


<p style="text-align: center;">UNIVERSITATEA DIN PITEȘTI</p>  <p style="text-align: center;">Centrul pentru Managementul Calității și Programe Universitare</p>	<p style="text-align: center;">METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL</p> <p style="text-align: center;">COD: MET-CMCPU-04</p>	<p style="text-align: center;">Ediția 1</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Revizia 0 Nr. de ex. 2</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Nr. pagini: 12</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Exemplar nr. 1</p>
---	---	---

AVIZAT,
În ședința Consiliului de Administrație
din data 04.12.2019

RECTOR,
Conf.univ.dr.ing. Dumitru CHIRLEȘAN

APROBAT,
În ședința Senatului
din data de 16.12.2019


PREȘEDINTELE SENATULUI,
Prof.univ.dr. Mihaela DIACONU

METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL

COD: MET-CMCPU-04

Codul proiectului: CNFIS-FDI-2019-0717


Titlul proiectului: “Îmbunătățirea calității procesului educațional prin implementarea unor mecanisme și activități de evaluare online în cadrul Universității din Pitești – Quality Improvement - UPIT”

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Ediția 1
	COD: MET-CMCPU-04	Revizia 0

Elemente privind responsabilități / operațiuni	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5
Elaborat	Prof.univ.dr. Ionela NICULESCU	Director CMCPU	04.11.2019	
	Șef lucrări.univ.dr.ing Nadia BELU	Responsabil elaborare instrumente de management al calității A3 în cadrul proiectului CNFIS-FDI-2019-0717	04.11.2019	
Verificat	Prof.univ.dr.ing. Viorel NICOLAE	Prorector pentru calitatea învățământului	06.11.2019	
Avizat juridic	Elena MATEESCU	Consilier juridic	06.11.2019	
Avizat Comisie monitorizare	Prof.univ.dr.ing. Viorel NICOLAE	Președintele Comisiei de monitorizare	06.11.2019	

INDICATORUL APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Revizia / Data aplicării	Numărul capitolului și paginilor revizuite	Conținutul modificării	Nume și prenume			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Ediția 1
	COD: MET-CMCPU-04	Revizia 0

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Art. 1. Prezenta metodologie stabilește cadrul general privind evaluarea satisfacției studentului în raport cu produsul educațional global, în scopul îmbunătățirii permanente a activităților.

De asemenea, stabilește etapele, metodele, documentele și responsabilitățile necesare pentru desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției studenților din cadrul Universității din Pitești, în vederea asigurării calității produsului educațional global, a satisfacerii așteptărilor studenților și a standardelor de calitate din învățământul superior.


Aplicarea acestei metodologii urmărește:

- o mai bună înțelegere a tuturor nevoilor și așteptărilor studenților universității;
- concentrarea actului didactic asupra studentului;
- analizarea informațiilor relevante referitoare la satisfacția studentului cu prilejul analizei Sistemului de Management al Calității efectuată de conducerea facultăților și a universității;
- identificarea și eliminarea cauzelor neconformităților în raport cu cerințele și așteptările studenților, stabilindu-se acțiunile corective și preventive necesare și verificarea eficacității acestora;
- ținerea sub control și identificarea acțiunilor de îmbunătățire continuă a calității și a performanțelor activității didactice și de cercetare desfășurate de către studenți în universitate;
- perfecționarea managementului relațiilor cu studenții.

Art. 2. Metodologia de evaluare a satisfacției studenților în raport cu produsul educațional global este reglementată prin:

- a. Legea educației naționale nr. 1/2011, cu modificările și completările ulterioare;
- b. OUG nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației, cu modificările și completările ulterioare;
- c. OMEC nr. 3928 din 2005 privind asigurarea calității serviciilor educaționale în instituțiile de învățământ superior;
- d. Hotărârea nr. 915/14.12.2017 privind modificarea anexei la Hotărârea Guvernului nr. 1.418/2006 pentru aprobarea Metodologiei de evaluare externă a standardelor, a standardelor de referință și a listei indicatorilor de performanță a Agenției Române de Asigurare a Calității în Învățământul Superior;
- e. Carta Universității din Pitești;
- f. Manualul Calității, Cod: MC-01;
- g. Procedura de sistem-Soluționarea petițiilor în cadrul Universității din Pitești, Cod: PS-CMCPU-02;
- h. Regulament de Organizare și Funcționare al Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră, Cod: REG-CCOC-01;
- i. Metodologie de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din Universitatea din Pitești, Cod: MET-CMCPU-01.

