



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA
ACADEMIA DE ADMINISTRARE PUBLICĂ

Aprobată
prin Hotărârea Consiliului Calității,
nr. 14/2 din 08.11.2021

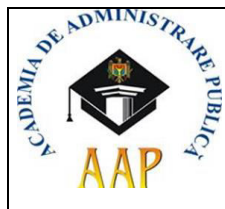
PROCEDURA
cu privire la evaluarea satisfacției beneficiarilor
programelor de master

Cod document: SMC-PR-34

Versiunea: 01

Informație document:

Deținător: Departamentul studii superioare de master

**PROCEDURA SMC**

Cod: SMC-PR-34

**EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR
PROGRAMELOR DE MASTER**Versiunea 01
din 08.11.2021**FIȘA DE CONTROL A DOCUMENTULUI*****ISTORIA MODIFICĂRILOR***

Nr.	Versiunea	Data	Autor	Comentarii modificare
1.	01	08.11.2021	Ion Dulschi	Elaborarea inițială

DESTINATARIILE DOCUMENTULUI

Nr.	Subdiviziuni / Funcții / Roluri	Formă document	Utilizare
1.	Secția managementul calității	Original, pe suport de hârtie	Păstrarea originalului. Monitorizarea procesului de evaluare a satisfacției părților interesate.
2.	Departamentul studii superioare de master	Copia originalului pe suport de hârtie	Aplicare la evaluarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor programelor de master

PERSOANE IMPLICATE LA ELABORAREA DOCUMENTULUI

Nr.	Prenume, Nume	Subdiviziune	Funcție	Responsabilitate	Semnătura
1.	Ion DULSCHI Tatiana CASTRAȘAN	Departamentul studii superioare de maste	Decan Departament Metodist	Elaborare	
2.	Nistor GROZAVU	Conducerea Academiei	Prorector	Coordonare	
3.	Ludmila ANDIEVSCHI	Direcția management instituțional	Șef Direcție	Verificare	



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

CUPRINS

1. CONTEXT	4
1.1. Scopul Procedurii	4
1.2. Domeniul de aplicare.....	4
1.3. Documente de referință	4
2. OBIECTIVELE PROCEDURII	4
3. TERMENI ȘI ABREVIERI	4
3.1. Termeni	4
3.2. Abrevieri.....	4
4. DESCRIEREA PROCESULUI	5
4.1. Prevederile generale.....	5
4.2. Colectarea datelor primare cu privire la satisfacția beneficiarilor	6
4.3. Evaluarea nivelului de satisfacție a părților interesate.....	7
4.4. Monitorizarea și menținerea nivelului de satisfacție a beneficiarilor	7
5. ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI	7
6. DISPOZIȚII FINALE	8
7. ANEXE	9



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

1. CONTEXT

1.1. Scopul Procedurii

1.1.1. Scopul prezentei proceduri este de a defini metodologia de măsurare a satisfacției studenților (beneficiarilor) programelor de master și de estimare a gradului de satisfacție al acestora, desfășurate în cadrul Departamentului studii superioare de master.

1.1.2. Procedura cu privire la evaluarea satisfacției studenților își propune diagnosticarea activității instructive cu scopul de a spori calitatea predării (evaluare formativă); definirea datelor și informației necesare pentru a evalua nivelul de satisfacție a beneficiarilor și stabilirea metodelor de măsurare a satisfacției beneficiarilor, utilizând date și informații definite.

1.2. Domeniul de aplicare

1.2.1 Prezenta procedură se aplică pentru evaluarea satisfacției studenților programelor de master și pentru evaluarea impactului studiilor asupra activității acestora în cadrul autorităților administrației publice.

1.3. Documente de referință


1.3.1 Prevederile acestui document au la bază:

- a) Codul educației al Republicii Moldova nr. 152 din 17.07.2014 (Monitorul Oficial, 24.10.2014, nr. 319-324, art. nr: 634);
- b) Hotărârea Guvernului nr. 225 din 26.03.2014 cu privire la Academia de Administrare Publică.
- c) Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II - studii superioare de master, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 464 din 28 iulie 2015;
- d) Regulamentul cu privire la organizarea ciclului II - studii superioare de master în cadrul Academiei de Administrare Publică, aprobat prin Hotărârea Senatului AAP nr. 2/4 din 27.10.2015;
- e) Manualul Sistemului de Management al Calității.

