


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

AVIZAT,
În edin a Consiliului de Administrație
din data 04.12.2019

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

APROBAT,
În edin a Senatului
din data de 16.12.2019


PRE EDINTELE 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 de 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/oneranți	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5
Elaborat	Prof.univ.dr. Ionela NICULESCU	Director CMCPU	04.11.2019	
	Prof. 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	Numele și prenumele			
				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 urmrește:

- 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 efectuat 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 STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Ediția 1
	COD: MET-CMCPU-04	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 anonimat.

(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 SATISFACȚIEI STUDENTILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL EDUCAȚIONAL GLOBAL	Edi ia 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 edința 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	Edi ia 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 mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.1 Eficiența serviciilor administrative: Secretariat (Facultate, Rectorat)						
1.	Program cu studenții					
2.	Amabilitatea personalului					
3.	Timp de a teptare					
4.	Oferirea de informații corecte și complete					
5.	Timp de rezolvare a solicit rilor					
6.	Informații oferite în timp util la avizier					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele. Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.						
1.2 Eficiența serviciilor administrative: Casierie						
7.	Program cu studenții					
8.	Amabilitatea personalului					
9.	Timp de rezolvare a solicit rilor					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele. Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.						
1.3 Eficiența serviciilor administrative: Centrul pentru Activit și Sociale al Universit ții						
10.	Activitatea Centrului pentru Activit și Sociale al Universit ții					
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 v rug m s motivați cauzele. Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.						
14.	Spațiile sanitare din universitate					
15.	Facilit ți i servicii oferite studenților cu dizabilit ți (accesul la locurile de parcare spații sanitare, rampe)					
În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele. Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.						
2. Proces de învățământ		Foarte mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.	Accesul la informații despre admiterea la facultatea pentru care ați optat					
2.	Informațiile disponibile la începutul fiec rui semestru despre cursurile / activit țile practice care vor fi urmate					
3.	Informațiile disponibile despre cursurile opționale dintre care puteți s alegeți					
4.	Orarul disciplinelor studiate					
5.	Sprijinul oferit din partea îndrum torilor de an					



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

Edi ia 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.	Sprejrinul 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.	Însușirea 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.	anșele 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.

Vă 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 SATISFACȚIEI
STUDENȚILOR ÎN RAPORT CU PRODUSUL
EDUCAȚIONAL GLOBAL**

Edi ia 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 solicit rii					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele.

Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.

4. Serviciile c minului studentesc		Foarte mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.	Condițiile de cazare					
	- spațiu suficient					
	- c ldur					
	- ap cald					
	- internet					
	- condiții de preparare a hranei					
2.	Modul de distribuire a locurilor de cazare					
3.	Raportul cost cazare-condiții de cazare					
4.	Num rul de locuri din camera de c min					
5.	Atitudinea personalului administrativ					
6.	Activitatea Comitetului Studentesc de C min (Responsabilului de c min)					
7.	Condițiile de securitate					
8.	Condițiile igienico-sanitare din c min					
9.	Atitudinea colegilor de camer					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele.

Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.

5. Resurse i spa ii de înv are		Foarte mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.	Confortul din s lile destinate activit ții didactice:					
	- dot ri					
	- spațiu					
	- ergonomie					
	- temperatur optim					
	- iluminare					
2.	Laboratoare i spații de cercetare:					
	- dotare cu echipamentele necesare					
	- starea tehnic a acestor dot ri					
	- 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 proie c ie etc.)					



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

Edi ia 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

5.	Sala de lectur :					
	- confort					
	- lini te					
	- locuri suficiente					
	- funcționalitate					
	- orar					
6.	Baza sportiv :					
	- terenuri					
	- s li de sport					
	- activit ți sportive organizate					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele.
Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.

6. Serviciile cantinei studențești		Foarte mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.	Corelarea dintre programul de funcționare al cantinei i orarul activit ților					
2.	Diversitatea meniurilor oferite de cantina studențească					
3.	Calitatea hranei:					
	- gust					
	- aspect					
	- consistență					
4.	Condițiile de confort oferite în cantin					
5.	Amabilitatea personalului angajat la cantina studențească					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele.
Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.

7. Activit i extracurriculare		Foarte mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.	Posibilitatea de a participa în tabere studen e ti					
2.	Posibilit ți de implicare în diferite activit i studen e ti:					
	- manifest ri artistice					
	- strângeri de fonduri					
	- proiecte comunitare					
	- voluntariat					
	- activit ți sportive					
3.	Posibilit ți de implicare în proiecte de cercetare					
4.	Mediu asociativ studențesc (organizații studențești, cluburi sportive studențești)					
5.	Sprrijinirea de c tre universitate a diverselor activit ți proprii (participarea la concursuri i conferințe)					
6.	Premierea voluntariatului de c tre universitate prin acordarea de diplome, certificate					

În situațiile în care ați fost mai puțin mulțumiți v rug m s motivați cauzele.
Va rug m s faceți propuneri de îmbun t țire.

8. Serviciile de informare i consiliere		Foarte mul umit	Mul umit	Mediu	Pu in Mul umit	Deloc mul umit
		5	4	3	2	1
1.	Vizibilitatea activit ții reprezentanților					



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

Edi ia 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

	studenților 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 găsească, în campus și în birourile / departamentele care mă interesează					
5.	Posibilitățile de consiliere cu privire la oportunități de carier (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 Carier					

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.	A recomanda această universitate și altor persoane					
5.	Universitatea este deschisă și primește feedback din partea studenților pentru a se îmbunătăți					
6.	Respectarea confidențialității datelor studenților					
7.	Taxe percepute de universitate (nivel, posibilitatea de a alona 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**

Edi ia 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

	universit ii					
12.	Calitatea conexiunii la Internet (vitez , întreruperi, restricții)					



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

Ediția 1

Revizia 0

COD: MET-CMCPU-04

LISTA DE DIFUZARE A METODOLOGIEI

Nr.	Facultate/ Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semn tur	Data retragerii	Semn tur
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					