indicates an excellent internal consistency of the items", in other words, it assures the reliability and relevance of the scores derived from the survey.

The students' satisfaction questionnaire in our institution lists 19 items, grouped in two sections: a) the services provided by the University (4 items) and b) the quality of the study programs (15 items). To aggregate objective and subjective information, the following procedure was used:

1. grouping items with hierarchical questions (i.e. items with a hierarchy of answers according to their importance);
2. organising items on a rating scale (the "Likert scale", which directly captures the degree of satisfaction in relation to a particular object);

3. grouping items with open answers (in which the subject can express his/her opinion on the proposed subject/topic – i.e., eight items);
4. including items in the response matrix (to evaluate several aspects, in relation to certain criteria).

The statistical data processing and interpretation software – SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) – was acquired following a FDI (Institutional Development Fund) project, carried out by UEFISCDI – Executive Unit of the Ministry of Education, in 2021. As indicated by the author of the study, considering the complexity of the variables, three statistical methods were applied, to help satisfy the minimum deviation requirement: a) confidence analysis; b) descriptive statistics (for which the average of the scores recorded at national level was taken into account) and c) inferential statistics. The study covers mainly the undergraduate cycle; as for the master's and doctoral cycles, the number of respondents was too small to infer calculating statistical comparison indices. The 138 students who participated in the survey represent 55.2% of the total undergraduate students enrolled as of October 1, 2021. Power analysis – which ensures increased research accuracy by controlling working parameters – was performed *a priori* (before data collection and interpretation) only in the case of study II, the one submitted to educators. For study I, submitted to students, the data were transmitted by external evaluators and the power analysis was carried out after the data collection (*post hoc*).

In order to improve the level of training/learning/education, it may be noted that satisfaction is conditioned by a number of variables, both by the needs of students and educators in the different activities of the attended academic environment, as well as by the set of deontological norms and university ethics adhered to by direct or indirect educational participants (students, educators, auxiliary and non-teaching staff, society and the economic environment, through its representatives in the different structures of the university). Thus, an increase may be inferred in the vulnerability (insecurity, fears, disappointments or even stress) of the students, in relation to the objectives they set for themselves, but also according to the degree of permissiveness (or, on the contrary, inflexibility) of the climate in which the educational, research and artistic creation process takes place. One should not ignore the supportive role played by the social, cultural, economic and ideological environment in fixing the students' desiderata, depending on the interest for the academic curricula, but also from the perspective of the mission adhered to by the educational institution, extracurricular and socio-demographic factors. Not lastly, the students' expectations and the choice of a study program and/or a university (Harvey, 2001) should also be taken into consideration.

Institutions with artistic/vocational profile may assume a series of specific determinants, due to the establishment of intra- and inter-subjective relationships distinct from other institutions (i.e., engineering, medicine or natural sciences), further complicating the process of interpreting any survey information. At the same time, the educational tools may require their continuous renewal and/or adaptation, since difficulties of standardization and classification of the applied methods may arise (especially in the forementioned field, artistic-vocational). Moreover, it may be concluded that, ultimately, students' satisfaction has an effect not only on learning and education itself, but also on the educational institution as a body, in other words, it has an impact on all compartments of university life.

Results

In the context of the economic crisis, political instability and sanitary constraints (the latter showing small signs of change), students (especially seniors of the Bachelor and Master cycle) show some concern about employment possibilities after completing their studies. Consequently, universities should actively participate in finding career paths for undergraduate students and, mainly, seniors (an important role being played by the SAS – student entrepreneurial societies - within the institutions), despite the fact that a small number of respondents answered positively to the questions regarding the importance of university studies in finding a job. The opinions expressed cover an extensive range of subjective determinants, which should draw more attention to the provided answers and to the need to use in the analysis some factors and weighting indices, to formulate adequate conclusions. Any research results may be helpful not only to students, but to the entire academic staff and, by extension, to the community. It may be pointed out that items with open answers may contain aspects that do not provide satisfaction, rather than items that would lead to dissatisfaction.

The anonymization of questionnaires filled in by students largely satisfies the confidentiality condition, ensuring the accuracy of the collected, centralized and interpreted data. Sequential statistical data highlight the factors and sub-factors (accommodation possibilities, canteen, medical services, sports activities etc.) that led to the level of satisfaction presented in the current report. As expected, the educational element (with all its components) is a factor of choice – the diagrams and histograms included herein fully demonstrate this. Another result of the current research is that, to the extent that there is a high degree of stu-

dents' satisfaction on the work performed by the educators (and the interaction with them), there is also a satisfaction related to the studied course and, finally, to the institutional environment, which confirms the conclusions presented in the studies of the last decades (Hong, 2002: 268, 276; Bryant, 2006).

Herzberg's two-factor theory (improved variant of the questionnaire conducted by Keaveney and Young) fully demonstrates the concordance between students' satisfaction and the relationships with their educators. Thus, on the one hand, there are the "motivating" (or "valuing") factors that provide satisfaction, on the other hand, there are the "ambient" (or "hygienic") factors that lead to dissatisfaction (Herzberg, 1959; Hamner and Organ, 1978, pp. 111, 113). Current study illustrates that there is an increase in the satisfaction levels depending on the quality of the educational services provided by the institution, but also according to the societal mechanisms through which the student-educator interaction is maintained. However, students' dissatisfaction with some of the issues raised in the study does not indicate their dissatisfaction with the university, but a lack of satisfaction with certain independent determinants, which, again, confirms the theory of the two factors mentioned above (see also DeShields et al., 2005).

Satisfaction is most often conditioned by a person's relationship with an object (often translated as a pedagogical objective or approach), assuming a set of cognitions (knowledge or beliefs), affections or emotions (feelings, judgments etc.) and behavioural or socio-relational tendencies (see also Hamner and Organ, 1978, pp. 111-114; Aldemir and G. K., 2004, p. 123; Desoutter, C. and Martin, J., 2018), influencing the motivations of each individual. Being a multidimensional process, dependent on various factors, satisfaction is either associated with pleasure or considered a response to the fulfilment of a desire, which further correlates with students' conduct and professional choices. At the same time, it creates a back-and-forth action between ethical reasoning and the different behavioural responses, in which the voice of stakeholders is imperative to be heard.

From the perspective of generating University rules, norms and customs, satisfaction implies a *variation in the quality of attitudes*, however without being considered a normative criterion for the quality of the entire educational process, since some behaviours are by nature better than others (and, as a result, they score on a value scale), independent of the reactions they generate (Pigou, 1932, p. 17) and of the impact on students' perceptions. The answer a respondent may give, depending on the established relationship with the concerned object (in this case, with the university as a body, with a study program or with a studied discipline) is either positive or negative. From this point of view, the interest of the present study is to transform statistical data into meaningful information and to answer how satisfied students are with the Univer-

sity in which they are preparing for their professional/artistic future. At the same time, the intention is to establish whether the collected data correlate with the provided services. The students' perception about the quality of life in the university environment and the chances of personal development and affirmation of future professional identity are also considered. The specialized studies indicate a directly proportional ratio between the students' satisfaction with the university experience and the institutional perseverance (Lovitts, B. E., 2001; Diallo et al., 2017, p. 12, 24).

One of the essential components of the current survey is the educational one, which collects answers related to the curriculum of the disciplines, the quality of teaching, the provided infrastructure, the degree of involvement in the university administration, the employment prospects on the labour market, the student-educator interaction in and outside the teaching process. The accuracy of the results obtained from the relationship of the items included in the questionnaires (and, implicitly, through the set of independent variables, on the one hand, and the dependent ones, on the other) is given by the establishment of those determinants that influence to a greater extent the ratio between the expectations and perceptions about the target audience (Kahombera and Durantou, 2018).

It is also important to discuss the ecological validity of any research that uses only the projections of the cause-effect relations on the independent variable-dependent variable binomial. Thus, it is necessary to optimize the Model S-R (stimulus-response) by introducing into the formula other types of variables ("intervening variables") that mediate this relationship (Tolman, 1935, apud Popa, p. 1). By introducing some mediating and/or moderating variables, one can more accurately explain/quantify the influences of independent variables on dependent variables (as elements of reality that are specifically described).

For the students from the acting specialization, the relationship between the quality of the interpretive /artistic act and the success in front of an audience and/or the grade obtained in the exam can influence the level of satisfaction. The student triggers not only a process of assessing the quality of personal creations (his/her *performance*), but also the manner in which educators are involved in coordinating the project, as well as the services provided by the University. Artistic performance and appreciation (or notation) of creation are dependent on a series of internal subjective factors of the creator (the student), favouring satisfaction, lack of satisfaction or dissatisfaction. The previous example describes either the influence of "moderating variables", which highlight positive or negative correlations of the components in interaction, or the effect of "mediating variables", which are responsible for the causal link between two variables (Ilie, Ispas, Iliescu, 2010, p. 53).

Therefore, it may be stated that students at vocational universities become co-creators of the educational act, moving more and more away from their old role as recipients of services under the strict control of the University in which they pursue their studies. Thus, the recommendations of the “Bergen communique” of May 2005 are followed, calling for the increasing involvement of students in assessing the performance of universities and the quality of study programs.

Influencing the motivations, the basic determinants that lead to the affirmation of satisfaction (or to the diminution of dissatisfaction) in relation to the higher education institution assume a complex design and are conditioned by:

1. the quality of the educational process and the information provided to students;
2. the level of training of educators, correlated with their professional/artistic performance;
3. the quality of the material base and infrastructure offered;
4. the extracurricular package.

According to the current investigation, *there is a high level of satisfaction among the students at the University of Arts in Târgu Mureș*, well above 7, a value considered reasonable in specialized studies. 55.2% of undergraduate students participated in the survey, indicating a response rate that is within the standard range of comparable surveys. More than 80% of students say they are “very satisfied” or “satisfied” with their university experience. High levels of satisfaction are recorded in almost all items of the study. Thus, for accommodation almost 70% have a positive response, for scholarships and other forms of support over 80% have declared themselves satisfied, for logistics and learning resources over 80% have given good or very good score, and for the relationship with educators almost 90% have declared themselves satisfied or very satisfied. In turn, study programs have high satisfaction rates (almost 90% of students declared themselves satisfied).

Interpreting the obtained results, it may be concluded that over 80% of students would recommend the University of Arts Târgu Mureș to those interested in pursuing studies in the field of “Theatre and Performing Arts”.

As presented in the study with student respondents, out of 74 items evaluated, 55 items show higher values, and 19 of them indicate lower values than the national average. In the same category, the average

of the satisfaction values regarding the quality of the study programs provided by the University of Arts from Târgu Mureş is $m = 8.5$, higher than the national average $m = 8.11$. Regarding the average of the services provided by the University, the comparison was not possible, because at national level the average provided by the second item (atmosphere within the University), further containing 6 subitems, was not calculated. In this case, the average level achieved at UAT is $m=7.44$.

Conclusions

Satisfaction is closely linked to motivation and role-taking, formalizing the learning approach, which draws attention to the importance of equal involvement of educators and students in most academic activities. Therefore, to increase the predictability of the educational process and to ensure the students' satisfaction in relation to the learning environment, above all, the subjects' relation to the academic performance and the university experience should be considered. Thus, it becomes necessary to strengthen those measures that mobilize creative functions, in order to have a *proper process of production and transfer of knowledge* in the field of theatre and performing arts, as well as in the field of music, fostering a continuous improvement of the quality of the subsequent study programmes in the concerned fields. Being not only statistical "data generators" for trainers, but also a "mirror" of a university emerging from the matrix of mass higher education institutions, students must be required to respect the principles of ethics in relation to the answers they formulate, thus acting as responsible members of the academic community, concerned with solving some problems or shortcomings.

Social conditioning and worries about the future after completion of studies can significantly affect satisfaction indicators. Since universities cannot act independently of the social environment, it is necessary that potential candidates (during promotional campaigns by the University or in the various meetings with juniors or seniors) be presented in a clear, relevant and easy to understand manner the studies curricula, the strategy, the purpose and mission of the educational institution, as well as the chances of career success (in the light of the information gathered from the economic partners, from the students and from the "alumni" community). As such, successful applicants will have a correct image of the University and may be able to set realistic goals both in terms of educational services and a professional identity which may satisfy them.

In a nutshell, by implementing a participatory process in the academic life, one aspires to reduce the gap between the real experience of the students and the social representations that they might have drawn upon admission. All in all, satisfaction may also be described as an emotional reaction that accompanies the critical evaluation of students, with an impact on the degree of knowledge capitalization and fructification. That is why it is necessary to constantly rethink the disciplines' curricula, with an emphasis on the features of ethics and deontology.

A better forecasting of the expressed or implied needs and expectations of the students (but also of the professional opportunities) is a must, since the admission to a university study program can represent a determinant factor of increasing the level of satisfaction and, as an effect over time, of acquiring and developing new professional skills. At the same time, it allows the university management to find ways to solve the problems revealed during the investigation and presented in the conclusions. However, to find its usefulness in the medium and long term, students' satisfaction analyses, along with other forms of monitoring the quality of the services provided by an academic body, must be included in a continuous cycle of data collection, interpretation, action and feedback (see Harvey, 2001, p. 2).

The authors propose the following recommendations to the academic management, to improve institutional development strategies:

1. To respect without deviation the principles of ethics and deontology, so that the actions following the evaluation of the satisfaction indicators do not prejudice the individual and collective interest, do not arouse suspicion and do not lead to discrimination on grounds of race, religion or gender;
2. To foster the implementation of a genuine culture of quality, both among educators and students, based on the results yielded by such survey. It is necessary to establish the parameters within which actions to improve quality will be carried out. Conducting in-depth evaluations in relation to the problems constantly reported through open response items, should be considered;
3. To disseminate results of the survey, both internally and externally, for public debate and an increasing involvement of students in the decision-making process. It is recommended to make the results of the study transparent by publishing the results of the survey on the website of the University, with the possibility of those interested to send comments and/or suggestions;
4. To establish levels of action and responsibility on educators/departments/ faculties/administrative structures, as to continuously improve the degree of students' satisfaction;

5. To improve the quality of communication between students and educators, on the one hand, and administrative departments, on the other, as well as to continuously expand the technical-material base, to develop the specific infrastructure for the activities carried out in the workshops and centres of scientific/artistic research (Studio Theatre, Theatre 2.1., Theatrical and Multimedia Research Institute), to streamline the time allocated to rehearsal spaces;
6. To use satisfaction indicators in assessing the quality of the educational process and for a better understanding of what is relevant in preparing students for the labour market. At the same time, the comparative analysis of students' perceptions in relation to satisfaction should be continued, as to have a global picture on a phenomenon or academic activities in a continuous dynamic. It is recommended to resume the evaluation process through holistic questionnaires, at intervals relevant to the purposes of the educational process, with the translation of the questionnaires into Hungarian (for students of the Faculty of Arts in Hungarian), while also increasing the number of respondents, both at university level and at the level of educational cycles and study programs;
7. To conduct further research to determine whether and to what extent other individual characteristics (gender, background, socioeconomic level etc.) can influence students' satisfaction. For this purpose, the recommendation proposed by lecturer dr. Traian Moldovan ("performing an a-priori power analysis to operate with optimal sample volumes and effectively control effect size and Type II error (beta)") should be appropriated;
8. To propose and adopt new policies by the board of trustees and/or the Senate in a clear and reliable manner, based on the views of students and having the necessary resources for their implementation. Actions should be correlated with: the concrete needs of stakeholders, the possibilities of the University, the funds allocated from the state budget, the existing extra-budgetary amounts, the logistic resources, the infrastructure of the institution, the capacity of the departments and administrative-financial departments to widen the area of digitalization of activities etc.;
9. To improve promotional activities of the university through marketing and PR strategies and actions;
10. To initiate discussion sessions or focus groups, as to analyse those problems/limits/ shortcomings that the sociological investigation did not reveal or, on the contrary, were highlighted after the research. In parallel, it is recommended to request a formal and informal feedback from students, for a continuous evaluation and interpretation of the information, for monitoring the identified problems and, finally, for establishing actions in consensus with the results of the analysis.

It is also important that future studies run by the University on the same issue capture the relationship between extracurricular activities and satisfaction, having descriptive statistics and comparative charts at university and national levels. Of course, such studies represent the beginning of a genuine longitudinal research, in which students' satisfaction could be fully captured in the complexity of determinism and the relationship with other phenomena. Furthermore, the introduction of other variables into the analysis may be the premise of predictive research with a higher diagnostic and prognostic value.

Bibliografie/ Bibliography

1. ALDEMIR, C.; GÜLCAN, Y. (2004), "Satisfaction des étudiants dans l'enseignement supérieur en Turquie", *Politiques et gestion de l'enseignement supérieur*, Volume 16, n° 2, pp. 121-135.
2. APPLETON-KNAPP, S. & KRENTLER, K. (2006), "Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations", *Journal of Marketing Education*, pp. 254-264.
3. BRYANT, J. L. (2006). "Assessing expectations and perceptions of the campus experience: The Noel-Levitz Student Satisfaction Inventory", *New Directions for Community Colleges*, 134, pp. 25-35.
4. CARTA Universității de Arte din Târgu Mureș (2019), <https://www.uat.ro/despre-universitate/carta-universității>.
5. CÉCILE D., C.; MARTIN, J. (2018), "Engagement et degré de satisfaction d'étudiants de FLE dans une activité d'écriture télécollaborative italo-espagnole", *Revue internationale de pédagogie de l'enseignement supérieur*, 34 (2), 2018, <http://journals.openedition.org/ripes/1386>, accesed at 02.07.2022.
6. COMMUNIQUÉ de Bergen (2005), *L'espace européen de l'enseignement supérieur: réaliser les objectifs*, Communiqué de la Conférence des Ministres européens chargés de l'Enseignement Supérieur, Bergen, 19-20 Mai 2005.
7. CRIȘAN, S. (2013), "De la inegalitatea socială la egalitatea de șanse: formarea profesională pe întreg parcursul vieții", in: *Tendențe actuale în formarea adulților: paradigme postmoderne în context european*, Institutul de Training, Studii și Cercetări Târgu Mureș și Asociația Colfasa, București, Pro Universitaria, pp. 20-23.
8. DeSHIELDS Jr., O.W.; KARA, A.; KAYNAK, E. (2005), "Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory", *International Journal of Educational Management*, 19 (2), pp. 128-139.
9. DIALLO M.S. et al. (2017), "La satisfaction de l'étudiant comme indicateur de perseverance", *Innovations Pédagogiques, nous partageons, et vous?*, 4 (1), pp. 12-24.

10. FAVE-BONNET, M.-F. et al. (1998), "The evaluation of teachers-researchers", *European Journal of Education*, 34(3), pp. 313-323.
11. FOUCHER, R. (1972), "La satisfaction des étudiants: une composante importante de l'apprentissage?", *Prospective*, 8 (2), pp. 67-73.
12. GARCIA-ARACIL, A. (2009), "European graduates' level of satisfaction with higher education", *Journal of Higher Education*, 57 (1), pp. 1-21.
13. GEMME, B. (2006), "Les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction aux cycles supérieurs dans les universités québécoises francophones", *The Canadian Journal of Higher Education*, 36 (2), pp. 23-45.
14. HAMNER, W. C.; ORGAN, D. W. (1978), *Organizational behavior. An applied psychological approach*, Dallas, Business Publications.
15. HARVEY, L. (2001), *Student Feedback: A Report to the Higher Education Funding Council for England*, Centre for Research into Quality, The University of Central England in Birmingham, Perry Barr, Birmingham, UK.
16. HAVERILA, M. et al (2021), "Towards a comprehensive student satisfaction model", *The International Journal of Management Education*, Volume 19, Issue 3, November.
17. HERZBERG, F.; MAUSNER, B.; SYNDERMAN, B.B. (1959), *The motivation to work*, New York, John Wiley & Sons.
18. HOLSAPPLE, M. et al. (2011), "We can't get no satisfaction!: The relationship between students' ethical reasoning and their satisfaction with engineering ethics education", *American Society for Engineering Education*, <https://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/86096>, accessed on 01.07.2022.
19. HONG, K.-S. (2002), "Relationship Between Students' and Institutional Variables with Satisfaction and Learning From a Web-based Course", *The Internet and Higher Education*, 5 (3), pp. 267-281.
20. ILIE, A; ISPAS, D.; ILIESCU, D. (2010), "Analiza efectelor moderatoare: Cazul variabilelor categoriale în regresia ierarhică", *Psihologia Resurselor Umane*, 8 (2), pp. 53-55.
21. KAHOMBERA, R.; DURANTON, F. (2018), "Satisfaction des étudiants dans une institution d'enseignement universitaire", <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01785471>, accessed on 18.06.2022.
22. LOVITTS, B. E. (2001), *Leaving the ivory tower: The causes and consequences of departure from doctoral study*, Lahnam, Rowman & Littlefield.
23. MAYOR, F. (1998), "Foreword", in UNESCO, *World Conference on Higher Education in the Twenty-first Century: Vision and Action*, vol. I, Paris.
24. NAIR, S.C.; HACCOU, S. (2005), "A system for Evaluating the Student Voice in the 21st Century", in *Refereed Proceedings of 2005 Forum of the Aus-*

- tralasian Association for Institutional Research*, pp. 24-30.
25. PALACIO, A.; MENESES, G.; PEREZ, P. (2002), "The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students", *Journal of Educational Administration*, 40 (5), pp. 486-505.
 26. PIGOU, A.C. (1932), *The Economic of Welfare*, fourth edition, MacMillan and Co., Limited, London.
 27. POPA, M. (2015), *APIO – Medierea și moderarea*, [https://apio.ro/upload/mc05_mediere_moderare.pGrade de libertate](https://apio.ro/upload/mc05_mediere_moderare.pGrade%20de%20libertate)
 28. QUINTON, A.; ZERBIB, F (2003), "Proposition d'un cadre de réflexion sur l'éthique des pratique d'enseignement dans les facultés de médecine", in *Communication aux XVe J.U.F.P.M. de Nancy du 22 au 25 avril*, pp. 72-86.
 29. ROMERO, L. S.; O'MALLEY, M. D. (2020), "An examination of classes of school climate perceptions among Latinx middle school students", *Journal of School Psychology*, 82, pp. 70-84.
 30. SCOTT, P. (2004), "L'éthique 'dans' et 'pour' l'enseignement supérieur", *L'Enseignement Supérieur en Europe*, 4 (29), pp. 439-450.
 31. SHEU, T.-S. (2010), "Exploring the Differential Affections of Service Quality, Sacrifice, Perceived Value, and Customer Satisfaction on University Students' Favorable and Unfavorable Behavioral Intentions", *Journal of Quality*, 17 (6), pp. 483-500.
 32. SOJKIN, B.; BARTKOWIAK, P.; SKUZA, A. (2012), "Determinants of higher education choices and student satisfaction: the case of Poland", *Higher Education*, 63 (5), pp. 565-581.

Dr. Tiberius VASINIUC, PhD

Cercetător științific II/ Scientific researcher

Coordonator/ Coordinator of

Centrul de Etică Aplicată în Cercetarea și Creația Artistică

Institutul de Cercetări Teatrale și Multimedia/

Center for Applied Ethics in Research and Artistic Creation

Theatrical and Multimedia Research Institute

STUDIUL I.

Satisfacția studenților privind serviciile oferite de Universitate și calitatea programelor de studii

Satisfaction is a pleasurable or positive emotional state resulting from the exercise of profesional experience
(Hellriegel, Slocum, Woodman, 1992, apud Zlate 2007).

I. Argument

La ora actuală, pe plan mondial, numărul instituțiilor de învățământ superior a crescut exponențial, determinând astfel existența unei concurențe tot mai mari (Hemsley-Brown și Oplatka, 2006). Pentru a concura eficient, instituțiile adoptă, prin urmare, concepte de marketing care descriu/caracterizează studenții din perspectiva expectanțelor și se asigură că toate strategiile construite sunt orientate spre satisfacerea așteptărilor grupului țintă și, implicit, spre creșterea și/sau menținerea numărului de studenți. Studenții caută instituții capabile să ofere experiențe educaționale excepționale, de neuitat și orientate spre dezvoltarea capacităților individuale (Conefrey, 2018).

Mai mult, în calitate de consumatori, studenții caută platforme educaționale care să dezvolte capacitatea necesară pentru cariere lucrative. Astfel, instituțiile de învățământ superior își reconstruiesc operațiunile în așa fel încât să se concentreze mai mult pe activități educaționale competitive care sunt centrate pe continua evaluare și creștere a calității actului didactic (De Jager și Gbadamosi, 2013).

Cercetătorii din domeniul managementului educațional au clasificat calitatea serviciilor drept cel mai important factor de motivare a studenților, rezultatul final fiind loialitatea clienților (Cronin et al, 2000; Petterson și Spreng, 1997).

În prezent, noțiunea de serviciu de calitate în instituția de învățământ superior este considerată foarte semnificativă pentru student, atunci când decide asupra universității pe care dorește să o urmeze. Potrivit lui Tan și Kek (2004), calitatea educației este determinată de gradul în care sunt îndeplinite dorințele și așteptările studenților.

Educația de calitate poate fi percepută ca o serie de descrieri ambalate într-un pachet de studiu, modul în care acest pachet este oferit și maniera în care satisface așteptările beneficiarilor (Korka, 2009). Studenții care au considerat educația primită ca fiind de calitate foarte înaltă vor manifesta cel

mai probabil un comportament pozitiv față de instituție, o vor promova cu orice ocazie, aceasta devenind cea mai importantă carte de vizită în relațiile profesionale și nu numai (Frances, 1995).

În zilele noastre, studenții sunt mai importanți în ceea ce privește furnizarea de educație de calitate comparativ cu modul în care a fost în trecut (Worlu și colab., 2016). Astfel, evaluarea satisfacției studenților este considerată vitală pentru managerii din învățământul superior atunci când stabilesc obiective strategice (OIGrade de libertateeld și Baron, 2000).

Concurența acerbă din învățământul superior a forțat instituțiile să ofere experiențe de învățare excepționale pentru a atrage tot mai mulți studenți spre specializările oferite (Curtis și colab., 2009). Pe baza nivelului acestei competiții, universitățile moderne acordă mai multă atenție satisfacției studenților (De Jager și Gbadamosi, 2013). Quintal și Phau (2016) au evidențiat că loialitatea studenților este un indicator al gratificării cursanților, iar calitatea serviciilor în educație este legată indirect de loialitatea cursanților.

Un studiu pilotat în universitățile germane, cu intenția de a identifica legătura dintre calitatea actului educațional și loialitatea studenților, a identificat un fenomen interesant: calitatea ridicată a actului de predare și obligația de a furniza același tip de răspuns din partea studenților erau vitale pentru loialitatea lor de mai târziu (Hennig-Thurau și colab., 2001).

De asemenea, un studiu efectuat în universitățile spaniole a arătat faptul că imaginea universității inspiră modul în care este perceput nivelul de satisfacție de către studenți (Palacio și colab., 2002).

DeShields și colab. (2005) au combinat teoria celor doi factori a lui Herzberg cu un model de satisfacție pentru a examina elementele care influențează satisfacția studentului în raport cu educația și au descoperit faptul că nivelul ridicat al competenței personalului academic și calitatea predării, a prelegerilor, au fost principalii factori care au influențat nivelul lor de satisfacție.

II. Metodologia cercetării

2.1. Metodă și instrumente

Fără îndoială, satisfacția studenților este una dintre cele mai importante componente pentru stabilirea unei clasificări sau ierarhizări a instituțiilor din învățământul universitar. Evaluarea percepției studenților privind calitatea serviciilor oferite de universități este, de asemenea, considerată cea mai comună abordare pentru identificarea factorilor ce pot să contribuie la creșterea performanței academice și a conturării unor politici corecte privind dezvoltarea instituțională. Astfel, rolul vital al unor factori precum programele de educație, calitatea personalului didactic, accesibilitatea serviciilor conexe și facilitățile universitare în conturarea satisfacției studenților și a performanței lor academice este de real interes în literatura de specialitate.

Evaluarea nivelului de satisfacție în rândul studenților din cadrul Universității de Arte din Târgu Mureș face parte dintr-un proiect mai larg ce cuprinde toate universitățile din România, are ca finalitate clasificarea sau ierarhizarea instituțiilor din învățământul universitar și a fost pilotat de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior la solicitarea Ministerului Educației din România. Cercetarea utilizează datele obținute în urma completării *online* de către studenți a unui chestionar transmis de către ARACIS. Cadrele didactice din instituție nu au fost implicate în aplicarea și gestionarea datelor, asigurându-se confidențialitatea. La finalul perioadei de evaluare, ARACIS a transmis datele culese la toate universitățile participante la proiect.

Metoda utilizată pentru culegerea datelor este ancheta sociologică (ancheta pe bază de chestionar), metodă utilizată în cercetările de acest fel și care posedă o particularitate deosebită: cercetătorul poate intra într-o relație directă de comunicare, prin limbaj, cu indivizii umani. Astfel, datele sunt culese foarte rapid, destul de facil și sunt foarte bogate în conținut. Fără acest tip de demers, accesul

la o sursă așa de bogată în informații ar fi foarte dificil. Relația de comunicare ce se stabilește între cercetător și participantul la studiu (verbală sau în scris) este puternic asimetrică, deoarece „cercetătorul este cel care concepe, formulează și adresează o serie de întrebări la care așteaptă răspuns din partea subiecților chestionați” (Rotariu și Iluț, 2001, p. 47). Avantajul indubitabil al acestei metode, metodă ce permite identificarea unor atitudini sau comportamente ale indivizilor, derivă din motto-ul acesteia: „Dacă vrei să afli ceva despre oameni, întreabă” (Chelcea, 2007).

Așa cum precizam anterior, instrumentul utilizat a fost pus la dispoziția studenților de către ARA-CIS, este intitulat „CHESTIONAR DE OPINIE: Satisfacția studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii” și conține 19 itemi grupați în două secțiuni:

1. Serviciile oferite de universitate – 4 itemi
2. Calitatea programului de studiu – 15 itemi

Variabilele socio-demografice investigate au fost: facultatea, specializarea, anul de studiu, limba de predare. Nu au fost culese informații referitoare la vârsta, genul respondenților, mediul de proveniență sau nivelul socio-economic al acestora.

Chestionarul conține itemi de tip ierarhic (Ex. Care sunt cele mai importante trei motive care au stat la baza alegerii universității pe care să o urmați?), itemi organizați pe scale Likert (Ex. Activitatea de predare și învățare. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? *(vă rugăm să atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”*), itemi cu răspunsuri deschise (Care este principalul aspect pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea dvs.? (menționați un singur aspect) și itemi sub forma unei matrice de răspuns (figura 1).

Chestionarul este prezentat în anexa 1.

Itemii	Da			Nu
	În această universitate	În altă universitate	În altă țară	
Un alt program de studii				
Master				
Doctorat				

FIGURA 1. Matrice de răspuns (Item 9. În următorii ani, intenționați să urmați...?)

Este important de precizat faptul că instrumentul a fost prezentat doar în limba română, pentru studenții de etnie maghiară înscriși la Facultatea de Arte în limba maghiară neexistând o variantă în limba maternă. Manifestăm astfel, în debutul cercetării, anumite rezerve cu privire la obiectivitatea scorurilor furnizate și vom da dovadă de prudență cu privire la interpretările statistice. Vom încerca pe parcursul demersului nostru să evidențiem, atunci când situația impune, avantajele, dar și limitele identificate. Luând în considerare faptul că întregul proiect se desfășoară sub titulatura de exercițiu, credem că o astfel de analiză, susținută de argumente solide din literatura de specialitate, va fi salutară și va îndeplini un dublu deziderat: obținerea de date obiective, valide și, în baza acestora, furnizarea de soluții eficiente pentru creșterea calității educaționale. Experții ARACIS, în continuarea acestui exercițiu, vor oferi variante ale chestionarului nu doar în limba maghiară, ci în mai multe limbi (engleză, franceză, germană) pentru toți studenții străini care studiază în România și astfel acuratețea măsurării va fi mult mai ridicată în cazul acestor linii de studiu.

Prelucrarea și interpretarea statistică a datelor obținute în urma administrării chestionarului au fost realizate cu un soft specializat: SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Programul de statistică a fost achiziționat în cadrul unui proiect UEFISCI-FDI derulat în anul universitar 2020-2021 și câștigat prin competiție națională de către Institutul de Cercetări Teatrale și Multimedia din cadrul Universității de Arte din Târgu Mureș. Datorită complexității variabilelor analizate în cadrul chestionarului, se impune derularea mai multor proceduri/metode statistice:

Analiza de încredere – va evalua consistența internă a itemilor cu scopul verificării semnificației constructelor analizate.

Statistica descriptivă – va include metode de caracterizare a faptelor, a fenomenelor și a conjuncturilor, exprimate prin valori numerice însoțite de diagrame sau histograme (Clocotici și Stan, 2000). Analiza descriptivă a datelor include proceduri de organizare, sintetizare și comunicare a datelor numerice, rezultatele obținute fiind raportate la media scorurilor obținute la nivel național. Mediile obținute pentru fiecare subitem sunt raportate la mediile scorurilor obținute la nivel național. Acest fapt a fost posibil deoarece chestionarul utilizat în cercetare a fost administrat în toate universitățile din România prin proiectul național „Îmbunătățirea politicilor publice în învățământul superior și creșterea calității reglementărilor prin actualizarea standardelor de calitate” – QAFIN. Raportul ARACIS referitor la procedura și rezultatele studiului de satisfacție a studenților poate fi consultat accesând link-ul:

<https://www.aracis.ro/wp-content/uploads/2021/11/Rezultatul-2.-Metodologie-clasificare-si-ierarhizare-QAFIN-2020.p>Grade de libertate.

Statistica inferențială – reprezintă un raționament prin care se formulează concluzii ale căror adevăruri nu pot fi verificate în mod direct, ci în virtutea unor raționamente considerate adevărate (Marcu, 2000, apud Popa, 2010). Pentru cercetarea noastră a fost necesară această etapă, deoarece au fost constatate diferențe ale mediilor în ceea ce privește nivelul de satisfacție a studenților în funcție de facultatea la care au fost înmatriculați (română sau maghiară) și în funcție de anul de studiu (ciclul de licență anul I, II și III). Pentru ciclurile masterale și doctorale nu a fost posibilă calcularea unor indici de comparație statistici, deoarece numărul studenților care au răspuns la chestionar a fost extrem de mic (3 studenți înscriși la masterat, 1 student înscriș la doctorat).

2.2. Populație și eșantion

Pentru realizarea cercetării a fost investigat un eșantion de 142 de studenți de la ambele facultăți și de la toate specializările și anii de studiu. Au participat la studiu un număr de 138 (97,2%) de studenți înmatriculați la ciclul de licență și doar 4 studenți (2,8%) de la ciclurile de masterat și doctorat. Repartiția studenților participanți la cercetare în funcție de facultate, specializare și an de studiu este descrisă în tabelele 1, 2, 3, 4 și figura 2.

Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, în raportul care prezintă studiul referitor la evaluarea satisfacției studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii, poziționează Universitatea de Arte din Târgu Mureș pe locul nouă în topul universităților cu ponderi de peste 30% din totalul studenților participanți la studiu (ciclul licență).

TABEL 1. Distribuția studenților în funcție de facultate

Facultate		Frecvența	Procent	Procent Valid	Procent Cumulativ
Valid	Facultatea de Arte în Limba Română	63	44.4	44.4	44.4
	Facultatea de Arte în Limba Maghiară	79	55.6	55.6	100.0
	TOTAL	142	100.0	100.0	

TABEL 2. Distribuția studenților în funcție de anul de studiu

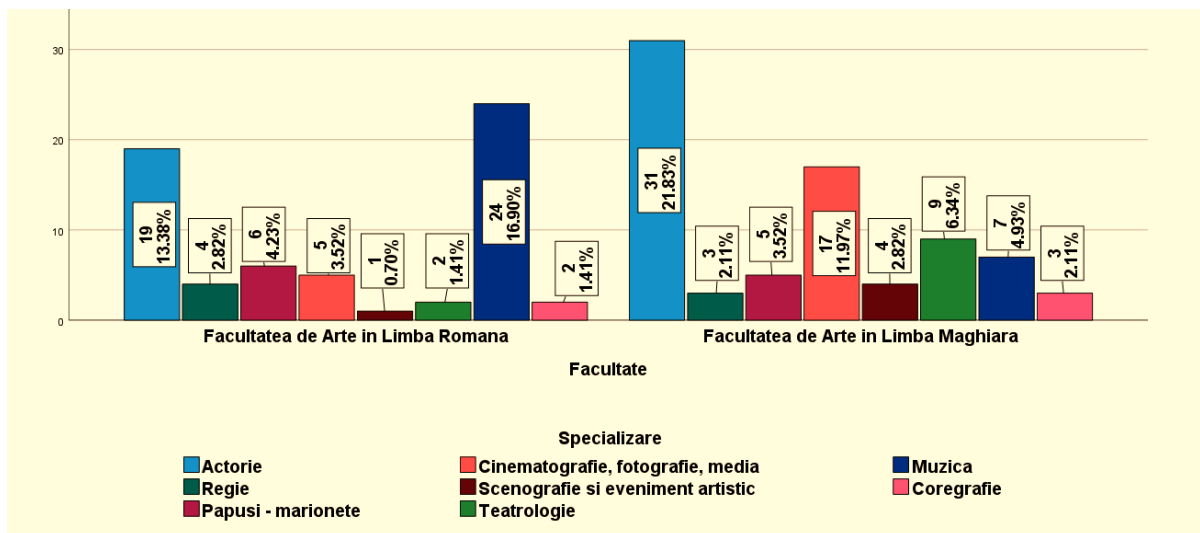
Anul	Frecvența	Procent	Procent Valid	Procent Cumulativ
Anul I	50	35.2	35.2	35.2
Anul II	37	26.1	26.1	61.3
Anul III	51	35.9	35.9	97.2
Valid Anul IV	1	.7	.7	97.9
Anul V	2	1.4	1.4	99.3
Anul VI	1	.7	.7	100.0
TOTAL	142	100.0	100.0	

TABEL 3. Distribuția studenților în funcție de specializare

Specializare	Frecvența	Procent	Procent Valid	Procent Cumulativ
Actorie	50	35.2	35.2	35.2
Regie	7	4.9	4.9	40.1
Păpuși-marionete	11	7.7	7.7	47.9
Cinematografie, fotografie, media	22	15.5	15.5	63.4
Valid Scenografie și eveniment artistic	5	3.5	3.5	66.9
Teatologie	11	7.7	7.7	74.6
Muzică	31	21.8	21.8	96.5
Coregrafie	5	3.5	3.5	100.0
TOTAL	142	100.0	100.0	

TABEL 4. Distribuția încrucișată a studenților în funcție de facultate și specializare

Facultate * Specializare Crosstabulation		Specializare								TOTAL
Actorie		Arte	Regie	Păpuși - marionete	Cinematografie, fotografie, media	Scenografie și eveniment artistic	Teatrolgie	Muzică	Coregrafie	
Facultate	Facultatea de Arte în Limba Română	19	4	6	5	1	2	24	2	63
	Facultatea de Arte în Limba Maghiară	31	3	5	17	4	9	7	3	79
TOTAL		50	7	11	22	5	11	31	5	142

**FIGURA 2.** Distribuția încrucișată a participanților în funcție de facultate și specializare

III. Evaluarea și interpretarea datelor

3.1. Analiza de încredere

Înainte de prelucrările descriptive și inferențiale, deoarece este utilizat un instrument la care nu sunt cunoscute condițiile de respectare a validității și fidelității, considerăm necesară realizarea unei proceduri de verificare a consistenței interne a itemilor. Din punct de vedere tehnic, consistența internă a itemilor se referă la valorile corelațiilor interitemi. Cu cât corelațiile dintre itemi și scorul global sunt mai puternice, cu atât semnificația unui construct este mai mare. Valorile mari ale consistenței interne vor furniza încredere în precizia cu care este explicat constructul prin itemii din care este compus, din moment ce toți itemii trebuie să reflecte același conținut.

De exemplu, în cazul chestionarului utilizat în cercetarea noastră, itemul 3 (Facilitățile și infrastructura din universitate. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de următoarele aspecte ale universității pe care o urmați?) este construit din 21 de subitemi (Ex. Dotarea sălilor de curs, Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității). Toți subitemii ce compun acest item, pentru o bună consistență internă, trebuie să explice același construct.

Coeficientul utilizat pentru verificarea consistenței interne a itemilor a fost *Cronbach Alpha*, coeficient ce evaluează covarianța dintre valorile interne ale itemilor. Din punct de vedere teoretic, coeficientul poate înregistra valori cuprinse între 0 și 1, dar nu este exclus, în cazuri extreme, să obținem uneori și valori mai mari de 1 sau negative. Nu există un standard absolut cu privire la mărimea pe care ar trebui să o aibă un coeficient Cronbach Alpha pentru a indica o fidelitate corespunzătoare. În general, însă, valorile în jur de 0,90 sunt considerate „excelente“, în jur de 0,80, „foarte bune“, iar cele în jur de 0,70, „adecvate“ (Kline, 2005 apud. Popa, 2011, p. 89). Există însă și autori care acceptă

și o valoare de 0,60, dar numai în studii cu caracter exploratoriu (Garson, 2010 apud. Popa, 2011, p. 89).

Valorile coeficienților Cronbach Alpha calculați pentru itemii chestionarului au valori peste 0.90, ceea ce indică o excelentă consistență internă a itemilor. Așadar, constructul itemilor este bine explicat de conținutul subitemilor. Pentru exemplificare, prezentăm în tabelul 5 valoarea coeficienților pentru itemul 3, 7 și 15.

TABEL 5. Valoarea coeficienților Cronbach Alpha pentru itemii 3, 7 și 15

Analiza de încredere		Analiza de încredere		Analiza de încredere	
Cronbach's Alpha	Nr. de itemi	Cronbach's Alpha	Nr. de itemi	Cronbach's Alpha	Nr. de itemi
.980	21	.957	8	.957	8

3.2. Analiza descriptivă

Pentru acest tip de analiză se vor prezenta valori numerice (media aprecierilor oferite de studenți) și, în baza acestor valori, pentru o interpretare mai facilă, vor fi construite diagrame și histogramme. Având în vedere faptul că există itemi cu o complexitate ridicată din punctul de vedere al conținutului, analiza va fi realizată separat, pentru fiecare item în parte. De asemenea, vor fi realizate analize încrucișate ale valorilor mediilor (*crosstabulation*), deoarece există diferențe destul de mari între scorurile furnizate de studenții de la cele două secții.

În cazul itemilor numerici, așa cum precizam anterior, există valori cuprinse între 1 și 10. În cazul în care valoarea medie obținută la un item este 5, din punct de vedere matematic am putea afirma că suntem în zona medie a satisfacției. Totuși, considerăm că un nivel al satisfacției mai mare decât 7 reprezintă un nivel rezonabil. Pe de altă parte, datele culese de la respondenții din universitatea noastră sunt parte integrantă a unui proiect național în care au fost evaluate toate universitățile. În consecință,

cea mai eficientă abordare ar fi raportarea mediilor obținute în cadrul fiecărei universități la mediile generale calculate pe plan național. Aparent, ținând cont și de acest indicator, universitățile ar putea fi ierarhizate sau clasificate. În altă ordine de idei, considerăm că ar trebui manifestate rezerve în acest demers, deoarece indicatorul este încărcat de subiectivitate. Studenții au tendința să-și asume același stil de evaluare cu al cadrelor didactice de la disciplinele de studiu și în consecință să furnizeze valori fals negative sau fals pozitive atunci când există modele mai severe sau mai permissive de evaluare.