2. OBIECTIVELE PROCEDURII

2.1. Obiectivele prezentei proceduri se axează pe:

- definirea datelor și a informației necesare pentru evaluarea nivelului de satisfacție al studenților la programele de master;
- coordonarea eficientă a fluxului informațional pentru acordarea rapidă a răspunsului la solicitările studenților,
- obținerea feed-back-ului continuu și creșterea studenților;
- identificarea și implementarea acțiunilor necesare îmbunătățirii calității procesului de instruire;
- monitorizarea corectitudinii informației, a datelor și a metodelor utilizate pentru măsurarea

	PROCEDURA SMC	Cod: SMC-PR-34
	EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER	Versiunea 01 din 08.11.2021

satisfacției studenților.

3. TERMENI ȘI ABREVIERI

3.1. Termeni

Feedback – opinii, comentarii și exprimări ale reacției studenților față de un serviciu sau un proces livrat de DSSM.

Satisfacția studenților – percepția studenților despre măsura cantitativă și calitativă în care așteptările acestora au fost îndeplinite.

Reclamație - plângere scrisă sau verbală adresată AAP, prin care partea interesată își exprimă o nemulțumire.

Chestionarul de evaluare a satisfacției beneficiarilor – formular tipizat ce cuprinde o serie de întrebări de tip închis (de bifat variantele de răspuns) sau de tip deschis (de completat în formă liberă) ceea ce îl face simplu de completat pentru beneficiar. Reprezintă un suport pentru cunoașterea nivelului de realizare a așteptărilor beneficiarului, calitatea așteptată și în special calitatea deservirii/formării beneficiarilor.

3.2. Abrevieri

AAP – Academia de Administrare Publică

SMC – Sistemul de Management al Calității

DSSM – Departamentul studii superioare de master

4. DESCRIEREA PROCESULUI

4.1 Prevederi generale

4.1.1 Procesul de evaluare a satisfacției studenților se realizează pe parcursul întregului an de studiu prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției serviciilor livrate.

4.1.2 Pentru a construi și a menține o relație de lungă durată cu beneficiarii, bazată pe încredere, AAP are în vedere determinarea așteptărilor acestora, măsurarea nivelului de satisfacție și îmbunătățirea serviciilor furnizate părților interesate.

4.1.3 Procesul de evaluare a satisfacției este un proces continuu care se desfășoară pe parcursul întregului an de studii și cuprinde 3 etape principale:

- Colectarea datelor primare cu privire la satisfacția studenților programului de master.
- Evaluarea nivelului de satisfacție al acestora.
- Monitorizarea și menținerea nivelului de satisfacție al studenților pe parcursul studiilor.

4.1.4 Evaluarea calității predării va stabili, din perspectiva beneficiarilor instruirii (studenților), calitatea predării disciplinelor, ținându-se cont de următorii factori de eficacitate:

- pregătire și organizare;
- interes și stimulare intelectuală;



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

- prezentare și abilități de comunicare;
- cunoașterea materiei;
- interacțiune profesor-student;
- evaluare și retroacțiune;
- apreciere generală.

Responsabil de organizarea procesului de evaluare este Departamentul Studii Superioare de Master. Evaluarea se efectuează la învățământul cu frecvență o dată pe an, la finele predării cursului.

4.2 Colectarea datelor primare cu privire la satisfacția beneficiarilor

4.2.1 Aceasta etapă presupune colectarea de date și informații relevante cu privire la satisfacția părților interesate și percepția vizavi de serviciile furnizate de AAP. În acest scop se vor utiliza următoarele surse:

- chestionare de evaluare a satisfacției studenților de la învățământul cu frecvență / frecvență redusă (conform modelului propus în Anexa nr.1);
- sondaje de opinie publică (inclusiv cu privire la satisfacția beneficiarilor);
- conturi pe rețelele de socializare, dezbateri, mese rotunde;
- analiza reclamațiilor, contestațiilor și solicitărilor adresate/ depuse de către studenți;
- scrisori de mulțumire adresate AAP.

4.2.2 Chestionarul de evaluare a satisfacției constă dintr-o serie de întrebări standardizate, ceea ce îl face simplu de completat și care reprezintă un suport în cunoașterea nivelului de justificare a așteptărilor studenților referitoare la calitatea disciplinei / unității de curs, în special la calitatea predării. Rezultatele analizei și evaluării satisfacției studenților constituie baza pentru îmbunătățirea continuă a activității DSSM, deoarece feed-back-ul din partea lor reprezintă elementul de intrare al analizei efectuate de management a funcționării SMC.