Art.3. Stabilirea nivelului de satisfacție a studenților se realizează prin:

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL COD: MET-CMCPU-04	Ediția 1
		Revizia 0

- analiza reclamațiilor scrise sosite de la studenți la secretariatul facultății sau la Registratura universității (Procedura de sistem-Soluționarea petițiilor în cadrul Universității din Pitești, Cod: PS-CMCPU-02);
- utilizarea chestionarelor de pe platforma SIIMADC (Anexa nr.1- F01-MET-CMCPU-04 - Chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților);
- utilizarea chestionarelor privind activitatea didactică conform Metodologiei de evaluare a rezultatelor și performanțelor activității personalului didactic și de cercetare din Universitatea din Pitești, Cod: MET-CMCPU-01;
- utilizarea chestionarelor privind calitatea și disponibilitatea materialelor didactice conform metodologiilor/procedurilor proprii facultăților;
- solicitări provenite din întâlnirile periodice ale decanilor cu studenții;
- atribuțiile revenite Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC) prin Regulamentul de Organizare și Funcționare propriu.

CAPITOLUL II

Evaluarea satisfacției studenților

Art.4 (1) Reclamațiile sosite la secretariatul rectoratului/facultății vor fi soluționate conform Procedurii de sistem-Soluționarea petițiilor în cadrul Universității din Pitești, Cod: PS-CMCPU-02.

(2) Periodic în ședințele Consiliului de Administrație se va discuta situația privind sesizările și reclamațiile studenților precum și modul lor de rezolvare.

(3) Ori de câte ori este nevoie se desfășoară întâlniri ale studenților cu personalul de conducere a facultății. Aceste întâlniri se organizează pe ani de studii și pe programe de studii astfel încât să se poată cunoaște cât mai în amănunt problemele studenților și să se poată rezolva punctual solicitările acestora.

Conducerea facultății prezintă semestrial în ședința Consiliului de Administrație un raport cu privire la solicitările studenților, modul în care au fost soluționate și propunerile de soluționare pentru solicitările care depășesc competența facultății.

Art.5 Evaluarea se va realiza semestrial/ anual în ultimele două săptămâni de activitate didactică, înainte de începerea sesiunii de evaluări finale sem.I/sem.II.


Art.6 Evaluarea satisfacției studenților este coordonată de CEAC-F cu implicarea cadrelor didactice îndrumători de an.

Art.7 (1) Procesul de evaluare a satisfacției studenților se face pe platforma SIIMADC, CEAC-F și îndrumătorii de an având sarcina de a populariza și încuraja participarea studenților la procesul de evaluare. Studenților li se va explica rolul chestionarelor și modul de completare al acestora.

(2) Evaluarea se realizează de către studenți în condiții de anonim.

(3) Studenții au libertatea de a participa sau nu la evaluare.

Art.8 Completarea chestionarelor se va face individual și este obligatorie bifarea/completarea răspunsului la toate întrebările din chestionar pentru serviciile de care beneficiază studentul în timpul facultății.

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Ediția 1
	COD: MET-CMCPU-04	Revizia 0

Art.9 (1) Prelucrarea și analiza datelor obținute din chestionare se vor face centralizat de către CEAC-F conform Rapoartelor generate de platforma SIIMADC, iar pentru celelalte chestionare centralizarea datelor se va face conform procedurilor enumerate mai sus.


(2) Datele rezultate din analizele chestionarelor vor constitui baza unor decizii de îmbunătățire a unor activități neconforme.

(3) Aceste centralizatoare vor fi documente de intrare pentru elaborarea Raportului anual privind Sistemul de Management al Calității din facultate și din universitate.

CAPITOLUL III

Dispoziții finale

Art.10 Prezenta metodologie a fost dezbătută și aprobată în ședința Senatului Universității din Pitești în data de 16.12.2019 și se va aplica începând cu semestrul al II-lea al anului universitar 2019-2020.

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Ediția 1
	COD: MET-CMCPU-04	Revizia 0

Anexa nr.1- F01-MET-CMCPU-04

Chestionar pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților

Scopul acestui chestionar este de a evalua percepția studenților (la licență, master, doctorat), privind calitatea serviciilor oferite de Universitatea din Pitești.

1. Servicii administrative		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.1 Eficiența serviciilor administrative: Secretariat (Facultate, Rectorat)						
1.	Program cu studenții					
2.	Amabilitatea personalului					
3.	Timp de așteptare					
4.	Oferirea de informații corecte și complete					
5.	Timp de rezolvare a solicitărilor					
6.	Informații oferite în timp util la avizier					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele. Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.						
1.2 Eficiența serviciilor administrative: Casierie						
7.	Program cu studenții					
8.	Amabilitatea personalului					
9.	Timp de rezolvare a solicitărilor					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele. Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.						
1.3 Eficiența serviciilor administrative: Centrul pentru Activități Sociale al Universității						
10.	Activitatea Centrului pentru Activități Sociale al Universității					
11.	Regulamentele de acordare a burselor					
12.	Burse (cuantum, modalitate de acordare)					
13.	Calitatea serviciilor medicale oferite de cabinetele medicale					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele. Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.						
14.	Spațiile sanitare din universitate					
15.	Facilități și servicii oferite studenților cu dizabilități (accesul la locurile de parcare spații sanitare, rampe)					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele. Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.						
2. Proces de învățământ		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Accesul la informații despre admiterea la facultatea pentru care ați optat					
2.	Informațiile disponibile la începutul fiecărui semestru despre cursurile / activitățile practice care vor fi urmate					
3.	Informațiile disponibile despre cursurile opționale dintre care puteți să alegeți					
4.	Orarul disciplinelor studiate					
5.	Sprijinul oferit din partea îndrumătorilor de an					



**METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI
STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL
EDUCAȚIONAL GLOBAL**

Ediția 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

6.	Ușurința de a comunica cu cadrele didactice					
7.	Atitudinea cadrelor didactice față de studenți					
8.	Disponibilitatea cadrelor didactice pentru consultații					
9.	Modul în care cadrele didactice motivează, stimulează studenții					
10.	Adaptarea stilului de predare al profesorului la nevoile și la posibilitățile proprii de învățare					
11.	Prezentarea la începutul cursului a cerințelor, criteriilor de evaluare, a standardului minim de promovare dar și a importanței și utilității cursului					
12.	Sprijinul de învățare oferit de materialele primite (suport de curs, materiale pe suport electronic)					
13.	Folosirea noilor tehnologii - platforma e-learning, suportul electronic al cursului, folosirea videoproietorului, e-mail					
14.	Utilitatea disciplinelor studiate la programul de studiu ales					
15.	Volumul informațiilor primite în cadrul disciplinelor studiate					
16.	Obiectivitatea și corectitudinea evaluării și notării					
17.	Posibilitatea contestării notei / calificativului obținut la evaluare					
18.	Posibilitatea mării notei / calificativului obținut la evaluare					
19.	Cunoștințele dobândite în domeniul de studiu prin disciplinele studiate					
20.	Costurile presupuse de achiziționarea cărților, multiplicarea materialelor de studiu necesare pentru activitățile desfășurate					
21.	Înșușirea pe parcursul facultății de abilități practice prin activitățile din timpul anilor de studiu necesare profesiei alese					
22.	Posibilitatea de a face practică de specialitate în companii / organizații industriale					
23.	Șansele de a ocupa un loc de muncă corespunzător pregătirii dumneavoastră în urma parcurgerii programului de studiu ales					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.

Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

3. Serviciile bibliotecii		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Dotarea bibliotecii:					
	- diversitatea și actualitatea publicațiilor					
	- numărul de exemplare					
	- existența calculatoarelor					
	- baze de date online					
2.	Programul de acces al studenților					
3.	Modul de împrumut al publicațiilor					
4.	Disponibilitatea informațiilor cu privire la cum					



**METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI
STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL
EDUCAȚIONAL GLOBAL**

Ediția 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

	pot fi folosite resursele bibliotecii					
5.	Condiții de studiu:					
	- calculatoare					
	- birouri					
	- spațiu suficient					
	- iluminare					
6.	Atitudinea personalului bibliotecii:					
	- amabilitate					
	- oferirea de informații corecte și complete					
	- timpul de rezolvare a solicitării					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.
Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

4. Serviciile căminului studentesc		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Condițiile de cazare					
	- spațiu suficient					
	- căldură					
	- apă caldă					
	- internet					
	- condiții de preparare a hranei					
2.	Modul de distribuire a locurilor de cazare					
3.	Raportul cost cazare-condiții de cazare					
4.	Numărul de locuri din camera de cămin					
5.	Atitudinea personalului administrativ					
6.	Activitatea Comitetului Studentesc de Cămin (Responsabilului de cămin)					
7.	Condițiile de securitate					
8.	Condițiile igienico-sanitare din cămin					
9.	Atitudinea colegilor de cameră					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.
Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

5. Resurse și spații de învățare		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Confortul din sălile destinate activității didactice:					
	- dotări					
	- spațiu					
	- ergonomie					
	- temperatură optimă					
	- iluminare					
2.	Laboratoare și spații de cercetare:					
	- dotare cu echipamentele necesare					
	- starea tehnică a acestor dotări					
	- programe informatice (unde este cazul)					
3.	Tehnica de calcul / internet:					
	- orar					
	- funcționalitatea calculatoarelor					
	- acces la utilizarea unor echipamente					
4.	Dotarea cu resurse moderne (videoprojector, internet wireless, ecran de proiecție etc.)					



**METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI
STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL
EDUCAȚIONAL GLOBAL**

Ediția 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

5.	Sala de lectură:					
	- confort					
	- liniște					
	- locuri suficiente					
	- funcționalitate					
	- orar					
6.	Baza sportivă:					
	- terenuri					
	- săli de sport					
	- activități sportive organizate					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.
Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

6. Serviciile cantinei studențești		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Corelarea dintre programul de funcționare al cantinei și orarul activităților					
2.	Diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească					
3.	Calitatea hranei:					
	- gust					
	- aspect					
	- consistență					
4.	Condițiile de confort oferite în cantină					
5.	Amabilitatea personalului angajat la cantina studențească					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.
Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

7. Activități extracurriculare		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Posibilitatea de a participa în tabere studențești					
2.	Posibilități de implicare în diferite activități studențești:					
	- manifestări artistice					
	- strângeri de fonduri					
	- proiecte comunitare					
	- voluntariat					
	- activități sportive					
3.	Posibilități de implicare în proiecte de cercetare					
4.	Mediu asociativ studențesc (organizații studențești, cluburi sportive studențești)					
5.	Sprrijinirea de către universitate a diverselor activități proprii (participarea la concursuri și conferințe)					
6.	Premierea voluntariatului de către universitate prin acordarea de diplome, certificate					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.
Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

8. Serviciile de informare și consiliere		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Vizibilitatea activității reprezentanților					



**METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI
STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL
EDUCAȚIONAL GLOBAL**

Ediția 1


Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04


	studentilor în structurile de decizie ale universității:					
	- Consiliul Facultății					
	- Senatul Universității					
2.	Obiceiuri și tradiții în cadrul comunității:					
	- deschiderea anului universitar, festivități de absolvire					
	- întâlniri periodice cu conducerea facultății					
3.	Promovarea serviciilor de informare și consiliere pentru studenți					
4.	Ușurința cu care reușesc să găsesc, în campus sălile / birourile / departamentele care mă interesează					
5.	Posibilitățile de consiliere cu privire la oportunități de carieră (stagii de practică plătită sau contracte de cooperare, job-uri part time)					
6.	Posibilitățile de a beneficia de consiliere pe probleme emoționale și sociale, consiliere academică					
7.	Evenimente dedicate carierei în universitate (târguri de locuri de muncă, întâlniri cu angajatorii, etc.)					
8.	Activitatea Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți vă rugăm să motivați cauzele.
Va rugăm să faceți propuneri de îmbunătățire.

9. Aspecte generale privind universitatea		Foarte mulțumit	Mulțumit	Mediu	Puțin Mulțumit	Deloc mulțumit
		5	4	3	2	1
1.	Sunt satisfăcut de mediul de dezvoltare profesională și personală oferit de UPIT					
2.	Am încredere că diploma obținută va fi garanția unor competențe profesionale valoroase pe piața muncii și în viață					
3.	Dacă ar fi să aleg din nou, aș alege tot această universitate					
4.	Aș recomanda această universitate și altor persoane					
5.	Universitatea este deschisă să primească feedback din partea studenților pentru a se îmbunătăți					
6.	Respectarea confidențialității datelor studenților					
7.	Taxe percepute de universitate (nivel, posibilitatea de eșalonare etc.)					
8.	Calitatea informațiilor disponibile (pe web, broșuri, pliante, afișe, ghidul studentului etc.)					
9.	Calitatea site-ului web al universității (accesibilitate, disponibilitatea informațiilor, design, acuratețe, grad de nouitate)					
10.	Transparența deciziilor, disponibilitatea regulamentelor pe site-ul universității					
11.	Existența și calitatea informațiilor în ceea ce privește diferitele proceduri din cadrul					

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL COD: MET-CMCPU-04	Ediția 1
		Revizia 0

	universității					
12.	Calitatea conexiunii la Internet (viteză, întreruperi, restricții)					

	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Ediția 1
	COD: MET-CMCPU-04	Revizia 0

LISTA DE DIFUZARE A METODOLOGIEI

Nr.	Facultate/ Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătură	Data retragerii	Semnătură
1.	Senatul universității					
2.	CMCPU					
3.	Facultatea de Științe, Educație Fizică și Informatică					
4.	Facultatea de Mecanică și Tehnologie					
5.	Facultatea de Electronică, Comunicații și Calculatoare					
6.	Facultatea de Științe Economice și Drept					
7.	Facultatea de Științe ale Educației, Științe Sociale și Psihologie					
8.	Facultatea de Teologie, Litere, Istorie și Arte					
9.	Centrul pentru tehnologia informației, calculatoare și informatizare					