În debutul analizei statistice, ne propunem să verificăm dacă seturile de date cu care vom opera respectă condiția de normalitate. Distribuția scorurilor ar trebuie să fie simetrică sau normală pentru ca tehnicile statistice utilizate să dețină cea mai mare eficiență. Soluțiile pentru verificarea acestei condiții sunt diverse. Așadar, se pot calcula indicii de asimetrie și boltire, Skewness și Kurtosis, care vor evidenția deplasările distribuției spre stânga sau spre dreapta sau amplitudinea acesteia (ascuțită – leptokurtică; aplatizată – platikurtică). Valoarea celor doi indici se calculează realizând raportul dintre scorul fiecăruia și eroarea standard produsă. Dacă valoarea calculată se încadrează în intervalul +/- 1.96, atunci putem spune că datele culese aparțin normalității statistice și analizele ulterioare pot fi abordate cu indici statistici din zona parametrică. Totuși, în cazul unui volum ridicat al eșantionului ($N > 50$), valoarea prag este de +/- 2.58. Pe de altă parte, pentru a realiza asumptii corecte cu privire la normalitatea statistică, este indicată calcularea unor indici statistici specifici, Kolmogorov-Smirnov (K-S) și Shapiro-Wilk (S-W). Și în acest caz, un volum mai mare al eșantionului ($N > 50$) ar putea afecta valoarea indicilor, de aceea este foarte importantă inspecția vizuală a histogramelor pentru a ne asuma condiția de normalitate statistică (Field, 2013; Pallant, 2013; Rose, Spinks și Canhoto, 2015). Pentru colecția de date utilizată de noi ($N > 50$), pragul corect al indicilor de asimetrie și boltire va fi cel de +/- 2.58. În cazul în care există indici K-S și S-W semnificativi, se vor analiza atent histogramele și valorile indicilor de asimetrie și boltire pentru a indica soluția corectă. În condițiile cercetării noastre, cu volume relativ mici ale eșantioanelor (aproximativ 50), considerăm că verificarea vizuală a histogramelor a reprezentat cea mai practică soluție de a controla respectarea condiției de normalitate a distribuției.

În acest sens, în cazul cercetării noastre, pentru acuratețea interpretărilor statistice, vom prezenta câteva exemple de calcul și modele de distribuții identificate (tabelele 6 și 7, figura 3).

TABEL 6. Indicii descriptivi pentru subitemul
3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității

Indici descriptivi	Facultate		Statistic	Eroarea standard
Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	Facultatea de Arte în Limba Română	Media	8.6731	.29414
		95% Intervalul de încredere pentru medie	8.0826	
		5% Media secționată	9.2636	
		Mediana	8.9359	
		Varianța	10.0000	
		Abaterea standard	4.499	
		Minimum	2.12105	
		Maximum	2.00	
		Interval	10.00	
		Intervalul intercuartil	8.00	
	Skewness	2.00	.330	
	Kurtosis	-1.770		
	Facultatea de Arte în Limba Maghiară	Media	5.6364	.37994
		95% Intervalul de încredere pentru medie	4.8746	
		5% Media secționată	6.3981	
		Mediana	5.6515	
		Varianța	6.0000	
		Abaterea standard	7.939	
		Minimum	2.81769	
		Maximum	1.00	
Interval		10.00		
Intervalul intercuartil		9.00	.322	
Skewness	4.00			
Kurtosis	-0.077	.634		
	-9.24			

TABEL 7. Testul normalității distribuției pentru subitemul
3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității

Teste de normalitate	Facultate	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	Grade de libertate	Prag de semnificație	Statistic	Grade de libertate	Prag de semnificație
Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	Facultatea de Arte în Limba Română	.311	52	.000	.684	52	.000
	Facultatea de Arte în Limba Maghiară	.122	55	.040	.938	55	.007

a. Corectarea semnificației Lilliefors

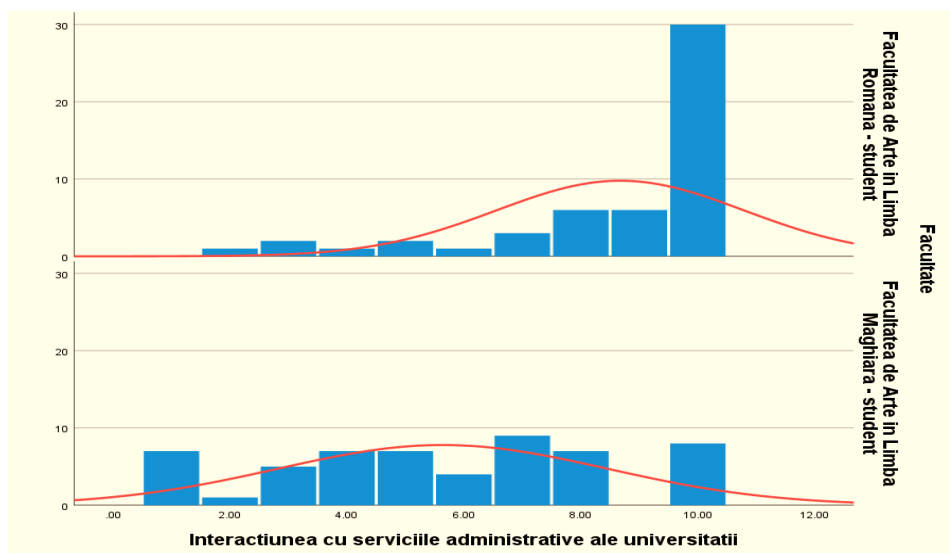


FIGURA 3. Distribuția scorurilor în funcție de facultate pentru subitemul
3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității

În exemplul prezentat, se observă valorile medii, valorile abaterilor standard, varianței și indicilor de asimetrie și boltire pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității. Analizând valorile indicilor, putem afirma că în cazul scorurilor furnizate de studenții ambelor facultăți la acest subitem, nu este respectată condiția de normalitate. Indicii K-S și S-W au valori semnificative ($p < 0.05$) și, astfel, suntem obligați să acceptăm ipoteza de nul și să respingem ipoteza specifică în ceea ce privește normalitatea statistică, datele noastre fiind situate în zona neparametrică. Totuși, în situația noastră, de volume reduse ale eșantioanelor, este esențial să realizăm și inspecția vizuală a histogramelor. Se observă faptul că distribuțiile sunt relativ simetrice sau normale, cu ușoare asimetrii sau aplatizări și, în consecință, vom utiliza în continuare indici parametrici. Putem considera decizia noastră corectă, deoarece în literatura de specialitate se precizează frecvent faptul că efectele nerespectării condiției de normalitate statistică sunt exagerate și se pot obține figuri sau diagrame dispersate în cazul eșantioanelor de dimensiuni mici (Howitt și Cramer, 2010).

3.2.1. Analiza celor mai importante trei motive care au stat la baza alegerii universității – item 1

Motivația alegerii universității constituie unul dintre reperele principale de care echipa managerială din cadrul instituțiilor de învățământ trebuie să țină cont atunci când elaborează strategia de promovare educațională. Ancheta sociologică, prin aceste tipuri de instrumente, va evidenția în mod corect motivațiile principale care determină alegerile realizate, deoarece reprezintă opțiunile grupului țintă (studenți) și nu opinii mai mult sau mai puțin avizate ale cadrelor didactice, ale părinților sau ale personalului administrativ care gestionează acest tip de resursă umană.

Primele trei motivații care constituie baza alegerilor studenților pentru Universitate de Arte din Târgu Mureș sunt: dorința personală (68,31%), prestigiul universității (39,44%) și, cu ponderi egale, oportunitățile de angajare (24,65%) și recomandările profesorilor din liceu (24,65%). Alte motive, cu o pondere mai scăzută în opțiunile studenților, ar fi: statutul profesional după absolvire (21,83%), nivelul meu de pregătire (18,31%), apropierea universității față de domiciliu (16,90%), facilitățile și

dotările tehnico-materiale (7,75%), facilitățile financiare oferite de universitate (5,63%), diversitatea formelor de învățământ (1,41%). Un procent foarte scăzut a fost constatat la alegerile: „informații primite de la foști studenți”, „orele de pregătire pentru admitere, fizice”, „specializarea pe care am considerat-o diferită față de ofertele educaționale ale celorlalte universități”, „taxa e mai mică față de cea de la Cluj” (figura 4).

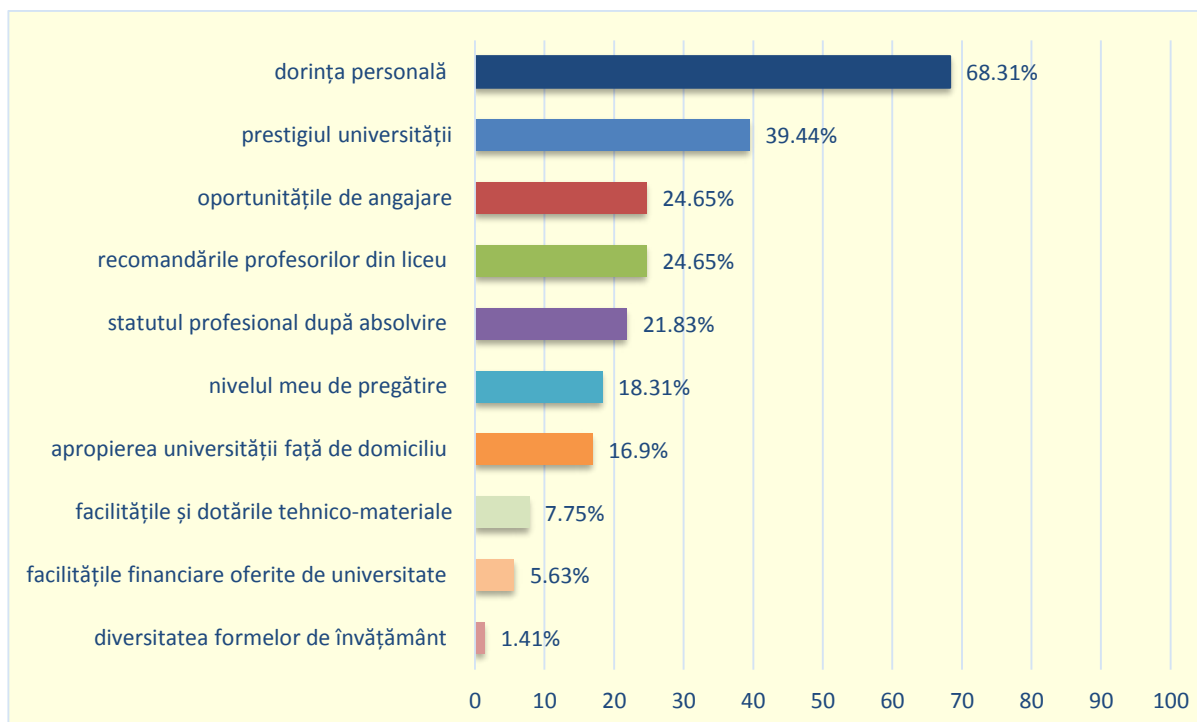


Figura 4. Ierarhizarea motivațiilor care au stat la baza alegerii universității

3.2.2. Atmosfera din cadrul universității – item 2

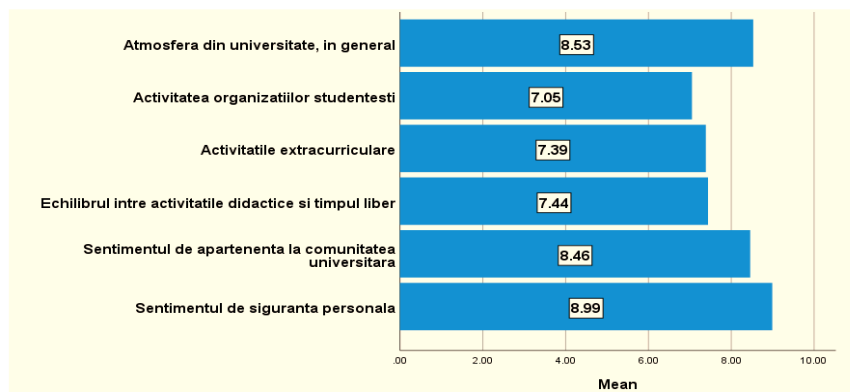


FIGURA 5. Nivelul de satisfacție privind atmosfera din cadrul universității în general

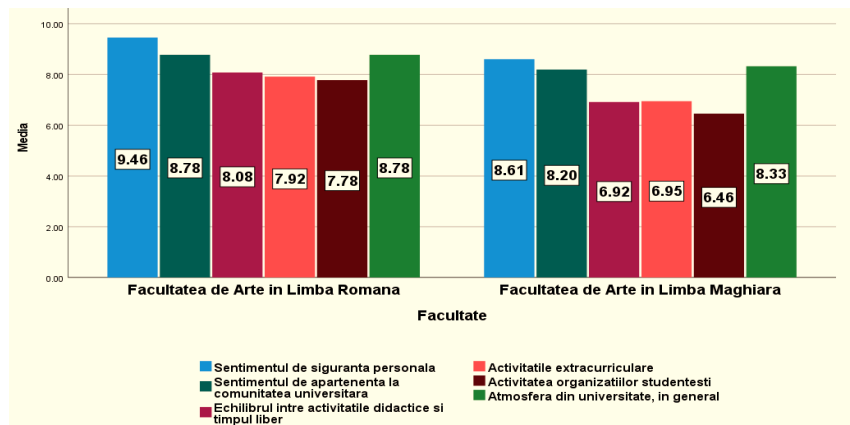


FIGURA 6. Atmosfera din cadrul universității – situația pe facultăți

3.2.3. Facilitățile și infrastructura din universitate – item 3

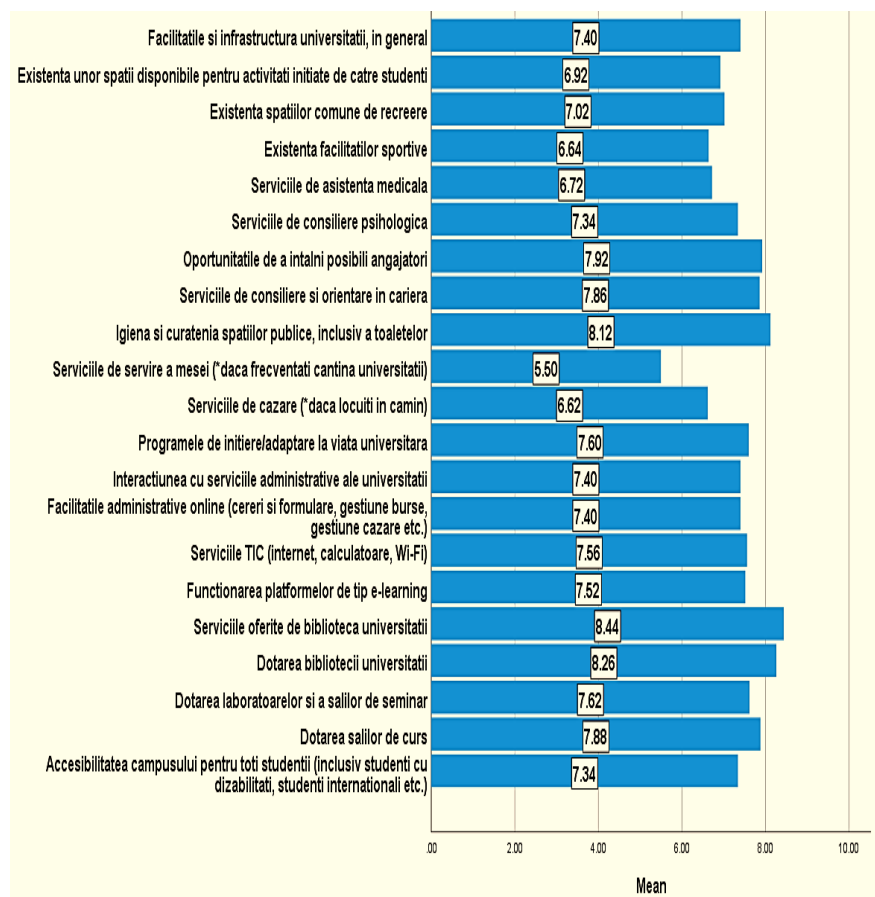


FIGURA 7. Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate în general

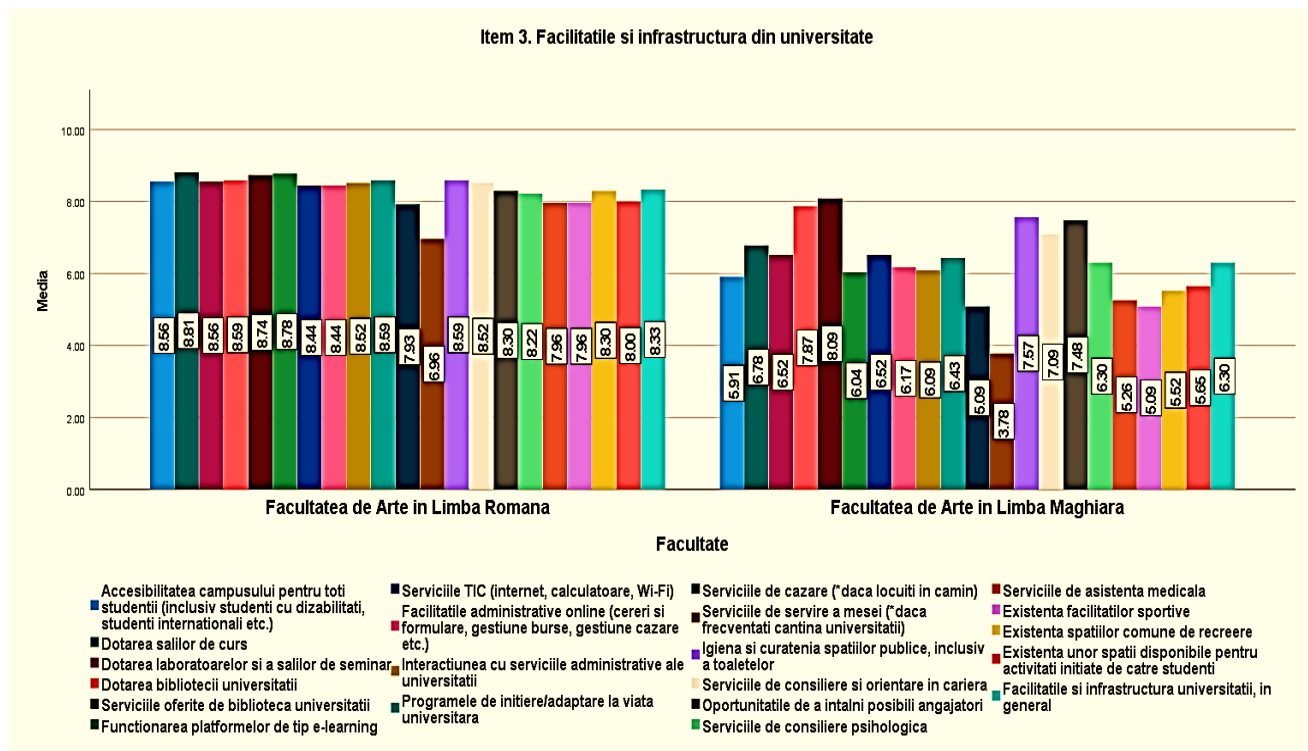


FIGURA 8. Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate – situația pe facultăți

3.2.4. Principalul aspect pe care studenții l-ar îmbunătăți, dacă ar putea, în universitate – item 4

Pentru diseminarea informațiilor de la itemul 4 și pentru toți ceilalți care furnizează răspunsuri deschise am ales o reprezentare tabelară simplificată. Este prezentată frecvența și ponderea cu care apar răspunsurile furnizate de studenți. Textul original nu a fost modificat. Răspunsurile primite în limba maghiară au fost traduse în limba română.

TABEL 8. Care este principalul aspect pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea dvs.?

Valid	Frecvența	Procent
		59
–	2	1.4
Criteriile admiterii la actorie – este prea mic numărul aspiranților la studiile acestei universități.	1	.7
A se reveni înapoi la 4 ani de studii în loc de 3.	2	1.4
Aș angaja în departamentul de administrație oameni de ajutor, bine informați, dornici, care își înțeleg profesia.	1	.7
Activitățile extracuriculare.	1	.7
Adăugarea unor materii care cred ca sunt importante, și unele materii care nu ne ajuta după absolvire. Păreră personală.	1	.7
Alocarea mai multor locuri de cazare în campusul universității	1	.7
Aprovizionarea instrumentelor tehnice	1	.7
Aș pune la dispoziție mai mult spațiu fizic alocat repetițiilor.	1	.7
Aș îmbunătăți sălile de studiu.	1	.7
Aș mai construi câteva săli pentru cursurile practice.	1	.7
Aș pune oamenii de teatru în frunte.	1	.7
Asocierea mai bună a disciplinelor de studiu cu specializarea.	1	.7
Atitudinea unor cadre didactice care trăiesc cu impresia că universitatea este pentru profesori, iar nu pentru studenți.	1	.7

Valid	Frecvența	Procent
		59
Coerența materiilor predate.	1	.7
Colaborarea între universitate și instituții publice sau private, unde studenții să fie implicați cu proiecte proprii sau să facă practica profesională.	1	.7
Comunicarea între studenții și profesori.	4	2.1
Comunicare eficientă cu administrația universității.	1	.7
Îmbunătățirea sălilor de clasă.	1	.7
Infrastructura: un spațiu pentru recreere și un bufet cu mâncare caldă.	3	2.1
Instrumente muzicale mai bune.	1	.7
Înțelegere.	1	.7
Internetul.	1	.7
Introducerea unui bufet/cantine.	1	.7
Aripă separată pentru coregrafie.	1	.7
Aș îmbunătăți aspectele care le-ar putea ușura viața studenților. Mă refer la detaliile care țin de igienă, de partea administrativă.	1	.7
Locurile de studenți.	1	.7
Mai multă aparatură de profil pusă la îndemâna studenților.	1	.7
Mai multe practică în predarea claselor V-VIII.	1	.7
Mai multe săli pentru studiu individual.	1	.7
Mai multe spații de repetiții.	2	1.4
Mâncarea, spații publice, să avem un campus.	1	.7
Mi-ar plăcea ca sălile de curs să fie mai spațioase.	1	.7
Nimic.	17	11.9
Nu am interes să învăț în <i>online</i> .	1	.7
Dacă aș fi fizic la facultate, mi-aș da silința să învăț mai mult.		
Oferind mai multă muncă extracurriculară.	1	.7
Orarul.	1	.7
Organizarea.	1	.7
Organizarea evenimentelor pentru studenți, în timpul lor liber.	2	1.4

Valid	Frecvența	Procent
		59
Profesori buni.	4	2.8
Programa de învățământ.	2	1.4
Promovarea mai buna a tuturor activităților inițiate de universitate și de studenții acesteia.	1	.7
Să avem mai multe săli pentru secția de coregrafie.	1	.7
Să fim fizic la universitate, nu <i>online</i> .	1	.7
Să poată folosi limba maghiară.	1	.7
Sala de concert.	1	.7
Săli de clasă mai mari!	3	2.1
Serviciile de consiliere și orientare în carieră.	1	.7
Site-ul.	1	.7
Spații verzi pentru recreerea studenților și chiar pentru lectură!	2	1.4
Spațiile de fumat. Cantina. Programul.	1	.7
Un orar mai puțin haotic.	1	.7
TOTAL	142	100.0

3.2.5. Activitatea de predare și învățare – item 5

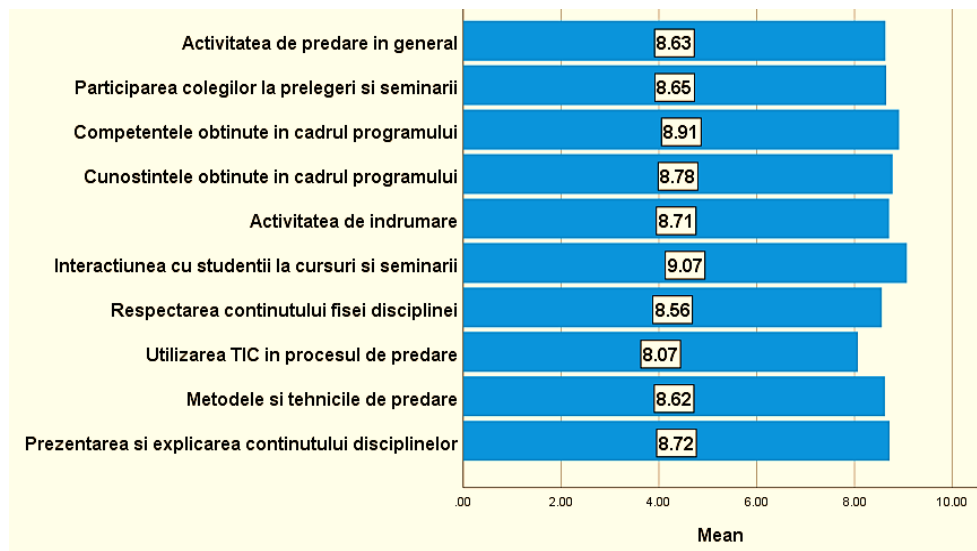


FIGURA 9. Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare din universitate în general

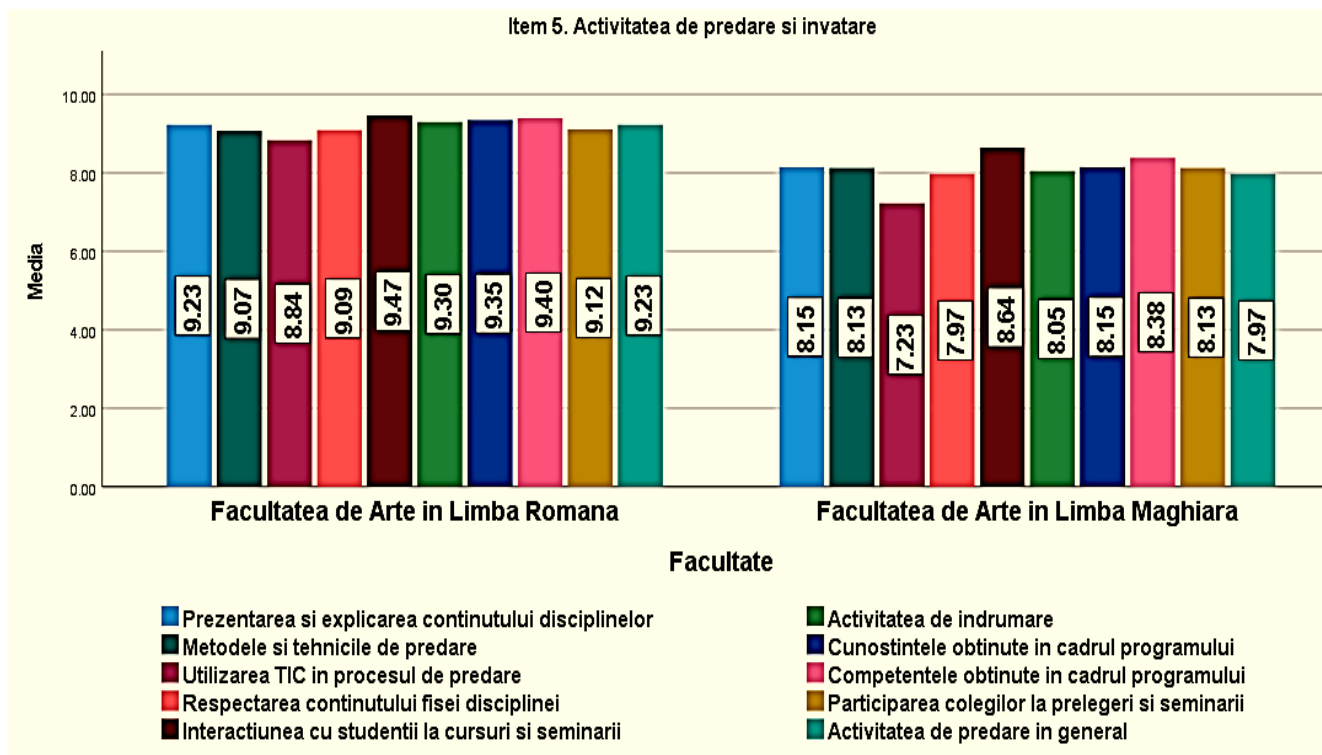


FIGURA 10. Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare – situația pe facultăți

3.2.6. Comentarii privind activitatea de predare și învățare – item 6

TABEL 9. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește activitatea de predare și învățare?

Valid	Frecvența	Procent
	109	76.8
-	1	.7
Activitatea de predare este una bună și potrivită.	2	1.4
Avem profesori care nu sunt pregătiți profesional.	1	.7
Conținutul informativ trebuie sintetizat și predat mai elocvent.	1	.7
Decent.	1	.7
Se studiază subiecte practice în câteva ore.	1	.7
Este foarte profesională.	3	2.1
În anumite cazuri predarea conține un limbaj destul de vulgar.	1	.7
Mulțumită.	1	.7
Nimic.	13	9.1
Perfect.	1	.7
Probabil în sistemul de predare clasic – prezența fizică în sălile de curs, produsul universitar furnizat de profesori ar fi mai calitativ.	1	.7
Profesorii sunt minunați, răbdători și foarte implicați.	1	.7
Profesorii sunt profesioniști, deschiși, calzi și obiectivi în raport cu studenții.		
Merită să fii student la UAT, fie chiar și numai pentru a-ți preda profesorii noștri!	1	.7
Spor în continuare!	1	.7
Suficient.	1	.7
Sunt mulțumită.	1	.7
Sunt ore predate fără chef sau într-o manieră pretențioasă, dar total depășită.	1	.7
TOTAL	142	100.0

3.2.7. Evaluarea și comunicarea – item 7

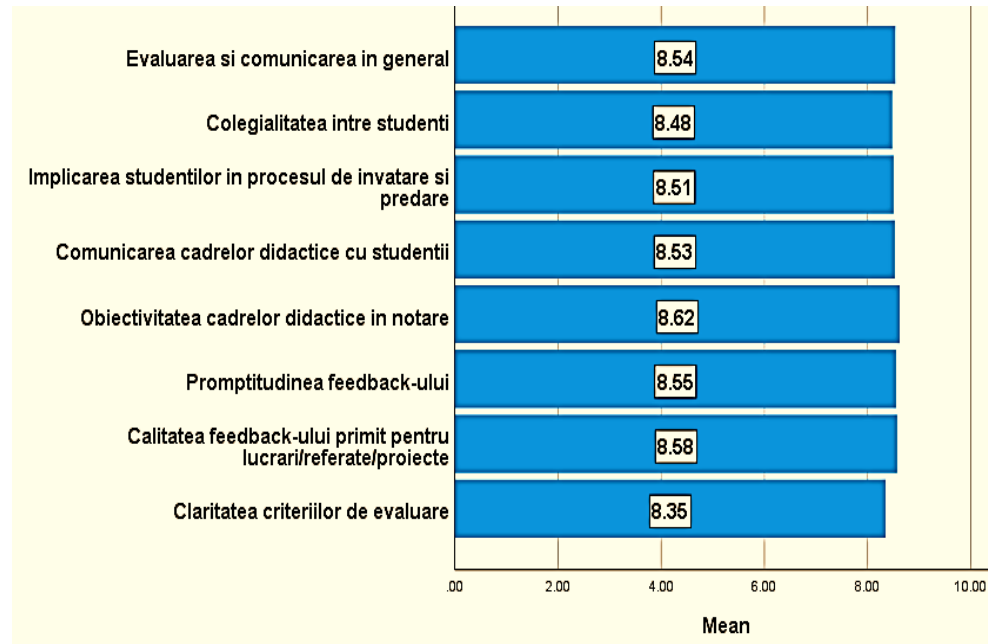


FIGURA 11. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate în general

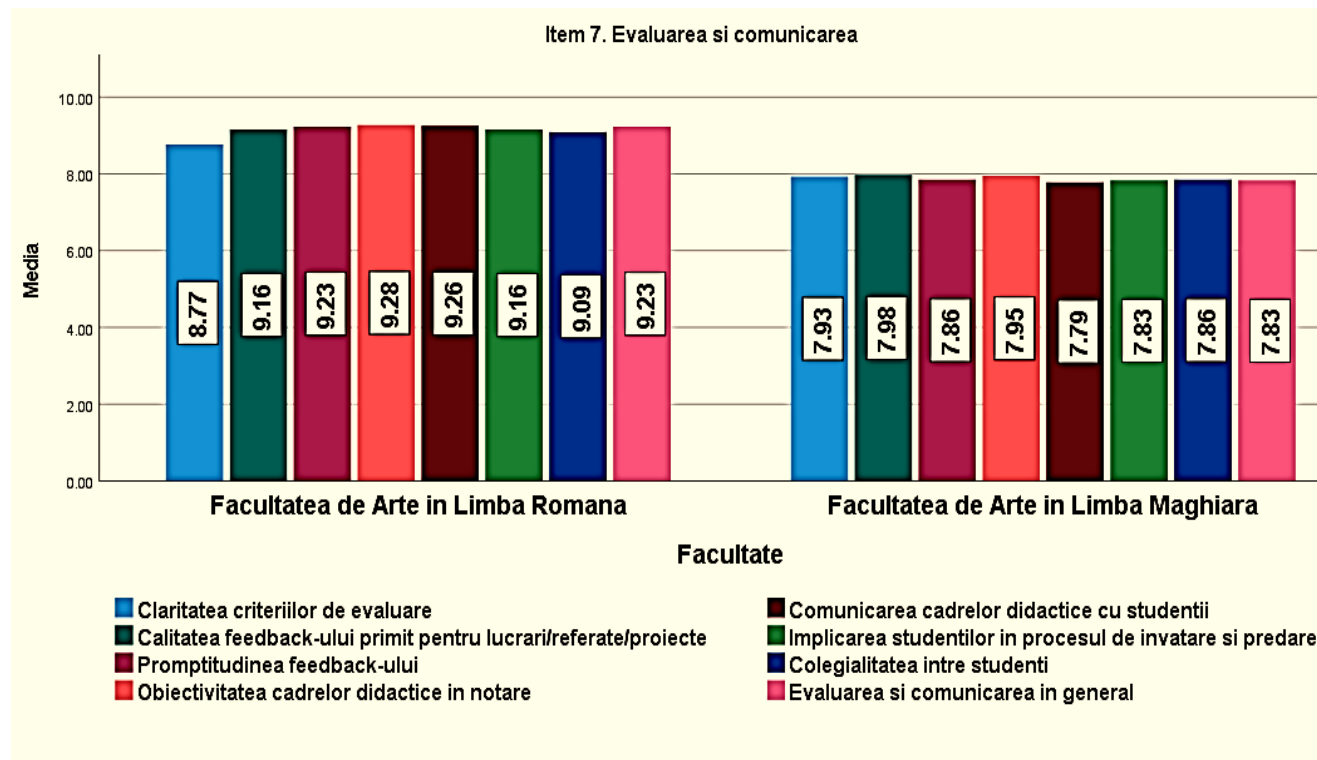


FIGURA 12. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate – situația pe facultăți

3.2.8. Comentarii privind evaluarea și comunicarea – item 8

TABEL 10. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește evaluarea și comunicarea?

Valid	Frecvența	Procent
	117	82.4
-	1	.7
Este un sistem (informal) realizat chiar de studenți, în care nu avem opțiunea comunicării cu profesorii în legătură cu nerespectarea drepturilor sau demnitatea studentului.	1	.7
Comunicarea este una bună, prezenta pe tot parcursul activităților.	1	.7
Evaluarea este una corectă.	1	.7
Criteriile de evaluare ar trebui exprimate și aplicate cu mai mare claritate.	1	.7
Decent.	1	.7
Foarte bună.	1	.7
Mulțumit.	1	.7
Nimic.	14	9.8
Predarea online a încurajat un sistem superficial de evaluare și implicare de ambele părți.	1	.7
Profesional.	1	.7
Satisfăcătoare.	1	.7
Suficient.	1	.7
TOTAL	142	100.0

3.2.9. Resurse didactice – item 9

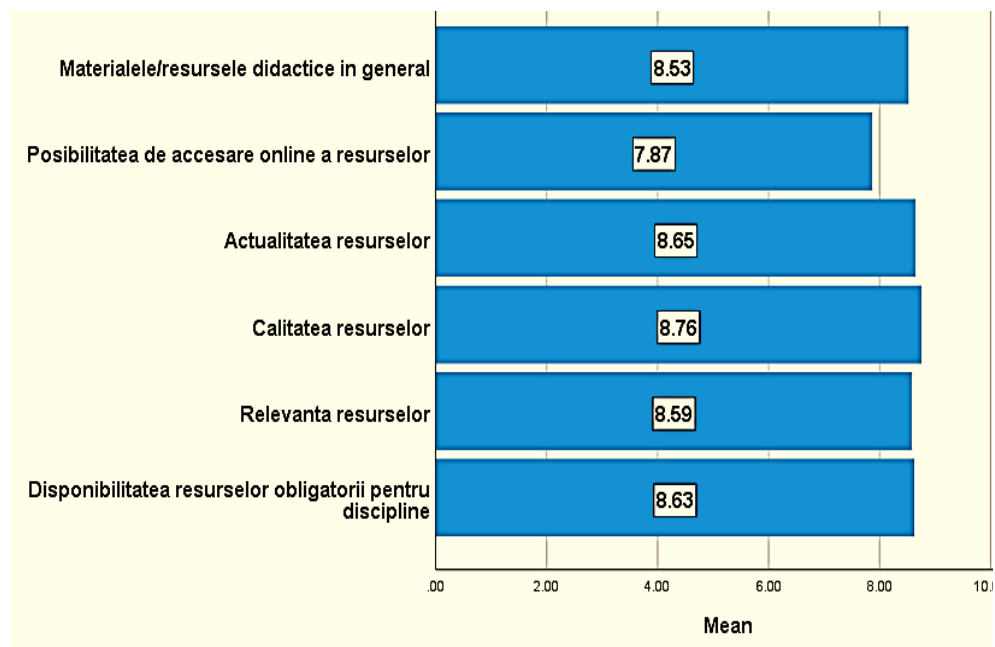


FIGURA 13. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate în general

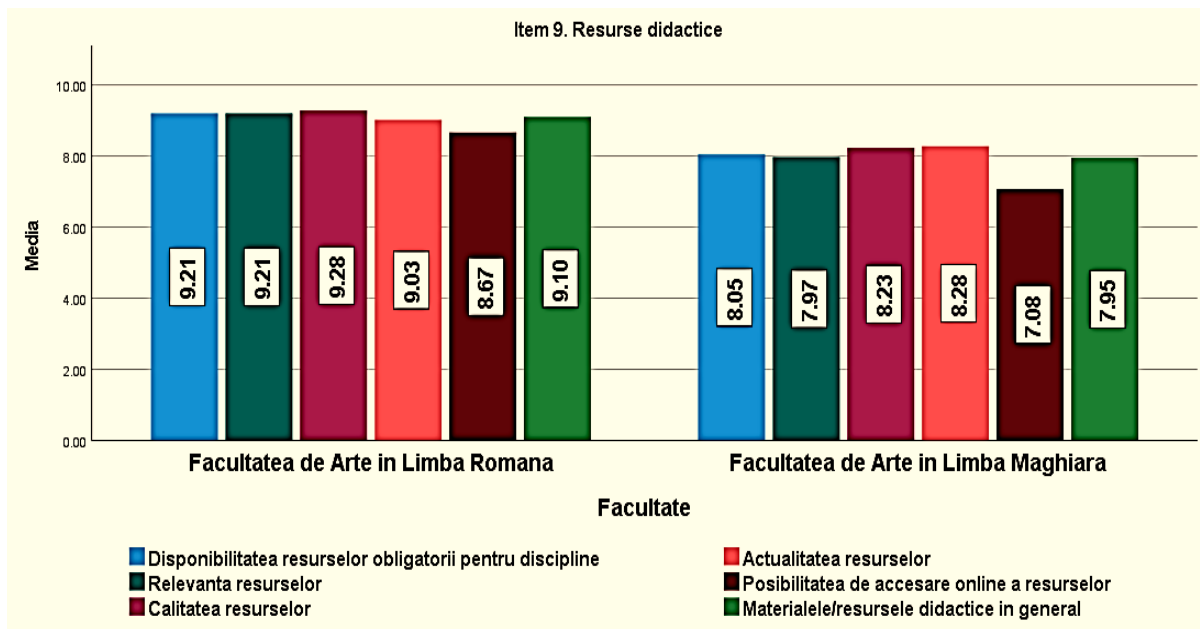


FIGURA 14. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate – situația pe facultăți

3.2.10. Comentarii privind resursele didactice – item 10

TABEL 11. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește resursele didactice?

Valid	Frecvența	Procent
		117
-	2	1.4
Decent.	1	.7
Destul de avansate și ușor de accesat.	1	.7
Foarte bune.	1	.7
Nimic.	16	11.2
Pot fi îmbunătățite.	1	.7
Studentului trebuie să i se pună la dispoziție un curs informativ, bine fundamentat și sintetizat la fiecare disciplină de studiu. La anumite materii, aceste cursuri lipsesc.	1	.7
Suficient.	1	.7
Totul perfect.	1	.7
TOTAL	142	100.0

3.2.11. Organizarea – item 11

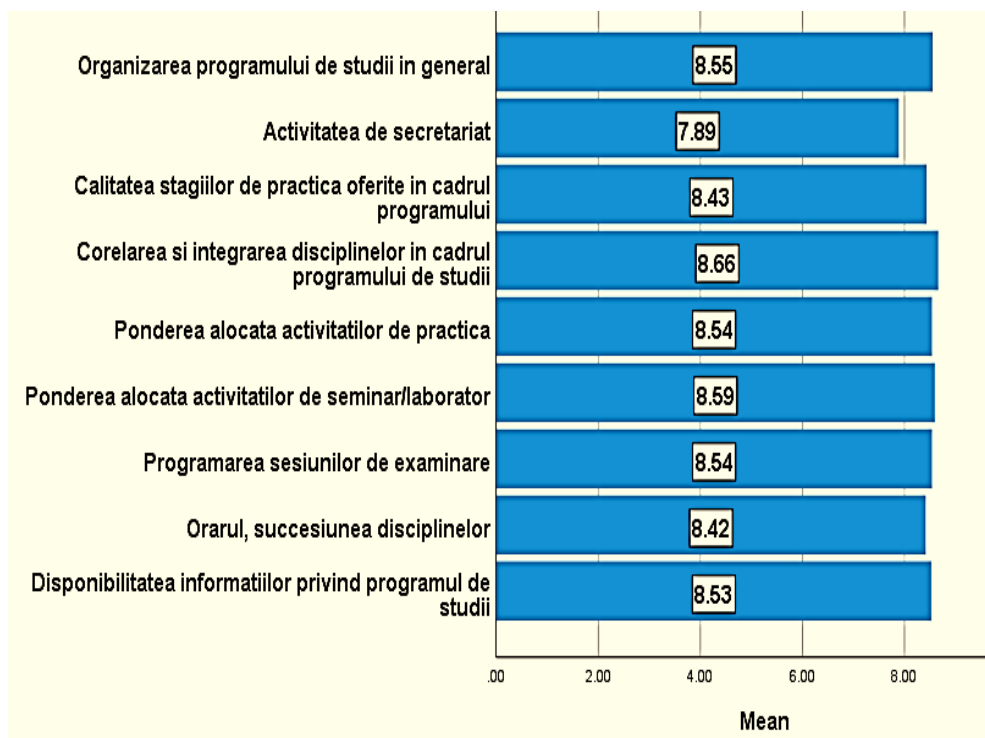


FIGURA 15. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate în general

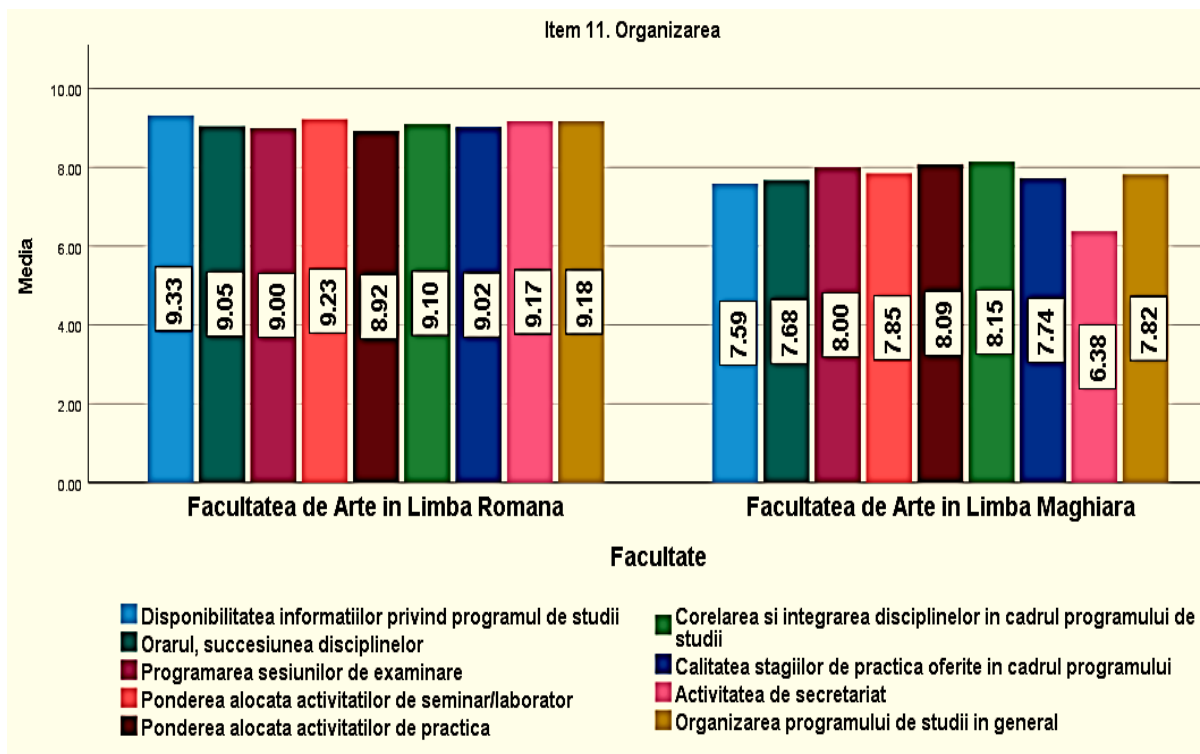


FIGURA 16. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate
– situația pe facultăți

3.2.12. Comentarii privind organizarea – item 12

TABEL 12. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește organizarea?

Valid	Frecvența	Procent
		118
-	3	2.1
Cei șase decid pe cei șase.	1	.7
Decent.	1	.7
Foarte ok.	1	.7
Nimic.	13	9.1
Partea administrativă se realizează slab. Sunt departamente care nu respectă programul de lucru, sau nu sunt disponibile telefonic/ <i>online</i> .	1	.7
Se afișează foarte târziu datele examenelor din sesiune.	1	.7
Succes!	1	.7
Suficient.	1	.7
Totul este pregătit la timp.	1	.7
TOTAL	142	100.0

3.2.13. Baza tehnico-materială – item 13

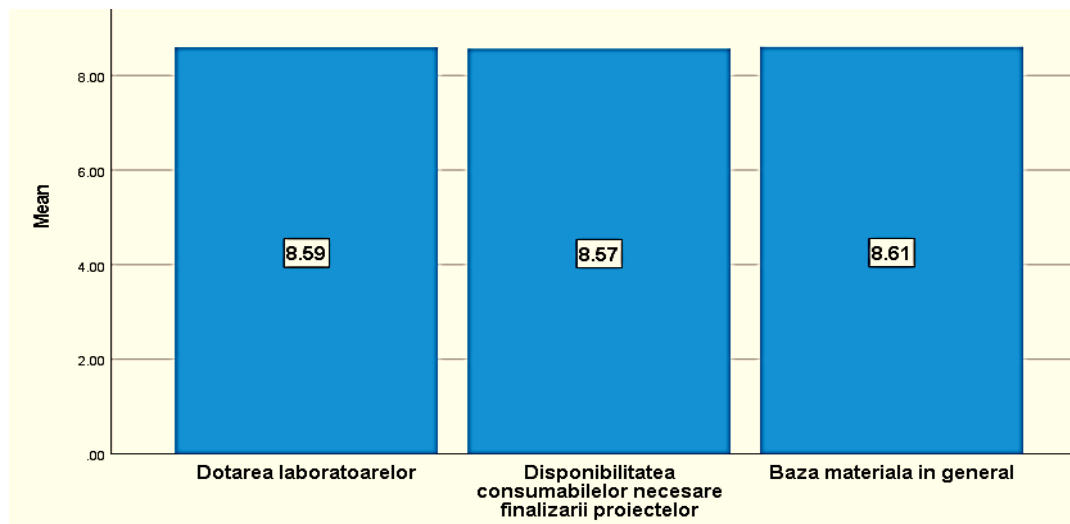


FIGURA 17. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate în general

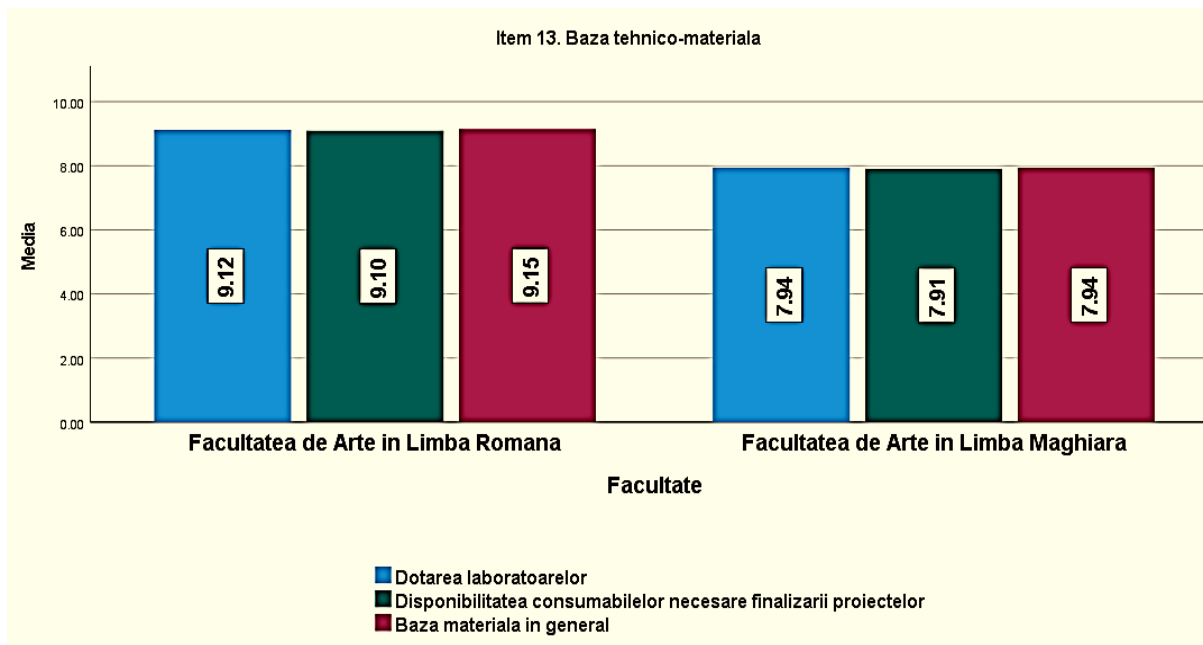


FIGURA 18. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate – situația pe facultăți

3.2.14. Comentarii privind baza tehnico-materială – item 14

TABEL 13. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește baza tehnico-materială?

Valid	Frecvența	Procent
		121
-	2	1.4
Șase sunt întotdeauna șase.	2	1.4
Cursurile și seminariile s-au desfășurat doar online, nu cunosc aceste aspecte.	1	.7
De actualitate.	1	.7
Decent.	1	.7
Excelent.	1	.7
Insuficient.	1	.7
Materiale suficiente și de bună calitate.	1	.7
Nimic.	11	7.7
TOTAL	142	100.0

3.2.15. Relevanța programelor de studii pentru piața muncii – item 15

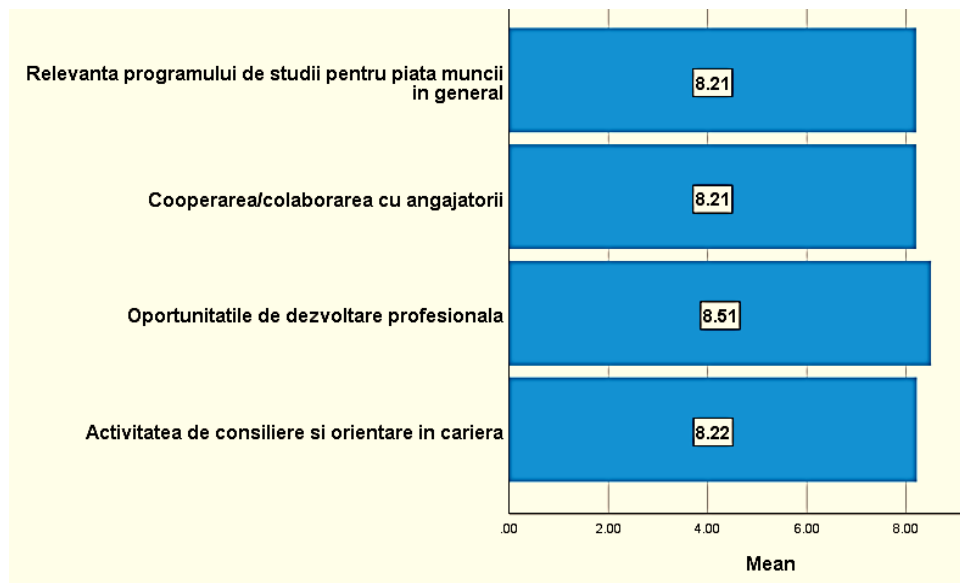


FIGURA 19. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii în general

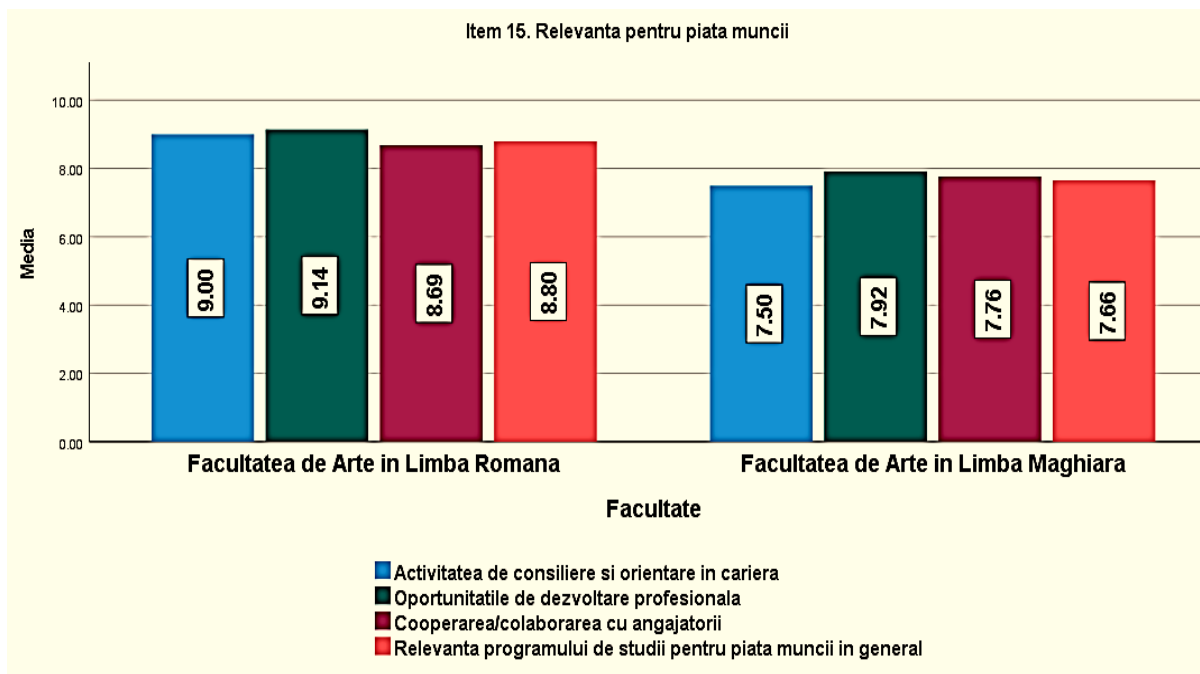


FIGURA 20. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii – situația pe facultăți

3.2.16. Comentarii privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii – item 16

TABEL 14. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește relevanța programelor de studii pentru piața muncii?

Valid	Frecvența	Procent
		125
-	3	2.1
Decent.	1	.7
Foarte bun.	1	.7
Nimc	10	7.0
Se ajută în mod foarte corect și profesional.	1	.7
Studiile din această facultate au foarte mare relevanță pe piața muncii, deoarece sunt de calitate.	1	.7
TOTAL	142	100.0

3.2.17. În ce măsură credeți că programul de studii pe care îl urmați vă ajută să vă dezvoltați următoarele...?
– item 17

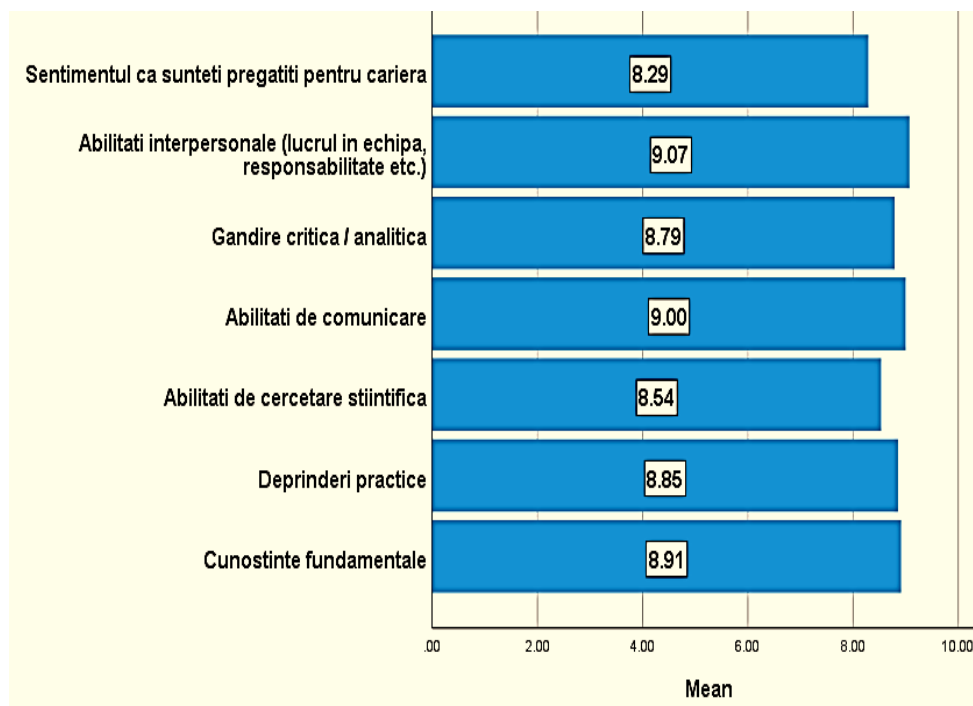


FIGURA 21. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi în general

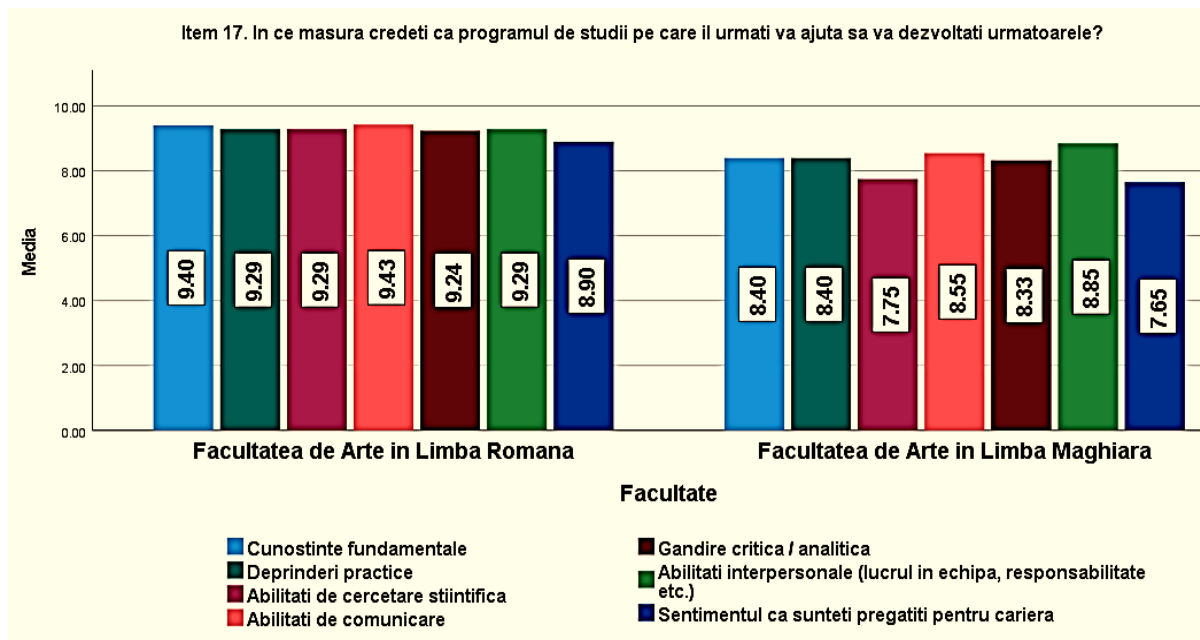


FIGURA 22. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi – situația pe facultăți

3.2.18. Comentarii suplimentare privind tematica evaluată – item 18

TABEL 15. Lista comentariilor suplimentare privind tematica evaluată

Valid	Frecvența	Procent
		130
-	1	.7
Bun.	1	.7
Nimic.	10	7.0
TOTAL	142	100.0

3.2.19. Intențiile studenților privind continuarea studiilor – item 19

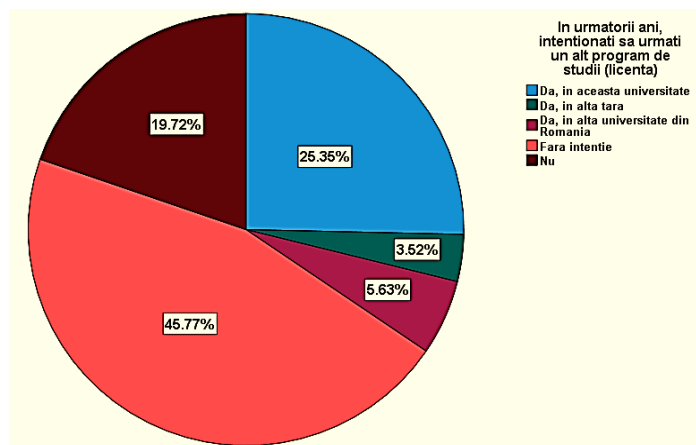


FIGURA 23. Înscrierea la alte specializări de la nivelul licență

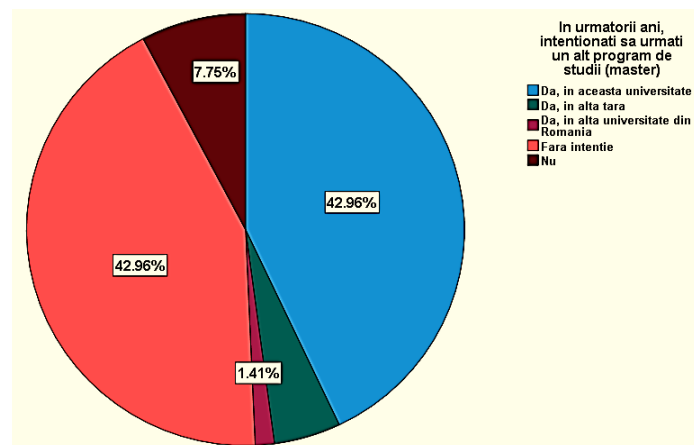


FIGURA 24. Continuarea studiilor la nivel master

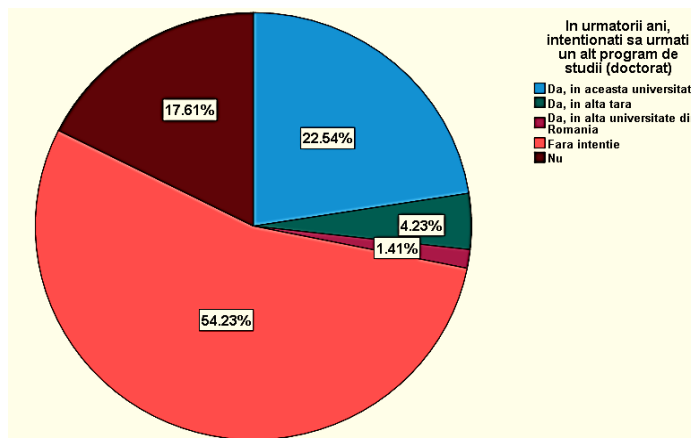


FIGURA 25. Continuarea studiilor la nivel doctorat

3.3. Analiza inferențială

Această etapă a cercetării se consideră a fi relevantă deoarece procedurile statisticii descriptive realizate anterior au identificat un fenomen prezent în cadrul fiecărui item. Au fost observate valori distincte, între valorile mediilor aparținând secțiilor română și maghiară, în ceea ce privește nivelul de satisfacție privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii aproape la toți indicatorii evaluați. În consecință, în cadrul analizei fiecărui item se observă o evaluare a nivelului mediu de satisfacție, în general, la nivelul întregului eșantion, și o investigare a nivelului de satisfacție în funcție de apartenența la facultate. Astfel de proceduri de tabelare încrucișată și implicit de realizare a unor diagrame cu bare corespunzătoare (ex. Figura 22) mai sunt cunoscute și sub denumirea de analize de contingență și permit ca datele să fie interpretate într-un mod clar, deoarece împart datele în subgrupuri pentru a evidenția maniera în care se modifică o variabilă dependentă de la un subgrup sau un eșantion la altul în funcție de o variabilă independentă.

Deși au fost constatate valori distincte, totuși, prin realizarea de proceduri ce aparțin statisticii descriptive nu se poate afirma dacă această diferență sunt și semnificative statistic. „Semnificația statistică indică faptul că cele două eșantioane diferă într-o măsură suficient de mare pentru ca diferența să nu se datoreze factorilor aleatorii apăruiți în urma eșantionării” (Howitt și Cramer, 2010). În cercetarea noastră, indicele cel mai util pentru a testa această diferență ar fi indicele sau Testul t pentru eșantioane independente. Acest indice se utilizează atunci când cele două seturi de scoruri provin de la eșantioane diferite de persoane, seturile de date nu sunt corelate și testează semnificația statistică a diferenței dintre mediile celor două grupuri sau eșantioane. Prin acest demers inferențial, în cadrul unui proces logic inductiv, se transferă concluziile sau enunțul (adevărul) de la eșantion la populație, de la particular la general.

Pentru a respecta procedura inferențială, au fost formulate un obiectiv și o ipoteză care să corespundă demersului nostru general, cercetării noastre.

OBIECTIV. *Evaluarea diferențelor nivelului de satisfacție a studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii în funcție de facultate (Facultatea de Arte în limba română și în limba maghiară).*

IPOTEZA. *Există diferențe semnificative în ceea ce privește nivelul de satisfacție a studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii în funcție de facultate (Facultatea de Arte în limba română și în limba maghiară).*

O cerință esențială pe care un enunț sau o aserțiune trebuie să o îndeplinească pentru a dobândi caracteristica de ipoteză este aceea de a putea fi supusă unei verificări empirice. Desigur, verificarea directă a ipotezei unei cercetări este foarte dificilă sau imposibilă, și în consecință, vom proceda la testarea ipotezei de nul (procedură inițiată de Sir Ronald Fischer, 1890-1962) (Popa, 2010). Așadar, prin respingerea ipotezei de nul, ipoteză care nu este altceva decât negarea ipotezei specifice (nu există diferențe semnificative...), vom acorda încredere ipotezei specifice, aceasta va fi confirmată și vom extinde rezultatele, conform mecanismului inferențial, de la eșantion la populația din care a fost extrasă. În această situație, vom putea afirma că aceste diferențe se datorează unor cauze obiective (variabile independente) și nu hazardului sau unor factori aleatorii ce pot să apară în urma eșantionării. În studii viitoare, dacă ipoteza specifică formulată se confirmă, va fi necesar să identificăm cauzele care determină apariția acestor diferențe.

Indicele t poate fi calculat doar în cazul valorilor/datelor numerice atunci când operăm cu variabile scor. Chestionarul utilizat în cercetare furnizează astfel de date la itemii 3, 5, 7, 9, 13, 15 și 17. Prezentăm în continuare tabelele generate de SPSS ce conțin indicii t și pragurile de semnificație corespunzătoare. Precizăm faptul că orice valoare a indicelui t raportată la un prag egal sau mai mic decât 0,05 este semnificativă.

Un alt tip de analiză posibil de efectuat în cadrul acestui set de date ar fi fost o analiză comparativă în funcție de anul de studiu. Această analiză nu a fost realizată, deoarece volumul eșantioanelor a fost extrem de mic pentru anii IV, V și VI. În cazul anilor de studiu I, II și III, volumul eșantioanelor este suficient pentru o astfel de analiză comparativă, dar demersul nu a fost realizat, deoarece diferența dintre medii la majoritatea itemilor este nesemnificativă sau, la câțiva dintre itemi, la limită. Un astfel de demers comparativ se poate realiza prin analiza de varianță One-way ANOVA, test statistic ce evidențiază diferențele dintre medii în cazul a trei sau mai multe variabile și în cazul acestui indice, similar cu indicele t pentru eșantioane independente, se pornește de la asumția că datele sunt normal distribuite. În concluziile studiului există o discuție mai largă privind modul în care a fost respectată condiția de normalitate în cazul datelor noastre. Pentru exemplificare prezentăm valorile nesemnificative ale raportului F pentru itemii „Serviciile oferite de biblioteca universității” și „Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor” (tabelul 16).

TABEL 16. Analiza de varianță one-way ANOVA

ANOVA		Suma pătratelor	Grade de libertate	Media pătratelor	F	Prag de semnificație
Serviciile oferite de biblioteca universității	Între grupuri	32.581	5	6.516	1.941	.095
	În cadrul grupurilor	322.291	96	3.357		
	Total	354.873	101			
Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor	Între grupuri	38.035	5	7.607	1.549	.181
	În cadrul grupurilor	505.763	103	4.910		
	TOTAL	543.798	108			

Valorile indicilor de comparație sunt prezentate în tabelele următoare. În încercarea de a prezenta rezultatele cât mai clar și concis, am evidențiat coloanele aparținând valorilor indicilor t și ale pragurilor de semnificație în culori diferite. Vom prezenta valorile ne semnificative statistic în culoarea verde. Toate valorile semnificative ale indicelui de comparație evidențiază diferențe semnificative între mediile aprecierilor cadrelor didactice și sunt prezentate în culoarea roșie (tabelul 17).

TABEL 17. Atmosfera din cadrul universității
– item 2

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Sentimentul de siguranță personală	Egalitatea varianțelor asumate	15.160	.000	2.561	118	.012	.73287	.28616	.16620	1.29954
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.672	104.785	.009	.73287	.27430	.18897	1.27676
Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară	Egalitatea varianțelor asumate	.008	.931	1.201	120	.232	.46537	.38753	-.30192	1.23266
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.195	113.998	.235	.46537	.38959	-.30641	1.23715
Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber	Egalitatea varianțelor asumate	7.704	.006	2.409	120	.018	1.14089	.47361	.20318	2.07860
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.447	118.546	.016	1.14089	.46616	.21782	2.06396

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitățile extracurriculare	Egalitatea varianțelor asumate	2.591	.110	1.850	113	.067	.96398	.52104	-.06829	1.99626
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.870	112.223	.064	.96398	.51554	-.05747	1.98543
Activitatea organizațiilor studențești	Egalitatea varianțelor asumate	.363	.548	2.134	116	.035	1.17072	.54864	.08407	2.25737
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.129	111.600	.035	1.17072	.54991	.08109	2.26034
Atmosfera din universitate, în general	Egalitatea varianțelor asumate	.868	.353	.688	120	.493	.28448	.41348	-.53419	1.10315
	Egalitatea varianțelor neasumate			.688	117.800	.493	.28448	.41359	-.53456	1.10353

Nu au fost identificate diferențe semnificative pentru sentimentul de apartenență la comunitatea universitară ($t=1,201$; $p>0,05$), activitățile extracurriculare ($t=1,850$; $p>0,05$), atmosfera din universitate, în general ($t=0,688$; $p>0,05$).

TABEL 18. Facilitățile și infrastructura din universitate
– item 3

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenții cu dizabilități, studenții internaționali etc.)	Egalitatea varianțelor asumate	17.934	.000	3.246	101	.002	1.84580	.56861	.71784	2.97377
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.313	91.221	.001	1.84580	.55709	.73925	2.95236
Dotarea sălilor de curs	Egalitatea varianțelor asumate	13.119	.000	3.236	107	.002	1.39170	.43011	.53905	2.24435
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.284	101.576	.001	1.39170	.42380	.55105	2.23235
Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar	Egalitatea varianțelor asumate	9.153	.003	3.165	106	.002	1.49948	.47371	.56031	2.43866
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.209	104.156	.002	1.49948	.46731	.57281	2.42616
Dotarea bibliotecii universității	Egalitatea varianțelor asumate	.787	.377	2.117	101	.037	.74679	.35275	.04703	1.44655
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.117	100.711	.037	.74679	.35269	.04712	1.44647

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Serviciile oferite de biblioteca universității	Egalitatea varianțelor asumate	1.991	.161	2.454	100	.016	.88987	.36258	.17053	1.60921
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.466	99.789	.015	.88987	.36079	.17406	1.60569
Funcționarea platformelor de tip e-learning	Egalitatea varianțelor asumate	27.146	.000	4.370	100	.000	2.36504	.54126	1.29119	3.43888
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.455	84.939	.000	2.36504	.53083	1.30959	3.42049
Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)	Egalitatea varianțelor asumate	5.539	.020	4.377	103	.000	1.93791	.44270	1.05991	2.81590
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.401	101.362	.000	1.93791	.44036	1.06439	2.81142
Facilitățile administrative online (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)	Egalitatea varianțelor asumate	1.331	.251	4.928	105	.000	2.39867	.48671	1.43361	3.36373
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.936	103.017	.000	2.39867	.48599	1.43483	3.36251

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	Egalitatea varianțelor asumate	7.615	.007	6.271	105	.000	3.03671	.48427	2.07651	3.99692
	Egalitatea varianțelor neasumate			6.320	100.067	.000	3.03671	.48049	2.08345	3.98998
Programele de inițiere/adaptare la viața universitară	Egalitatea varianțelor asumate	3.893	.051	2.734	99	.007	1.40196	.51269	.38466	2.41926
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.741	94.402	.007	1.40196	.51147	.38649	2.41743
Serviciile de cazare (*dacă locuiți în cămin)	Egalitatea varianțelor asumate	1.629	.206	4.506	73	.000	3.20357	.71094	1.78666	4.62048
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.531	72.791	.000	3.20357	.70703	1.79439	4.61276
Serviciile de servire a mesei (*dacă frecvențați cantina universității)	Egalitatea varianțelor asumate	4.023	.049	4.423	66	.000	3.58596	.81078	1.96718	5.20475
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.343	57.288	.000	3.58596	.82574	1.93262	5.23931
Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor	Egalitatea varianțelor asumate	.144	.705	1.801	107	.075	.76775	.42634	-.07742	1.61292

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Serviciile de consiliere și orientare în carieră	Egalitatea varianțelor neasumate			1.802	105.517	.074	.76775	.42603	-.07694	1.61243
	Egalitatea varianțelor asumate	.336	.564	2.240	97	.027	1.27974	.57137	.14572	2.41376
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.244	95.733	.027	1.27974	.57022	.14781	2.41166
Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori	Egalitatea varianțelor asumate	2.151	.146	1.510	84	.135	.81395	.53908	-.25807	1.88597
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.510	80.520	.135	.81395	.53908	-.25874	1.88665
Serviciile de consiliere psihologică	Egalitatea varianțelor asumate	4.181	.044	3.933	86	.000	2.48889	.63280	1.23091	3.74686
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.919	82.736	.000	2.48889	.63504	1.22576	3.75201
Serviciile de asistență medicală	Egalitatea varianțelor asumate	1.299	.258	4.013	75	.000	3.08062	.76771	1.55126	4.60998
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.029	74.613	.000	3.08062	.76470	1.55714	4.60411

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Existența facilităților sportive	Egalitatea varianțelor asumate	2.608	.110	3.966	83	.000	2.86842	.72328	1.42984	4.30700
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.999	81.438	.000	2.86842	.71735	1.44123	4.29561
Existența spațiilor comune de recreere	Egalitatea varianțelor asumate	8.780	.004	4.997	95	.000	2.99872	.60013	1.80731	4.19013
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.064	92.734	.000	2.99872	.59214	1.82281	4.17463
Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți	Egalitatea varianțelor asumate	4.499	.036	2.840	98	.005	1.88567	.66407	.56784	3.20350
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.871	97.941	.005	1.88567	.65679	.58228	3.18905
Facilitățile și infrastructura universității, în general	Egalitatea varianțelor asumate	6.983	.010	3.620	101	.000	1.85379	.51205	.83802	2.86956
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.681	99.868	.000	1.85379	.50366	.85452	2.85306

Nu au fost identificate diferențe semnificative: igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor ($t=1,801$; $p>0,05$), oportunitățile de a întâlni posibili angajatori ($t=1,510$; $p>0,05$).

TABEL 19. Activitatea de predare și învățare
– item 5

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor	Egalitatea varianțelor asumate	13.686	.000	3.272	98	.001	1.24000	.37900	.48789	1.99211
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.272	89.576	.002	1.24000	.37900	.48700	1.99300
Metodele și tehnicile de predare	Egalitatea varianțelor asumate	4.917	.029	2.590	99	.011	.96078	.37094	.22476	1.69681
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.598	91.535	.011	.96078	.36981	.22626	1.69531
Utilizarea TIC în procesul de predare	Egalitatea varianțelor asumate	18.004	.000	2.998	85	.004	1.70085	.56737	.57277	2.82892
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.983	71.447	.004	1.70085	.57011	.56421	2.83748
Respectarea conținutului fișei disciplinei	Egalitatea varianțelor asumate	6.372	.013	2.349	88	.021	1.11310	.47390	.17131	2.05488
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.281	67.218	.026	1.11310	.48798	.13913	2.08706

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii	Egalitatea varianțelor asumate	2.142	.147	1.403	95	.164	.47449	.33824	-.19700	1.14597
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.401	93.000	.165	.47449	.33868	-.19806	1.14704
Activitatea de îndrumare	Egalitatea varianțelor asumate	5.822	.018	2.739	93	.007	1.05457	.38505	.28994	1.81920
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.706	78.198	.008	1.05457	.38970	.27877	1.83037
Cunoștințele obținute în cadrul programului	Egalitatea varianțelor asumate	6.617	.012	1.995	95	.049	.78085	.39147	.00368	1.55802
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.973	81.693	.052	.78085	.39571	-.00640	1.56810
Competențele obținute în cadrul programului	Egalitatea varianțelor asumate	7.602	.007	2.612	96	.010	.90917	.34809	.21822	1.60011
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.595	85.711	.011	.90917	.35030	.21276	1.60557
Participarea colegilor la prelegeri și seminarii	Egalitatea varianțelor asumate	.076	.783	1.710	93	.091	.70567	.41256	-.11359	1.52494
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.709	92.389	.091	.70567	.41282	-.11418	1.52553

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitatea de predare în general	Egalitatea varianțelor asumate	4.569	.035	2.921	95	.004	1.12511	.38524	.36030	1.88991
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.897	86.290	.005	1.12511	.38836	.35312	1.89709

Nu au fost identificate diferențe semnificative pentru interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii ($t=1,403$; $p>0,05$), cunoștințele obținute în cadrul programului ($t=1,973$; $p>0,05$), participarea colegilor la prelegeri și seminarii ($t=1,710$; $p>0,05$). La toți ceilalți subtemi valorile indicilor t au fost semnificative.

TABEL 20. Evaluarea și comunicarea –
item 7

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Claritatea criteriilor de evaluare	Egalitatea varianțelor asumate	5.865	.017	2.119	90	.037	.95652	.45130	.05993	1.85312
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.119	81.869	.037	.95652	.45130	.05871	1.85433

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Calitatea <i>feedback</i> -ului primit pentru lucrări/referate/proiecte	Egalitatea varianțelor asumate	28.522	.000	2.833	92	.006	1.19112	.42051	.35595	2.02629
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.794	63.596	.007	1.19112	.42628	.33942	2.04283
Promptitudinea <i>feedback</i> -ului	Egalitatea varianțelor asumate	27.600	.000	3.009	90	.003	1.36832	.45470	.46497	2.27167
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.968	62.851	.004	1.36832	.46096	.44712	2.28952
Obiectivitatea cadrelor didactice în notare	Egalitatea varianțelor asumate	23.212	.000	3.678	91	.000	1.40981	.38331	.64840	2.17121
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.707	60.919	.000	1.40981	.38033	.64927	2.17034
Comunicarea cadrelor didactice cu studenții	Egalitatea varianțelor asumate	19.026	.000	3.405	93	.001	1.50576	.44222	.62761	2.38391
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.383	66.950	.001	1.50576	.44508	.61737	2.39415
Implicarea studenților în procesul de învățare și predare	Egalitatea varianțelor asumate	19.845	.000	2.967	88	.004	1.24790	.42056	.41211	2.08368
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.897	64.191	.005	1.24790	.43074	.38744	2.10836

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Colegialitatea între studenți	Egalitatea varianțelor asumate	17.787	.000	2.729	91	.008	1.12720	.41305	.30671	1.94768
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.717	77.355	.008	1.12720	.41485	.30118	1.95322
Evaluarea și comunicarea în general	Egalitatea varianțelor asumate	31.092	.000	3.363	93	.001	1.44238	.42894	.59059	2.29417
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.337	59.776	.001	1.44238	.43228	.57761	2.30714

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subitemilor sunt semnificative.

TABEL 21. Resurse didactice
– item 9

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline	Egalitatea varianțelor asumate	11.466	.001	3.455	85	.001	1.29757	.37561	.55076	2.04437
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.437	69.657	.001	1.29757	.37757	.54446	2.05067

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Relevanța resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	13.325	.000	3.392	82	.001	1.35714	.40016	.56110	2.15319
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.392	59.127	.001	1.35714	.40016	.55646	2.15782
Calitatea resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	8.744	.004	3.084	83	.003	1.26357	.40978	.44853	2.07860
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.103	66.271	.003	1.26357	.40723	.45056	2.07657
Actualitatea resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	5.115	.026	2.070	83	.042	.78350	.37847	.03074	1.53626
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.060	70.678	.043	.78350	.38026	.02523	1.54177
Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	10.178	.002	3.195	81	.002	1.66744	.52194	.62894	2.70594
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.143	64.206	.003	1.66744	.53052	.60767	2.72721
Materialele/ resursele didactice în general	Egalitatea varianțelor asumate	5.754	.019	3.314	83	.001	1.32890	.40106	.53122	2.12659
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.331	71.026	.001	1.32890	.39900	.53333	2.12448

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemelor sunt semnificative.

Tabel 22. Organizarea
– item 11

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii	Egalitatea varianțelor asumate	12.555	.001	3.560	84	.001	1.68564	.47346	.74410	2.62717
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.472	61.107	.001	1.68564	.48546	.71494	2.65633
Orarul, succesiunea disciplinelor	Egalitatea varianțelor asumate	4.606	.035	2.602	86	.011	1.23669	.47524	.29195	2.18143
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.580	73.193	.012	1.23669	.47936	.28138	2.19201
Programarea sesiunilor de examinare	Egalitatea varianțelor asumate	1.382	.243	1.772	84	.080	.86039	.48557	-.10522	1.82599
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.761	76.945	.082	.86039	.48852	-.11238	1.83316
Ponderea alocată activităților de seminar/laborator	Egalitatea varianțelor asumate	4.557	.036	2.646	83	.010	1.06153	.40117	.26362	1.85944
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.609	68.372	.011	1.06153	.40689	.24966	1.87340

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Ponderea alocată activităților de practică	Egalitatea varianțelor asumate	.128	.722	1.011	84	.315	.49026	.48480	-.47381	1.45433
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.010	82.942	.316	.49026	.48555	-.47549	1.45601
Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii	Egalitatea varianțelor asumate	3.441	.067	1.661	80	.101	.74597	.44904	-.14765	1.63960
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.634	67.562	.107	.74597	.45656	-.16518	1.65713
Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului	Egalitatea varianțelor asumate	5.194	.025	2.319	76	.023	1.17460	.50662	.16558	2.18363
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.266	63.636	.027	1.17460	.51827	.13912	2.21009
Activitatea de secretariat	Egalitatea varianțelor asumate	58.415	.000	5.637	84	.000	3.48837	.61882	2.25779	4.71896
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.637	58.037	.000	3.48837	.61882	2.24969	4.72705
Organizarea programului de studii în general	Egalitatea varianțelor asumate	18.202	.000	3.121	84	.002	1.51299	.48484	.54884	2.47714

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Egalitatea varianțelor neasumate			3.077	60.047	.003	1.51299	.49165	.52956	2.49641	

Nu au fost identificate diferențe semnificative pentru programarea sesiunilor de examinare ($t=1,772$; $p>0,05$), ponderea alocată activităților de practică ($t=1,011$; $p>0,05$), corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii ($t=1,661$; $p>0,05$).

TABEL 23. Organizarea
– item 13

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Dotarea laboratoarelor	Egalitatea varianțelor asumate	16.349	.000	3.302	79	.001	1.42595	.43187	.56634	2.28556
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.180	52.926	.002	1.42595	.44836	.52663	2.32527
Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor	Egalitatea varianțelor asumate	16.807	.000	3.057	76	.003	1.42189	.46508	.49559	2.34818

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.956	49.633	.005	1.42189	.48098	.45563	2.38814
Baza materială în general	Egalitatea varianțelor asumate	13.761	.000	2.913	78	.005	1.18982	.40848	.37659	2.00304
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.773	49.098	.008	1.18982	.42907	.32761	2.05202

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemilor sunt semnificative.

TABEL 24. Relevanța pentru piața muncii
– item 15

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitatea de consiliere și orientare în carieră	Egalitatea varianțelor asumate	13.806	.000	2.942	80	.004	1.51220	.51396	.48938	2.53501
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.942	68.304	.004	1.51220	.51396	.48668	2.53771

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Oportunitățile de dezvoltare profesională	Egalitatea varianțelor asumate	6.652	.012	2.286	80	.025	1.00000	.43743	.12949	1.87051
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.286	70.673	.025	1.00000	.43743	.12772	1.87228
Cooperarea/colaborarea cu angajatorii	Egalitatea varianțelor asumate	2.431	.123	2.018	73	.047	1.05556	.52307	.01309	2.09803
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.035	71.860	.046	1.05556	.51873	.02146	2.08965
Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general	Egalitatea varianțelor asumate	5.888	.017	2.307	80	.024	1.08690	.47119	.14921	2.02460
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.324	75.302	.023	1.08690	.46774	.15517	2.01864

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemilor sunt semnificative.

TABEL 25. Cât de mult credeți că satisface universitatea nevoile studenților privind următoarele aspecte...?
– item 17

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Cunoștințe fundamentale	Egalitatea varianțelor asumate	25.505	.000	3.108	84	.003	1.03198	.33208	.37159	1.69236
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.013	54.796	.004	1.03198	.34250	.34553	1.71842
Deprinderi practice	Egalitatea varianțelor asumate	4.761	.032	1.467	85	.146	.61746	.42088	-.21936	1.45428
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.455	77.439	.150	.61746	.42449	-.22773	1.46265
Abilități de cercetare științifică	Egalitatea varianțelor asumate	28.943	.000	3.706	81	.000	1.55233	.41892	.71882	2.38584
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.605	49.186	.001	1.55233	.43060	.68709	2.41756
Abilități de comunicare	Egalitatea varianțelor asumate	15.055	.000	2.276	85	.025	.80476	.35363	.10165	1.50787
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.221	54.260	.031	.80476	.36237	.07833	1.53120

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Gândire critică / analitică	Egalitatea varianțelor asumate	15.784	.000	2.058	84	.043	.82359	.40018	.02779	1.61940
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.031	61.483	.047	.82359	.40554	.01279	1.63440
Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)	Egalitatea varianțelor asumate	3.532	.064	1.026	84	.308	.32359	.31540	-.30362	.95081
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.017	72.117	.312	.32359	.31810	-.31052	.95770
Sentimentul că sunteți pregătiți pentru carieră	Egalitatea varianțelor asumate	7.322	.008	2.225	85	.029	1.12209	.50440	.11921	2.12498
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.216	74.872	.030	1.12209	.50643	.11320	2.13099

Nu au fost identificate diferențe semnificative pentru deprinderile practice ($t=1,455$; $p>0,05$) și pentru abilitățile interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc). La toți ceilalți subitemi, valorile indicilor t au fost semnificative.

Output-ul furnizat de programul SPSS în cazul acestui indice este foarte complex. Esența interpretării lui și raportarea acestei analize pot fi simplificate dacă ne rezumăm la parametrii cei mai importanți: indicele t și pragul de semnificație. Totuși, datorită faptului că anumiți parametri analizați

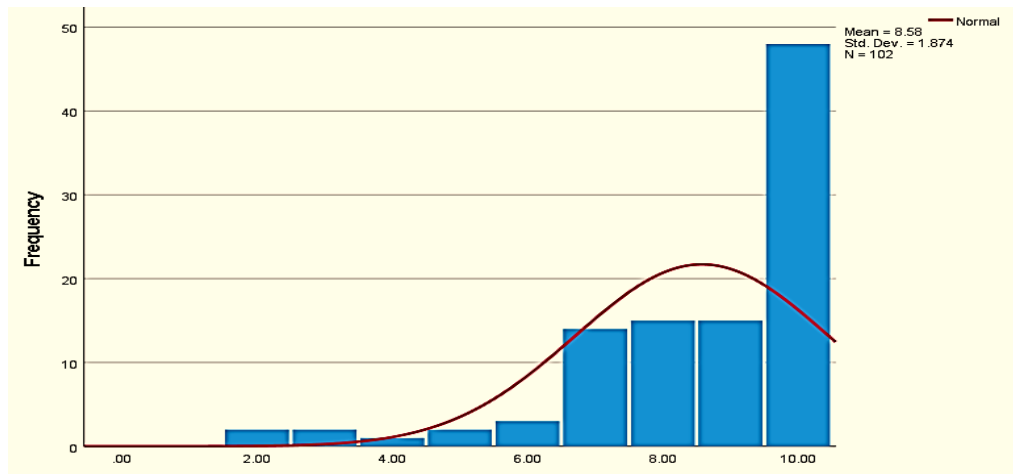


FIGURA 26. Serviciile oferite de biblioteca universității – *item 3.5.*

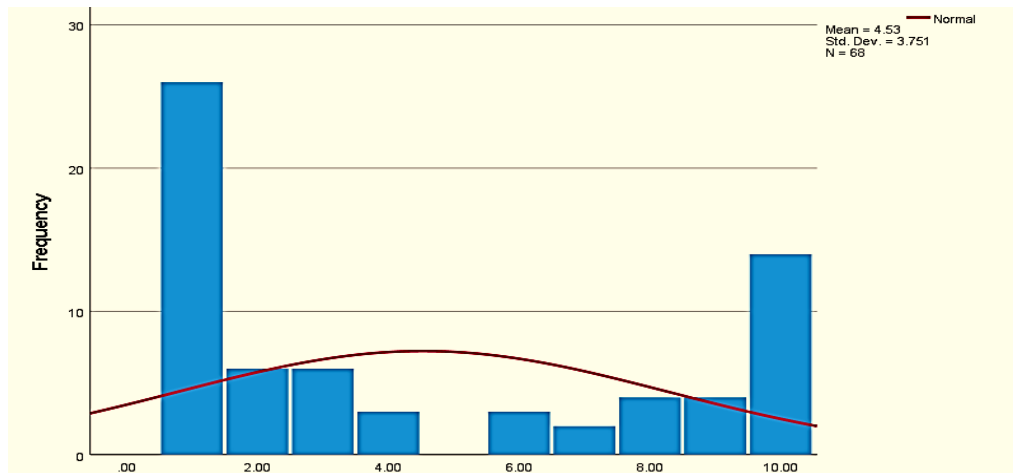


FIGURA 27. Serviciile de servire a mesei (*dacă frecvențați cantina universității) – *item 3.12.*

Din analiza efectuată nu au fost constatate devieri majore de la normalitatea distribuției și, în consecință, vom utiliza indicii t (parametric) pentru evaluarea diferențelor între medii în cazul eșantioanelor independente. În cazul în care distribuția devia mult de la normalitate, ar fi fost necesară calcularea unui indice de comparație neparametric z (Mann-Witney U test).

Omogenitatea varianței reprezintă o asumție subiacentă testului/indicelui t pentru eșantioane independente, care postulează faptul că varianța în scorurile furnizate de eșantioanele reprezentând cele două secții sunt egale sau nu diferă semnificativ. Această asumție este verificată de programul SPSS atunci când este solicitată calcularea valorii indicelui t , deoarece diferențe semnificative în ceea ce privește omogenitatea varianței ar genera o falsă respingere a ipotezei de nul. În consecință, nivelul de semnificație ar putea fi supraestimat. Pentru testarea omogenității varianței, programul SPSS utilizează testul Laven. Așadar, pentru o raportare corectă, în cazul în care factorul F calculat prin testul Laven evidențiază varianțe semnificativ inegale (ex. tabel 25 – Abilități de comunicare $F = 15,055$; $p < 0.05$) ne vom raporta la valoarea indicelui t din zona egalității varianțelor neasumate (Egalitatea varianțelor neasumate) ($t = 2,221$; $p < 0.05$).

Scorurile medii obținute de studenții celor două facultăți diferă semnificativ aproape la toți sub-itemii evaluați. Așadar, ipoteza specifică se confirmă în aproape toate situațiile supuse analizei și, în consecință, respingem hazardul sau ipoteza de nul. Așa cum precizam anterior, cercetările viitoare ar trebui să se concentreze pe identificarea cauzelor care determină aceste diferențe de apreciere în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de universitate.

IV. Concluzii

Avantaje și limite ale cercetării.

Recomandări pentru cercetări viitoare

Un prim avantaj al studiului este reprezentat de instrument și modul de administrare al acestuia. Așa cum precizam anterior, chestionarul a fost construit în cadrul unui proiect național comandat de Ministerul Educației și Cercetării și implementat de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS), conținuturile sunt unitare pentru tot sistemul de învățământ universitar din România, reflectă zone relevante ale preocupărilor studenților cu privire la activitatea de predare-evaluare și sunt supuse evaluării inclusiv componente ce aparțin contextului educațional și care susțin procesul instructiv-educativ. Administrarea a fost realizată pe o platformă electronică, răspunsurile au fost confidențiale, cadrele didactice din universitate nu au fost implicate în acest proces și astfel *feedback*-ul oferit a fost obiectiv.

Chestionarul este logic structurat și acoperă bine tematica abordată, enunțurile sunt clare, există mai multe tipuri de itemi și astfel se obține un maxim de randament (itemi de tip ierarhic, itemi organizați pe scale Likert, itemi cu răspunsuri deschise și itemi sub forma unei matrice de răspuns). Structurarea diversă a itemilor permite prelucrări statistice diverse, interpretarea conținuturilor fiind suficient de comprehensivă încât să reflecte în mod obiectiv realitatea existentă.

Pentru a obține o imagine corectă, așa cum precizam în debutul cercetării, valorile medii obținute în cercetarea noastră vor fi raportate la valorile medii obținute la nivel național. În acest sens, a fost construit un tabel care prezintă comparativ aceste valori (tabelul 27). Valorile superioare mediilor naționale vor fi evidențiate în culoarea verde, cele care sunt inferioare mediei în culoarea roșie. În

situația în care diferența dintre medii este mai mare de două unități, nuanța este mai intensă în câmpul respectiv. Pentru itemul 2 nu există o analiză descriptivă în studiul publicat de ARACIS.

TABEL 27. Valorile medii ale itemilor investigați în cadrul UAT (general și pe secții)
– raportare la valorile naționale

Itemi	Subitemi	Medii UAT			Medii naționale
		Media generală Universitate	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română)	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară)	
2	Sentimentul de siguranță personală	8.96	9.36	8.63	
	Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară	8.31	8.57	8.10	
	Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber	7.28	7.89	6.75	
	Activitățile extracurriculare	7.35	7.88	6.92	
	Activitatea organizațiilor studentești	6.95	7.59	6.42	
	Atmosfera din universitate, în general	8.40	8.56	8.27	
3	Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenți cu dizabilități, studenți internaționali etc.)	7.76	8.73	6.88	7.91
	Dotarea sălilor de curs	8.13	8.86	7.47	7.86
	Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar	7.95	8.74	7.24	8.57
	Dotarea bibliotecii universității	8.47	8.86	8.11	8.55
	Serviciile oferite de biblioteca universității	8.57	9.04	8.15	8.10
	Funcționarea platformelor de tip e-learning	7.60	8.83	6.47	7.82
	Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)	7.55	8.54	6.61	8.02
	Facilitățile administrative <i>online</i> (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)	7.31	8.52	6.12	7.85
	Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	7.11	8.67	5.63	7.65
	Serviciile de cazare (*dacă locuiți în cămin)	6.30	8.02	4.82	7.82

Itemi	Subitemi	Medii UAT			Medii naționale
		Media generală Universitate	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română)	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară)	
	Serviciile de servire a mesei (<i>*dacă frecvențați cantina universității</i>)	4.50	6.53	2.94	8.10
	Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor	8.2	8.64	7.87	7.55
	Serviciile de consiliere și orientare în carieră	7.57	8.26	6.98	7.48
	Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori	7.56	7.97	7.16	7.39
	Serviciile de consiliere psihologică	7.27	8.48	6.00	7.71
	Serviciile de asistență medicală	6.22	7.86	4.78	7.98
	Existența facilităților sportive	6.28	7.86	5.00	7.84
	Existența spațiilor comune de recreere	7.01	8.58	5.58	7.69
	Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți	6.96	7.97	6.09	7.98
	Facilitățile și infrastructura universității, în general	7.71	8.70	6.85	7.91
5	Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor	8.58	9.20	7.96	8.22
	Metodele și tehnicile de predare	8.51	9.00	8.03	8.03
	Utilizarea TIC în procesul de predare	8.02	8.86	7.16	8.11
	Respectarea conținutului fișei disciplinei	8.52	9.04	7.92	8.55
	Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii	8.98	9.22	8.75	8.35
	Activitatea de îndrumare	8.65	9.16	8.10	8.04
	Cunoștințele obținute în cadrul programului	8.72	9.10	8.31	8.20
	Competențele obținute în cadrul programului	8.73	9.18	8.27	8.07
	Participarea colegilor la prelegeri și seminarii	8.48	8.83	8.12	8.07
	Activitatea de predare în general	8.49	9.04	7.91	8.21

Item	Subitemi	Medii UAT			Medii naționale
		Media generală Universitate	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română)	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară)	
7	Claritatea criteriilor de evaluare	8.28	8.76	7.80	8.08
	Calitatea feedback-ului primit pentru lucrări/referate/proiecte	8.52	9.10	7.91	8.09
	Promptitudinea <i>feedback</i> -ului	8.54	9.21	7.84	8.01
	Obiectivitatea cadrelor didactice în notare	8.54	9.26	7.85	8.21
	Comunicarea cadrelor didactice cu studenții	8.48	9.22	7.72	8.23
	Implicarea studenților în procesul de învățare și predare	8.48	9.08	7.83	8.01
	Colegialitatea între studenți	8.59	9.14	8.02	8.09
Evaluarea și comunicarea în general	8.49	9.20	7.76	8.20	
9	Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline	8.56	9.20	7.90	8.16
	Relevanța resurselor	8.58	9.26	7.90	8.19
	Calitatea resurselor	8.69	9.33	8.06	8.23
	Actualitatea resurselor	8.70	9.09	8.30	7.97
	Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor	7.96	8.76	7.10	8.30
	Materialele/resursele didactice în general	8.47	9.14	7.81	8.29
11	Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii	8.41	9.22	7.53	8.45
	Orarul, succesiunea disciplinelor	8.30	8.91	7.67	8.10
	Programarea sesiunilor de examinare	8.51	8.93	8.07	8.39
	Ponderea alocată activităților de seminar/laborator	8.64	9.15	8.09	8.38
	Ponderea alocată activităților de practică	8.46	8.70	8.21	7.95
	Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii	8.62	8.97	8.23	8.26

Itemi	Subitemi	Medii UAT			Medii naționale
		Media generală Universitate	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română)	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară)	
	Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului	8.41	8.95	7.77	7.93
	Activitatea de secretariat	7.44	9.18	5.69	7.94
	Organizarea programului de studii în general	8.48	9.22	7.71	8.27
13	Dotarea laboratoarelor	8.49	9.16	7.73	7.96
	Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor	8.42	9.09	7.67	7.84
	Baza materială în general	8.61	9.16	7.97	8.00
15	Activitatea de consiliere și orientare în carieră	8.26	9.02	7.51	7.58
	Oportunitățile de dezvoltare profesională	8.54	9.04	8.04	7.89
	Cooperarea/colaborarea cu angajatorii	8.17	8.72	7.66	7.52
	Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general	8.26	8.82	7.73	8.15
17	Cunoștințe fundamentale	8.93	9.42	8.39	8.48
	Deprinderi practice	8.72	9.02	8.40	7.90
	Abilități de cercetare științifică	8.55	9.30	7.75	7.95
	Abilități de comunicare	9.01	9.40	8.59	8.21
	Gândire critică / analitică	8.80	9.20	8.38	8.32
	Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)	9.04	9.20	8.88	8.29
	Sentimentul că sunteți pregătiți pentru carieră	8.19	8.75	7.62	7.58

Analiza descriptivă evidențiază media valorilor satisfacției obținute la nivelul eșantionului/ eșantioanelor investigate, discuția devenind nuanțată deoarece au fost observate diferențe evidente de apreciere între studenții celor două secții, Română și Maghiară. Din analiza tabelului 24 se observă

faptul că majoritatea valorilor medii obținute la nivel de universitate sunt superioare celor obținute pe plan național (din totalul celor 74 de itemi evaluați, 55 de itemi au valori mai mari și 19 valori mai mici decât media națională).

Dacă raportăm valorile obținute de cele două facultăți (FAR și FAM) la valorile naționale, situațiile sunt foarte diferite datorită diferențelor de apreciere a studenților la cele două facultăți. În cazul Facultății de Arte în Limba Română, doar la doi itemi din 74 au fost obținute valori medii mai mici decât valorile medii pe plan național. La Facultatea de Arte în Limba Maghiară, situația este total diferită, 18 itemi au valori medii mai mari decât valorile medii naționale și 56 valori mai mici. Așadar, existența diferențelor semnificative statistic în ceea ce privește nivelul satisfacției studenților celor două facultăți proiectează cele două eșantioane la poluri opuse privind interpretarea calitativă. Totuși, trebuie precizat faptul că în cazul studenților aparținând etniei maghiare scorurile semnificativ mai mici s-ar putea datora neînțelegerii enunțurilor și nu interpretării realității existente într-o manieră așa de diferită. Tot astfel, în cadrul Universității de Arte din Târgu Mureș toți studenții, indiferent de etnie, gen, vârstă și/sau prezența unor nevoi speciale educaționale, beneficiază de aceeași infrastructură și au acces la aceleași resurse. Mai mult decât atât, personalul administrativ are și el o structură multietnică, limba română și limba maghiară fiind utilizate în universitate în funcție de necesitățile sau dorințele studenților. Studenții celor două facultăți sunt încurajați frecvent să interacționeze și astfel se realizează în comun *workshop*-uri, festivaluri, conferințe și spectacole. În cadrul universității există departamente bilingve care asigură fără restricții accesul la toate serviciile și specializările oferite de universitate (Departamentul Pentru Pregătirea Personalului Didactic, Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră, Institutul de Cercetări Teatrale și Multimedia). Diferențele sunt la nivelul disciplinelor din cadrul specializărilor existente, deoarece predarea se realizează pentru fiecare etnie în limba maternă. Pentru o acuratețe mai ridicată a răspunsurilor la chestionar, recomandăm traducerea chestionarului și în limba maghiară și apoi realizarea unei analize factoriale confirmatorii care să verifice respectarea condițiilor de validitate a instrumentului.

Considerăm un astfel de demers esențial, deoarece Constituția României „garantează dreptul persoanelor aparținând minorităților naționale de a învăța limba lor maternă și dreptul de a putea fi instruite în această limbă” (Constituția României, art. 32, al. 3) și, în consecință, orice procedură subscrisă acestui

principiu ar trebui să respecte enunțul citat. Așadar, un instrument de evaluare care conține și componente referitoare la conținuturile educaționale și care este adresat minorităților trebuie să fie furnizat și în limba maternă a acestora. Mai mult decât atât, o parte din studenții Facultății de Arte În Limba Maghiară sunt cetățeni ai Republicii Ungaria și cu atât mai mari sunt dificultățile de a înțelege itemii chestionarului.

Din perspectiva grupului țintă, discuția este mai nuanțată. Există, aparent, un avantaj reprezentat de participarea la sondaj conform voinței fiecărui student, ceea ce imprimă selecției un caracter aleatoriu. Totuși, prin această participare aleatorie nu poate fi controlat un aspect important din perspectiva noastră, aspect care se referă la gradul de participare a studenților la activități. Întrebarea care se naște în acest caz este simplă și aceasta poate fi formulată astfel: în ce măsură un student cu o frecvență la activități mai mică de 10% ar putea să cunoască problematica și în consecință să răspundă în cunoștință de cauză la întrebările prezente în chestionar? Așadar, necunoscând ponderea acestor studenți în volumul grupului țintă, încrederea în obiectivitatea răspunsurilor este limitată. În altă ordine de idei, dacă analizăm tabelul 4, tabel care se referă la distribuția încrucișată a studenților în funcție de facultate și specializare, vom constata faptul că există specializări la care au participat la studiu 1, 2 sau 3 studenți. Or, cum am putea acorda încredere evaluării unei întregi specializări când există opinia unui singur student, student ce reprezintă un singur an de studiu? Spre exemplu, la Facultatea de Arte în Limba Română, specializarea Regie, a participat un singur student din anul II. Astfel, *feedback*-ul oferit ridică serioase întrebări cu privire la validitatea evaluării: dacă respondentul este student în anul II, cum ar putea să ofere *feedback* pentru activitățile de predare-evaluare desfășurate în anul III sau, mai departe, la studiile masterale și/sau doctorale? În același registru, putem discuta despre situația prezentată în tabelul 3, tabel ce prezintă distribuția studenților în funcție de anul de studiu. Constatăm și în acest caz o situație similară. Există doar un singur respondent înmatriculat în ciclul de studii doctorale și 3 respondenți în ciclul de studii masterale. Cele două situații prezentate proiectează realitatea într-o zonă prea puternică a subiectivității și practic elimină certitudinea științifică prin lipsa de reprezentativitate a eșantioanelor pe cicluri de studii, ani și specializări. În astfel de situații, orice analize, concluzii și apoi seturi de măsuri/strategii implementate sunt cel puțin hazardate. Recomandăm, în aceste cazuri, reluarea procedurii de culegere a datelor, utilizând eșantioane reprezentative nu doar pentru universitate în general, ci și pentru specializări și ani/cicluri de studii în special.

Tot referitor la grupul țintă, trebuie să precizăm faptul că rezerve suplimentare cu privire la obiectivitatea răspunsurilor există, deoarece chestionarul a fost administrat la sfârșitul semestrului II, acoperind și perioada de sesiune, timpul în care aceștia aveau posibilitatea să răspundă la chestionar fiind destul de limitat și, în consecință, acuratețea răspunsurilor cu privire la conținuturile chestionarului a putut fi afectată.

Pentru a încerca o clarificare privind volumul optim al eșantioanelor ce trebuie selectate și pentru a obține un studiu valid, recomandăm utilizarea unei proceduri mai puțin prezente în studiile de acest tip, dar pe care numeroase organizații științifice o recomandă. Manualul APA (Asociația Psihologilor Americani, 2013, p. 30) recomandă în cazul utilizării unor tehnici ce aparțin statisticii inferențiale să fie realizate proceduri de evaluare a puterii statistice și de control eficient al volumului eșantioanelor ca premisă viabilă în vederea respingerii corecte a ipotezei de nul.

Analiza de putere se realizează cu scopul de a verifica probabilitatea de respingere a ipotezei de nul atunci când aceasta este cu adevărat falsă și, implicit, de a accepta ipoteza specifică în condițiile în care ea este adevărată. Este importantă o astfel de analiză, deoarece în cadrul acestui mecanism de respingere a ipotezei de nul operăm cu două tipuri de erori (*alpha* și *beta*), erori care, necuantificate corect, pot genera inferențe eronate. Astfel, cu cât o eroare este mai mică, cu atât puterea testului este mai mare. Dacă în cazul erorii de tip I este cunoscut și acceptat faptul că valoarea nu poate fi mai mare de 0,05, în cazul erorii de tip II situația este mai nuanțată și „toleranța comunității științifice este mai mare”. „O putere egală cu 0,7, care corespunde unei erori de tip II cu o probabilitate de 0,3, este minim acceptabilă”, însă la recomandarea comunității științifice internaționale ar fi optimă o putere a testului de 0,8 generată de o eroare de 0,2 drept „cel mai bun compromis pentru relația dintre putere și nivelul erorii de tip II” (Cohen, 2004; Howell, 2007; Murphy, 2004; Murphy și Myors, 2004; apud Popa, 2010, p. 65).

În cadrul analizei de putere trebuie să ținem cont și de mărimea efectului. Mărimea efectului (*d*), în cazul indicilor de comparație, ne indică cât de mare este diferența dintre medii și „cuantifică gradul în care rezultatele eșantionului se îndepărtează de așteptările definite prin ipoteza de nul” (Henson, 2006, apud Popa, 2010, p.67), recomandările fiind următoarele:

TABEL 28. Recomandări de interpretare a indicelui d pentru mărimea efectului
(Popa, 2010, p. 69)

Mărimea efectului	d	Procentul de suprapunere dintre H_0 și H_1
Mare	0,8	53%
Medie	0,5	67%
Mică	0,2	85%

Analiza de putere poate fi realizată prin mai multe tipuri de proceduri. O procedură comprehensivă este descrisă de Faul, ErGrade de libertateelder, Lang și Buchner (2007), autorii furnizând un ghid complet pentru această procedură, un soft specializat (G*Power) fiind pus la dispoziție în mod gratuit de Universitatea din Düsseldorf.

În general, analiza de putere este efectuată înainte de debutul cercetării (*a priori*), pentru a cuantifica corect nivelul erorilor și a selecta în mod optim volumul eșantioanelor. În cazul cercetării noastre, datorită faptului că procedura a fost coordonată din exterior și toate informațiile cu privire la designul cercetării, instrumentele aplicate, eșantioanele utilizate și datele culese au fost furnizate la finalul cercetării, singura posibilitate este de a efectua acest tip de analiză (*post hoc*), cunoscând eroarea de tip I (α), volumul eșantioanelor și mărimea efectului.

Referindu-ne la tipul de procedură statistică abordată în cercetarea noastră și pentru acuratețea informării, trebuie precizat faptul că analiza de putere ar fi trebuit efectuată *a priori* pentru a selecta un volum optim al eșantionului și pentru atingerea unui nivel suficient al puterii. Astfel, cercetarea s-ar fi centrat mai mult pe intensitatea efectului decât pe obținerea unui rezultat semnificativ statistic. Desigur, intenția specialiștilor care au inițiat studiul (ARACIS) a fost să obțină o imagine asupra nivelului de satisfacție a studenților și pentru aceasta analiza descriptivă este suficientă, însă atunci când sunt identificate situații particulare (diferențe mari de apreciere a aceluiași fenomen de la un grup la altul), investigațiile trebuie continuate pentru a elucida cauzele care le determină. Pentru exemplificare a unei analize de putere vom prezenta comparația pentru itemul 5.10. Activitatea de predare în general.

TABLE. 29. Valorile indicilor descriptivi și ale celor de comparație – item 5.10.

Statistici de grup	Facultate	N	Media	Abaterea standard	Eroarea standard a mediei
Activitatea de predare în general	Facultatea de Arte în Limba Română	50	9.0400	1.64081	.23205
	Facultatea de Arte în Limba Maghiară	47	7.9149	2.13490	.31141

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor			Testul t pentru egalitatea mediilor					
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitatea de predare în general	Egalitatea varianțelor asumate	4.569	.035	2.921	95	.004	1.12511	.38524	.36030	1.88991
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.897	86.290	.005	1.12511	.38836	.35312	1.89709

În cazul acestui item analiza de putere *post hoc* poate fi reprezentată astfel:

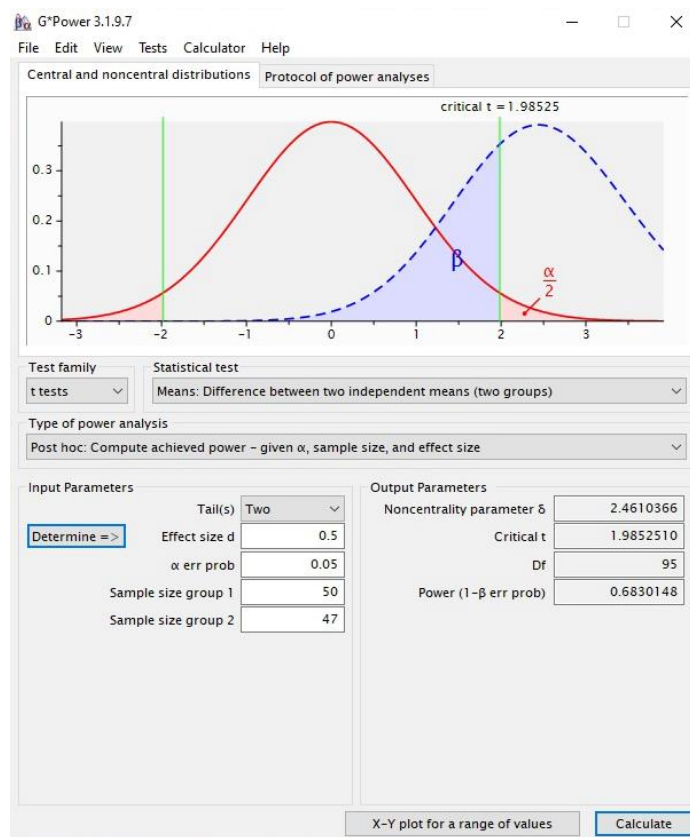


FIGURA 28. Analiza de putere. Distribuțiile centrale și noncentrale – *post hoc*

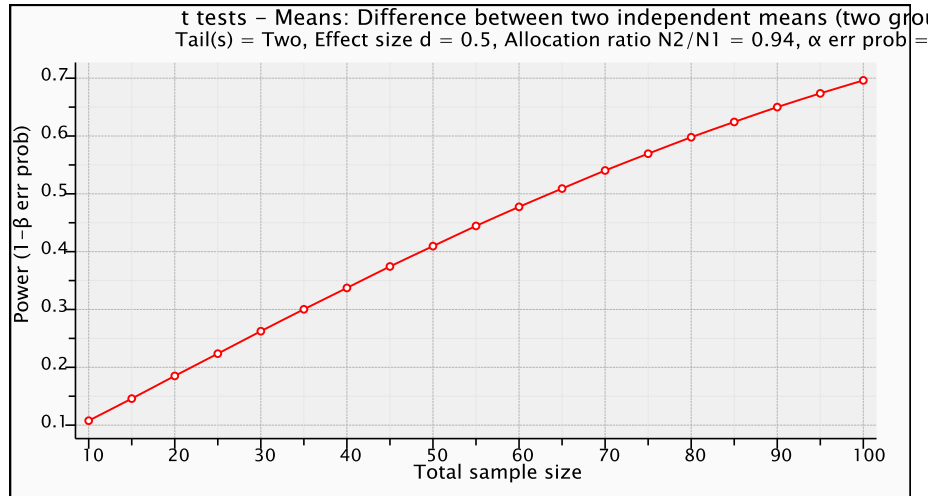


FIGURA 29. Analiza de putere. Variația puterii cercetării în funcție de parametrii fixați

Figuria 28 prezintă valorile țintă introduse:

$N_1 = 50$ volumul eșantionului Facultatea de Arte în Limba Română,
 $N_2 = 47$ volumul eșantionului Facultatea de Arte în Limba Maghiară,
 $m_1 = 9.04$ media satisfacției Facultatea de Arte în Limba Română,
 $m_2 = 7.91$ media satisfacției Facultatea de Arte în Limba Maghiară,
 $\sigma_1 = 1.64$ abaterea standard Facultatea de Arte în Limba Română,
 $\sigma_2 = 2.13$ abaterea standard Facultatea de Arte în Limba Maghiară.

Pentru aceste valori date, la o mărime a efectului medie (0,5), eroare alpha de 0,05, se obține o valoare a erorii beta (eroarea de tip II) sub pragul minim acceptat ($1 - \beta$ err prob = 0,68). Valoarea critică al lui t este de 1,98 la un număr al gradelor de libertate (Grade de libertate) de 95.

Se observă în graficul prezentat în figura 28 raportul dintre distribuția ipotezei de nul și a ipotezei specifice. Proiecțiile valorii ipotezei H1 delimitează în stânga probabilitatea erorii de tip II (beta), iar în dreapta puterea de tip I.

Raționamentul în acest caz este simplu. Chiar dacă diferențele dintre cele două medii sunt semnificative ($t = 2,897$; $p < 0,05$), puterea prea mică ar putea să susțină insuficient o discriminare certă între ipoteza de nul și ipoteza cercetării. Așadar, chiar dacă există diferențe semnificative între mediile obținute între cele două secții cu privire la nivelul satisfacției, totuși, datorită puterii reduse a testului, aprecierile noastre sunt rezervate. Astfel, pentru viitoare cercetări ce abordează o astfel de tematică, se recomandă realizarea unei analize de putere *a priori* pentru a opera cu volume optime ale eșantioanelor și a controla eficient mărimea efectului și eroarea de tip II (beta). În aceste condiții, chiar dacă există diferențe semnificative între mediile furnizate de cele două secții (Română și Maghiară), totuși, faptul că nu avem confirmări asupra înțelegerii textului de către respondenții de etnie maghiară plasează valorile furnizate de aceștia într-o zonă evidentă a hazardului și, în consecință, ridică serioase întrebări cu privire la acceptarea ipotezei specifice și la respingerea ipotezei de nul. În consecință, propunem în demersurile viitoare traducerea chestionarului și în limbile materne ale studenților înscriși la programe de studiu specifice. Din perspectiva Universității de Arte, un astfel de demers ar fi salutar, deoarece Facultatea de Arte în Limba Maghiară a furnizat mai mult de jumătate din scorurile culese. Faptul că nu există certitudini cu privire la înțelegerea corectă a enunțurilor ridică o problema majoră privind validitatea de construct a instrumentului.

O parte importantă a *feedback*-ului furnizat de studenți a fost oferit sub forma răspunsurilor deschise. O parte din itemi (4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18) sunt de tipul deschis, studenții fiind rugați să formuleze un enunț, un răspuns liber care să poată proiecta dorințele și așteptările acestora și care să exprime nemulțumirile lor. Este salutară prezența unor astfel de itemi în cadrul chestionarului, deoarece, prin structura lor de tip holistic, asigură prezentarea realității într-un context mai larg și astfel înțelegerea se realizează la nivel mai general, mai extins. În cadrul unui astfel de design, individul este perceput într-o relație mai personală cu fenomenul investigat și demersul este axat pe înțelegerea acestuia, chiar dacă posibilitățile de predicție sunt limitate (Janesick, 1994). În aceste tipuri de abordări se insistă pe calitatea persoanelor ce furnizează răspunsurile, pe rolul lor ca individualități, deoarece se consideră că dețin informațiile cheie cu privire la fenomenul investigat. În acest fel, nu mai este relevant numărul

lor (volumul eșantionului), ci calitatea răspunsurilor furnizate, chiar dacă posibilitățile de generalizare (inferențiale) la nivelul populației sunt limitate (Cruz, Tantia, 2017). Și, cu toate că în anumite foruri științifice se insistă pe nevoia culegerii unor dovezi științifice bine structurate metodologic care să furnizeze credibilitate (validitate internă), posibilitățile de transfer al rezultatelor (validitate externă), un nivel ridicat de încredere și o solidă capacitate confirmatorie (Național Center for Dissemination of Disability Research, 2007, apud Denzin și Lincoln, 2008), totuși, considerăm că răspunsurile directe ale studenților, formulate, așa cum se observă și în studiul nostru, direct, original și extrem de creativ, pot să direcționeze cercetătorul spre concluzii valide, spre o înțelegere mai exactă a demersului cantitativ.

Considerăm construcția instrumentului deosebit de riguroasă, un instrument foarte valoros deoarece reușește să surprindă optim cele două fațete (cantitativă și calitativă) ale fenomenului investigat. Totuși, remarcăm în construcția itemilor deschiși direcționarea atenției respondenților și concentrarea pe aspectele negative ale fenomenelor investigate, spre selectarea din realitatea generală doar a surselor generatoare de insatisfacție. O astfel de construcție a enunțurilor credem că ar putea elimina din *feedback* prezentarea și descrierea aspectelor sau atributelor forte, a punctelor tari, și concentrarea doar pe aspectele negative, pe vulnerabilități. În acest fel, componentele deficitare ale fenomenelor investigate pot fi corectate doar dacă soluțiile identificate pentru rezolvarea lor sunt puternic ancorate în aspectele forte, în segmentele funcționale ale acestora.

Analiza celor 8 itemi deschiși relevă următoarele:

1. Din perspectiva itemului 4, problemele privind comunicarea cu studenții, cadrele didactice și serviciile administrative sunt cele care apar cu cea mai ridicată frecvență. Se exprimă cu cea mai ridicată frecvență dorința de a dezvolta infrastructura prin: „alocarea mai multor locuri de cazare în campusul universității“, „aș disponibiliza mai mult spațiu fizic alocat repetițiilor“, „aș mai construi câteva săli pentru cursurile practice“, „infrastructura să fie mai mare“, „infrastructura: un spațiu pentru recreere și un bufet cu mâncare caldă“, „introducerea unui bufet/cantine“, „mai multe spații pentru repetiții“, „mai multe săli pentru studiu individual“. Mulți studenți afirmă că nu ar modifica nimic.
2. Din analiza itemilor 6, 8 și 10 se observă că studenții sunt mulțumiți în general de activitatea de predare, învățare, evaluare și comunicare și în ceea ce privește resursa didactică și nu ar

modifica nimic din această perspectivă. Există și răspunsuri care apar singular și care ar putea să exprime opinii subiective.

3. Itemii 12, 14 și 16 cu referire la organizare, baza tehnico-materială și la relevanța programelor pe piața muncii nu relevă nicio problemă deosebită, majoritatea studenților răspunzând că nu ar modifica nimic referitor la aceste aspect.
4. Comentariile înregistrate în cadrul itemului 18 reconfirmă percepția pozitivă generală cu privire la serviciile oferite de universitate și se reafirmă intenția de a nu modifica nimic din ceea ce se oferă.

Din analiza itemilor calitativi se observă faptul că există o frecvență mai ridicată a unor enunțuri care semnalează aceeași problemă. De asemenea, există enunțuri care semnalează în mod singular o anumită problemă. În situațiile unor frecvențe ridicate de semnalare a unor probleme, se impune demararea unor analize suplimentare și, dacă prin acestea se confirmă preocupările studenților, atunci este necesară identificarea unor soluții pentru rezolvarea acestora. Apariția unor enunțuri singulare ar putea fi justificată prin necunoașterea problematicii abordate și/sau a existenței unei experiențe negative explicate conjunctural sau prin erori de percepție.

Se observă din analiza itemilor că de foarte multe ori, chiar dacă studenților li se cere să surprindă vulnerabilitățile componentelor analizate, totuși ei doresc să punteze aspectele forte (Item 16 – „Studiile din această facultate au foarte mare relevanță pe piața muncii, deoarece sunt de calitate”).

În final, reamintim faptul că ARACIS prin proiectul QAFIN realizează un exercițiu de ierarhizare/clasificare a universităților. Proiectul reprezintă un veritabil demers exploratoriu care, pe lângă evaluarea propriu-zisă a unor indicatori, reușește să identifice și posibile limite/neaajunsuri metodologice (structura eșantioanelor, reprezentativitatea lor, validitatea instrumentelor, nerespectarea condiției de normalitate a datelor și/sau de puterea sau relevanța testelor statistice).

Pe lângă toate aceste aspecte de ordin metodologic, este evident faptul că nivelul satisfacției studenților Universității de Arte din Târgu Mureș este unul ridicat, la foarte multe capitole superior nivelului raportat la nivel național. Desigur, există și valori mai scăzute la anumiți itemi și care trebuie interpretate ca atare, indiferent de structura etnică a respondenților: „Serviciile de cazare”, „Activitatea de secretariat”, „Serviciile de asistență medicală”, „Existența facilităților sportive”, „Existența

spațiilor comune de recreere” (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) și itemul „Serviciile de servire a mesei” (Facultatea de Arte în Limba Română și Maghiară). Deoarece nivelul de satisfacție a studenților privind serviciile oferite de universități este un parametru optim pentru a investiga calitatea programelor educaționale, un astfel de demers investigativ este salutar. O identificare precisă a nevoilor și a gradului de satisfacere a acestora și corelarea acestor necesități cu *input*-ul oferit de cadrele didactice și personalul administrativ pot să creeze cadrul optim pentru un învățământ de calitate, pentru performanță în domeniile de studiu existente. Totuși, trebuie păstrat un nivel al rigurozității științifice ridicat pentru a nu se obține imagini false în ceea ce privește parametrii investigați.

STUDIUL II.

Percepția cadrelor didactice
privind satisfacția studenților

V. Argument

Există un volum impresionant de cercetări în literatura de specialitate psihopedagogică referitoare la importanța relațiilor afective dintre profesori/cadre didactice și elevi/studenti. Acest tip de relație afectivă de tip diadic (profesor-student) moderează performanța academică a elevilor sau a studenților, implicarea în activitățile curriculare și extracurriculare, funcționarea lor în tot ceea ce reprezintă contextul educațional. Mai precis, relațiile apropiate cu profesorii sunt asociate cu niveluri mai ridicate de implicare în sarcinile de învățare, în timp ce relațiile conflictuale cu profesorii limitează angajamentul elevilor/studenților în activitățile de tip educațional (Archambault et al., 2013; Hughes, 2011; Roorda et al., 2017). În plus, relațiile student-profesor sunt mai puternic asociate cu angajamentul școlar al studenților cu dificultăți de adaptare și/sau învățare, decât pentru colegii lor cu un parcurs educațional ce nu prezintă dificultăți (Hamre și Pianta, 2001; Roorda, Koomen, Spilt și Oort, 2011). Mai mult decât atât, studenții cu dificultăți de adaptare/învățare, în situații conflictuale, de obicei construiesc relații mult mai dezechilibrate cu profesorii lor decât ceilalți colegi (McGrath și van Bergen, 2015; Nurmi, 2012), astfel ei fiind și mai expuși la riscul de inadaptare școlară (Archambault et al., 2013; Hughes, 2011; Roorda et al., 2017).

O meta-analiză realizată de Cornelius-White (2007) relevă o concordanță puternică între variabilele furnizate de tipul de profesor centrat pe persoană (empatie, căldură afectivă, stimularea învățării, angajamentul cognitiv) și câștigurile pe plan afectiv, comportamental și cognitiv. Există, de asemenea, asocieri puternice între intimitatea verbală și nonverbală a comunicării profesorului, structurarea proceselor percepive și învățarea afectivă a studenților (Allen, Witt și Wheelless, 2006).

Adaptarea școlară a elevilor este un demers de lungă durată. Modul în care copiii, adolescenții și mai apoi tinerii reușesc să construiască relații afective optime cu profesorii lor pentru funcționarea educațională eficientă depinde de ecoul afectiv al construcțiilor relaționale din ciclurile de învățământ anterioare. Hamre și Pianta (2001) arată că prezența unor situații conflictuale în perioada preșcolară și va avea efecte puternice asupra performanțelor academice și angajamentului școlar din ciclul primar și poate fi sursa unor abateri disciplinare din acest ciclu de învățământ sau, în cazul băieților, chiar pentru ciclul gimnazial.

Deși este foarte cunoscut și larg acceptat faptul că profesorii își influențează studenții, studenții pot avea, de asemenea, un impact major asupra performanței profesorilor lor și influențează semnificativ relația profesor-student. Multe teorii ale instruirii au subliniat că succesul în educație depinde de angajamentul și adaptarea cadrului didactic la cerințele și abilitățile individuale ale elevilor (Corno și Snow, 1986; Pressley și alții, 1996; Rimm-Kaufman și alții, 2003), dar este la fel de bine cunoscut și faptul că structurile psiho-emoționale ale studenților generează o serie de răspunsuri din partea cadrelor didactice și influențează interacțiunea, dinamica generală a relației diadice profesor-student (Borko și Putnam, 1996; Calderhead, 1996; Coplan și Prakash, 2003; Pianta, 2006).

În activitatea educațională, în interacțiunile cu studenții, cadrele didactice experimentează o multitudine de trăiri emoționale pozitive și/sau negative. Unele emoții pot fi exprimate liber, în timp ce alte emoții, în special cele negative, nu pot. În general, există un set de reguli/principii care permit profesorului să-și exprime sau să-și reprime emoțiile într-o anumită situație de învățare sau într-un anumit context educațional (Barber, Grawitch, Carson și Tsouloupas, 2011). Un model teoretic relativ recent referitor la relația profesor-student și la starea de bine a profesorului (Spilt, Koomen, și Thijs, 2011) încearcă să demonstreze faptul că experiențele emoționale/afective din cadrul relației profesor-student joacă un rol important în strategiile de adaptare și formare emoțională pe care profesorul le mobilizează într-un efort de funcționare eficientă în contextul educațional existent, context educațional de foarte multe ori restrictiv din punct de vedere al manifestărilor emoționale. „Travaliul emoțional”, de cele mai multe ori accentuat de comportamentele negative, perturbatoare ale unor studenți, se referă la gestionarea emoțiilor în general și a expresivității emoționale traduse în comportament, în special, care să corespundă cu așteptările normate în cadrul acestei profesii (Brotheridge & Grandey, 2002; Glomb și Tews, 2004). Astfel, este nevoie de un proces continuu de modelare emoțională din partea

profesorului. Cea mai cuprinzătoare și utilizată conceptualizare a procesului de modelare emoțională este propusă de Croyle și Gosserand (2005, apud de Ruitter, Poorthuis și Koomen, 2021). Autorii realizează următoarele distincții între diferite tipuri de asumări de roluri în exprimarea emoțională în comunicarea cu studenții:

- rolul de suprafață (*surface acting*) – exprimarea unei emoții care diferă de emoția trăită, de exemplu prin „falsificarea” sau ascunderea unei emoții;
- acțiunea profundă (*deep acting*) – interiorizarea emoției dorite astfel încât emoția exprimată să fie mai consistentă în raport cu emoția resimțită;
- expresia autentică (adică exprimarea emoției care este trăită efectiv).

Ultimul rol a fost adăugat ulterior acestui design de modelare emoțională deoarece, în cazul exprimării emoționale autentice, profesorii ar putea fi nevoiți să depună eforturi suplimentare pentru a se asigura că expresiile lor emoționale coincid cu așteptările ocupaționale (Ashforth și Humphrey, 1993; Diefendorff și colab., 2005).

VI. Metodologia cercetării

6.1. Metode și instrumente

În cadrul Universității de Arte din Târgu Mureș, în trimestrele 2 și 3 ale anului 2021 a fost realizat un studiu cu privire la satisfacția studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii, studiu care a utilizat datele culese în urma participării la un proiect național coordonat de Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior, a cărei finalitate a fost clasificarea sau ierarhizarea instituțiilor din învățământul universitar din România. A fost identificat un nivel ridicat al satisfacției la foarte multe capitole investigate, dar, așa cum este natural, există și componente care au generat valori mai scăzute. În continuare, pentru creșterea calității serviciilor educaționale, credem că este necesară și sondarea opiniei cadrelor didactice cu privire la aceleași fenomene investigate la nivelul studenților și apoi, după identificarea componentelor vulnerabile, realizarea unui program, a unei strategii care să corecteze și să completeze componentele deficitare și apoi să le conserve și optimizeze pe cele pozitive existente. Din punct de vedere procedural, este utilizat un design experimental ce conține elemente comune cu studiul realizat anterior, dar și elemente specifice destinate realizării obiectivelor propuse.

Fiind parte importantă a distribuției actorilor educaționali și datorită interacțiunilor intense pe care le au cu studenții, cadrele didactice, datorită unor mecanisme cognitive ce implică inteligența emoțională, pot să realizeze asumții corecte cu privire la modul în care sunt satisfăcute nevoile educaționale și este percepută calitatea programelor de studii. Existența unor corelații pozitive între percepția studenților și a profesorilor privind calitatea serviciilor oferite de universitate creează premisa realizării unor programe de dezvoltare instituțională ce vor fi direcționate spre creșterea confortu-

lui/siguranței studenților, satisfacerea nevoilor de dezvoltare personală și profesională și acumularea unor competențe declarative și procedurale de calitate în ceea ce privește viitoarea profesie.

Identic cu studiul realizat anterior, metoda utilizată pentru culegerea datelor este tot ancheta sociologică (ancheta pe bază de chestionar), instrumentul aplicat fiind identic ca structură, însă diferit sub aspectul formulării întrebărilor, de exemplu :

Chestionar pentru studenți – Care sunt cele mai importante trei motive care au stat la baza alegerii universității pe care să o urmați?

Chestionar pentru cadre didactice – Care credeți că sunt cele mai importante trei motive care pot sta la baza alegerii Universității de Arte din Târgu Mureș de către studenți?

Așadar, se observă că este vorba despre modul în care cadrele didactice percep conținuturile investigate din perspectiva studenților (prin „ochii” studenților). Proiecția realizată de cadre didactice este relativ facilă, deoarece aceștia sunt implicați puternic în viața studenților, din momentul admiterii la programele de studii până la momentul absolvirii. De foarte multe ori, o parte din cadrele didactice reușesc să interacționeze cu viitorii studenți și implicit să-i cunoască pe aceștia înainte de momentul admiterii, din timpul anilor de liceu, prin programele de pregătire în vederea admiterii sau datorită activităților practice derulate cu studenții în zona liceală. În consecință, chiar dacă aparent este vorba despre o sarcină destul de dificilă, totuși, în baza unor raționamente de tip analogic, cadrele didactice vor identifica corect elementele relaționale țintă și vor putea deduce/evalua corect fenomenele investigate. Credem că opiniile formulate sunt valide și datorită interacțiunilor frecvente de tip emoțional și, în consecință, efortul empatic din partea cadrelor didactice nu va fi excesiv.

Chestionarul conține itemi de tip ierarhic organizați pe scale Likert, itemi cu răspunsuri deschise și un item sub forma unei matrice de răspuns (Anexele 2 și 3).

Fața de instrumentul administrat studenților, această versiune a fost tradusă și în limba maghiară, pentru ca enunțurile să fie înțelese corect și de cadrele didactice de la Facultatea de Arte în Limba Maghiară și pentru a nu mai furniza imagini false. Prelucrarea și interpretarea statistică a datelor obținute în urma administrării chestionarului au fost realizate cu același soft specializat: **SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)**.

6.2. Populație și eșantion

Pentru realizarea cercetării a fost investigat un eșantion de 73 cadre didactice, titulare sau asociate de la ambele facultăți, Facultatea de Arte în Limba Română și Facultatea de Arte în Limba Maghiară (tabelul 1, figura 1).

TABEL 1. Distribuția cadrelor didactice în funcție de facultate

Facultate	Frecvența	Procent	Procent valid	Procent cumulativ
Valid Facultatea de Arte în Limba Română	32	43.8	43.8	43.8
Facultatea de Arte în Limba Maghiară	41	56.2	56.2	100.0
TOTAL	73	100.0	100.0	

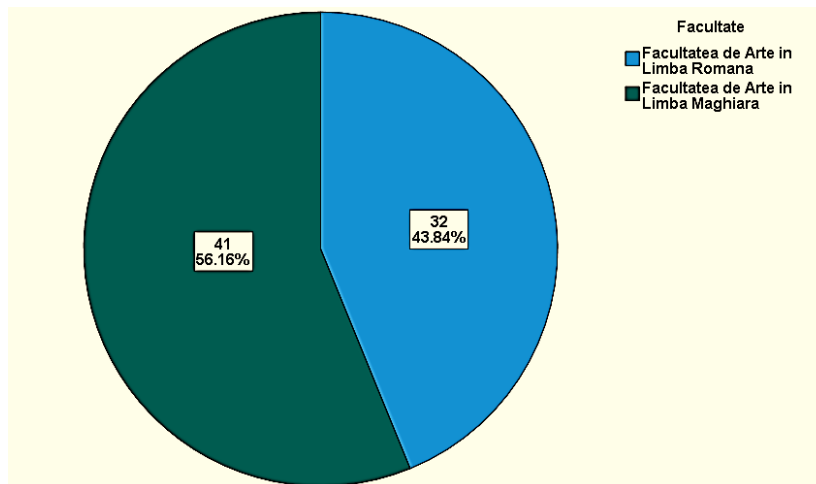


FIGURA 1. Distribuția cadrelor didactice în funcție de facultate

VII. Evaluarea și interpretarea datelor

7.1. Analiza de încredere

Similar cu studiul de satisfacție realizat anterior, se impune și în acest caz verificarea consistenței interne a itemilor, deoarece prin traducerea chestionarului în limba maghiară valorile corelațiilor interitemi ar putea fi modificate față de analiza anterioară. Au fost verificate valorile coeficienților Cronbach Alpha tot pentru itemii 3, 7, și 15. Și în acest caz, valorile coeficienților Cronbach Alpha sunt peste 0.90, ceea ce indică o excelentă consistență internă a itemilor. Așadar, constructul itemilor rămâne la fel de bine explicat de conținutul subitemilor din chestionar (Tabel 2).

TABEL 2. Valoarea coeficienților Cronbach Alpha pentru itemii 3, 7 și 15

Analiza de încredere		Analiza de încredere		Analiza de încredere	
Cronbach's Alpha	Nr. de itemi	Cronbach's Alpha	Nr. de itemi	Cronbach's Alpha	Nr. de itemi
.977	21	.968	8	.961	4

7.2. Analiza descriptivă

Analiza descriptivă este organizată și în acest caz pentru a satisface două deziderate. Primul se referă la verificarea respectării condiției de normalitate a datelor (indicii de asimetrie și boltire, Skewness și Kurtosis și indicii de normalitate Kolmogorov-Smirnov și Shapiro-Wilk), iar al doilea la interpretarea propriu-zisă a valorilor percepute de cadrele didactice în ceea ce privește satisfacția studenților prin

prezentarea valorilor medii și a diagramei construite în baza lor. Vor fi realizate și în acest caz analize încrucișate, deoarece există valori distincte între scorurile furnizate de cadrele didactice de la cele două facultăți.

Pentru colecția de date din acest studiu ($N < 50$), pragul recomandat al indicilor de asimetrie și boltire va fi cel de ± 1.96 . La fel, în cazul în care există indici K-S și S-W semnificativi, se vor analiza atent histogramele și valorile indicilor de asimetrie și boltire pentru a indica soluția corectă. Verificarea vizuală a histogramelor reprezintă și în această situație o soluție practică de a emite concluzii cu privire la respectarea condiției de normalitate a distribuției datelor (tabelele 3 și 4; figura 2).

TABEL 3. Indicii descriptivi pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității

Indici descriptivi	Facultate		Statistic	Eroarea standard	
Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	Facultatea de Arte în Limba Română – cadru didactic	Mean	9.0000	.19120	
		95% Intervalul de încredere pentru medie	Lt. inferioară		8.6095
			Lt. superioară		9.3905
		5% Media secționată	9.1272		
		Mediana	9.0000		
		Varianța	1.133		
		Abaterea standard	1.06458		
		Minimum	5.00		
		Maximum	10.00		
		Interval	5.00		
		Intervalul intercuartil	1.00		
		Skewness	-1.949		.421
		Kurtosis	5.742		.821
		Facultatea de Arte în Limba Maghiară – cadru didactic			Mean
95% Intervalul de încredere pentru medie	Lt. inferioară			6.4326	
	Lt. superioară			7.9264	

5% Media secționată	7.3105	
Mediana	8.0000	
Varianța	5.309	
Abaterea standard	2.30414	
Minimum	2.00	
Maximum	10.00	
Interval	8.00	
Intervalul intercuartil	3.00	
Skewness	-.802	.378
Kurtosis	-.171	.741

TABEL 4. Testul normalității distribuției pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității

Teste de normalitate	Facultate	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistic	Grade de libertate	Prag de semnificație	Statistic	Grade de libertate	Prag de semnificație
Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	Facultatea de Arte în Limba Română	.306	31	.000	.755	31	.000
	Facultatea de Arte în Limba Maghiară	.203	39	.000	.900	39	.002

a. Corectarea semnificației Lilliefors

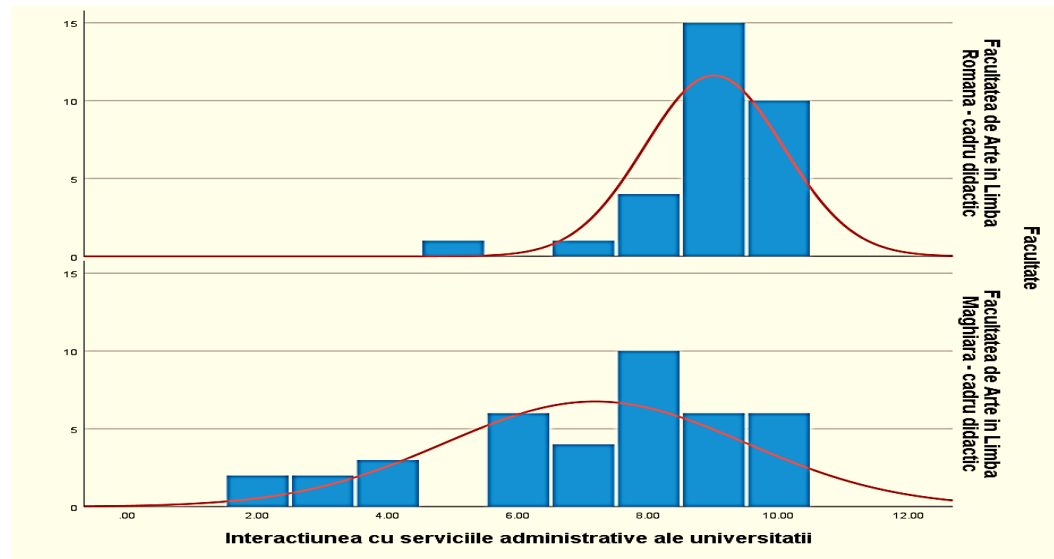


FIGURA 2. Distribuția scorurilor în funcție de facultate pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității

În exemplul prezentat, se observă valorile medii, valorile abaterilor standard, varianței și indicilor de asimetrie și boltire pentru subitemul 3.9. Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității. Analizând valorile indicilor, putem afirma că în cazul scorurilor furnizate de cadrele didactice la acest subitem nu este respectată condiția de normalitate. Indicii K-S și S-W au valori semnificative la un prag de semnificație $p < 0.05$ și, astfel, suntem obligați să acceptăm ipoteza de nul. În ceea ce privește normalitatea statistică, datele noastre sunt situate în zona neparametrică. Totuși, ținând cont de volumele reduse ale eșantioanelor, este esențial să realizăm și inspecția vizuală a histogramelor. Se observă faptul că distribuțiile sunt relativ simetrice sau normale, cu ușoare asimetrii și/sau applatizări și, în consecință, vom utiliza în continuare indici parametrici. Putem considera decizia noastră corectă, deoarece în literatura de specialitate se precizează frecvent faptul că efectele nerespectării condiției de normalitate

statistică sunt exagerate și se pot obține figuri sau diagrame dispersate în cazul eșantioanelor de dimensiuni mici (Howitt și Cramer, 2010).

În cazul în care distribuția frecvențelor scorurilor este simetrică, valorile mediei, medianei și ale modului (măsurători al tendinței centrale) sunt identice (Howitt și Cramer, 2010). Dacă distribuțiile nu sunt simetrice, așa cum sunt cele din studiul nostru, valorile celor trei indici vor fi diferite. Pentru colecțiile de date ce se distribuie simetric, media este cea mai potrivită pentru analiza datelor, iar pentru colecțiile de date care nu respectă condiția de normalitate statistică mediana ar fi indicată. Așadar, analizând colecția de date aflată la dispoziție pentru ambele studii realizate de noi, în condițiile nerespectării condiției de normalitate a datelor, ar fi trebuit să decidem să utilizăm ca reper mediana și nu media și, mai departe, să utilizăm pentru analiza inferențială indici care aparțin zonei neparametrice și nu parametrice. Totuși, am decis să ținem cont de valorile mediei și să derulăm în continuare proceduri specifice statisticii parametrice. Pentru a justifica mai bine decizia noastră, trebuie să înțelegem ce reprezintă cele două valori, media și mediana. Valoarea mediei se obține prin însumarea scorurilor și prin împărțirea rezultatului la numărul de măsurători, în timp ce valoarea medianei este reprezentată de „scorul din centrul distribuție”, după ce scorurile sunt ordonate crescător (*idem*, 2010, p. 74). Dacă inspectăm tabelul 3, vom observa faptul că la Facultatea de Arte în Limba Română valoarea mediei, $m=9$, corespunde cu valoarea medianei, $med=9$. La Facultatea de Arte în Limba Maghiară, $m=7,1$ și $med=8$, există diferențe semnificative. În studiul anterior, pentru același subitem la Facultatea de Arte în Limba Română valorile au fost: $m=8,6$ și $med=10$ și la Facultatea de Arte în Limba Maghiară $m=5,6$ și $med=6$, așadar și în acest caz diferențe sunt semnificative. Atunci când în șirul ordonat, pentru calcularea medianei, există multe scoruri identice și acestea ocupă poziția centrală în șir, valoarea medianei va fi reprezentată de acel scor. În consecință, celelalte scoruri sunt ignorate și imaginea asupra fenomenului investigat își pierde din obiectivitate. Desigur, pentru a elimina această sursă de eroare, am considerat valoarea medie ca fiind cea mai reprezentativă.

Răspunsurile la chestionarul administrat cadrelor didactice, chestionar identic cu cel administrat studenților, vor fi interpretate într-o manieră similară. Pentru itemii numerici organizați pe scara Likert de la 1 și 10, pragul mediu va fi considerat cel de 7. Valorile medii ale aprecierilor situate în jurul valorii 7 (6,5 – 7,5) vor fi considerate satisfăcătoare, valorile mai mari, peste 7,5, superioare și valorile sub 6, valori mici, nesatisfăcătoare.

7.2.1. Analiza celor mai importante trei motive care au stat la baza alegerii universității – item 1

Așa cum precizam în studiul anterior, motivația alegerii universității reprezintă un reper extrem de important în elaborarea strategiilor privind promovare ofertei educaționale. Primele trei motivații pe care cadrele didactice le consideră relevante în alegerea Universității de Arte din Târgu Mureș și a specializărilor acestora sunt: prestigiul universității (68,5%), dorința personală (60,3%) și, cu ponderi egale, recomandările profesorilor din liceu și nivelul propriu de pregătire (28,8%). Alte motive, cu o pondere mai scăzută în opțiunile studenților, ar fi: statutul profesional după absolvire (27,4%), facilitățile și dotările tehnico-materiale (24,7%), oportunitățile de angajare (19,2%), diversitatea formelor de învățământ și facilitățile financiare oferite de universitate (13,7%) și apropierea universității față de domiciliu (12,3%). Un procent foarte scăzut a fost constatat la alegerile: „informații primite de la foști studenți”, „orele de pregătire pentru admitere, fizice”, „specializarea pe care am considerat-o diferită față de ofertele educaționale ale celorlalte universități”, „taxa e mai mică față de cea de la Cluj”. Se constată faptul că primele două alegeri (prestigiul universității și dorința personală), cu ponderea cea mai mare în preferințele cadrelor didactice, sunt prezente și în cazul alegerilor studenților, chiar dacă în ierarhie sunt inversate (figura 3).

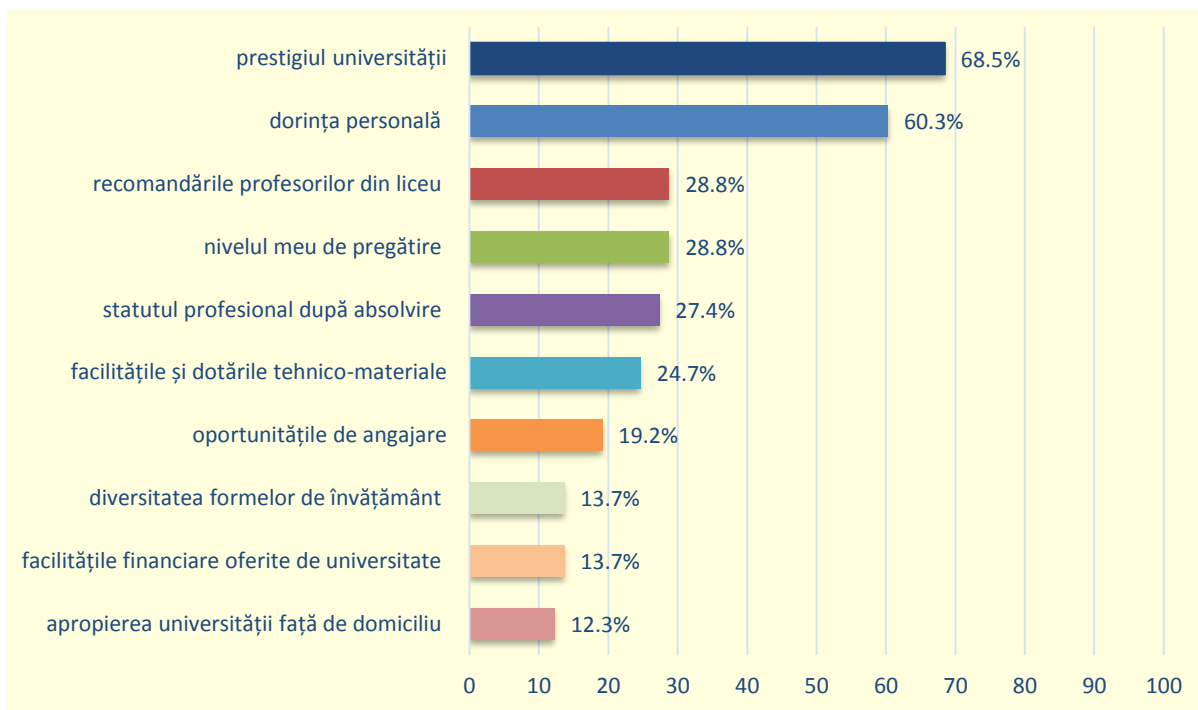


FIGURA 3. Ierarhizarea motivațiilor care au stat la baza alegerii universității

7.2.2. Atmosfera din cadrul universității – item 2

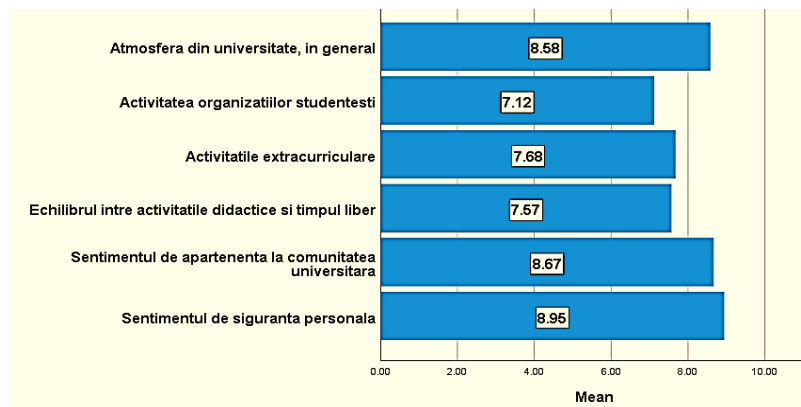


FIGURA 4. Nivelul de satisfacție privind atmosfera din cadrul universității în general

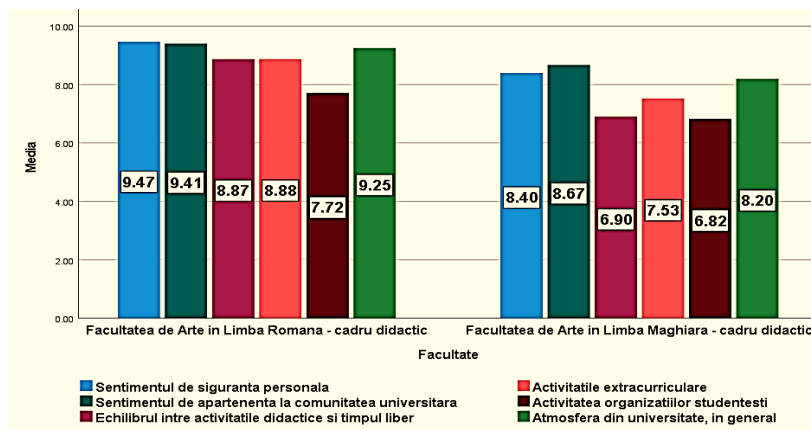


FIGURA 5. Atmosfera din cadrul universității – situația pe facultăți

7.2.3. Facilitățile și infrastructura din universitate – item 3

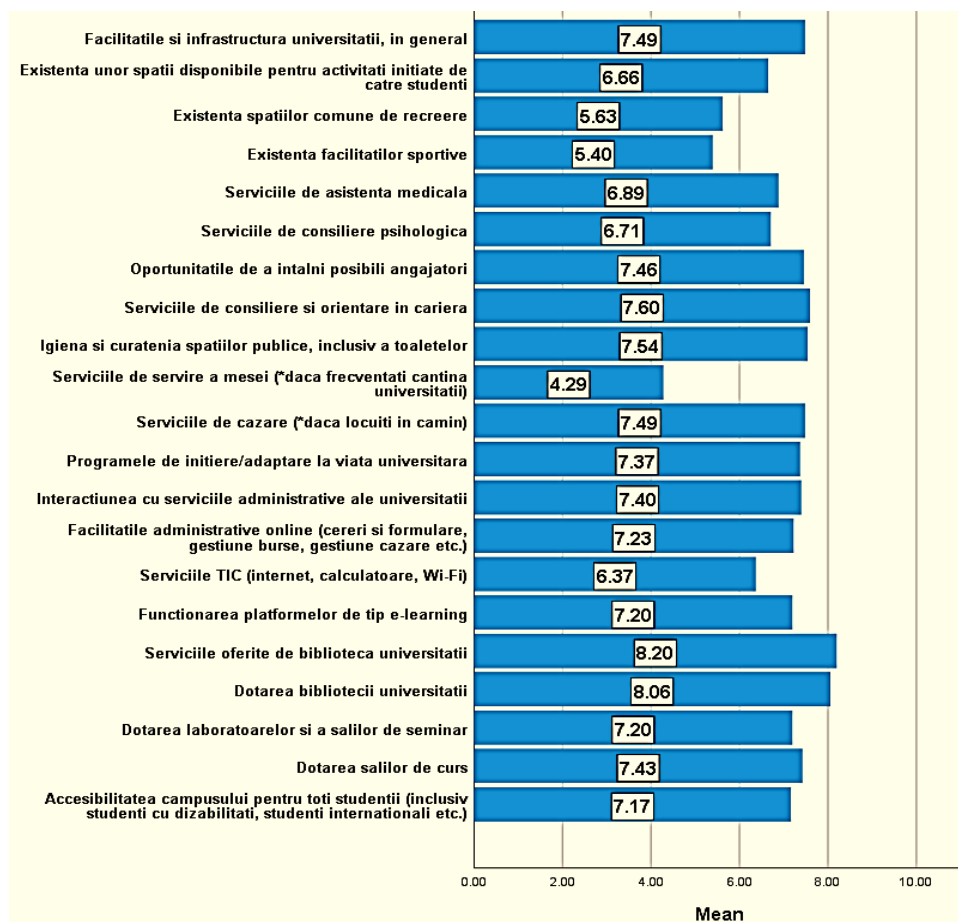


FIGURA 6. Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate în general

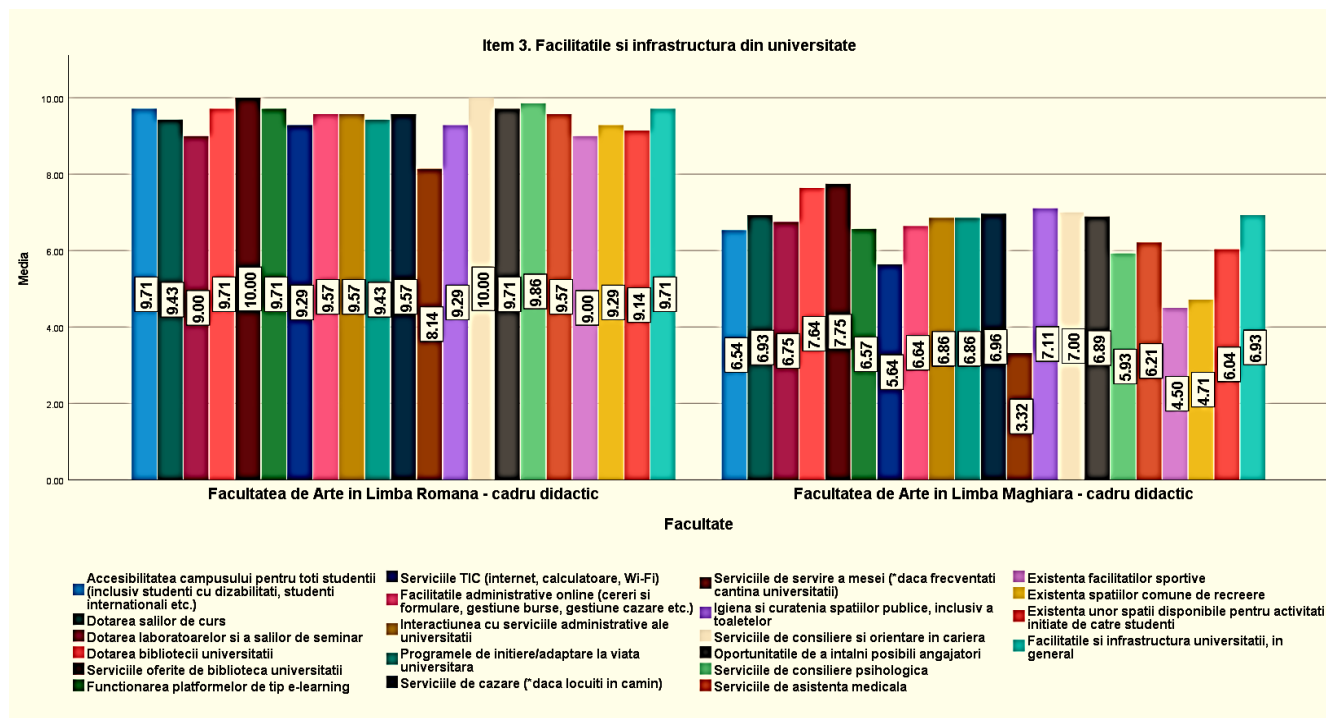


FIGURA 7. Nivelul de satisfacție privind facilitățile și infrastructura din universitate – situația pe facultăți

7.2.4. Principalul aspect pe care studenții l-ar îmbunătăți, dacă ar putea, în universitate – item 4

TABEL 5. Aspectul pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea dvs.?

Valid	Frecvența	Procent
	20	27.4
–	1	1.4
Programul de pregătire practică.	1	1.4
Dotarea sălilor de clasă.	1	1.4
Serviciul administrativ.	1	1.4
Atmosfera din universitate, în general.	1	1.4
Atragerea mediatică a candidaților.	1	1.4
Echipamentele și infrastructura universității, în general.	1	1.4
Aș extinde Departamentul de Muzică cu un nou departament, spațiu de spectacol și aș licita pentru un pian de concert.	1	1.4
Bugete pentru examene/spectacole.	1	1.4
Cantina.	4	5.6
Cazare.	1	1.4
Comunicare mai eficientă cu instituțiile de spectacol din țară.	1	1.4
Să dispară Covid19.	1	1.4
Dotarea sălilor de curs cu calculatoare funcționale.	1	1.4
Dotările IT (calculatoare, softuri, aparatură media).	2	2.8
Existența a încă unei săli de curs pentru Departamentul de Muzică.	1	1.4
Facilitățile și infrastructura universității.	1	1.4
Echipamente.	2	2.8
Creșterea numărului de ore practice, dacă este posibil.	1	1.4
Ar fi util să prezentați specializările separat pe site-ul universității.	1	1.4
Întâlniri cu invitați/specialiști din spațiul cultural.	1	1.4

Interdisciplinaritatea.	2	2.8
Introducerea unor discipline de specialitate (actualmente opționale sau inexis- tente) cum ar fi: Arta Actorului (obligatoriu), Dans, Arta Mânuiirii Marionetei, Acrobație – Lupte Scenice.	1	1.4
Comunicarea.	10	14
Crearea de spații comune.	2	2.8
Site-ul web cu aspect normal, așa cum ar trebui să fie pentru o instituție de artă.	1	1.4
O mai bună vizibilitate la nivel național.	1	1.4
Oferirea lectorilor noștri cu acces VPN, extinderea adresei IP a universității, furnizarea unei cantine universitare.	1	1.4
Parcare.	1	1.4
PR, marketing – sunt la pământ, din alt secol, total nepotrivite, neeficiente.	1	1.4
Responsabilizarea studenților prin implicarea lor mai mare în spectacole cu public, cu decoruri construite la ateliere.	1	1.4
Competențe profesionale.	1	1.4
Cooperarea creativă a majorilor.	1	1.4
<i>Training</i> -urile pentru personalul didactic.	1	1.4
Vizibilitatea în mediul online a activității și a realizărilor studenților și facultății.		
O prezență vizibilă a universității la festivalurile de profil, atât în țară, cât și în străinătate.	1	1.4
Website-ul și intrarea în universitate (cartea de vizită a universității).	2	2.8
TOTAL	73	100.0

7.2.5 Activitatea de predare și învățare – item 5

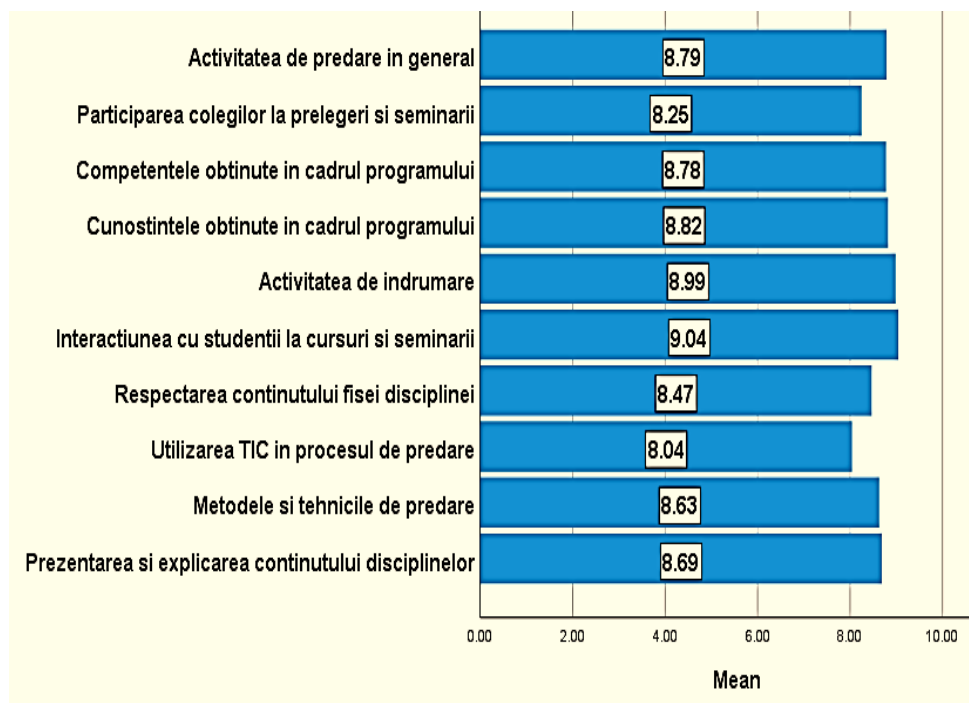


FIGURA 8. Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare din universitate în general

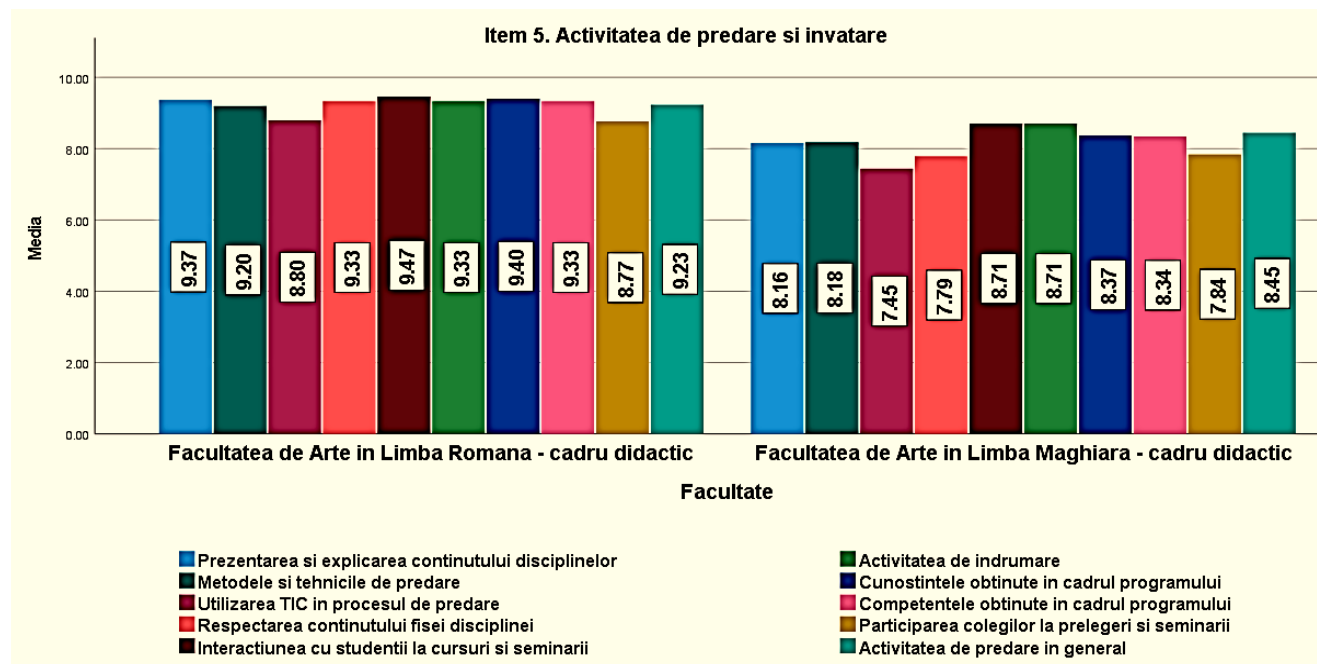


FIGURA 9. Nivelul de satisfacție privind activitatea de predare și învățare
– situația pe facultăți

7.2.6. Comentarii privind activitatea de predare și învățare – item 6

TABEL 6. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește activitatea de predare și învățare?

Valid	Frecvența	Procent
	33	45.2
-	1	1.4
Nevoia de continuitate.	1	1.4
Evaluarea și discuția comună și mai amănunțită a activităților profesorului și a rezultatelor examenelor.	1	1.4
Conținutul predării ar trebui să fie discutat într-o manieră organizată și consecventă de către grupul de specialiști.	1	1.4
Abordarea echilibrată a cerințelor pentru obținerea performanței.	1	1.4
Actualizarea fișelor de disciplină și a bibliografiilor.	1	1.4
Adaptarea sistemului de predare <i>online</i> ne-a ajutat în dezvoltarea unei comunicări permanente.	1	1.4
Asigură calitatea procesului didactic.	1	1.4
Relația strânsă dintre teorie și practică, cu accent pe practică și procesele artistice.	1	1.4
Îmbunătățirea infrastructurii ar ajuta foarte mult în procesul de predare și învățare.	1	1.4
Caut să le orientez înspre o finalitate. Sunt preocupat de randament.	1	1.4
Cred că e nevoie de o mai mare elasticitate în abordarea programei într-un dialog aplicat între colegi, studenți, conducere, minister.	1	1.4
Democratizarea actului instructiv-educativ.	1	1.4
Depinde de capacitatea cadrului didactic.	1	1.4
E nevoie de profesori noi pentru anumite discipline deja existente și pentru alte discipline imperios necesare, dar inexistente, precum și intensificarea orelor de specialitate. De asemenea, metodele.	1	1.4
Experimentarea.	1	1.4
Foarte bună!	1	1.4

Foarte inegală: programe performante alături de unele foarte slabe.	1	1.4
Formularea unei politici coerente de învățământ <i>online</i> .	1	1.4
Operare calculator în sistemul de învățământ.	1	1.4
O predare bazată pe proiecte ar fi mai bună.	1	1.4
Sunt puține subiecte de specialitate.	1	1.4
Consistența.	1	1.4
Consider că creativitatea și educația elevilor sunt cele mai importante.	1	1.4
Fiecare an superior necesită mai multă pregătire practică.	1	1.4
La universitatea noastră sunt studenți foarte curioși și avizi de cunoștințe, ceea ce mă motivează să mă pregătesc cât mai mult pentru cursuri ca profesor.	1	1.4
Nu există dialog profesional între profesori.	1	1.4
O pondere echilibrată a raportului dintre temele predate și cunoștințele acumulate.	1	1.4
Prezenta studenților la unele specializări.	1	1.4
Respectul reciproc; recunoașterea necesității modernizării tehnicilor de predare din partea cadrelor didactice; abordarea cu seriozitate a statutului de student.	1	1.4
Studenții lucrează foarte puțin individual: lecturi, proiecte.	1	1.4
Sunt de părere că atâta timp cât studentul este motivat corespunzător de către cadrul didactic și cursurile se desfășoară într-un mod cât mai relaxant și interesant, activitatea de predare.	1	1.4
Coordonarea disciplinelor, coordonarea practicii profesionale.	1	1.4
Dezvoltarea mai multor posibilități individuale.	1	1.4
Mai multă colaborare între departamente.	1	1.4
Acordați mai multă atenție educației individualizate (mai ales în cazul disciplinelor practice).	1	1.4
Mai multă autodisciplină.	1	1.4
Ar fi nevoie de mai multe ore.	1	1.4
Trebuie să nu uităm să reamintim studenților de ce au ales să se pregătească pentru o meserie artistică, să se bucure de fiecare experiență pe care o oferă această facultate.	1	1.4
După părerea mea, ar fi util ca profesorii să-și cunoască mai bine reciproc munca.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

7.2.7. Evaluarea și comunicarea – item 7

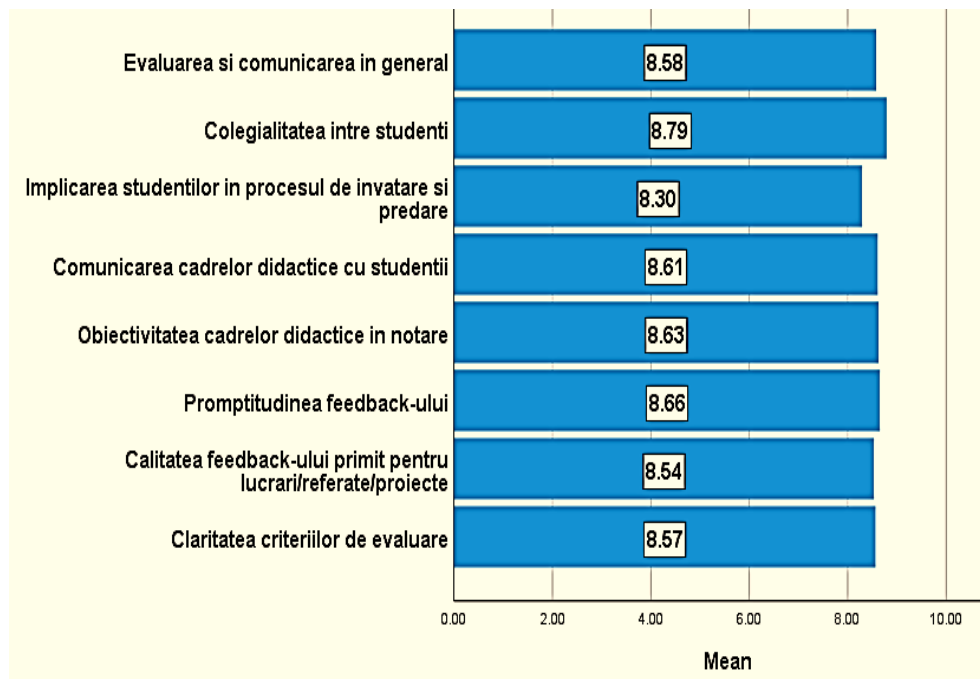


FIGURA 10. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate în general

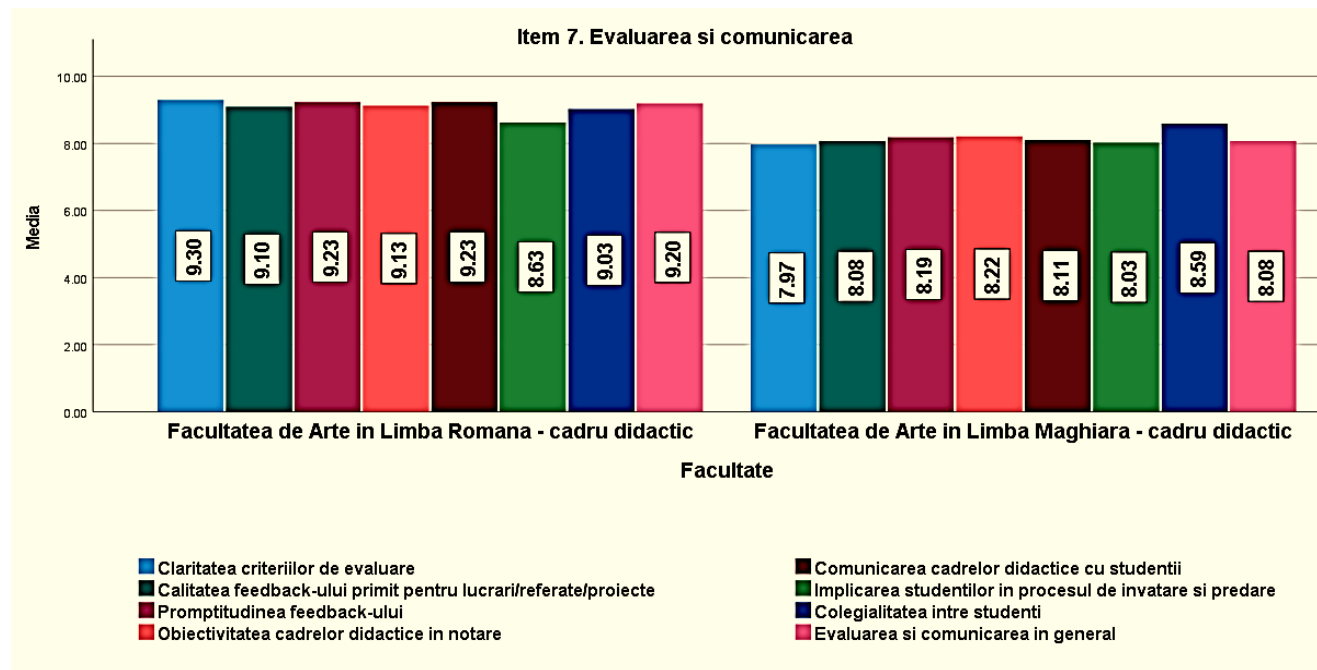


FIGURA 11. Nivelul de satisfacție privind activitatea de evaluare și comunicarea din universitate – situația pe facultăți

7.2.8. Comentarii privind evaluarea și comunicarea – item 8

TABEL 7. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește evaluarea și comunicarea?

Valid	Frecvența	Procent
		53
–	1	1.4
Atâta timp cât comunicăm deschis, sincer și clar cu studenții, toate informațiile pot fi asimilate cu succes.	1	1.4
Bună în comunitatea academică.	1	1.4
Caut să le modelez în funcție de personalitatea artistică și umană a fiecăruia dintre studenți.	1	1.4
Comunicarea are ca bază rezultatul obținut, nu procesul prin care se atinge rezultatul.	1	1.4
Comunicarea este esențială în procesul didactic, de aceea este de datoria noastră să facem în așa fel încât studentul să nu se simtă jenat să ceară informații suplimentare.	1	1.4
Cred că evaluarea și comunicarea e problematică, în sensul în care descurajează dorința studenților de a progresa.	1	1.4
Din nou, inegal: cursuri unde se obține 10 extrem de ușor, alături de altele care evaluează obiectiv.	1	1.4
Este un aspect care trebuie permanent optimizat.	1	1.4
Evaluarea este foarte generoasă.	1	1.4
Evaluarea și comunicarea s-a realizat în condiții bune chiar dacă perioada de stres covid este încă activă.	1	1.4
Evitarea formalismului și a simplei memorări.	1	1.4
Foarte bună.	1	1.4
În general, bună.	1	1.4
Mai puțină evaluare și mai multă comunicare.	1	1.4
Notarea nu reflectă doar prestația din timpul examenului. Nota reprezintă atât comportamentul, cât și informațiile acumulate de-a lungul semestrelor.	1	1.4

Nu am.	2	2.7
Se realizează la un nivel foarte bun.	1	1.4
Subiectivism vocațional.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

7.2.9. Resurse didactice – item 9

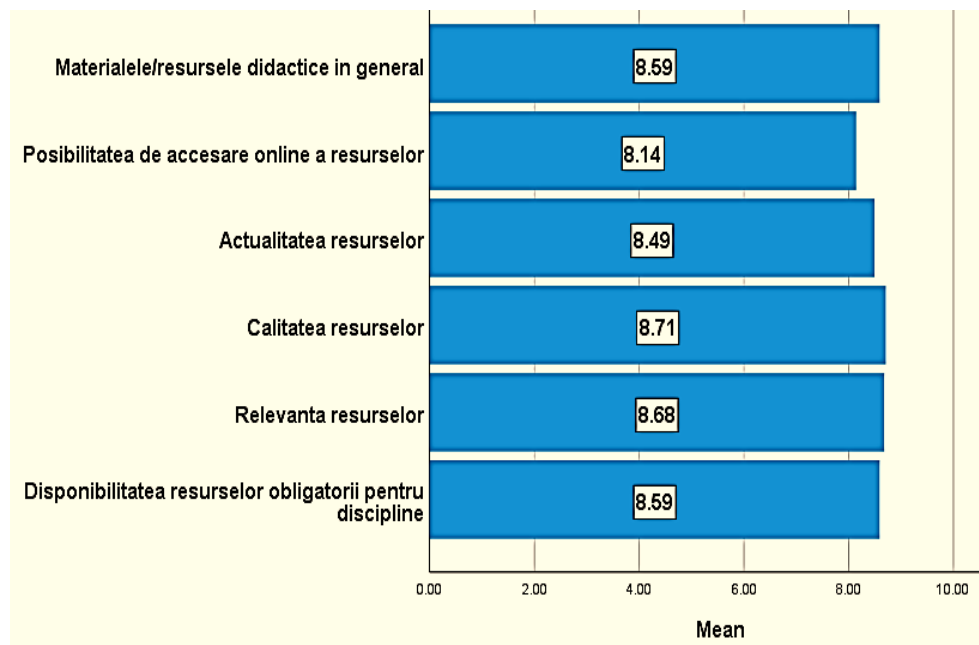


FIGURA 12. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate în general

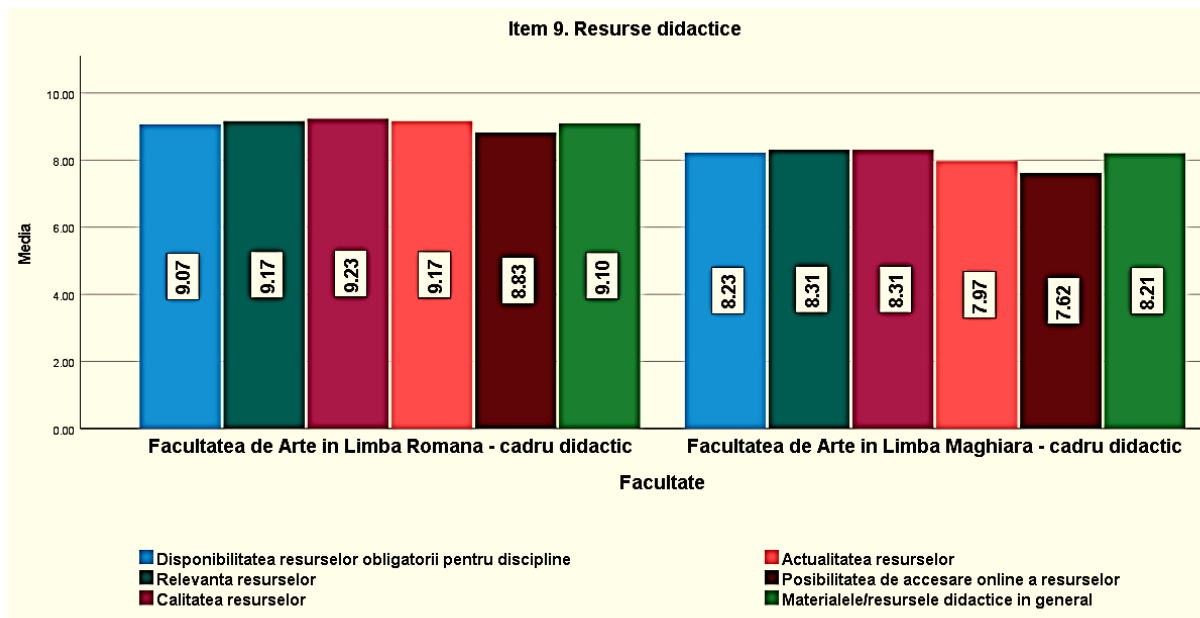


FIGURA 13. Nivelul de satisfacție privind resursele didactice din universitate
– situația pe facultăți

7.2.10. Comentarii privind resursele didactice – item 10

TABEL 8. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește resursele didactice?

Valid	Frecvența	Procent
		35
-	1	1.4
Disponibilitatea <i>online</i> a materialelor sursă.	1	1.4
Asigurarea accesului VPN pentru a face materialele sursă disponibile online.	1	1.4
Biblioteca ar avea nevoie de echipamente mult mai bune, cel puțin în ceea ce privește cărțile/materialele de istoria artei.	1	1.4
Pe lângă biblioteca Studium-Prospero, biblioteca universitară are o gamă largă de literatură de specialitate.	1	1.4
Ar fi necesare mai multe materiale sursă la zi, chiar și în ciuda dificultății de disponibilitate și achiziție.	1	1.4
Educația este îngreunată de lipsa literaturii despre teoria artei contemporane în limba maghiară.	1	1.4
Consider că disponibilitatea materialelor online este inutilă (fie că este vorba de e-book, pGrade de libertate descărcabil, încărcare etc.). Poate că ar putea fi adăugată la mai multe materiale într-un format plătit.	1	1.4
În cazul anumitor discipline practice, pe lângă lecturile clasice, ca să spunem așa, obligatorii, studenții ar trebui să fie introduși și în cele contemporane.	1	1.4
Cei mai mulți profesori se preocupă și asigură materialele necesare învățării.	1	1.4
Consider că o sursă importantă de informație rămâne în continuare cartea de specialitate. De aceea cred că ar trebui să căutăm și să oferim sugestii de cărți de specialitate.	2	2.7
Cred că sunt la un nivel bun spre foarte bun.	1	1.4
De lucrat pe accesarea <i>online</i> .	1	1.4
Excelente.	1	1.4
Existența unei librării <i>online</i> . Librărie care să conțină și cărți în alte limbi de circulație internațională.	1	1.4

Pot fi dezvoltate.	1	1.4
Foarte bune!	1	1.4
Foarte aleatorii și insuficiente alocări de spații pentru repetiții/prezentări teatrale.	1	1.4
Nu există voință dacă nu există o oportunitate disponibilă.	1	1.4
Se pot optimiza.	2	2.8
Ar trebui modernizat, actualizat constant.	1	1.4
Introducerea unei clase speciale.	1	1.4
La ora actuală biblioteca UAT deține prea puține cărți de actualitate în domeniul muzicii. Totodată este necesară facilitarea accesului studenților la baze de date internaționale – Oxford Jo.	1	1.4
Nu există.	5	7.0
Perfectibile.	1	1.4
Resursele didactice sunt diversificate, iar platforma universității este super funcțională.	1	1.4
Sunt relevante, actuale și la dispoziția tuturor studenților mei (<i>online</i>).	1	1.4
Nu are aproape nimic la capitolul pregătire ca actor sau regizor.	1	1.4
Variază în funcție de materie; ajutorul și sfaturile profesorului sunt foarte importante.	1	1.4
Teatrul Studio și sala 2.1. ar trebui să poată lansa proiecte individual.	1	1.4
Ar fi nevoie de mai multe computere.	1	1.4
Mai multe materiale noi în timp util.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

7.2.11. Organizarea – item 11

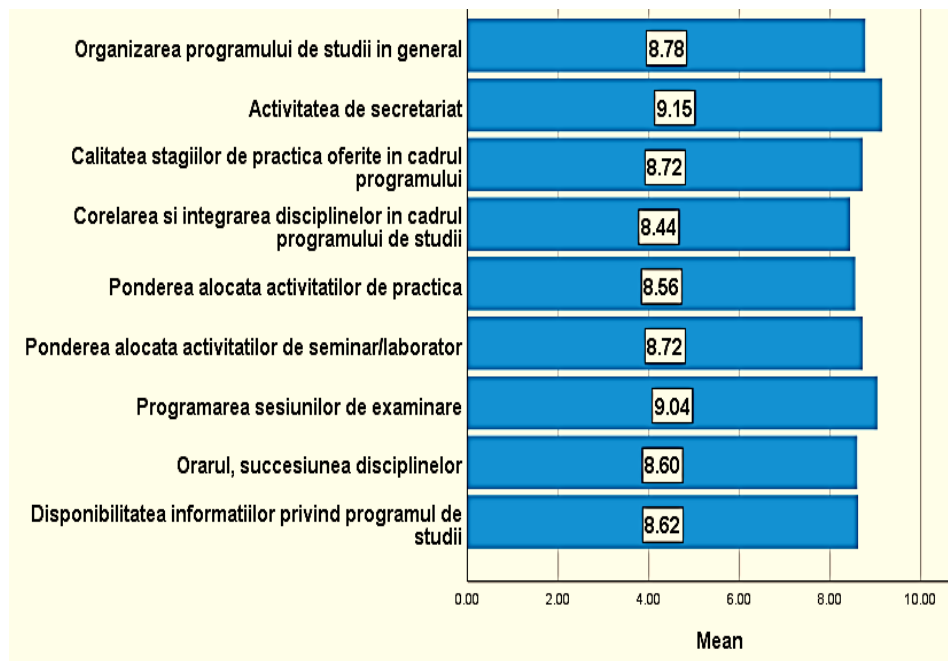


FIGURA 14. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate în general

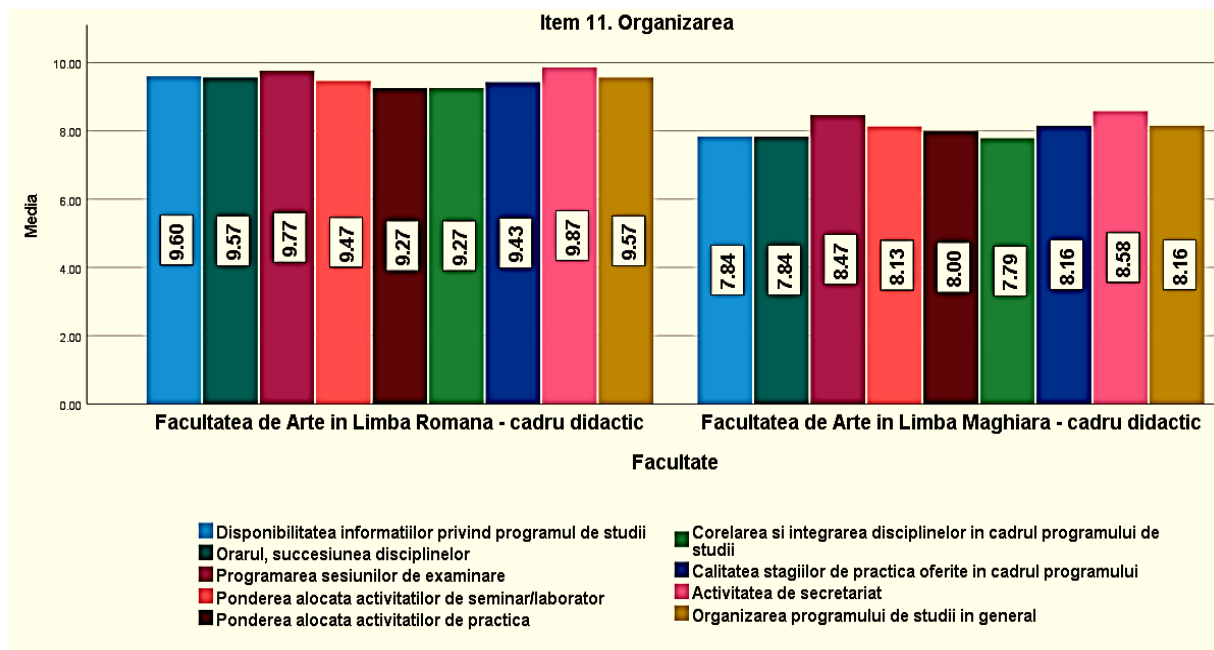


FIGURA 15. Nivelul de satisfacție privind organizarea din universitate
– situația pe facultăți

7.2.12. Comentarii privind organizarea – item 12

TABEL 9. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește organizarea?

Valid	Frecvența	Procent
		38
–	2	2.7
Ar fi importantă o mai bună coordonare a activității între diferitele departamente.	1	1.4
Educația profesională bazată pe proiecte ar elimina succesiunea lecțiilor.	1	1.4
Coordonarea și coordonarea disciplinelor în cadrul programului educațional.	1	1.4
Totul este bine la departamentul de muzică.	1	1.4
Admirabilă.	1	1.4
Organizare peste medie.	1	1.4
Caut programe comune pentru studenții regizori și scenografi.	1	1.4
Cred că este important ca disciplinele predate să fie corelate în așa fel încât să poată fi integrate cât mai bine în procesul de creație pentru a se putea realiza, la sfârșit de semestru.	1	1.4
Cred că ponderea activităților studenților ar trebui să fie corelată mai bine interdisciplinar. Ca informațiile acumulate la o disciplină să îi folosească și să se folosească și la altele.	1	1.4
Eforturi laudabile.	1	1.4
Consider că este suficient, dar atât cât permite perioada de timp redusă a sistemului Bologna.	1	1.4
Coordonare mai puternică între disciplinele teoretice și cele practice.	1	1.4
În unele cazuri, utilitatea angajaților secretariatului față de studenți poate fi pusă pe seama unui neajuns.	1	1.4
Foarte bun.	3	4.2
Comunicare mai bună.	2	2.8
Mai mult spațiu alocat colaborării între specializări.	1	1.4
Mai multe ore practice.	1	1.4
Nu există.	6	8.4

Organizarea cursurilor, activităților și examenelor e foarte bună.	1	1.4
Ponderea mică a studiilor practice în comparație cu cele teoretice.	1	1.4
Refacerea paginii web.	1	1.4
Și organizarea e problematică, în sensul în care se suprapun cursuri, repetiții, activitățile de practică etc.; ponderea/ prioritizarea disciplinelor de specialitate e relativă.	1	1.4
Stagiile de practică vor reveni în situația normală și vor constitui o activitate necesară și adecvată studiilor.	1	1.4
Sunt discipline care se suprapun la nivelul conținutului, de ex. la Teatologie, Managementul proiectelor.	1	1.4
Ar fi necesară o mai bună coordonare a disciplinelor pentru a face mai transparent volumul de muncă al elevilor.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

7.2.13. Baza tehnico-materială – item 13

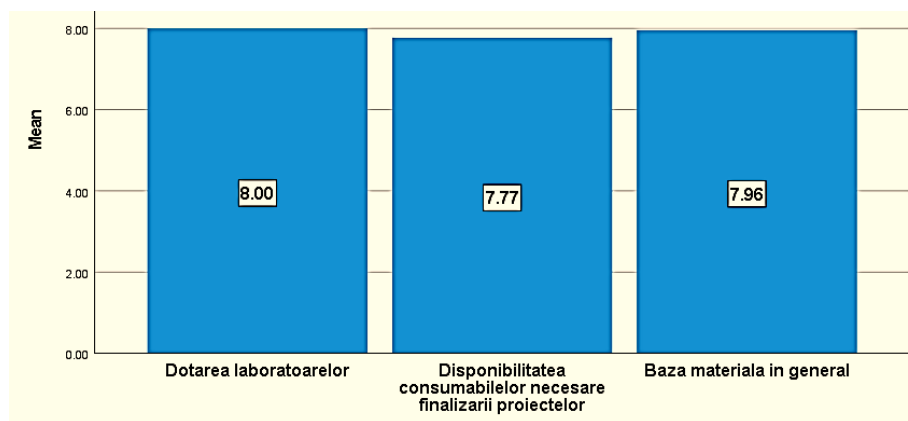


FIGURA 16. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate în general

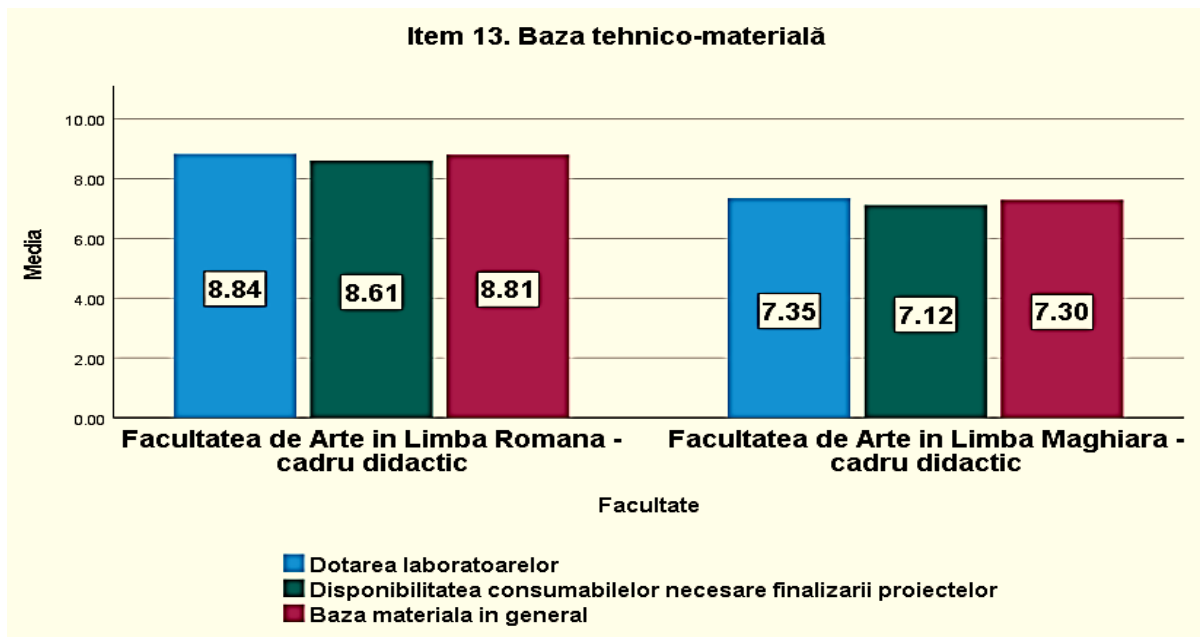


FIGURA 17. Nivelul de satisfacție privind baza tehnico-materială din universitate
– situația pe facultăți

7.2.14. Comentarii privind baza tehnico-materială – item 14

TABEL 10. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește baza tehnico-materială?

Valid	Frecvența	Procent
		37
–	2	2.7
Consider că sumele cheltuite pe consumabile sunt mici, poate că am putea lucra puțin la zona respectivă.	1	1.4
Calitatea instrumentelor (piane actuale) este foarte slabă, nu sunt întreținute în mod regulat, lipsește un studio (sunet) și un pian de concert.	1	1.4
Acesta este unul dintre cele mai atractive lucruri despre designul vizual.	1	1.4
Lipsa aerului condiționat în sălile de clasă.	1	1.4
Calitatea generală a echipamentelor tehnice și materiale.	1	1.4
Achiziționarea echipamentului necesar este recomandată de profesori.	1	1.4
Ar trebui îmbogățită baza tehnico-materială.	1	1.4
Parcul de echipamente necesar educației se extinde în funcție de nevoi.	1	1.4
Ceea ce este, nu e rău, dar absolut insuficient față de cifra de școlarizare foarte ambițioasă.	1	1.4
Excelentă.	1	1.4
Foarte bună, dar cu noi cerințe de dotare modernă la nivel scenic.	2	2.8
Înnoirea dotărilor tehnice al sălilor de curs practic.	1	1.4
Întotdeauna este loc de mai bine!	1	1.4
Satisfăcător	5	7.0
Ar trebui asigurată o bază financiară mai mare pentru crearea de spectacole.	1	1.4
Organizarea mai profesionistă a programului spectacolelor existente.		
Nu sunt.	6	8.4
Reflectoare mai multe la Studio 2.1., reînnoirea linoleumurilor care acoperă scena.	1	1.4
Internet slab.	1	1.4

Se poate îmbunătăți încă.	2	2.8
Studentii de la scenografie s-ar bucura de licențele unor programe precum cele de la Adobe.	1	1.4
Ar fi important să se creeze un studio radio.	1	1.4
Universitatea a susținut nevoile studenților și ale profesorilor.	1	1.4
Sunt săli mai bine dotate, din cauza profesorilor.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

7.2.15. Relevanța programelor de studii pentru piața muncii – item 15

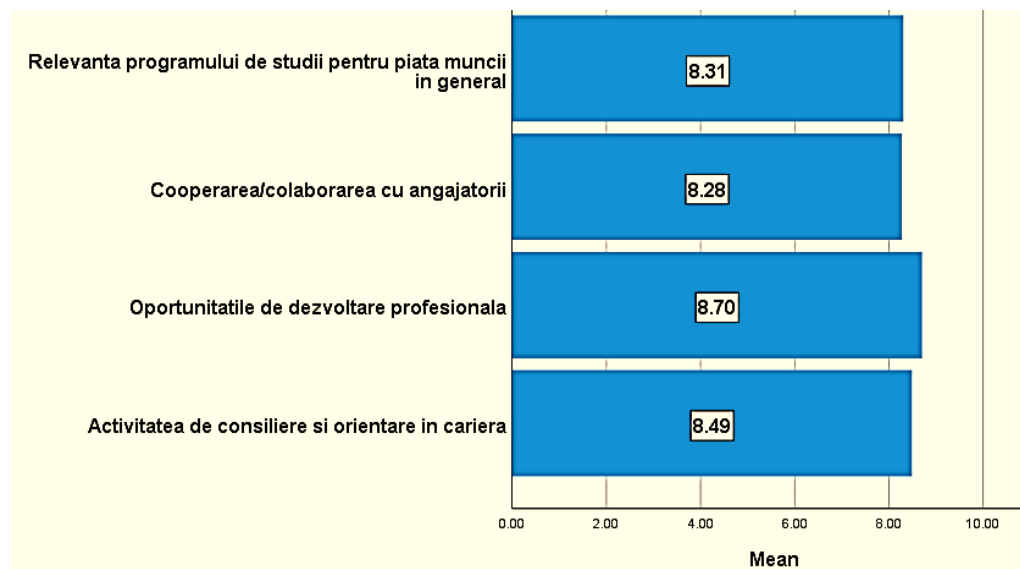


FIGURA 18. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii în general

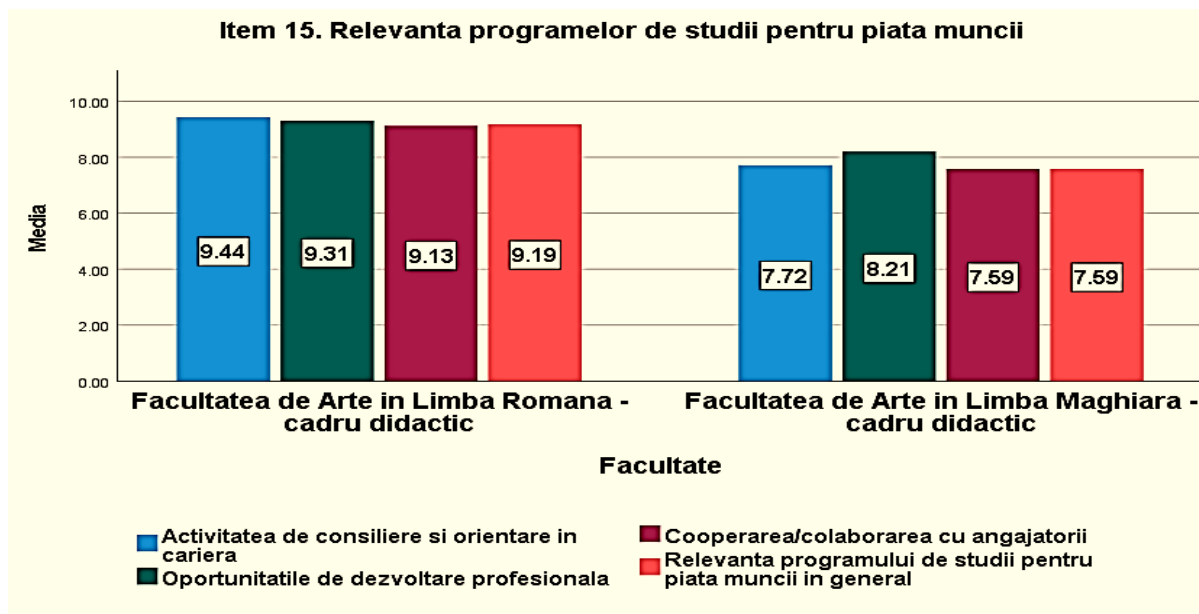


FIGURA 19. Nivelul de satisfacție privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii – situația pe facultăți

7.2.16. Comentarii privind relevanța programelor de studii pentru piața muncii – item 16

TABEL 11. Care sunt aspectele pe care le-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în ceea ce privește relevanța programelor de studii pentru piața muncii?

Valid	Frecvența	Procent
		41
-	2	2.7
Licența (design vizual) oferă cunoștințe într-o gamă largă de arte vizuale. Ca pregătire intermediară, capacitatea de a se modela în industria creativă și în artă.	1	1.4
Multitudinea de schimbări neașteptate din cauza covid19 nu oferă claritate.	1	1.4
Absolvenții de specialitate media au adesea nevoie de pregătire suplimentară sau de altă pregătire pentru a-și găsi locul pe „piața muncii”. Ar mai avea nevoie de o direcție mai specifică.	1	1.4
Lipsa participării potențialilor angajatori la examenele practice.	1	1.4
Instituțiile sunt în prezent supraaglomerate, iar găsirea unui loc de muncă este dificilă.	1	1.4
Bună absorbție pe piața muncii.	1	1.4
Colaborarea cu angajatorii poate fi îmbunătățită, aceștia din urmă punând la dispoziție oferta.	1	1.4
Tot mai greu.	1	1.4
Cooperare cu angajatorii.	1	1.4
Este un aspect care trebuie evaluat și îmbunătățit permanent.	1	1.4
Poate fi dezvoltat.	1	1.4
Metodele de predare nu acoperă cerințele actuale de pe piața muncii.	1	1.4
Întrucât vorbim de profesii destul de serioase, elevilor le este mai greu să-și găsească un loc. Poate că ar avea mai multe oportunități, de exemplu, într-un sistem de asistență, nu doar în teatrul din Târgu Mureș, ci și în alte teatre din Transilvania.	1	1.4

Pune un accent mai mare pe întâlnirea studenților absolvenți și a potențialilor angajatori.	1	1.4
Consider foarte importantă relația cu teatrele.	1	1.4
Nu există.	5	7.0
Încredere.	1	1.4
Proiectele desfășurate în atelierile de construcție a decorurilor sunt mai relevante decât cele de la planșetele de proiectare.	1	1.4
Redusă, ca în orice domeniu artistic.	1	1.4
Relația cu instituțiile teatrale din țară ar putea fi îmbunătățită.	1	1.4
Relativitatea momentului.	1	1.4
Specializările sunt prin definiție vocaționale și lucrative.	1	1.4
Studiile sunt adecvate meseriilor vocaționale.	1	1.4
Trebuie să îi ajutăm pe studenți să înțeleagă că o viață în mediul cultural nu este un concept abstract, efemer. Să îi pregătim pentru reușite și eșecuri, prin simulări de concursuri.	1	1.4
Trebuie să pregătim studenții, în mod real, pentru a reuși în piața muncii.		
Nu trebuie să idealizăm conceptul de artist, ci să îi pregătim concret atât pentru mediul privat, cât și pentru cel de stat?	1	1.4
Universitatea este pe deplin integrată pe piața muncii.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

**7.2.17. În ce măsură credeți că programul de studii pe care îl urmați vă ajută să vă dezvoltați următoarele...?
– item 17**

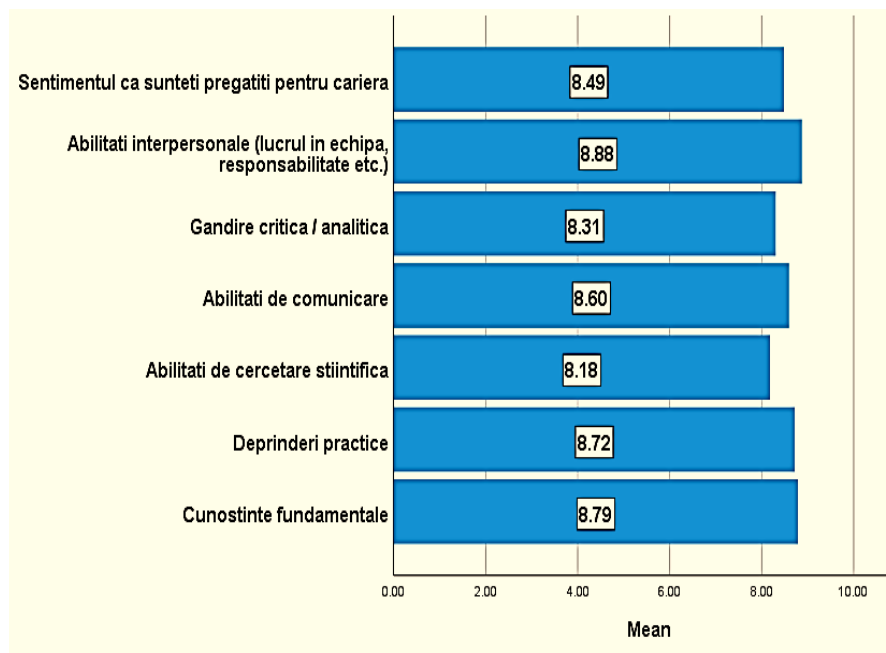


FIGURA 20. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi în general

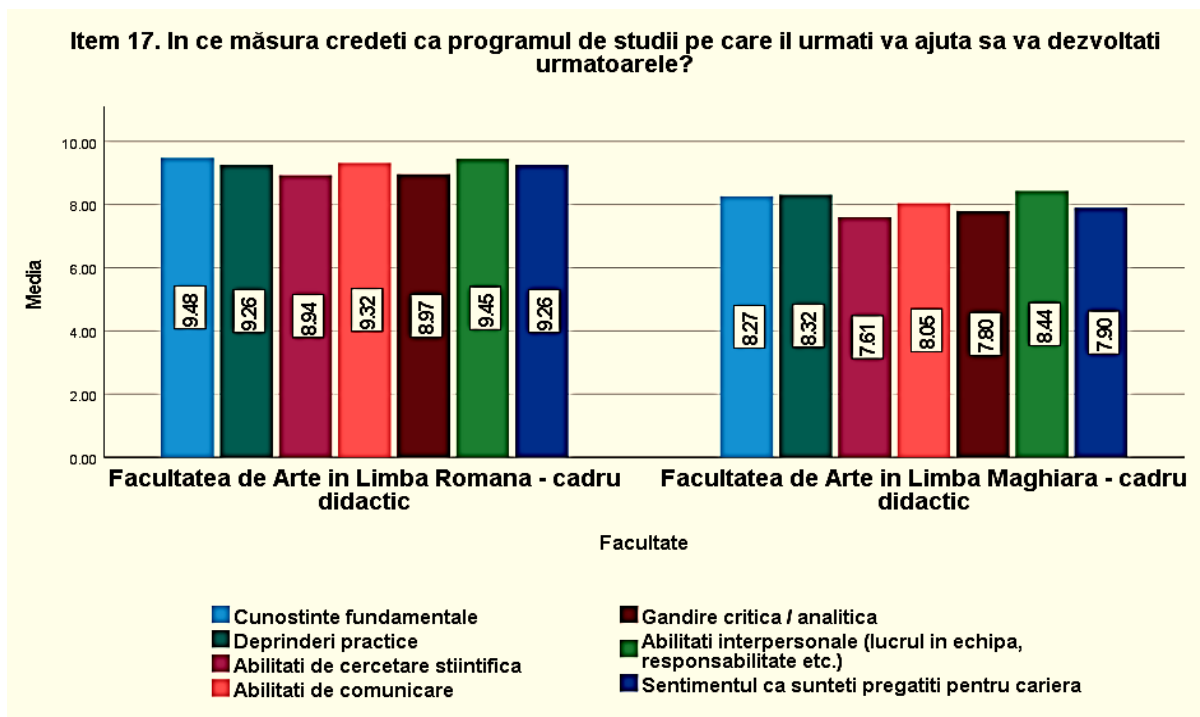


FIGURA 21. Nivelul de satisfacție privind măsura în care studenții cred că programul de studii îi ajută să-și dezvolte anumite capacități/deprinderi – situația pe facultăți

7.2.18. Comentarii suplimentare privind tematica evaluată – item 18

TABEL 12. Lista comentariilor suplimentare privind tematica evaluată

Valid	Frecvența	Procent
	46	63.0
-	3	4.1
Ridicarea nivelului de pregătire.	1	1.4
Consolidarea pregătirii pentru carieră pentru studenții absolvenți.	1	1.4
Angajatorii nu sunt contactați de universitate.	1	1.4
Practic, este peste medie, dar ar putea fi îmbunătățit prin creșterea așteptărilor legate de profesionalism la nivelul educației de calitate.	1	1.4
Bagajul de cunoștințe oferit este corespunzător. Asimilarea de către studenți poate fi diferită, în funcție de implicarea personală.	1	1.4
Cercetarea, gândirea critică sunt slab dezvoltate. Restul, acceptabil spre bine.	1	1.4
Crearea unor oportunități de profesionalizare a cadrelor didactice.	1	1.4
Cred că se consolidează echipe de creație.	1	1.4
Cred ca studenții ar trebui să fie mai bine informați despre greutățile pe care le vor întâmpina după absolvire.	1	1.4
Abilități practice.	1	1.4
Indulgența profesorilor dăunează programului de pregătire.	1	1.4
Liber la a încerca și a greși.	1	1.4
Lucrul în echipă trebuie experimentat.	1	1.4
Meseriile spectacolului sunt grav afectate de COVID și de lipsa unei perspective clare, atât pentru cadrele didactice, dar și pentru absolvenți.	1	1.4
Nu am comentarii.	6	8.4
Cred că există mai multe ateliere și asistență în cadrul instituțiilor religioase, unde ar primi sprijin concret pentru un proces de probă sau proces de producție etc.	1	1.4
Mai multe informații despre specificul teatrelor.	1	1.4

Vreau mai mult.	1	1.4
Universitatea reușește într-o măsură foarte mare să vină în întâmpinarea întregului set de cerințe pe care studenții le așteaptă pentru ca dezvoltarea lor, atât profesională, dar și umană să poată fi realizată.	1	1.4
TOTAL	73	100.0

7.2.19. Intențiile studenților privind continuarea studiilor – item 19

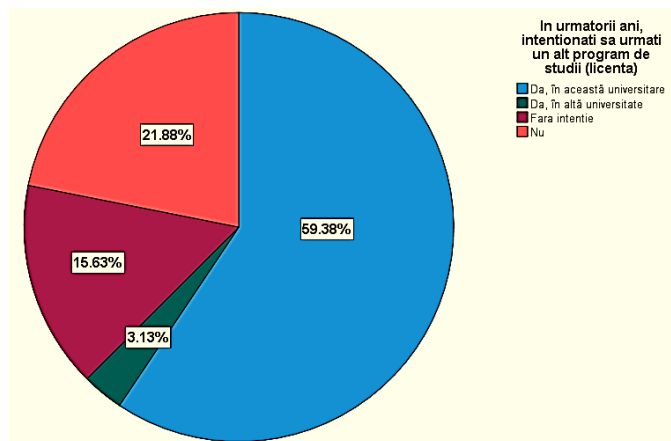


FIGURA 22. Înscrierea la alte specializări de la nivelul licență – FAR

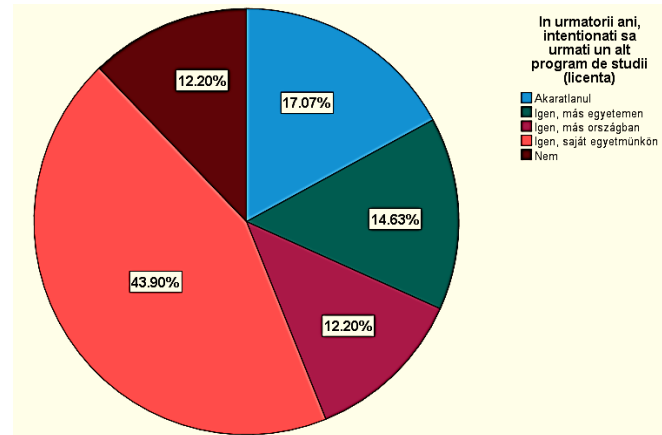


FIGURA 23. Înscrierea la alte specializări de la nivelul licență – FAM

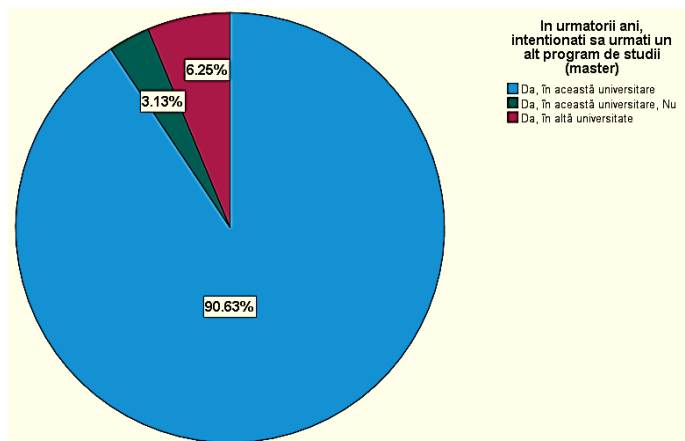


FIGURA 24. Înscrierea la alte specializări de la nivelul master – FAR

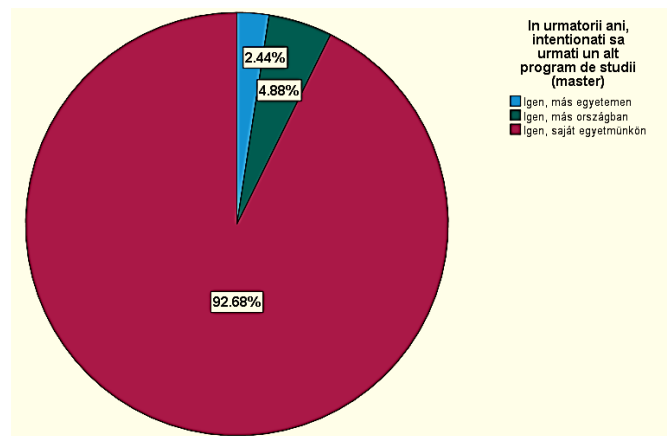


FIGURA 25. Înscrierea la alte specializări de la nivelul master – FAM

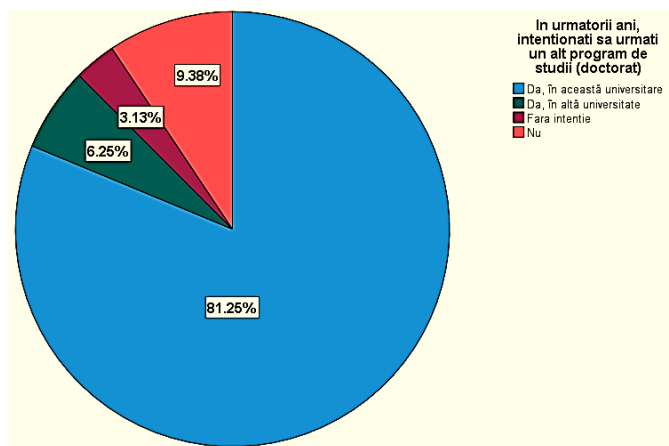


FIGURA 26. Înscrierea la alte specializări de la nivelul doctorat – FAR

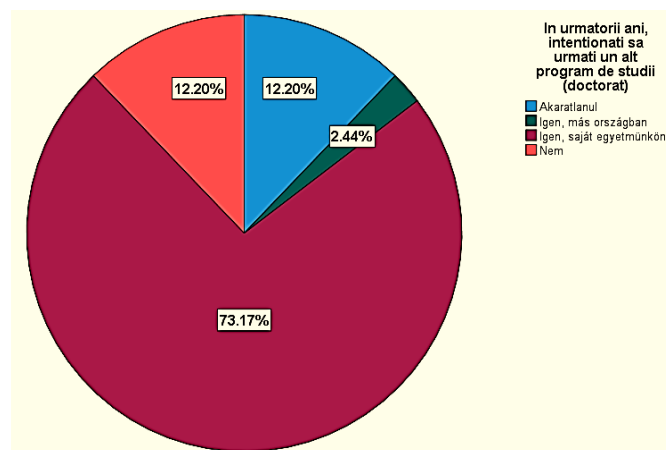


FIGURA 27. Înscrierea la alte specializări de la nivelul master – FAM

7.3. Analiza de putere

Înainte de demersul inferențial, pentru acuratețea cercetării, similar cu studiul realizat la nivelul studenților, se impune realizarea analizei de putere. În acest caz, analiza de putere a fost realizată înaintea aplicării chestionarului (*a priori*), pentru controla eficient parametrii de lucru. Procedura va fi realizată cu softul utilizat și în cercetarea anterioară, G*Power. La o mărime a efectului medie (0,5) și eroare alpha de 0,05, vom estima o putere a testului de 0,8, putere ce va corespunde unei erori de tip II cu o probabilitate de 0,2 și pe care o putem considera optimă.

Figurile 28 și 29 prezintă parametrii de *input* și *output*. Pentru parametrii introduși în analiza de putere, valorile din secvența de ieșire au fost:

Valoarea critică al lui „t” = 1.66; numărul gradelor de libertate (Grade de libertate) = 100

N1 = 51 volumul eșantionului – Facultatea de Arte în Limba Română

N2 = 51 volumul eșantionului – Facultatea de Arte în Limba Maghiară

Așadar, pentru a respinge cu încredere ipoteza de nul ar trebui să obținem o valoare a indicelui de comparație mai mare decât cea generată de *output* ($t=1.66$) și să selectăm pentru cele două eșantioane un număr egal sau mai mare decât 51. În analiza descriptivă se observă faptul că una dintre condiții nu a fost îndeplinită și s-a operat cu volume ale eșantioanelor mai mici decât 51 ($N1=41$, $N2=32$). Astfel, a fost realizată și o analiză de putere *post hoc* pentru a fi introduși noii parametrii de operare. În aceste condiții, la aceeași mărime a efectului, puterea testului a fost diminuată de la 0,80 la 0,67, la o valoare sub cea minim acceptată (Figura 30).

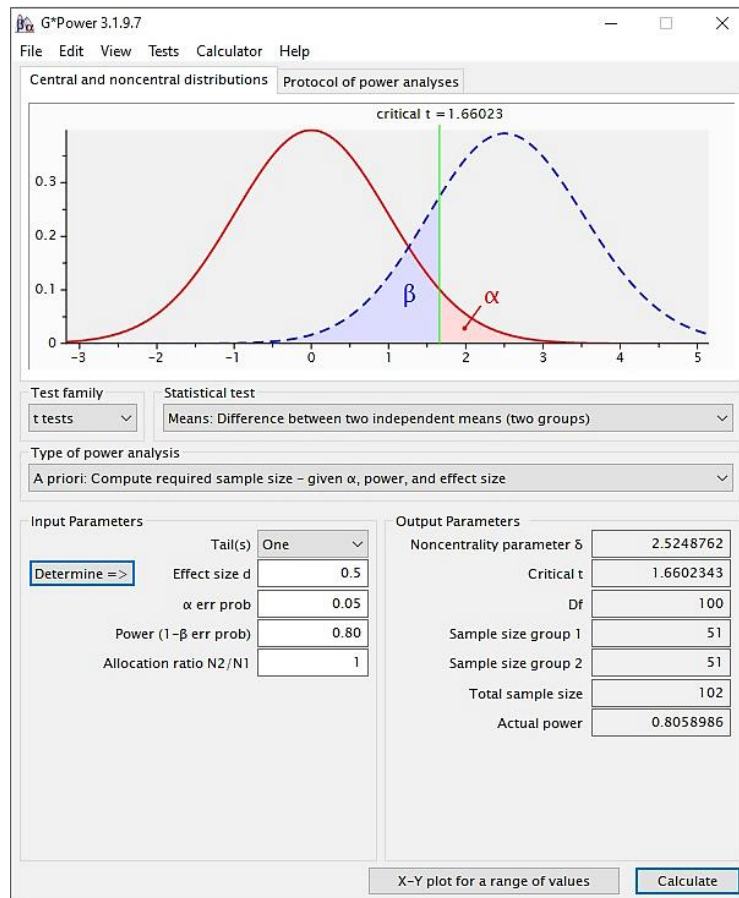


FIGURA 28. Analiza de putere. Distribuțiile centrale și noncentrale – a priori

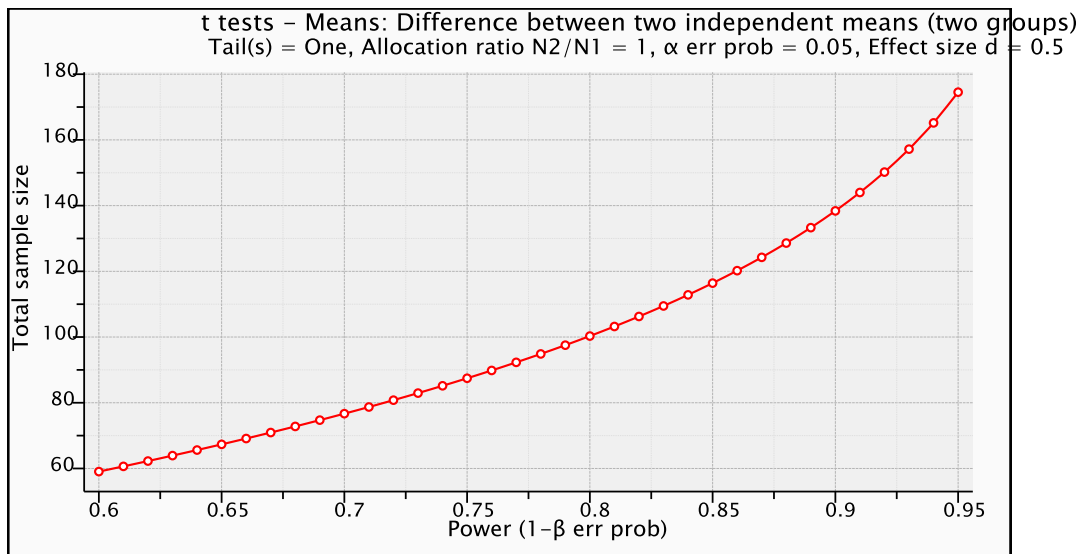


FIGURA 29. Analiza de putere. Variația puterii cercetării în funcție de parametrii fixați

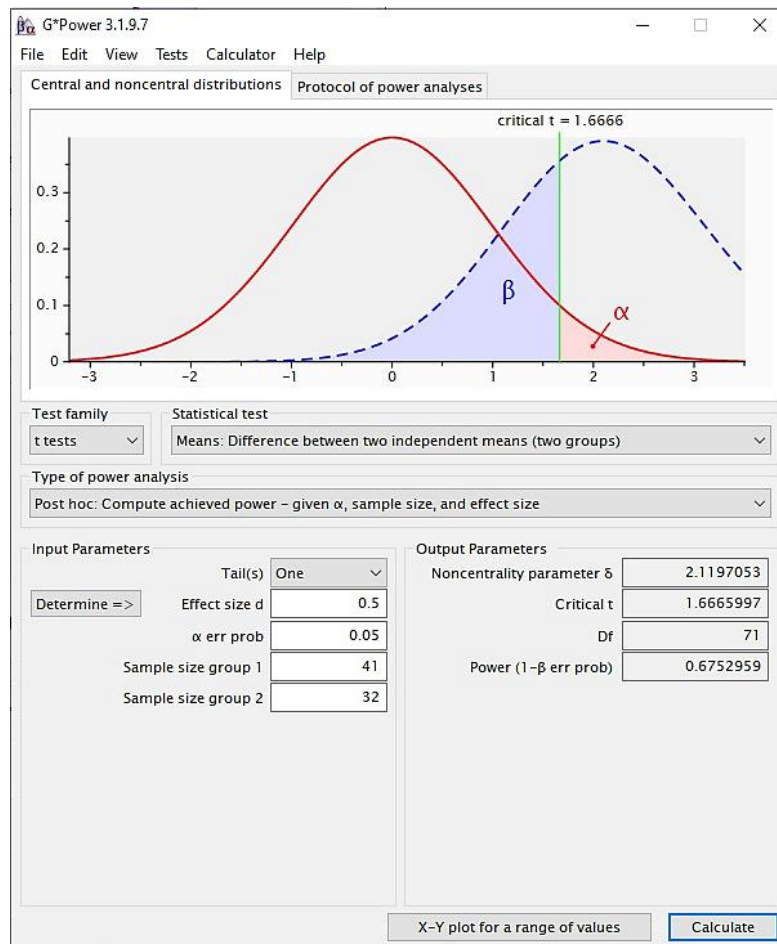


FIGURA 30. Analiza de putere. Distribuțiile centrale și noncentrale – *post hoc*

7.4. Analiza inferențială

Considerăm importantă această etapă a cercetării, deoarece au fost identificate valori distincte între mediile evaluărilor cadrelor didactice ce aparțin celor două facultăți. În cercetarea anterioară a fost constatat același fenomen, studenții de la Facultatea de Arte în Limba Română furnizând valori ale mediilor mai ridicate decât studenții de la Facultatea de Arte în Limba Maghiară. Au existat rezerve cu privire la interpretarea diferențelor constatate în demersul anterior, principalul motiv fiind acela al netraducerii chestionarului în limba maghiară, în condițiile în care o parte din studenți nu cunoșteau limba română. În acest studiu, pentru a evita apariția unor erori de validitate, chestionarul a fost tradus și în Limba Maghiară.

OBIECTIV. *Evaluarea diferențelor de percepție a cadrelor didactice referitoare la percepția nivelului de satisfacție a studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii în funcție de facultate (Facultatea de Arte în Limba Română și în Limba Maghiară).*

IPOTEZA. *Se presupune existența unor diferențe în rândul cadrelor didactice referitoare la nivelul de satisfacție a studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii în funcție de facultate (Facultatea de Arte în Limba Română și în Limba Maghiară). Unele paliere distincte ale paradigmelor culturale și educaționale sunt în măsură să explice diferențe în aprecierea aceluiași fenomen de satisfacție, fără a se putea vorbi de rezultate semnificativ diferite pentru cele două facultăți.*

Pentru verificarea ipotezei formulate vom utiliza indicii de comparație „t” pentru eșantioane independente. Vom prezenta în continuare tabelele ce conțin indicii de comparație și pragurile de semnificație corespunzătoare. Identic cu studiul anterior, vom prezenta valorile nesemnificative statistice în culoarea verde. Toate valorile semnificative ale indicelui de comparație care evidențiază diferențe semnificative între mediile aprecierilor cadrelor didactice sunt prezentate în culoarea roșie.

TABEL 13. Atmosfera din cadrul universității
– item 2

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Sentimentul de siguranță personală	Egalitatea varianțelor asumate	6.096	.016	3.108	71	.003	1.02973	.33131	.36912	1.69034
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.342	62.561	.001	1.02973	.30814	.41386	1.64559
Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară	Egalitatea varianțelor asumate	3.233	.076	2.294	70	.025	.73125	.31882	.09538	1.36712
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.481	54.908	.016	.73125	.29471	.14061	1.32189
Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber	Egalitatea varianțelor asumate	8.659	.004	4.893	71	.000	1.94817	.39815	1.15429	2.74205
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.316	58.416	.000	1.94817	.36646	1.21473	2.68162

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitățile extra-curriculare	Egalitatea varianțelor asumate	3.825	.054	3.587	71	.001	1.33841	.37317	.59434	2.08249
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.775						
Activitatea organizațiilor studențești	Egalitatea varianțelor asumate	1.074	.304	1.496	71	.139	.81631	.54576	-.27190	1.90453
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.518						
Atmosfera din universitate, în general	Egalitatea varianțelor asumate	2.218	.141	2.682	71	.009	1.00610	.37512	.25813	1.75407
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.780						

Nu au fost identificate diferențe semnificative: Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară ($t=1,496$; $p>0,05$).

TABEL 14. Facilitățile și infrastructura din universitate
– item 3

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenți cu dizabilități, studenți internaționali etc.)	Egalitatea varianțelor asumate	22.735	.000	4.319	68	.000	2.16667	.50166	1.16562	3.16771
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.836	51.180	.000	2.16667	.44805	1.26725	3.06609
Dotarea sălilor de curs	Egalitatea varianțelor asumate	11.209	.001	5.275	71	.000	1.97561	.37451	1.22886	2.72236
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.715	59.568	.000	1.97561	.34567	1.28406	2.66716
Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar	Egalitatea varianțelor asumate	10.282	.002	5.292	71	.000	1.98628	.37535	1.23786	2.73470
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.736	59.404	.000	1.98628	.34630	1.29343	2.67913
Dotarea bibliotecii universității	Egalitatea varianțelor asumate	.550	.461	3.348	71	.001	1.22027	.36453	.49342	1.94713
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.402	69.955	.001	1.22027	.35871	.50484	1.93571
Serviciile oferite de biblioteca universității	Egalitatea varianțelor asumate	2.894	.093	3.166	71	.002	1.22637	.38730	.45412	1.99862

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Funcționarea platformelor de tip e-learning	Egalitatea varianțelor neasumate			3.285	70.825	.002	1.22637	.37337	.48187	1.97088
	Egalitatea varianțelor asumate	18.468	.000	5.003	70	.000	2.35720	.47120	1.41742	3.29697
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.552	54.645	.000	2.35720	.42458	1.50620	3.20820
Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)	Egalitatea varianțelor asumate	31.731	.000	5.561	69	.000	2.87561	.51714	1.84395	3.90727
	Egalitatea varianțelor neasumate			6.285	52.776	.000	2.87561	.45753	1.95783	3.79339
Facilitățile administrative <i>online</i> (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)	Egalitatea varianțelor asumate	15.917	.000	5.232	69	.000	2.37581	.45412	1.46986	3.28176
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.801	49.576	.000	2.37581	.40956	1.55301	3.19861
Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	Egalitatea varianțelor asumate	19.002	.000	4.063	68	.000	1.82051	.44802	.92649	2.71453
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.381	56.032	.000	1.82051	.41556	.98806	2.65296

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Programele de inițiere/adaptare la viața universitară	Egalitatea varianțelor asumate	6.927	.010	3.926	69	.000	1.81371	.46196	.89213	2.73529
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.160	66.002	.000	1.81371	.43603	.94315	2.68427
Serviciile de cazare (*dacă locuiți în cămin)	Egalitatea varianțelor asumate	10.795	.002	4.586	47	.000	2.34118	.51049	1.31420	3.36815
	Egalitatea varianțelor neasumate			6.365	44.824	.000	2.34118	.36783	1.60026	3.08210
Serviciile de servire a mesei (*dacă frecvențați cantina universității)	Egalitatea varianțelor asumate	.022	.883	2.908	43	.006	2.92246	1.00495	.89578	4.94914
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.692	15.122	.017	2.92246	1.08578	.60980	5.23512
Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor	Egalitatea varianțelor asumate	13.789	.000	4.366	70	.000	1.82848	.41882	.99316	2.66380
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.778	59.908	.000	1.82848	.38271	1.06293	2.59404
Serviciile de consiliere și orientare în carieră	Egalitatea varianțelor asumate	8.974	.004	4.766	70	.000	1.95673	.41056	1.13789	2.77556

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori	Egalitatea varianțelor neasumate			5.293	54.388	.000	1.95673	.36970	1.21565	2.69780
	Egalitatea varianțelor asumate	12.197	.001	3.943	71	.000	1.69360	.42954	.83712	2.55007
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.241	62.368	.000	1.69360	.39930	.89550	2.49169
Serviciile de consiliere psihologică	Egalitatea varianțelor asumate	35.698	.000	5.781	68	.000	2.96875	.51349	1.94409	3.99341
	Egalitatea varianțelor neasumate			6.209	45.502	.000	2.96875	.47817	2.00597	3.93153
Serviciile de asistență medicală	Egalitatea varianțelor asumate	17.758	.000	4.830	66	.000	2.51105	.51985	1.47314	3.54897
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.254	60.393	.000	2.51105	.47795	1.55514	3.46696
Existența facilităților sportive	Egalitatea varianțelor asumate	11.154	.001	4.111	65	.000	2.81685	.68514	1.44853	4.18517
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.335	64.997	.000	2.81685	.64978	1.51916	4.11454

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Existența spațiilor comune de recreere	Egalitatea varianțelor asumate	12.855	.001	4.772	68	.000	2.86600	.60059	1.66755	4.06446
	Egalitatea varianțelor neasumate			5.056	62.699	.000	2.86600	.56690	1.73303	3.99898
Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți	Egalitatea varianțelor asumate	4.127	.046	3.453	69	.001	1.85203	.53631	.78212	2.92194
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.623	69.000	.001	1.85203	.51125	.83211	2.87196
Facilitățile și infrastructura universității, în general	Egalitatea varianțelor asumate	8.562	.005	5.646	71	.000	2.03049	.35962	1.31343	2.74754
	Egalitatea varianțelor neasumate			6.073	62.402	.000	2.03049	.33433	1.36226	2.69872

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemelor sunt semnificative.

TABEL 15. Activitatea de predare și învățare
– item 5

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor	Egalitatea varianțelor asumate	6.387	.014	3.688	70	.000	1.29375	.35077	.59415	1.99335
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.017	51.751	.000	1.29375	.32209	.64736	1.94014
Metodele și tehnicile de predare	Egalitatea varianțelor asumate	7.072	.010	2.900	70	.005	1.08125	.37284	.33764	1.82486
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.115	58.210	.003	1.08125	.34716	.38640	1.77610
Utilizarea TIC în procesul de predare	Egalitatea varianțelor asumate	4.845	.031	3.350	69	.001	1.48145	.44217	.59934	2.36357
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.491	68.645	.001	1.48145	.42433	.63485	2.32805
Respectarea conținutului fișei disciplinei	Egalitatea varianțelor asumate	12.757	.001	4.011	69	.000	1.62258	.40450	.81562	2.42954
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.467	47.752	.000	1.62258	.36324	.89215	2.35301

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii	Egalitatea varianțelor asumate	6.545	.013	2.225	70	.029	.69375	.31175	.07199	1.31551
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.424	51.695	.019	.69375	.28622	.11933	1.26817
Activitatea de îndrumare	Egalitatea varianțelor asumate	8.130	.006	2.108	70	.039	.61875	.29349	.03340	1.20410
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.270	57.075	.027	.61875	.27258	.07293	1.16457
Cunoștințele obținute în cadrul programului	Egalitatea varianțelor asumate	12.619	.001	3.234	70	.002	.97500	.30147	.37374	1.57626
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.537	49.757	.001	.97500	.27566	.42126	1.52874
Competențele obținute în cadrul programului	Egalitatea varianțelor asumate	8.629	.005	2.959	68	.004	.93797	.31698	.30544	1.57049
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.237	49.534	.002	.93797	.28973	.35590	1.52003
Participarea colegilor la prelegeri și seminarii	Egalitatea varianțelor asumate	4.316	.041	2.042	70	.045	.85000	.41623	.01985	1.68015

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitatea de predare în general	Egalitatea varianțelor neasumate			2.190	58.920	.033	.85000	.38818	.07323	1.62677
	Egalitatea varianțelor asumate	5.326	.024	2.803	69	.007	.80849	.28844	.23307	1.38391
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.974	58.476	.004	.80849	.27186	.26440	1.35259

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subitemilor sunt semnificative.

TABEL 16. Evaluarea și comunicarea –
item 7

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Claritatea criteriilor de evaluare	Egalitatea varianțelor asumate	6.040	.017	3.222	67	.002	1.32258	.41052	.50317	2.14199
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.385	61.648	.001	1.32258	.39074	.54141	2.10375

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Calitatea <i>feedback</i> -ului primit pentru lucrări/referate/proiecte	Egalitatea varianțelor asumate	3.597	.062	2.740	68	.008	1.05099	.38357	.28558	1.81640
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.848	62.803	.006	1.05099	.36898	.31360	1.78837
Promptitudinea <i>feedback</i> -ului	Egalitatea varianțelor asumate	7.232	.009	2.873	68	.005	1.09704	.38178	.33520	1.85888
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.053	51.627	.004	1.09704	.35935	.37583	1.81824
Obiectivitatea cadrelor didactice în notare	Egalitatea varianțelor asumate	5.539	.022	2.239	67	.029	.92445	.41295	.10019	1.74871
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.361	60.285	.021	.92445	.39162	.14117	1.70773
Comunicarea cadrelor didactice cu studenții	Egalitatea varianțelor asumate	8.683	.004	2.835	68	.006	1.12336	.39630	.33255	1.91416
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.998	54.185	.004	1.12336	.37470	.37219	1.87452

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Implicarea studenților în procesul de învățare și predare	Egalitatea varianțelor asumate	6.228	.015	1.528	70	.131	.58125	.38031	-.17726	1.33976
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.623	62.956	.110	.58125	.35820	-.13457	1.29707
Colegialitatea între studenți	Egalitatea varianțelor asumate	2.906	.093	1.329	70	.188	.40625	.30576	-.20357	1.01607
	Egalitatea varianțelor neasumate			1.374	69.558	.174	.40625	.29566	-.18349	.99599
Evaluarea și comunicarea în general	Egalitatea varianțelor asumate	5.828	.018	2.926	70	.005	1.09375	.37376	.34831	1.83919
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.119	61.479	.003	1.09375	.35070	.39260	1.79490

Nu au fost identificate diferențe semnificative: implicarea studenților în procesul de învățare și predare ($t=1,623$; $p>0,05$), colegialitatea între studenți ($t=1,329$; $p>0,05$)

TABEL 17. Resurse didactice
– item 9

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline	Egalitatea varianțelor asumate	2.302	.134	2.263	71	.027	.78735	.34799	.09347	1.48123
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.385						
Relevanța resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	4.830	.031	2.714	71	.008	.83232	.30664	.22089	1.44375
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.940						
Calitatea resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	4.750	.033	2.960	70	.004	.91875	.31036	.29976	1.53774
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.170						

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Actualitatea resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	4.005	.049	3.162	71	.002	1.09375	.34595	.40395	1.78355
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.395	62.975	.001	1.09375	.32212	.45003	1.73747
Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor	Egalitatea varianțelor asumate	5.492	.022	2.950	68	.004	1.20833	.40957	.39106	2.02561
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.111	67.461	.003	1.20833	.38840	.43319	1.98348
Materialele/ resursele didactice în general	Egalitatea varianțelor asumate	7.238	.009	2.505	71	.015	.81174	.32405	.16561	1.45787
	Egalitatea varianțelor neasumate			2.705	60.907	.009	.81174	.30009	.21165	1.41183

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemelor sunt semnificative.

TABEL 18. Organizarea
– item 11

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii	Egalitatea varianțelor asumate	13.824	.000	4.048	70	.000	1.65625	.40917	.84019	2.47231
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.459	46.299	.000	1.65625	.37141	.90877	2.40373
Orarul, succesiunea disciplinelor	Egalitatea varianțelor asumate	13.173	.001	4.042	70	.000	1.70625	.42212	.86435	2.54815
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.413	50.544	.000	1.70625	.38662	.92991	2.48259
Programarea sesiunilor de examinare	Egalitatea varianțelor asumate	7.961	.006	3.739	70	.000	1.21250	.32426	.56578	1.85922
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.073	51.622	.000	1.21250	.29766	.61509	1.80991
Ponderea alocată activităților de seminar/laborator	Egalitatea varianțelor asumate	7.083	.010	3.548	68	.001	1.31667	.37113	.57608	2.05725
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.938	54.433	.000	1.31667	.33438	.64641	1.98693

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor			Testul t pentru egalitatea mediilor					
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Ponderea alocată activităților de practică	Egalitatea varianțelor asumate	7.292	.009	2.832	70	.006	1.18750	.41938	.35107	2.02393
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.035	59.107	.004	1.18750	.39129	.40457	1.97043
Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii	Egalitatea varianțelor asumate	6.116	.016	3.582	70	.001	1.43750	.40127	.63720	2.23780
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.825	60.739	.000	1.43750	.37583	.68592	2.18908
Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului	Egalitatea varianțelor asumate	7.626	.007	3.341	70	.001	1.17500	.35167	.47362	1.87638
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.587	58.343	.001	1.17500	.32754	.51945	1.83055
Activitatea de secretariat	Egalitatea varianțelor asumate	18.067	.000	4.016	69	.000	1.22837	.30584	.61823	1.83851
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.381	44.461	.000	1.22837	.28040	.66342	1.79331

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Organizarea programului de studii în general	Egalitatea varianțelor asumate	10.749	.002	3.717	69	.000	1.34615	.36216	.62366	2.06864
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.999	51.570	.000	1.34615	.33666	.67047	2.02184

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemelor sunt semnificative.

TABEL 19. Organizarea
– item 13

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Dotarea laboratoarelor	Egalitatea varianțelor asumate	8.473	.005	3.892	71	.000	1.45351	.37346	.70885	2.19817
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.159	64.740	.000	1.45351	.34950	.75545	2.15156

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor	Egalitatea varianțelor asumate	2.895	.093	3.193	69	.002	1.48790	.46604	.55818	2.41762
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.323	68.737	.001	1.48790	.44777	.59457	2.38124
Baza materială în general	Egalitatea varianțelor asumate	1.803	.184	3.715	70	.000	1.48125	.39875	.68597	2.27653
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.786	69.781	.000	1.48125	.39124	.70090	2.26160

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subtemelor sunt semnificative.

TABEL 20. Relevanța pentru piața muncii
– item 15

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Activitatea de consiliere și orientare în carieră	Egalitatea varianțelor asumate	13.691	.000	4.216	70	.000	1.68750	.40026	.88920	2.48580
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.591	51.789	.000	1.68750	.36756	.94987	2.42513
Oportunitățile de dezvoltare profesională	Egalitatea varianțelor asumate	7.527	.008	3.176	71	.002	1.06860	.33644	.39776	1.73943
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.414	62.680	.001	1.06860	.31302	.44302	1.69417
Cooperarea/colaborarea cu angajatorii	Egalitatea varianțelor asumate	15.573	.000	3.685	70	.000	1.52500	.41381	.69968	2.35032
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.952	58.863	.000	1.52500	.38587	.75283	2.29717
Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general	Egalitatea varianțelor asumate	3.595	.062	3.664	71	.000	1.57774	.43063	.71910	2.43639
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.871	68.028	.000	1.57774	.40761	.76438	2.39111

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subitemilor sunt semnificative.

TABEL 21. Cât de mult credeți că satisface universitatea nevoile studenților privind următoarele aspecte?
– item 17

Testul t pentru eşantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Cunoștințe fundamentale	Egalitatea varianțelor asumate	8.374	.005	3.616	71	.001	1.23171	.34062	.55253	1.91088
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.962	54.793	.000	1.23171	.31088	.60864	1.85478
Deprinderi practice	Egalitatea varianțelor asumate	6.359	.014	2.837	71	.006	.96418	.33981	.28662	1.64174
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.043	63.470	.003	.96418	.31684	.33111	1.59724
Abilități de cercetare științifică	Egalitatea varianțelor asumate	8.722	.004	3.393	71	.001	1.35899	.40054	.56033	2.15766
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.648	62.526	.001	1.35899	.37251	.61449	2.10350
Abilități de comunicare	Egalitatea varianțelor asumate	4.824	.031	3.788	71	.000	1.29497	.34185	.61334	1.97660
	Egalitatea varianțelor neasumate			4.091	60.815	.000	1.29497	.31651	.66204	1.92790

Testul t pentru eșantioane independente		Testul Levene pentru egalitatea varianțelor		Testul t pentru egalitatea mediilor						
		F	Prag de semnificație	t	Grade de libertate	Prag de semnificație	Diferența dintre medii	Eroarea standard a diferențelor	95% Intervalul de încredere a diferențelor	
									Inferior	Superior
Gândire critică/ analitică	Egalitatea varianțelor asumate	4.341	.041	3.178	71	.002	1.19512	.37604	.44533	1.94492
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.378	66.399	.001	1.19512	.35378	.48886	1.90139
Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)	Egalitatea varianțelor asumate	2.756	.101	3.414	71	.001	1.02973	.30159	.42837	1.63108
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.708	58.620	.000	1.02973	.27773	.47392	1.58553
Sentimentul că sunteți pregătiți pentru cariera	Egalitatea varianțelor asumate	4.205	.044	3.597	70	.001	1.35563	.37691	.60390	2.10735
	Egalitatea varianțelor neasumate			3.928	60.638	.000	1.35563	.34513	.66542	2.04583

Valorile indicilor de comparație t în cazul tuturor subitemilor sunt semnificative.

VIII. Concluzii

Actorii educaționali, cadrele didactice și studenții, în dinamica interacțiunilor dintre aceștia, generează și întrețin un tip de climat educațional care reprezintă motorul experiențelor psihoemoționale individuale. Calitatea acestor experiențe psiho-emoționale individuale depinde de cadrul general existent, așa cum cadrul general existent, climatul educațional, depinde de suma experiențelor individuale. Începând cu anii 1920 și 1930, L. S. Vîgotski, prin *Teoria învățării sociale*, demonstrează că învățarea nu poate să excludă contextul social și tot ceea ce reprezintă dezvoltarea unui copil, adolescent și apoi tânăr depinde de mediul social la care acesta a fost expus. Cercetările din domeniul climatului educațional au rădăcini în modelul tranzacțional bioecologic, model conform căruia schimbarea, modelarea, dezvoltarea elevului/studentului depind de forțele biologice, sociale și psihologice ale binomului individ/context social (Bronfenbrenner, 1992; Sameroff, 2006). Utilizând acest model, se poate afirma că, pe măsură ce elevul sau studentul interacționează cu colegii, cu profesorii și cu alte elemente ale contextului educațional furnizate de ecologia instituțională, se modelează în timp, irevocabil, atât mediul, cât și indivizii aflați în sistem (în principal elevi/studenți și profesori). Așadar, modelul poate fi conceptualizat corect din punct de vedere funcțional ca structură proces-persoană-context-timp. Calitatea produsului educațional ce poate fi evidențiată în performanța studenților – performanță ce poate fi demonstrată prin competențele declarative și procedurale achiziționate, prin abilitățile și deprinderile specifice profesiei și prin competențele transversale transmise în cadrul procesului educațional, depinde în mare măsură de calitatea interacțiunilor dintre actorii educaționali, de cât de bine aceștia se cunosc între ei și se valorizează reciproc. Cu cât mediul educațional oferă mai mult sprijin, cu cât cadrele didactice și personalul administrativ cunosc mai bine și sunt mai atenți la satisfacerea expectanțelor studenților, cu atât calitatea serviciilor educaționale este mai ridicată, cu atât politicile educaționale pot fi corelate mai puternic cu nevoile pieței muncii și vor satisface mai mult nevoile acestora. Efectele

unui astfel de climat educațional nu se regăsesc doar la nivelul instituției de învățământ interesate, ci ele vor fi diseminate în exterior, spre cei care formează cercul social al fiecărui student. În acest cerc social se află familia studentului și prietenii apropiați, dar și tineri de vârstă mai mică cu care aceștia interacționează (elevii de liceu) și care, o parte, vor dori să urmeze același traseu educațional. Elevii de liceu cu aceeași orientare vocațională în construcția propriului scenariu prospectiv vor adăuga, pe lângă imaginile reprezentând proiecțiile lor ca viitori profesioniști, și imagini reprezentând modelele țintă formate din studenții, profesorii și instituția de învățământ superior cu care s-a realizat o interacțiune de calitate. Rețetele de succes reprezentate de colaborările studenților cu instituțiile angajatoare, cu profesioniștii în domeniu, vor completa scenariul viitor al carierei realizat de elevi. Desigur, din acest scenariu nu trebuie excluși foștii studenți, care devin cei mai buni ambasadori ai instituției absolvite și care vor promova sau nu calea/traseul urmat de ei. Discutăm aici și de profesioniștii de pe piața muncii, dar și de foștii studenți deveniți la rândul lor cadre didactice și care interacționează direct cu elevii în cauză. Astfel, se pot justifica, în cea mai mare parte, răspunsurile studenților evidențiate în studiul anterior la întrebarea: *Care sunt cele mai importante trei motive care au stat la baza alegerii universității pe care să o urmați?*

1. 68,31% dorința personală – proiecția ca viitor profesionist (artist);
2. 39,44% prestigiul universității – imaginile mentale model;
3. 24,65% oportunitățile de angajare;
4. 24,65% recomandările profesorilor din liceu – rețetele de succes.

Trecând în revistă rezultatele furnizate de studenți și cadre didactice, se observă similitudini în ceea ce privește interpretarea fenomenului investigat. Există la foarte multe componente investigate (tabel 22 și 23) scoruri identice sau foarte apropiate oferite de actorii educaționali. Împreună cu argumentele furnizate anterior (teoria învățării sociale, modelul tranzacțional bioecologic), credem că perspectiva constructivistă a învățării furnizează alte argumente în favoarea acestor similarități în apreciere. Din perspectiva abordării constructiviste a învățării, elevii/studenții „interpretează informația în funcție de realitatea personală și învață prin observație, descoperire și interpretare – procese care se

finalizează cu personalizarea informațiilor“ (Botgros, 2015, pp. 18, 19). Această teorie a învățării se cristalizează în jurul următoarelor repere:

1. învățarea este o construcție mentală intrinsecă;
2. interpretarea este personală;
3. învățarea este activă;
4. învățarea presupune colaborare;
5. învățarea este contextuală.

Așadar, reprezentarea internă și interpretarea personală a realității se realizează prin implicarea activă a elevului/studentului în activitățile educaționale, se bazează pe confruntarea propriilor viziuni cu ale celorlalți, depinde de realitățile interpersonale și de comunicarea eficientă și este influențată de mediul clasei, de contextul educațional (Botgros, 2015).

Climatul educațional, consecință a experiențelor psihologice constante, de zi cu zi, ale actorilor educaționali (Cohen, McCabe, Michelli și Pickeral, 2009, apud Romero și O'Malley, 2020) este cel care generează modul de apreciere a nivelului satisfacției la cele două facultăți, atât în rândul studenților, cât și pentru cadrele didactice. Aprecierea diferită a serviciilor oferite de universitate și a calității programelor de studii se structurează în baza unor paradigme diferite de interpretare a realității. Așadar, la Facultatea de Arte în Limba Română se constată o tendință de interpretare pozitivistă a realității, o tendință mai permisivă și care furnizează o eroare de generozitate și, pe de altă parte, la Facultatea de Arte în Limba Maghiară, o tendință mai puțin permisivă, criticistă și care furnizează valori mai scăzute. Această diferență de paradigmă se observă la toți itemii investigații (tabel 23).

TABEL 22. Valorile medii furnizate de studenți și cadre didactice la nivel de universitate

Itemi	Subitemi	Media generală Universitate studenți	Media generală Universitate cadre didactice
2	Sentimentul de siguranță personală	8.96	8.95
	Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară	8.31	8.67
	Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber	7.28	7.57
	Activitățile extracurriculare	7.35	7.68
	Activitatea organizațiilor studențești	6.95	7.12
	Atmosfera din universitate, în general	8.40	8.58
3	Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenți cu dizabilități, studenți internaționali etc.)	7.76	7.17
	Dotarea sălilor de curs	8.13	7.43
	Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar	7.95	7.20
	Dotarea bibliotecii universității	8.47	8.06
	Serviciile oferite de biblioteca universității	8.57	8.20
	Funcționarea platformelor de tip e-learning	7.60	7.20
	Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)	7.55	6.37
	Facilitățile administrative <i>online</i> (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)	7.31	7.23
	Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	7.11	7.40
	Programele de inițiere/adaptare la viața universitară	7.79	7.37
	Serviciile de cazare (*dacă locuiți în cămin)	6.30	7.49
	Serviciile de servire a mesei (*dacă frecvențați cantina universității)	4.50	4.29
	Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor	8.2	7.54
	Serviciile de consiliere și orientare în carieră	7.57	7.60
	Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori	7.56	7.46
	Serviciile de consiliere psihologică	7.27	6.71
Serviciile de asistență medicală	6.22	6.89	
Existența facilităților sportive	6.28	5.40	

Itemii	Subitemii	Media generală Universitate studenți	Media generală Universitate cadre didactice
5	Existența spațiilor comune de recreere	7.01	5.63
	Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți	6.96	6.66
	Facilitățile și infrastructura universității, în general	7.71	7.49
	Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor	8.58	8.69
	Metodele și tehnicile de predare	8.51	8.63
	Utilizarea TIC în procesul de predare	8.02	8.04
	Respectarea conținutului fișei disciplinei	8.52	8.47
	Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii	8.98	9.04
	Activitatea de îndrumare	8.65	8.99
	Cunoștințele obținute în cadrul programului	8.72	8.82
	Competențele obținute în cadrul programului	8.73	8.78
	Participarea colegilor la prelegeri și seminarii	8.48	8.25
	Activitatea de predare în general	8.49	8.79
7	Claritatea criteriilor de evaluare	8.28	8.57
	Calitatea <i>feedback</i> -ului primit pentru lucrări/referate/proiecte	8.52	8.54
	Promptitudinea <i>feedback</i> -ului	8.54	8.66
	Obiectivitatea cadrelor didactice în notare	8.54	8.63
	Comunicarea cadrelor didactice cu studenții	8.48	8.61
	Implicarea studenților în procesul de învățare și predare	8.48	8.30
	Colegialitatea între studenți	8.59	8.79
Evaluarea și comunicarea în general	8.49	8.58	
9	Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline	8.56	8.59
	Relevanța resurselor	8.58	8.68
	Calitatea resurselor	8.69	8.71
	Actualitatea resurselor	8.70	8.49
	Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor	7.96	8.14
	Materialele/resursele didactice în general	8.47	8.59

Itemi	Subitemi	Media generală Universitate studenți	Media generală Universitate cadre didactice
11	Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii	8.41	8.62
	Orarul, succesiunea disciplinelor	8.30	8.60
	Programarea sesiunilor de examinare	8.51	9.04
	Pondere alocată activităților de seminar/laborator	8.64	8.72
	Pondere alocată activităților de practică	8.46	8.56
	Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii	8.62	8.44
	Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului	8.41	8.72
	Activitatea de secretariat	7.44	9.15
	Organizarea programului de studii în general	8.48	8.78
13	Dotarea laboratoarelor	8.49	8.00
	Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor	8.42	7.77
	Baza materială în general	8.61	7.96
15	Activitatea de consiliere și orientare în carieră	8.26	8.49
	Oportunitățile de dezvoltare profesională	8.54	8.70
	Cooperarea/colaborarea cu angajatorii	8.17	8.28
	Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general	8.26	8.31
17	Cunoștințe fundamentale	8.93	8.79
	Deprinderi practice	8.72	8.72
	Abilități de cercetare științifică	8.55	8.18
	Abilități de comunicare	9.01	8.60
	Gândire critică / analitică	8.80	8.31
	Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)	9.04	8.88
	Sentimentul că sunteți pregătiți pentru carieră	8.19	8.49

TABEL 23. Valorile medii furnizate de studenți și cadre didactice în funcție de facultate

Itemi	Subitemi	FAR	FAR	FAM	FAM
		(Facultatea de Arte în Limba Română) Studenți	(Facultatea de Arte în Limba Română) Cadre didactice	(Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Studenți	(Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Cadre didactice
2	Sentimentul de siguranță personală	9.36	9.47	8.63	8.40
	Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară	8.57	9.41	8.10	8.67
	Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber	7.89	8.87	6.75	6.90
	Activitățile extracurriculare	7.88	8.88	6.92	7.53
	Activitatea organizațiilor studențești	7.59	7.72	6.42	6.82
	Atmosfera din universitate, în general	8.56	9.25	8.27	8.20
3	Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenți cu dizabilități, studenți internaționali etc.)	8.73	9.71	6.88	6.54
	Dotarea sălilor de curs	8.86	9.43	7.47	6.93
	Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar	8.74	9.00	7.24	6.75
	Dotarea bibliotecii universității	8.86	9.71	8.11	7.64
	Serviciile oferite de biblioteca universității	9.04	10.00	8.15	7.75
	Funcționarea platformelor de tip e-learning	8.83	9.71	6.47	6.57
	Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)	8.54	9.29	6.61	5.64
	Facilitățile administrative <i>online</i> (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)	8.52	9.57	6.12	6.64
	Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității	8.67	9.57	5.63	6.86
	Programele de inițiere/adaptare la viața universitară	8.50	9.43	7.09	6.86
	Serviciile de cazare (<i>*dacă locuiți în cămin</i>)	8.02	9.57	4.82	6.96
	Serviciile de servire a mesei (<i>*dacă frecvențați cantina universității</i>)	6.53	8.14	2.94	3.32

Itemii	Subitemii	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română) Studenti	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română) Cadre didactice	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Studenti	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Cadre didactice
	Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor	8.64	9.29	7.87	7.11
	Serviciile de consiliere și orientare în carieră	8.26	10.00	6.98	7.00
	Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori	7.97	9.71	7.16	6.89
	Serviciile de consiliere psihologică	8.48	9.86	6.00	5.93
	Serviciile de asistență medicală	7.86	9.57	4.78	6.21
	Existența facilităților sportive	7.86	9.00	5.00	4.50
	Existența spațiilor comune de recreere	8.58	9.29	5.58	4.71
	Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți	7.97	9.14	6.09	6.04
	Facilitățile și infrastructura universității, în general	8.70	9.71	6.85	6.93
	Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor	9.20	9.37	7.96	8.16
	Metodele și tehnicile de predare	9.00	9.20	8.03	8.18
	Utilizarea TIC în procesul de predare	8.86	8.80	7.16	7.45
	Respectarea conținutului fișei disciplinei	9.04	9.33	7.92	7.79
5	Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii	9.22	9.47	8.75	8.71
	Activitatea de îndrumare	9.16	9.33	8.10	8.71
	Cunoștințele obținute în cadrul programului	9.10	9.40	8.31	8.37
	Competențele obținute în cadrul programului	9.18	9.33	8.27	8.34
	Participarea colegilor la prelegeri și seminarii	8.83	8.77	8.12	7.84
	Activitatea de predare în general	9.04	9.23	7.91	8.45
7	Claritatea criteriilor de evaluare	8.76	9.30	7.80	7.97
	Calitatea <i>feedback</i> -ului primit pentru lucrări/referate/proiecte	9.10	9.10	7.91	8.08
	Promptitudinea <i>feedback</i> -ului	9.21	9.23	7.84	8.19

Itemi	Subitemi	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română) Studenți	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română) Cadre didactice	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Studenți	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Cadre didactice
	Obiectivitatea cadrelor didactice în notare	9.26	9.13	7.85	8.22
	Comunicarea cadrelor didactice cu studenții	9.22	9.23	7.72	8.11
	Implicarea studenților în procesul de învățare și predare	9.08	8.63	7.83	8.03
	Colegialitatea între studenți	9.14	9.03	8.02	8.59
	Evaluarea și comunicarea în general	9.20	9.20	7.76	8.08
9	Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline	9.20	9.07	7.90	8.23
	Relevanța resurselor	9.26	9.17	7.90	8.31
	Calitatea resurselor	9.33	9.23	8.06	8.31
	Actualitatea resurselor	9.09	9.17	8.30	7.97
	Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor	8.76	8.83	7.10	7.62
	Materialele/resursele didactice în general	9.14	9.10	7.81	8.21
11	Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii	9.22	9.60	7.53	7.84
	Orarul, succesiunea disciplinelor	8.91	9.57	7.67	7.84
	Programarea sesiunilor de examinare	8.93	9.77	8.07	8.47
	Ponderea alocată activităților de seminar/ laborator	9.15	9.47	8.09	8.13
	Ponderea alocată activităților de practică	8.70	9.27	8.21	8.00
	Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii	8.97	9.27	8.23	7.79
	Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului	8.95	9.43	7.77	8.16
	Activitatea de secretariat	9.18	9.87	5.69	8.58
Organizarea programului de studii în general	9.22	9.57	7.71	8.16	

Itemi	Subitemi	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română) Studenti	FAR (Facultatea de Arte în Limba Română) Cadre didactice	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Studenti	FAM (Facultatea de Arte în Limba Maghiară) Cadre didactice
13	Dotarea laboratoarelor	9.16	8.84	7.73	7.35
	Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor	9.09	8.61	7.67	7.12
	Baza materială în general	9.16	8.81	7.97	7.30
15	Activitatea de consiliere și orientare în carieră	9.02	9.44	7.51	7.72
	Oportunitățile de dezvoltare profesională	9.04	9.31	8.04	8.21
	Cooperarea/colaborarea cu angajatorii	8.72	9.13	7.66	7.59
	Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general	8.82	9.19	7.73	7.59
17	Cunoștințe fundamentale	9.42	9.48	8.39	8.27
	Deprinderi practice	9.02	9.26	8.40	8.32
	Abilități de cercetare științifică	9.30	8.94	7.75	7.61
	Abilități de comunicare	9.40	9.32	8.59	8.05
	Gândire critică / analitică	9.20	8.97	8.38	7.80
	Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)	9.20	9.45	8.88	8.44
	Sentimentul că sunteți pregătiți pentru carieră	8.75	9.26	7.62	7.90

În conținutul chestionarului, alături de itemii ale căror rezultate au fost prelucrate și interpretate anterior, există un număr de 8 itemi deschiși. Aceștia au permis respondenților să exprime opinii sub forma unor enunțuri, enunțuri care reprezintă soluțiile de îmbunătățire/optimizare a activităților derulate în universitate. Prezentăm în continuare principalele reperi:

1. Din perspectiva itemului 4 (infrastructura din universitate), comunicarea și dotările IT sunt cele mai importante aspecte care ar trebui îmbunătățite. Cu frecvență ridicată apare și nevoia de a îmbunătăți vizibilitatea, activitatea de marketing, PR și promovare instituțională. Este exprima-

tă frecvent nevoia de dezvoltare a infrastructurii prin crearea unui spațiu de servire a mesei, amenajarea spațiilor de recreere și a celor referitoare la cazare.