4.2.3 Administrarea chestionarelor se va face în cadrul orelor de curs, cu aproximativ 1-2 săptămâni înaintea finalizării orelor de curs pentru studenții de la învățământul cu frecvență și cu 2-3 zile înaintea finalizării sesiunii de evaluare pentru studenții de la învățământul cu frecvență redusă.

4.2.4 Se va evita administrarea chestionarelor în timpul unor întâlniri informale sau în timpul examenelor. Pentru a fi semnificative, chestionarele se vor administra numai dacă studenții prezenți reprezintă cel puțin 50% din totalul numărului de studenți înscriși la programul respectiv.

4.2.5 Persoana responsabilă de administrarea chestionarelor (reprezentantul Departamentului SSM) va explica studenților scopul evaluării și procedura de completare a chestionarului. Studenții trebuie să fie convinși, că prin răspunsurile oneste pe care le dau la întrebările formulate, contribuie nemijlocit la îmbunătățirea activității instructive-educative. Chestionarele nu se semnează. Ele constituie doar input-uri nenominalizate într-un proces de prelucrare statistică a lor. Rezultatele procesate ale acestor chestionare vor fi puse la dispoziția rectoratului, șefilor de catedre și personalului științifico-didactic implicat. Rezultatele chestionării nu vor influența subiectiv notarea cunoștințelor studenților.

4.2.6 DSSM elaborează și actualizează chestionare de satisfacție, precum și alte chestionare la necesitate. Forma și conținutul chestionarelor, altele decât cel din anexa nr.1 la prezenta procedură, vor fi stabilite și aprobate de Comisia de Asigurare a Calității din cadrul DSSM

în funcție de obiectul de cercetare.

4.2.7 Completarea chestionarelor de către studenții de la învățământul cu frecvență / frecvență redusă se poate realiza prin:

- completarea chestionarului pe suport de hârtie și transmise metodistului DSSM;
- completarea chestionarului în format electronic – valabil pentru orele citite la distanță.

4.3 Evaluarea nivelului de satisfacție a părților interesate

4.3.1 Datele rezultate din prelucrarea informațiilor primare obținute din diferite surse sunt analizate statistic și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a proceselor DSSM în scopul creșterii satisfacției beneficiarilor față de serviciile prestate.

4.3.2 Chestionarele de evaluare a satisfacției beneficiarilor completate se analizează de către DSSM, calculându-se nivelul mediu de satisfacție pe fiecare compartiment.

4.3.3 La primirea chestionarelor completate DSSM va efectua următoarele:

- va calcula suma punctajului acordat de fiecare categorie prin metoda numerică clasică, obținând gradul general de satisfacție a beneficiarilor;
- va centraliza datele calculând și un punctaj general pe domeniul supus investigării;
- va întocmi Centralizatorul de evaluare a satisfacției beneficiarilor.

4.4 Monitorizarea și menținerea nivelului de satisfacție a beneficiarilor

4.4.1 Rezultatele analizei se sistematizează, fiind întocmit un Raport anual privind satisfacția beneficiarilor, care se prezintă Consiliului DSSM pentru analiză.

4.4.2 Monitorizarea informațiilor referitoare la percepția beneficiarilor asupra satisfacerii cerințelor sale de către AAP reprezintă o modalitate de măsurare a performanței sistemului de management al calității.

4.4.3 Reclamațiile și contestațiile reprezintă un instrument important în relația AAP cu beneficiarii programelor de master și pot constitui o oportunitate de consolidare a relației cu ei. Totodată, reclamațiile/contestațiile sunt un semnal de alarmă, permițând identificarea disfuncționalităților și adoptarea măsurilor necesare în vederea îmbunătățirii continue a calității serviciilor de dezvoltare profesională acordate. Gestionarea eficientă a reclamațiilor/contestațiilor poate contribui semnificativ la îmbunătățirea imaginii AAP și a nivelului de satisfacție a beneficiarilor.

5. ROLURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

5.1 Departamentul studii superioare de master:

- Elaborează prezenta procedură cu toate modificările ulterioare.
- Verifică respectarea prevederilor prezentei proceduri de către angajații DSSM.
- Gestionează comunicarea internă în domeniul evaluării nivelului de satisfacție a beneficiarilor programelor de master.
- Elaborează chestionare și le transmite studenților spre completare.



