



Universitatea
Transilvania
din Brașov
FACULTATEA DE
DESIGN DE PRODUS ȘI MEDIU

Str. Universității 1
500068 – Brașov
tel.: (+40) 268.473.113
f-dpm@unitbv.ro | www.unitbv.ro/dpm

HOTĂRÂREA CONSILIULUI FACULTĂȚII

Nr. 37 din 02.12.2025

Consiliul Facultății a aprobat raportul de evaluare și planul de măsuri referitor la „Sondarea opiniei studenților cu privire la serviciile de secretariat pentru anul universitar 2024-2025” (Anexa).

Decan,

Prof.dr.ing. Codruța Ileana JALIU



**Universitatea
Transilvania
din Brașov**
FACULTATEA DE
DESIGN DE PRODUS ȘI MEDIU

Str. Universității 1
500068 – Brașov
tel.: (+40) 268.473.113
f-dpm@unitbv.ro | www.unitbv.ro/dpm

Raport privind sondarea opiniei studenților referitor la serviciile de secretariat desfășurate în anul universitar 2024-2025

În urma analizei răspunsurilor venite din partea studenților Facultății de Design de produs și mediu (DPM) cu prilejul evaluării activităților de secretariat, s-au constatat următoarele:

1. Constatări prealabile:

- Au completat chestionarul 23 de studenți din total 1134 câți erau înscriși în anul 2024/2025, adică 2,03% - ceea ce înseamnă că din punct de vedere statistic, eșantionul este mult prea mic pentru a extrage concluzii relevante. Comparativ cu anul universitar precedent, numărul de respondenți a crescut cu 2, însă s-a menținut din punct de vedere procentual.
- Întrebările la care au răspuns studenții au fost:
 - Întrebarea 1: În ce măsură este făcut public și este respectat de personalul din secretariat programul de lucru cu studenții?
 - Întrebarea 2: În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de profesionalismul personalului din secretariat, în comunicarea directă, telefonic și pe e-mail ?
 - Întrebarea 3: În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de amabilitatea personalului din secretariat, în comunicarea directă, telefonic și pe e-mail ?
 - Întrebarea 4: În ce măsură informațiile de care aveți nevoie sunt publice și postate în timp util la avizierul facultății, pe site-ul facultății, pe intranet sau le primiți pe email?
 - Întrebarea 5: În ce măsură sunteți mulțumit(ă) de respectarea termenelor de eliberare a documentelor de studii (adeverințe, carnet de student, legitimație de student, legitimație de călătorie etc.)?
 - Întrebarea 6: În ansamblu, în ce măsură sunteți mulțumit(ă) de calitatea serviciilor oferite de secretariatul facultății?
 - Observații cu privire la calitatea serviciilor oferite de alți angajați din secretariatul facultății.
 - Sugestii pentru îmbunătățirea serviciilor oferite de secretariatul facultății.
- S-au analizat datele, răspunsurilor fiindu-le alocate punctaje conform chestionarului, după cum urmează:
 - În totalitate – 4 puncte,
 - În mare măsură – 3 puncte,
 - În mică măsură – 2 puncte,
 - Aproape deloc – 1 puncte.



2. Analiza generală a datelor

În urma analizei răspunsurilor, s-au constatat următoarele:

Tabelul 1. Centralizarea răspunsurilor

Răspuns	Număr de răspunsuri primite						Total răspunsuri
	Întrebarea 1	Întrebarea 2	Întrebarea 3	Întrebarea 4	Întrebarea 5	Întrebarea 6	
În totalitate	17	14	13	12	13	13	82
În mare măsură	6	8	9	9	9	10	51
În mică măsură	0	1	1	1	1	0	4
Aproape deloc	0	0	0	1	0	0	1
Punctaj obținut	86	82	81	78	81	82	490
Grad de satisfacție [%]*	93.48	89.13	88.04	84.78	88.04	89.13	88.77
Grad de satisfacție în anul anterior [%]	85.71	82.14	80.95	79.76	86.90	83.33	83.13
Diferența [%]	+7.77	+6.99	+7.09	+5.02	+1.14	+5.80	+5.64

*raportat la punctajul maxim posibil/ întrebare: 92

Tabelul 2 . Distribuția procentuală generală a răspunsurilor

Răspuns	Total răspunsuri	Procent
În totalitate	82	59.42%
În mare măsură	51	36.96%
În mică măsură	4	2.90%
Aproape deloc	1	0.72%

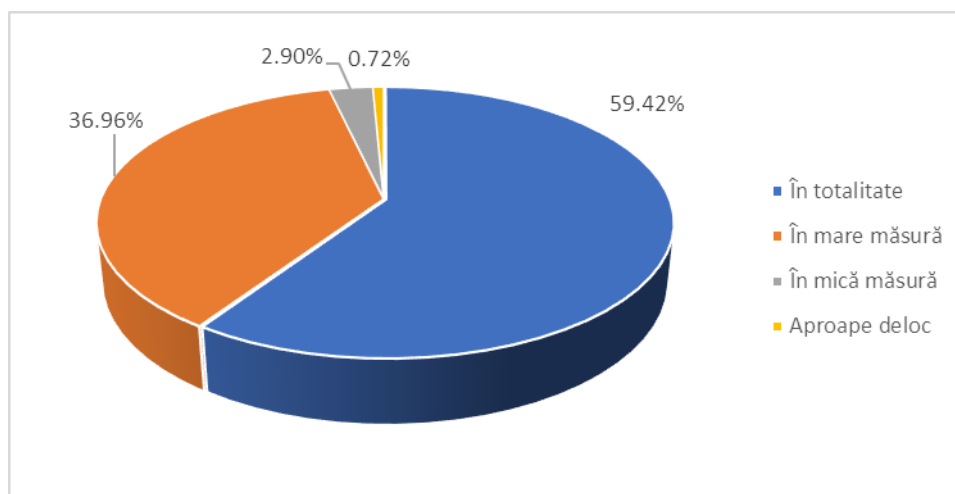


Fig. 1. Distribuția procentuală generală a răspunsurilor



3. Analiza rezultatelor pe programe de studii

Situația repartizării răspunsurilor pe programe de studii este prezentată în tabelul 3 și reprezentată grafic în figura 2:

Tabelul 3. Situația răspunsurilor pe programe de studii

Ciclu de învățământ	Program de studii	Nr. respondenți	Total studenți/ program de studii	Procent respondenți/ program de studii
Licență	Design industrial (DI)	0	199	0.00%
	Design industrial - în limba engleză (ID)	2	114	1.75%
	Ingineria sistemelor de energii regenerabile (ISER)	0	104	0.00%
	Ingineria și protecția mediului în industrie (IPMI)	1	111	0.90%
	Mecatronică (MT)	4	125	3.20%
	Optometrie (OPTO)	6	118	5.08%
	Inginerie medicală (IMED)	0	193	0.00%
Masterat	Design de produs pentru dezvoltare durabilă (DPDM)	4	46	8.70%
	Sisteme mecatronice pentru industrie și medicină (SMIM)	5	94	5.32%
	Management integrat de mediu (MIM)	1	30	3.33%
TOTAL		23	1134	2.03%

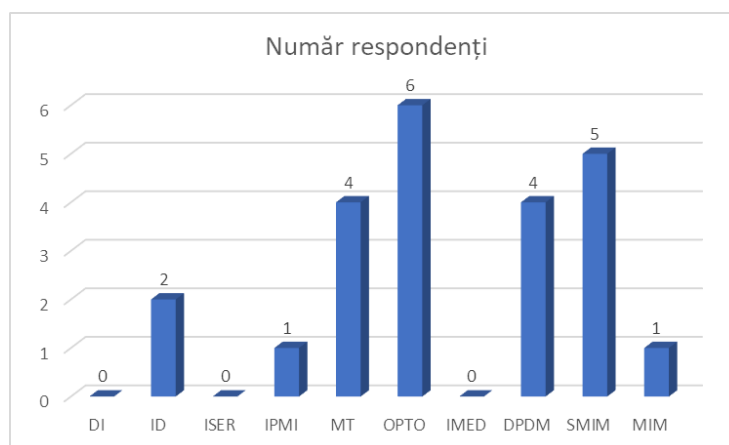


Fig. 2. Repartizarea numerică a respondenților pe programe de studii

Graficul următor prezintă reprezentarea procentuală a respondenților pe programe de studii (raportat la total studenți de la programul de studii respectiv):

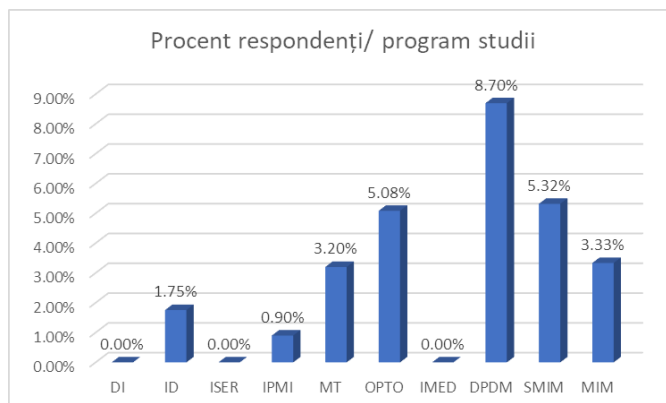


Fig. 3. Repartizarea procentuală a respondenților pe programe de studii

După gradul de mulțumire, situația pe programe de studii se prezintă în tabelul următor:

Tabelul 4. Răspunsuri "în mare măsură" și "în totalitate", pe programe de studii [%]

Programul de studii	Procentul de răspunsuri "În mare măsură" și "În totalitate"					
	Întrebarea 1	Întrebarea 2	Întrebarea 3	Întrebarea 4	Întrebarea 5	Întrebarea 6
DI	-	-	-	-	-	-
ID	100	100	100	100	100	100
ISER	-	-	-	-	-	-
IPMI	100	0	0	0	0	100
MT	100	100	100	100	100	100
OPTO	100	100	100	100	100	100
IMED	-	-	-	-	-	-
DPDM	100	100	100	100	100	100
SMIM	100	100	100	100	100	100
MIM	100	100	100	100	100	100

4. Sinteza rezultatelor

Așa cum reiese din figura 1 și din datele din tabelul aferent, ponderea evaluărilor pozitive din partea studenților este de aproape 90%, iar gradul general de satisfacție de 88,77%, în creștere față de 83,13% aferent anului universitar 2023-2024.

Studenții sunt mulțumiți de operativitatea eliberării documentelor (88,04%), de programul de lucru cu studenții (93,48%) și de calitatea serviciilor oferite de secretariat în ansamblu (89,13%).

În acest an s-au formulat două observații cu caracter pozitiv cu privire la calitatea serviciilor oferite de angajații din secretariatul facultății, iar singura sugestie pentru îmbunătățirea serviciilor oferite de secretariatul facultății se referă la introducerea unei soluții de "programare online (adică o variantă virtuală de aplicație sau pagină pe platformă, pentru a putea face o programare directă)".

5. Observații și concluzii

Față de anul universitar precedent, la toate categoriile se constată o creștere a gradului de satisfacție, după cum urmează:

- programul de lucru cu studenții – cu 7,77%,
- profesionalismul personalului – cu 6,99%,
- amabilitatea personalului – cu 7,09%,
- publicarea în timp util a informațiilor – cu 5,02%,
- operativitatea eliberării documentelor – cu 1,14%,
- calitatea serviciilor oferite de secretariat în ansamblu – cu 5,80%,

iar în ceea ce privește gradul general de satisfacție creșterea este de 5,64%

De remarcat și faptul că există un singur răspuns "Aproape deloc", iar cele "în totalitate" reprezintă aproape 60% din total.

Este îmbucurător faptul că la majoritatea programelor de studii de licență și la toate programele de studii de masterat de la care au fost respondenți gradul de satisfacție este de 100% - așa cum reflectă datele din tabelul nr. 4.

6. Plan de măsuri

Având în vedere faptul că ponderea răspunsurilor pozitive venite din partea studenților este de aproape de 90% și gradul general de satisfacție cu privire la serviciile prestate este de 88,77%, ținând cont și de răspunsurile mai puțin favorabile, planul de măsuri va viza la următoarele aspecte:

- Menținerea programului de lucru extins cu studenții (față de alte facultăți), între orele 9:00-15:00, pentru a facilita în continuare accesul la secretariat a cât mai multor studenți;
- Menținerea sistemului bazat pe programări în vederea eficientizării continue a activităților și inițierea unor discuții cu Compartimentul IT pentru identificarea unei soluții de programare online;
- Popularizarea în continuare a acestui mod de lucru în rândul studenților astfel încât din ce în ce mai puțini să vină fără programare perturbând astfel organizarea eficientă a activităților;
- Menținerea posibilității eliberării de adeverințe de student, respectiv copii după acte de studii în format electronic, pe mail, pe adresa instituțională a studentului solicitant, pentru a se evita deplasarea studenților la secretariat dacă nu este absolut necesar;
- Menținerea posibilității de a rezolva problemele prin împuternicit – pentru studenții angajați, ai căror program de lucru se suprapune cu programul de lucru al secretariatului – cu condiția nominalizării prin mail, din contul instituțional de student, a persoanei împuternicite;
- Afișarea tuturor informațiilor necesare pentru informarea corectă, completă și din timp a studenților și în viitor, pe site-ul facultății și/sau pe Intranet cu notificare pe telefonul mobil (în funcție de natura și gradul de interes al informațiilor).

Brașov, 29.11.2025

Decan,
Prof. dr. ing. Codruța JALIU

Raportul și planul de măsuri au fost aprobate în ședința Consiliului Facultății DPM din 2 decembrie 2025.