2. Propunerile pentru optimizarea activității de predare-învățare sunt foarte diverse (item 6). Există numeroase recomandări cu privire la îmbunătățirea calității educaționale: actualizarea fișelor de disciplină, creșterea randamentului, „elasticitate” în abordarea programei, „democratizarea actului instructiv-educativ”, cadre didactice noi, intensificarea orelor de specialitate, modernizarea tehnicilor de predare și motivarea corespunzătoare a studenților.
3. Din analiza itemului 8 se observă faptul că există aprecieri pozitive privind comunicarea și evaluarea, dar și foarte multe propuneri pentru îmbunătățirea acestor aspecte: „Atâta timp cât comunicăm deschis, sincer și clar cu studenții, toate informațiile pot fi asimilate cu succes”, „este de datoria noastră să facem în așa fel încât studentul să nu se simtă jenat să ceară informații suplimentare”, „evaluarea și comunicarea s-au realizat în condiții bune, chiar dacă perioada de stres covid este încă activă”, „se realizează la un nivel foarte bun”, „cred că evaluarea și comunicarea e problematică, în sensul în care descurajează dorința studenților de a progresa”, „din nou, inegal: cursuri unde se obține 10 extrem de ușor, alături de altele care evaluează obiectiv”.
4. În cazul itemului 10 (resursele didactice) aprecierile sunt în principal pozitive: „cred că sunt la un nivel bun spre foarte bun, „excelente”, „foarte bune!”, „sunt relevante, actuale și la dispoziția tuturor studenților mei”. Există și sugestii referitoare la îmbunătățirea acestor aspecte: „cred că ar trebui să căutăm și să oferim sugestii de cărți de specialitate”, „Existența unei librării *online*. Librărie care să conțină și cărți în alte limbi de circulație internațională”, „La ora actuală, biblioteca UAT deține prea puține cărți de actualitate în domeniul muzicii. Totodată este necesară facilitarea accesului studenților la baze de date internaționale – Oxford Jo”, „Teatrul Studio și Teatrul 2.1 ar trebui să poată lansa proiecte individuale”.
5. Aprecierile în cazul itemilor 12, 14, 16 și 18 (Organizarea, Baza tehnico-materială, și Relevanța programelor pe piața muncii) sunt pozitive, majoritatea cadrelor didactice fiind mulțumite de aceste aspecte. Totuși, există aspecte care sunt apreciate ca fiind posibil de îmbunătățit: „mai mult spațiu alocat colaborării între specializări”, „ponderea mică a studiilor practice în comparație cu cele teoretice”, „sunt discipline care se suprapun la nivelul conținutului”, „întot-

deauna este loc de mai bine!”, „Colaborarea cu angajatorii poate fi îmbunătățită”, „Metodele de predare nu acoperă cerințele actuale de pe piața muncii”.

6. Comentariile înregistrate în cadrul itemului 18, similar cu ceea ce a fost înregistrat în cazul studenților, reconfirmă percepția pozitivă generală cu privire la serviciile oferite de universitate: „Universitatea reușește într-o măsură foarte mare să vină în întâmpinarea întregului set de cerințe pe care studenții le așteaptă”, „Bagajul de cunoștințe oferit este corespunzător”. Există și la acest item sugestii de optimizare a procesului educațional: „indulgența profesorilor dăunează programului de pregătire”, „cercetarea, gândirea critică sunt slab dezvoltate”, „crearea unor oportunități de profesionalizare a cadrelor didactice”.

Diagnoza satisfacției studenților cu privire la serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii din cadrul proiectului QAFIN pilotat de ARACIS a reprezentat, fără îndoială, un demers deosebit de important pentru crearea unei imagini obiective cu privire la realitățile întregului context academic al UAT Târgu Mureș. Identificarea aspectelor pozitive și negative care întregesc imaginea universității, pornind de la percepția liber exprimată a studenților, oferă un *input* important pentru elaborarea strategiilor de dezvoltare instituțională prin direcționarea acțiunilor corective spre ariile deficitare, problematice și prin activități de consolidare a aspectelor pozitive, cu scopul menținerii acestora la un optimum funcțional.

Astfel de proceduri de evaluare, implementate cu regularitate, în condițiile creșterii concurenței între universități și a scăderii numărului de absolvenți ai învățământului preuniversitar, ar putea să constituie baza strategiilor de marketing. Modul în care instituțiile de învățământ superior reușesc să satisfacă așteptările studenților și uneori chiar să le depășească reprezintă premisa pentru asigurarea continuității programelor de studii existente și baza pentru crearea altor specialități noi.

Problematika satisfacție a studenților este deosebit de complexă și dinamică. Ea trebuie tratată cu un maxim de atenție și responsabilitate, politicile privind evaluarea acesteia trebuie îmbunătățite permanent, deoarece și așteptările generațiilor tinere se modifică continuu. Constructele evaluate în cadrul chestionarelor sunt revizuite permanent în literatura de specialitate și de foarte multe ori diferențele de percepție a fenomenelor investigate între studenți și cadre didactice pot fi uneori foarte mari.

Pornind de la aceste realități, după realizarea studiului cu privire la evaluarea satisfacției studenților, a fost demarat un alt studiu, care a vizat aceeași problematică, utilizând același instrument cu construcțe similare, însă, de data aceasta, s-a dorit evaluarea modului în care cadrele didactice percep fenomenele investigate la nivelul studenților. Principala motivație pentru realizarea celui de-al doilea studiu a fost identificarea concordanțelor și discordanțelor între studenți și profesori cu privire la construcțele investigate. Așa cum este prezentat anterior, în concluziile celui de-al doilea studiu există o percepție unitară între studenți și cadre didactice cu privire la fenomenele investigate. Aceste concordanțe ale evaluărilor demonstrează, chiar în condițiile complexității deosebite a demersului educațional, o unitate deosebită atât din punctul de vedere al formării în specializarea de bază, dar și din perspectiva umană, valorică. Credem că unitatea perceptivă student-profesor identificată în cadrul Universității de Arte din Târgu Mureș nu ar fi fost posibilă dacă interacțiunile nu ar fi fost autentice, interesul pentru cunoașterea și dezvoltarea profesională și personală a studenților nu ar fi fost o preocupare continuă a cadrelor didactice. În consecință, relațiile academice dintre studenți și cadre didactice funcționează optim, nu există rețineri în a enunța deficiențele constatate și nici în a valoriza punctele forte.

În cadrul investigațiilor realizate, alături de o majoritate covârșitoare a aspectelor pozitive, au fost identificate și aspecte deficitare. Acestea au fost semnalate, cuantificate și majoritatea sunt deja cunoscute de echipa managerială.

Un alt fenomen identificat este cel reprezentat de valorile diferite ale unor medii raportate la evaluările studenților și ale cadrelor didactice în funcție de cele două facultăți, Facultatea de Arte în Limba Română și Facultatea de Arte în Limba Maghiară. Există două direcții de interpretare a acestor valori distincte: pe de o parte, este vorba despre constrângerile tehnicilor de cercetare cantitativă, tehnici ce pot fi caracterizate din perspectiva măsurării, inflexibile și de multe ori imprecise din perspectiva capacității de generalizare a concluziilor. În cazul cercetării noastre, imprecizia acestor predicții poate fi explicată prin valori ale puterii testului sub valoarea minim acceptată datorită volumelor limitate ale eșantioanelor (vezi subcapitolul 7.3. Analiza de putere). Așadar, chiar dacă indicii de comparație sunt semnificativi, datorită puterii reduse a testului, nu se poate discrimina bine între ipoteza specifică și cea de nul și din această cauză manifestăm rezerve în interpretare. Pe de altă parte, componenta calitativă a cercetării ne obligă să fim atenți la datele continue, adică la observațiile și/sau comentariile din itemii deschiși, comentarii care converg la cele două facultăți. Din această perspectivă, este necesară

o atenție sporită la validitatea inferențelor, a generalizărilor. Concluziile cercetării trebuie să conțină, pe lângă componentele predictive și de control generate de aspectele cantitative, și componente ce aparțin aspectelor calitative (efortul de a cunoaște, explica și înțelege fenomenul investigat).

În consecință, existența celor două tipuri de evaluări poate fi explicată prin modelele culturale și educaționale specifice celor două facultăți. Prezența acestor două paradigme în evaluare, atât cea mai permisivă, specifică secției române, care furnizează scoruri medii puțin mai mari, cât și cea mai puțin permisivă, care furnizează scoruri medii mai mici, specifică secției maghiare, credem că reprezintă un câștig semnificativ pentru universitate. Desigur, există avantaje și limite ale celor două paradigme. Pe de o parte, aspectele care necesită corecție nu pot fi îmbunătățite dacă sunt supraevaluate și în consecință persoanele implicate nu sunt conștiente de ele, pe de altă parte, o direcționare prea puternică a atenției spre aspectele deficitare ale fenomenului ar putea diminua relevanța conținuturilor pozitive și care sunt funcționale. Deoarece modul în care studenții percep realitățile educaționale depinde în mare măsură de cadrele didactice, credem că este important să se acorde o atenție sporită acestui fenomen. Astfel, studenții vor perpetua modelele de evaluare a cadrelor didactice de la clasă și cu cât cadrele didactice sunt mai puternic valorizate de studenți, cu atât acele modele se vor perpetua mai puternic. Studii recente din literatura de specialitate (Kennette, 2021) demonstrează faptul că nu toate *feedback*-urile oferite de cadrele didactice trebuie să fie pozitive. Studenții trebuie să-și îmbunătățească performanța și, în consecință, trebuie să învețe să gestioneze eșecul la fel de bine ca succesul. Este foarte important ca profesorul să nu coboare standardele privind actul educațional în încercarea de a oferi un *feedback* pozitiv, deoarece calitatea se va diminua drastic. În cele din urmă, profesorul este expert și trebuie să ghideze cunoașterea optim, să formeze setul de abilități și deprinderi cât mai eficient posibil, chiar dacă aceasta înseamnă și un spirit critic mai evident. Pe de altă parte, conștienți de consecințele Efectului Pygmalion (*Teacher expectancy effect*), cadrele didactice trebuie să stimuleze motivația, încrederea în sine, auto-eficacitatea și accesul la resursele individuale prin valorizarea superioară a studentului și oferirea de *feedback*-uri pozitive.

Așadar, se poate afirma cu încredere că cel mai mare câștig al Universității de Arte din Târgu Mureș, universitate cu specific multicultural și multiethnic, din perspectiva fenomenelor investigate, este existența celor două paradigme, paradigme care generează unitate în satisfacerea exigențelor, așteptărilor și nevoilor actorilor educaționali.

ANEXA 1.

CHESTIONAR DE OPINIE

Satisfacția studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii

Ministerul Educației și Cercetării, Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS) și Instituțiile de Învățământ Superior din România sunt preocupate de calitatea mediului universitar. În acest scop, se desfășoară un studiu la nivel național având ca obiectiv „evaluarea satisfacției studenților privind serviciile oferite de universitate și calitatea programului de studiu”.

Opiniile dumneavoastră ne sunt de ajutor în vederea stabilirii unei imagini cât mai clare privind calitatea sistemului național de învățământ superior.

Vă rugăm să ne acordați 15-20 de minute pentru a răspunde obiectiv întrebărilor din chestionar.

Răspunsurile dvs. sunt confidențiale și anonimitatea acestora este protejată.

Universitatea:

Programul de studii: indiferent de forma de învățământ, locație sau limba de predare

Anul de studiu:

SECȚIUNEA I - SERVICIILE OFERITE DE UNIVERSITATE

Q01. Care sunt cele mai importante trei motive care au stat la baza alegerii universității pe care să o urmați?

[1] Prestigiul universității
[2] Nivelul meu de pregătire
[3] Media de la bacalaureat
[4] Apropierea universității față de domiciliu
[5] Facilitățile financiare oferite de universitate (scutiri de taxe, burse etc.)
[6] Facilitățile și dotările tehnico-materiale (campusul, bibliotecile, laboratoarele etc.)
[7] Diversitatea formelor de învățământ (IF, IFR sau ID)
[8] Statutul profesional după absolvire
[9] Oportunitățile de angajare (după absolvire)
[10] Dorința personală (vocația pentru domeniu)
[11] Recomandările profesorilor din liceu, ale colegilor, prietenilor sau familiei
[12] Alte motive, care? _____

Q02. Atmosfera din cadrul universității. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de următoarele aspecte ale universității pe care o urmați? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”

[1] Sentimentul de siguranță personală
[2] Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară

[3] Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber
[4] Activitățile extracurriculare
[5] Activitatea organizațiilor studentești
[6] Atmosfera din universitate, în general

003. Facilitățile și infrastructura din universitate. Cât de satisfăcut(a) sunteți de următoarele aspecte ale universității pe care o urmați? (vă rugăm atribuiți o nota de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”

[1] Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenți cu dizabilități, studenți internaționali etc.)
[2] Dotarea sălilor de curs
[3] Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar
[4] Dotarea bibliotecii universității
[5] Serviciile oferite de biblioteca universității
[6] Funcționarea platformelor de tip e-learning
[7] Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)
[8] Facilitățile administrative <i>online</i> (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)
[9] Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității
[10] Programele de inițiere/adaptare la viața universitară
[11] Serviciile de cazare (<i>*dacă locuiți în cămin</i>)
[12] Serviciile de servire a mesei (<i>*dacă frecvențați cantina universității</i>)
[13] Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor

- | |
|---|
| [14] Serviciile de consiliere și orientare în carieră |
| [15] Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori |
| [16] Serviciile de consiliere psihologică |
| [17] Serviciile de asistență medicală |
| [18] Existența facilităților sportive |
| [19] Existența spațiilor comune de recreere |
| [20] Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți |
| [21] Facilitățile și infrastructura universității, în general |

Q04. Care este principalul aspect pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea dvs.? (menționați un singur aspect)

SECȚIUNEA II – CALITATEA PROGRAMULUI DE STUDII

Q05. Activitatea de predare și învățare. Cat de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? (vă rugăm atribuiți o nota de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”

- | |
|--|
| [1] Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor |
| [2] Metodele și tehnicile de predare |

[3] Utilizarea TIC în procesul de predare
[4] Respectarea conținutului fișei disciplinei
[5] Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii
[6] Activitatea de îndrumare
[7] Cunoștințele obținute în cadrul programului
[8] Competențele obținute în cadrul programului
[9] Participarea colegilor la prelegeri și seminarii
[10] Activitatea de predare în general

Q06. Comentarii privind activitatea de predare și învățare:

Q07. Evaluarea și comunicarea. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”

[1] Claritatea criteriilor de evaluare
[2] Calitatea <i>feedback</i> -ului primit pentru lucrări/referate/proiecte
[3] Promptitudinea <i>feedback</i> -ului
[4] Obiectivitatea cadrelor didactice în notare
[5] Comunicarea cadrelor didactice cu studenții

[6] Implicarea studenților în procesul de învățare și predare

[7] Colegialitatea între studenți

[8] Evaluarea și comunicarea în general

Q08. Comentarii privind evaluarea și comunicarea:

Q9. Resurse didactice. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”

[1] Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline

[2] Relevanța resurselor

[3] Calitatea resurselor

[4] Actualitatea resurselor

[5] Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor
--

[6] Materialele/resursele didactice în general
--

Q10. Comentarii privind resursele didactice:

Q11. Organizarea. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)“)

[1] Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii

[2] Orarul, succesiunea disciplinelor

[3] Programarea sesiunilor de examinare

[4] Ponderea alocată activităților de seminar/laborator

[5] Ponderea alocată activităților de practică

[6] Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii

[7] Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului

[8] Activitatea de secretariat

[9] Organizarea programului de studii în general

Q12. Comentarii privind organizarea:

Q13. Baza tehnico-materială. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)“)

[1] Dotarea laboratoarelor

[2] Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor

[3] Baza materială în general

Q14. Comentarii privind baza tehnico-materială:

Q15. Relevanța pentru piața muncii. Cât de satisfăcut(ă) sunteți de calitatea următoarele aspecte din cadrul programului de studii pe care îl urmați? (vă rugăm atribuiți o nota de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc satisfăcut(ă)”, iar 10 înseamnă „foarte satisfăcut(ă)”)

[1] Activitatea de consiliere și orientare în carieră

[2] Oportunitățile de dezvoltare profesională

[3] Cooperarea/colaborarea cu angajatorii

[4] Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general
--

Q16. Comentarii privind relevanța pentru piața muncii:

Q17. În ce măsură credeți că programul de studii pe care îl urmați vă ajută să vă dezvoltați următoarele? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „deloc”, iar 10 înseamnă „în foarte mare măsură”)

[1] Cunoștințe fundamentale

[2] Deprinderi practice

[3] Abilități de cercetare științifică
--

[4] Abilități de comunicare

[5] Gândire critică / analitică

[6] Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)
--

[7] Sentimentul că sunteți pregătiți pentru carieră

Q18. Comentarii suplimentare:

Q19. În următorii ani, intenționați să urmați...?

Itemii	Da			Nu
	În această universitate	În altă universitate	În altă țară	
Un alt program de studii				
Master				
Doctorat				

Vă mulțumim pentru atenția și timpul acordat.

Mult succes vă dorim în continuare.

ANEXA 2.

CHESTIONAR DE OPINIE Percepția cadrelor didactice privind serviciile oferite de universitate și calitatea programelor de studii

*Vă rugăm să ne acordați 15-20 de minute pentru a răspunde obiectiv întrebărilor din chestionar.
Răspunsurile dumneavoastră sunt confidențiale și anonimitatea acestora este respectată.*

Facultatea:

Departamentul:

SECȚIUNEA I – SERVICIILE OFERITE DE UNIVERSITATE

Q01. Care credeți că sunt cele mai importante trei motive care pot sta la baza alegerii Universității de Arte din Târgu Mureș de către studenți?

[1] Prestigiul universității
[2] Nivelul de pregătire
[3] Media de la bacalaureat
[4] Apropierea universității față de domiciliu
[5] Facilitățile financiare oferite de universitate (scutiri de taxe, burse etc.)
[6] Facilitățile și dotările tehnico-materiale (campusul, biblioteci, laboratoare etc.)
[7] Diversitatea formelor de învățământ (IF, IFR sau ID)

[8] Statutul profesional după absolvire

[9] Oportunitățile de angajare (după absolvire)

[10] Dorința personală (vocația pentru domeniu)

[11] Recomandările profesorilor din liceu, ale colegilor, prietenilor sau familiei

[12] Alte motive, care? _____

Q02. Atmosfera din cadrul universității. Cât de mult credeți că răspunde universitatea la nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Sentimentul de siguranță personală

[2] Sentimentul de apartenență la comunitatea universitară

[3] Echilibrul între activitățile didactice și timpul liber

[4] Activitățile extracurriculare

[5] Activitatea organizațiilor studențești

[6] Atmosfera din universitate, în general

Q03. Facilitățile și infrastructura din universitate. Cât de mult credeți că răspunde universitatea la nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Accesibilitatea campusului pentru toți studenții (inclusiv studenți cu dizabilități, studenți internaționali etc.)

[2] Dotarea sălilor de curs

[3] Dotarea laboratoarelor și a sălilor de seminar
[4] Dotarea bibliotecii universității
[5] Serviciile oferite de biblioteca universității
[6] Funcționarea platformelor de tip e-learning
[7] Serviciile TIC (internet, calculatoare, Wi-Fi)
[8] Facilitățile administrative <i>online</i> (cereri și formulare, gestiune burse, gestiune cazare etc.)
[9] Interacțiunea cu serviciile administrative ale universității
[10] Programele de inițiere/adaptare la viața universitară
[11] Serviciile de cazare (<i>*dacă locuiți în cămin</i>)
[12] Serviciile de servire a mesei (<i>*dacă frecvențați cantina universității</i>)
[13] Igiena și curățenia spațiilor publice, inclusiv a toaletelor
[14] Serviciile de consiliere și orientare în carieră
[15] Oportunitățile de a întâlni posibili angajatori
[16] Serviciile de consiliere psihologică
[17] Serviciile de asistență medicală
[18] Existența facilităților sportive
[19] Existența spațiilor comune de recreere
[20] Existența unor spații disponibile pentru activități inițiate de către studenți
[21] Facilitățile și infrastructura universității, în general

Q04. Care este principalul aspect pe care l-ați îmbunătăți, dacă ați putea, în universitatea noastră? (menționați un singur aspect)

SECȚIUNEA II - CALITATEA PROGRAMULUI DE STUDII

Q05. Activitatea de predare și învățare. Cât de mult credeți că sunt satisfăcute următoarele dimensiuni? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Prezentarea și explicarea conținutului disciplinelor
[2] Metodele și tehnicile de predare
[3] Utilizarea TIC în procesul de predare
[4] Respectarea conținutului fișei disciplinei
[5] Interacțiunea cu studenții la cursuri și seminarii
[6] Activitatea de îndrumare
[7] Cunoștințele obținute în cadrul programului
[8] Competențele obținute în cadrul programului
[9] Participarea colegilor la prelegeri și seminarii
[10] Activitatea de predare în general

Q06. Comentarii privind activitatea de predare și învățare:

Q07. Evaluarea și comunicarea. Cât de mult credeți că sunt satisfăcute următoarele dimensiuni? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Claritatea criteriilor de evaluare
[2] Calitatea <i>feedback</i> -ului primit pentru lucrări/referate/proiecte
[3] Promptitudinea <i>feedback</i> -ului
[4] Obiectivitatea cadrelor didactice în notare
[5] Comunicarea cadrelor didactice cu studenții
[6] Implicarea studenților în procesul de învățare și predare
[7] Colegialitatea între studenți
[8] Evaluarea și comunicarea în general

Q08. Comentarii privind evaluarea și comunicarea:

Q09. Resurse didactice Cât de mult credeți că răspunde universitatea la nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Disponibilitatea resurselor obligatorii pentru discipline
[2] Relevanța resurselor
[3] Calitatea resurselor
[4] Actualitatea resurselor

[5] Posibilitatea de accesare <i>online</i> a resurselor
--

[6] Materialele/resursele didactice în general
--

Q10. Comentarii privind resursele didactice:

Q11. Organizarea. Cât de mult credeți că răspunde universitatea la nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin“, iar 10 înseamnă „foarte mult“)

[1] Disponibilitatea informațiilor privind programul de studii
--

[2] Orarul, succesiunea disciplinelor

[3] Programarea sesiunilor de examinare

[4] Ponderea alocată activităților de seminar/laborator

[5] Ponderea alocată activităților de practică
--

[6] Corelarea și integrarea disciplinelor în cadrul programului de studii

[7] Calitatea stagiilor de practică oferite în cadrul programului

[8] Activitatea de secretariat

[9] Organizarea programului de studii în general
--

Q12. Comentarii privind organizarea:

Q13. Baza tehnico-materială. Cât de mult credeți că răspunde universitatea la nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Dotarea laboratoarelor

[2] Disponibilitatea consumabilelor necesare finalizării proiectelor

[3] Baza materială în general

Q14. Comentarii privind baza tehnico-materială:

Q15. Relevanța pentru piața muncii. Cât de mult credeți că răspunde universitatea la nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Activitatea de consiliere și orientare în carieră

[2] Oportunitățile de dezvoltare profesională

[3] Cooperarea/colaborarea cu angajatorii

[4] Relevanța programului de studii pentru piața muncii în general

Q16. Comentarii privind relevanța pentru piața muncii:

Q17. Cât de mult credeți că satisface universitatea nevoile studenților privind următoarele aspecte? (vă rugăm atribuiți o notă de la 1 la 10, unde 1 înseamnă „foarte puțin”, iar 10 înseamnă „foarte mult”)

[1] Cunoștințe fundamentale
[2] Deprinderi practice
[3] Abilități de cercetare științifică
[4] Abilități de comunicare
[5] Gândire critică / analitică
[6] Abilități interpersonale (lucrul în echipă, responsabilitate etc.)
[7] Sentimentul că sunteți pregătiți pentru carieră

Q18. Comentarii suplimentare:

Q19. Ce tip de studii credeți că ar intenționa să urmeze în următorii ani studenții universității noastre?

Itemii	Da			Nu
	În această universitate	În altă universitate	În altă țară	
Un alt program de studii				
Master				
Doctorat				

Vă mulțumim pentru atenția și timpul acordat!

ANEXA 3.

KÉRDŐÍV

Az egyetem által nyújtott szolgáltatások és oktatási programok minőségének megítéléséről a tanerők körében

Kérjük, szenteljen 15-20 percet arra, hogy tárgyilagosan válaszoljon a következő kérdésekre. Válaszait bizalmasan kezeljük és tiszteletben tartjuk a névtelenséget.

Kar:

Intézet:

I. RÉSZ – AZ EGYETEM ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

Q01. Ön szerint mi a három legfontosabb ok amiért a hallgatók a Marosvásárhelyi Művészeti Egyetemet választják?

[1] Az egyetem hírneve
[2] A diák felkészültségi szintje ?
[3] Az érettségi átlaga
[4] Az egyetem közelsége a diák otthonához
[5] Az egyetem által nyújtott pénzügyi lehetőségek (tandíjmentesség, ösztöndíjak, stb.)
[6] Műszaki-tárgyi felszereltség (campus, könyvtár, laboratóriumok stb.)
[7] Az oktatási formák változatossága (látogatás nélküli, részben látogatás nélküli, távoktatás)

[8] A diploma megszerzése utáni státusz

[9] Munkavállalási lehetőségek (végzés után)

[10] Személyes törekvés (szakmai elhivatottság)

[11] Középfiskolai tanárok, kollégák vagy ismerősök, családtagok ajánlása

[12] Más okok, melyek ezek? Kérjük, sorolja fel. _____

Q02. Az egyetem légköre. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? *kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”*

[1] Személyes biztonságérzet

[2] Az egyetemi közösséghez való tartozás

[3] A tanulmányokkal töltött idő és a szabadidő közötti egyensúly

[4] Egyetemen kívüli tevékenységek

[5] Diákszervezetek tevékenységei

[6] Az egyetem általános légköre

Q03. Az egyetem felszereltsége és infrastruktúrája. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? *(kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)*

[1] Az egyetemi campus elérhetősége minden hallgató számára (fogytékkal élők , külföldi hallgatók stb.)

[2] A tantermek felszereltsége

[3] Laboratóriumok és szemináriumi termek felszereltsége
[4] Az egyetemi könyvtár felszereltsége
[5] Az egyetem könyvtára által nyújtott szolgáltatások
[6] E-learning típusú tanulási felületek működése
[7] IT szolgáltatások működése (internet, számítógépek, Wi-Fi)
[8] Online ügyintézési felületek működése (kérvények és kérdőívek, ösztöndíjak, szálláskérés, stb)
[9] Az egyetem adminisztratív szolgáltatásainak használata
[10] Az egyetemi életbe való bevezetés és az ahhoz való alkalmazkodást célzó programok
[11] Szállás minősége (<i>*ha bentlakásban lakik a hallgató</i>)
[12] Étkezési lehetőségek minősége (<i>*ha az egyetemi étkezdét használja a hallgató</i>)
[13] A közös terek higiéniai állapota és tisztasága, a mellékhelyiségeket is beleértve
[14] Szakmai tanácsadási és karrier-eligazítási szolgáltatások
[15] Potenciális munkaadókkal való találkozási lehetőségek
[16] Pszichológiai tanácsadási szolgáltatások
[17] Orvosi szolgáltatások
[18] Sportolási lehetőségek létezése
[19] Közös kikapcsolódási terek létezése
[20] A hallgatók által kezdeményezett tevékenységek megvalósítására szolgáló terek létezése
[21] Az egyetem felszereltsége és infrastruktúrája, általában véve

Q04. Melyik az a legfontosabb tényező egyetemünk működésében, amelyen, ha tehetné, változtatna?
(kérjük, egyetlen tényezőt említsen)

II. RÉSZ – AZ OKTATÁSI PROGRAMOK MINŐSÉGE

Q05. Tanítási és tanulási folyamat. Ön szerint mennyire kielégítőek a következő összetevők? (kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)

[1] A tantárgyak bemutatása és a tartalmak ismertetése
[2] Tanítási módszerek és technikák
[3] Informatikai eszközök használata a tanításban
[4] A tantárgyegység leírás tartalmának betartása
[5] Interakció a hallgatókkal az előadások és szemináriumok alatt
[6] Szakirányítói tevékenység
[7] Az oktatási program keretén belül szerzett ismeretek
[8] Az oktatási program keretén belül elsajátított képességek
[9] A kollégák részvétele az előadásokon és szemináriumokon
[10] A tanítási folyamat általános minősége

Q06. A tanítási és tanulási folyamatra vonatkozó saját megjegyzések:

Q07. Kiértékelés és kommunikáció. Ön szerint mennyire kielégítőek a következő összetevők? *(kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)*

- | |
|---|
| [1] Az értékelési szempontok egyértelműsége |
| [2] A dolgozatokra/bemutatókra/projektekre vonatkozó visszajelzések minősége |
| [3] A visszajelzés azonnalisága |
| [4] A tanárok jegyadásának objektivitása |
| [5] A tantestület tagjai és a hallgatók közötti kommunikáció |
| [6] A hallgatók aktív részvétele a tanítási és tanulási folyamat alakulásában |
| [7] Hallgatók közötti kollegiális viszony |
| [8] Kiértékelés és kommunikáció általános minősége |

Q08. A kiértékelésre és kommunikációra vonatkozó saját megjegyzések:

Q9. Oktatási forrásanyagok. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? *(kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)*

- | |
|--|
| [1] A tantárgyak számára elegendhetetlen források hozzáférhetősége |
| [2] A forrásanyagok relevanciája |
| [3A] forrásanyagok minősége |
| [4] A forrásanyagok időszerűsége |

[5] A forrásanyagok online elérhetősége

[6] Oktatási forrásanyagok általános minősége

Q10. Az oktatási forrásanyagokra vonatkozó saját megjegyzések:

Q11. Szervezés. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)

[1] Az oktatási programra vonatkozó információk hozzáférhetősége
--

[2] Órarend, tantárgyak egymásutánisága

[3] Vizsgaszesszió beosztása

[4] A szemináriumi /laboratóriumi feladatok aránya
--

[5] A gyakorlati tevékenység aránya

[6] A tantárgyak egyeztetése és összehangolása az oktatási program keretén belül
--

[7] Az oktatási program keretén belül biztosított gyakorlati munka minősége

[8] A titkárság tevékenysége

[9] Az oktatási program szervezésének általános minősége
--

Q12. Szervezésre vonatkozó saját megjegyzések:

Q13. Műszaki-anyagi felszereltség. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? *(kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)*

[1] Laboratóriumok felszereltsége

[2] A projektek megvalósításához szükséges fogyóanyagok biztosítása

[3] A műszaki–anyagi felszereltség általános minősége

Q14. A műszaki-anyagi felszereltségre vonatkozó általános megjegyzések:

Q15. Munkapiaci jelentőség. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? *(kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)*

[1] Pályaválasztási tanácsadás és eligazítás

[2] Szakmai fejlődési lehetőségek

[3] Együttműködés a munkaadókkal

[4] Az oktatási program jelentősége a munkapiacon

Q16. Az oktatási program munkaerőpiaci jelentőségére vonatkozó saját megjegyzések:

Q17. Ön szerint mennyire elégíti ki a hallgatók igényeit az egyetem a következő vonatkozásokban? kérjük, pontozza 1-től 10-ig, az 1 jelentése „nagyon kevésbé”, a 10 jelentése „nagyon nagy mértékben”)

[1] Alapismeretek
[2] Gyakorlati képességek
[3] Tudományos kutatói képességek
[4] Kommunikációs készségek
[5] Kritikai és analitikus gondolkodási készségek
[6] Személyközi kapcsolatokra vonatkozó készségek (csapatmunka, felelősségvállalás, stb.)
[7] A karrierre való felkészültség érzése

Q18. Kiegészítő megjegyzések :

Q19. Ön szerint milyen típusú képzés felé irányulnak az egyetemünkön végzett hallgatók a továbbiakban?

Lehetőségek	Igen			Nem
	Saját egyetemünkön	Más egyetemen	Más országban	
Más oktatási program				
Magiszteri képzés				
Doktori képzés				

Köszönjük a kitöltésre fordított figyelmét és idejét!

Bibliografie

1. Allen, M., Witt, P. L., & Wheelless, L. R. (2006). The role of teacher immediacy as a motivational factor in student learning: Using meta-analysis to test a causal model. *Communication Education*, 55, 21-31.
2. American Psychological Association. (2013). *Publication Manual of the American Psychological Association* (6th edition).
3. Archambault, I., Pagani, L. S., & Fitzpatrick, C. (2013). Transactional associations between classroom engagement and relations with teachers from first through fourth grade. *Learning and Instruction*, 23, 1-9.
4. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88-115.
5. Barber, L. K., Grawitch, M. J., Carson, R. L., & Tsouloupas, C. N. (2011). Costs and benefits of supportive versus disciplinary emotion regulation strategies in teachers. *Stress and Health*, 27(3), 173-187.
6. Borko, H., & Putnam, R. T. (1996). Learning to teach. in D. C. Berliner & R. C. Calfee, *Handbook of educational psychology* (pp. 673-708). New York: Simon & Schuster Macmillan.
7. Botgros, I. (2015). Eficiență în activitățile de predare-învățare: siguranță în calitatea produselor. *Revista Didactica Pro...*, revistă de teorie și practică educațională, 91(3), 16-21.
8. Bronfenbrenner, U. (1992). Ecological systems theory. in R. Vasta (Ed.). *Six theories of child development: Revised formulations and current issues* (pp. 187-250). Jessica Kingsley.
9. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
10. Calderhead, J. (1996). Teachers: Beliefs and knowledge. in D. C. Berliner & R. C. Calfee (Eds.), *Handbook of educational psychology* (pp. 709-725). New York: Simon & Schuster Macmillan.


11. Chelcea, S. (2007). *Metodologia cercetării sociologice: metode cantitative și calitative*. București: Editura Economică.
12. Clocotici, V. și Stan, A. (2001). *Statistică aplicată în psihologie*. Iași: Polirom.
13. Conefrey, T., 2018. Supporting first-generation students' adjustment to college with high impact practices. *J. Coll. Stud. Retent.: Res. Theory Pract.* 1-22.
14. Coplan, R. J., & Prakash, K. (2003). Spending time with teacher: Characteristics of preschoolers who frequently elicit versus initiate interactions with teachers. *Early Childhood Research Quarterly*, 18, 143–158.
15. Cornelius-White, J. (2007). Learner-centered teacher-student relationships are effective: A meta-analysis. *Review of Educational Research*, 77, 113-143.
16. Corno, L., & Snow, R. E. (1986). Adapting teaching to individual differences among learners. în M. C. Wittrock (Ed.), *Handbook of research on teaching* (3rd ed.) New York: American Educational Research Association.
17. Cronin, J., Taylor, S.A., 1992. Measuring service quality: a reexamination and extension. *J. Market.* 56 (3), 55-68.
18. Cruz, R. F., & Tantia, J. F. (2017). Reading and understanding qualitative research. *American Journal of Dance Therapy*, 39(1), 79-92.
19. Curtis, T., Abratt, R., Minor, W., 2009. Corporate brand management în higher education: the case of ERAU. *J. Prod. Brand Manag.* 18 (6), 404-413.
20. De Jager, J., Gbadamosi, G., 2013. Predicting students' satisfaction through service quality în higher education. *Int. J. Manag. Educ.* 11 (3), 107–118.
21. De Ruiter, J. A., Poorthuis, A. M., & Koomen, H. M. (2021). Teachers' emotional labor în response to daily events with individual students: The role of teacher–student relationship quality. *Teaching and Teacher Education*, 107, 103467.
22. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2008). *The landscape of qualitative research* (Vol. 1). Sage.
23. Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 339-357.
24. Faul, F., ErGrade de libertateelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behavior research methods*, 39 (2), 175-191.
25. Frances, M.H., 1995. Managing service quality în higher education: the role of the student as primary consumer. *Qual. Assur. Educ.* 3 (3), 10-21.
26. Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, 64(1), 1-23.

27. Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., & Thiele, K. O. (2017). Mirror, mirror on the wall: a comparative evaluation of composite-based structural equation modeling methods. *Journal of the academy of marketing science*, 45(5), 616-632.
28. Hamre, B. K., & Pianta, R. C. (2001). Early teacher-child relationships and the trajectory of children's school outcomes through eighth grade. *Child Development*, 72, 625-638.
29. Hemsley-Brown, J., Oplatka, I., 2006. Universities în a competitive global marketplace: a systematic review of the literature on higher education marketing. *Int. J. Public Sect. Manag.* 19 (4), 316-338.
30. Hennig-Thurau, T., Langer, M., Hansen, U., 2001. Modeling and managing StudentLoyalty: an approach based on the concept of relationship quality. *J. Serv. Res.* 3, 331-344.
31. Howitt, D., Cramer, D., Popescu, C., & Popescu, A. (2010). *Introducere în SPSS pentru psihologie: versiunea 16 și versiunile anterioare*. Iași: Polirom.
32. Hughes, J. N. (2011). Longitudinal effects of teacher and student perceptions of teacher-student relationship qualities on academic adjustment. *The Elementary school journal*, 112 (1), 38-60.
33. Janesick, V. J. (1994). *The dance of qualitative research design: Metaphor, methodolatry, and meaning*.
34. Korca, M., 2009. *Educație de calitate pentru piața muncii*. Editura Universitară București
35. McGrath, K. F., & Van Bergen, P. (2015). Who, when, why and to what end? Students at risk of negative student-teacher relationships and their outcomes. *Educational Research Review*, 14, 1-7.
36. Nurmi, J. E. (2012). Students' characteristics and teacher-child relationships în instruction: A meta-analysis. *Educational Research Review*, 7(3), 177-197.
37. OIGrade de libertateield, B.M., Baron, S., 2000. Student perceptions of service quality în a UK university business and management faculty. *Qual. Assur. Educ.* 8 (2), 85-95.
38. Palacio, A.B., Meneses, G.D., Perez, P.J.P., 2002. The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *J. Educ. Adm.* 40 (5), 486-505.
39. Petterson, P.G., Spreng, R.A., 1997. Modelling the relationship between perceived value, satisfaction and repurchase intentions în a business-to-business, service context: an empirical investigation. *Int. J. Serv. Ind. Manag.* 8 (5), 414-434.
40. Pianta, R. C. (2006). Classroom management and relationships between children and teachers: Implications for research and practice. în C. M. Evertson & C.S. Weinstein (Eds.), *Handbook of classroom management: Research, practice, and*

- contemporary issues* (pp. 685–709). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
41. Popa, M., (2011), „Infidelitățile“ coeficientului de fidelitate Cronbach alfa. *Psihologia resurselor umane*, vol. 9, nr. 1, pp. 85-99, Note de curs, Universitatea București.
 42. Pressley, M., Hogan, K., Wharton-McDonald, R., Mistretta, J., & Ettenberger, S. (1996). The challenges of instructional scaffolding: The challenges of instruction that supports student thinking. *Learning Disabilities Research & Practice*, 11, 138-146.
 43. Quintal, Phau, 2016. Comparing student loyalty behavioural intentions across multi-entry mode deliveries: an Australian perspective. *Australas. Market J.* 24, 187-197.
 44. Rimm-Kaufman, S. E., Vorhees, M. D., Snell, M. E., & La Paro, K. M. (2003). Improving the sensitivity and responsivity of preservice teachers toward young children with disabilities. *Topics in Early Childhood Special Education*, 23, 151–163.
 45. Roorda, D. L., Jak, S., Zee, M., Oort, F. J., & Koomen, H. M. (2017). Affective teacher-student relationships and students' engagement and achievement: A meta-analytic update and test of the mediating role of engagement. *School Psychology Review*, 46(3), 239-261.
 46. Roorda, D. L., Koomen, H. M., Spilt, J. L., & Oort, F. J. (2011). The influence of affective teacher-student relationships on students' school engagement and achievement: A meta-analytic approach. *Review of educational research*, 81(4), 493-529.
 47. Roorda, D. L., Zee, M., Bosman, R. J., & Koomen, H. M. (2021). Student-teacher relationships and school engagement: Comparing boys from special education for autism spectrum disorders and regular education. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 74, 101277.
 48. Rotariu, T., & Ilut, P. (2006). *Ancheta sociologică și sondajul de opinie. Teorie și practică*. Iași: Polirom.
 49. Sameroff, A. (2006). Identifying risk and protective factors for healthy child development. în A. Clarke-Stewart, & J. Dunn (Eds.). *The Jacobs Foundation series on adolescence. Families count: Effects on child and adolescent development* (pp. 53–76). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511616259.004>.
 50. Spilt, J. L., Koomen, H. M. Y., & Thijs, J. T. (2011). Teacher wellbeing: The importance of teacher-student relationships. *Educational Psychology Review*, 23(4), 457-477.
 51. Tan, K.C., Kek, S.W., 2004. Service quality în higher education using an enhanced SERVQUAL approach. *Qual. High Educ.* 10 (1), 17-24.
 52. Worlu, R., Kehinde, O.J., Borishade, T.T., 2016. Effective customer experience management în health-care sector of Nigeria: a conceptual model. *Int. J. Pharmaceut. Healthc. Market.* 10 (4), 449-466.

Surse web

1. <https://www.constitutiaronaniei.ro/art-32-dreptul-la-invataura/>
2. [https://www.aracis.ro/wp-content/uploads/2021/12/Rezultatul-2.-Raport-Clasificare-s%E2%95%A0ai-ierahizare-QAFIN-catre-MEd-16-oct.-2021.pGrade de libertate](https://www.aracis.ro/wp-content/uploads/2021/12/Rezultatul-2.-Raport-Clasificare-s%E2%95%A0ai-ierahizare-QAFIN-catre-MEd-16-oct.-2021.pGrade%20de%20libertate)
3. [https://www.aracis.ro/wp-content/uploads/2021/11/Rezultatul-2.-Metodologie-clasificare-si-ierarhizare-QAFIN-2020.pGrade de libertate](https://www.aracis.ro/wp-content/uploads/2021/11/Rezultatul-2.-Metodologie-clasificare-si-ierarhizare-QAFIN-2020.pGrade%20de%20libertate)



Scopul cercetării inițiate de Centrul de Etică Aplicată în Cercetarea și Creația Artistică din cadrul Institutului de Cercetări Teatrale și Multimedia al Universității de Arte din Târgu-Mureș – cercetare realizată de lector univ. dr. Traian Moldovan pe baza informațiilor culese de ARACIS în cadrul proiectului QAFIN și în urma unui studiu intern realizat în anul 2021 – l-a constituit stabilirea gradului de satisfacție a studenților și a percepției cadrelor didactice cu privire la serviciile oferite de Universitatea de Arte din Târgu Mureș și la calitatea programelor de studiu (practic, a concordanței care există între obiectivele și conținutul programelor). Fiind parte a procesului de învățare, dar fără a beneficia de trăsături monolitice, satisfacția reprezintă un punct de reper în vederea ameliorării politicilor educaționale, prin reelaborarea strategiilor universității, prin îmbunătățirea calității serviciilor oferite și prin acordarea unui rol tot mai mare studenților în managementul academic. Totodată, s-a avut în vedere alinierea rezultatelor cercetării cu coordonatele majore ale procesului educațional (dar și ale celui artistic și de cercetare științifică), precum și cu obiectivele instituționale stabilite în planurile strategice și în cele operaționale. Ancheta realizată la nivel de universitate a urmărit să ofere date valide atât pentru îmbunătățirea activităților interne ale instituției, cât și pentru mediul extern, cu un același scop, de furnizare a unor informații utile celor implicați în procesul didactic și în cel de educare prin artă și cultură, în vederea formării elitelor.

Tiberius VASINIUC



UArtPress