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

- Analizează chestionarele completate, determină nivelul de satisfacție.
- Întocmește Raportul anual privind satisfacția beneficiarilor și îl prezintă Consiliului DSSM.

5.3 Serviciul managementul calității:

- Coordonează prezenta procedură.
- Participă la analiza cauzelor nemulțumirilor beneficiarilor programelor de master și monitorizează realizarea la timp a acțiunilor corective.

5.4. Personalul științifico-didactic

- Oferă consiliere adecvată și răspund așteptărilor studenților.
- Întreprind acțiuni corective în cazul nivelului scăzut de satisfacție a studenților.

6. DISPOZIȚII FINALE

6.1 Șefii subdiviziunilor sunt responsabili de informarea și distribuirea în timp util către angajații din subordine a prevederilor documentelor SMC care vizează nemijlocit activitatea acestora și vor asigura cunoașterea și înțelegerea prevederilor de către angajații AAP în vederea îndeplinirii efective și eficiente a obligațiilor de serviciu.

6.2 Prezenta procedură intră în vigoare din data aprobării.



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

7. ANEXE

Anexa nr. 1 Chestionarul de evaluare a eficienței instruirii

Program _____

Sesiunea _____

Stimate student/ă, cu acest chestionar de evaluare solicităm opinia Dvs. privind calitatea cursurilor la care ați participat. Răspunsurile Dvs. ne vor ajuta să îmbunătățim calitatea procesului de instruire on-line.

Vă rugăm să apreciați obiectiv activitatea pe platforma de instruire on-line conform criteriilor propuse și indicatorilor menționați. Scala de apreciere este de la 0 până la 4 puncte:

4 - foarte eficient;

3 – eficient;

2 – destul de eficient;

1 – ineficient;

0 - total ineficient. *(În celula corespunzătoare opiniei Dvs. bifați!)*

Vă mulțumim anticipat pentru participarea în procesul de evaluare, sinceritatea și obiectivitatea Dvs.

Criteriu de evaluare	Indicatorul	Punctaj acordat					Comentariu
		4	3	2	1	0	
Calitatea conținuturilor	Gradul de complexitate (dificultatea)						
	Actualitatea						
	Relevanța						
	Diversitatea						
	Structura						
	Volumul						
	Prezența exemplilor, studiilor de caz						
	Prezența materialului ilustrativ						
	Asigurarea cu resurse bibliografice suplimentare						
	Adaptarea conținutului la domeniul de formare						



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

	profesională							
Prestația profesorului	Claritatea formulării sarcinilor							
	Relevanța metodelor de predare utilizate							
	Diversitatea metodelor de predare utilizate							
	Oferirea feed-back-ului constructiv							
	Acordarea feed-back-ului în timp util							
	Motivarea/ încurajarea studenților							
	Adaptarea predării / învățării ritmului individual al studentului							
	Stimularea creativității							
	Respectarea eticii profesionale							
Evaluarea de învățare	Monitorizarea lucrului individual al studenților							
	Claritatea criteriilor de evaluare a rezultatelor învățării							
	Obiectivitatea evaluării rezultatelor							
	Periodicitatea evaluării cunoștințelor/competențelor							
Comunicarea	Comunicarea profesor-student							
	Timpul acordat consultațiilor individuale							
	Comunicarea student-student							
	Posibilitatea realizării sarcinilor în grup							
Administrarea generală	Obiectivele cursului sunt prezentate clar							
	Obiectivele cursului sunt realizate integral							
	Timpul alocat pentru realizarea sarcinilor este adecvat							



PROCEDURA SMC

Cod: SMC-PR-34

EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARILOR PROGRAMELOR DE MASTER

Versiunea 01
din 08.11.2021

	Cerințele realizării lucrului individual sunt anunțate din timp						
	Calendarul academic /de administrare a disciplinei este accesibil						
Caracteristici tehnice	Comoditatea înregistrării și înscrierii la curs						
	Comoditatea navigării pe platformă						
	Durata încărcării materialelor didactice						
	Calitatea materialului grafic						
	Calitatea materialului video/audio						
	Interactivitatea						
	Suportul tehnic oferit de instituție/administratorul platformei						
Întrebări deschise	Ce platforme/instrumente de instruire la distanță au fost utilizate în procesul de instruire?						
	Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea cursului?	-					
	Ce sugestii aveți pentru îmbunătățirea instruirii la distanță?						

Alte sugestii / comentarii: