



**PP 8.2.1/1**

**EVALUAREA SATISFAȚIEI  
BENEFICIARULUI**

	ELABORAT	COORDONAT	VERIFICAT	APROBAT
RESPONSABIL	DMCDC	PRIM- PRORECTOR	DMCDC	RECTOR
DATA				HS nr.9 din 27.06.08
SEMĂȚURA				



## CUPRINS

1. SCOP .....	3
2. DOMENIUL DE APLICARE.....	3
3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE.....	3
4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII.....	4
4.5 ANALIZĂ DATE.....	6
5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	6
6. REFERINȚE.....	7
7. DISTRIBUIRE .....	7



## 1. SCOP

Prezenta procedură de proces stabilește responsabilitățile și descrie metodele folosite de ASEM pentru:

- diagnosticarea activității instructiv-educative a cadrelor didactice din ASEM cu scopul de a spori calitatea predării (evaluare formativă);
- furnizarea de informații pentru luarea deciziilor administrative privind ocuparea posturilor, alocările de resurse, organizarea cursurilor de perfecționare etc. (evaluare administrativă).
- definirea datelor și informației necesare pentru a evalua nivelul de satisfacție a beneficiarilor.
- stabilirea metodelor de măsurare a satisfacției beneficiarilor, utilizând date și informații definite.

## 2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplica pentru a măsura și monitoriza satisfacția beneficiarilor ASEM.

Procedura poartă caracter obligatoriu de cunoaștere și executare pentru:

- DMCD - în ce privește evaluarea satisfacției studenților
- CPRAE - în ce privește evaluarea satisfacției angajatorilor
- Prestatorii altor servicii ce intra în structura ASEM (Centrul de Dezvoltare Economică și Afaceri Publice; Centrul Moldo-American pentru Inițiativă Privată) - în ce privește evaluarea satisfacției beneficiarilor de servicii.

## 3. TERMINOLOGIE ȘI ABREVIERI UTILIZATE

### Terminologie

**Beneficiarul** este destinatarul unui serviciu prestat de către ASEM (abiturient, student, masterand, angajator, cursant)

**Satisfacție a clientului / beneficiarului** este percepția acestuia despre măsura cantitativă și calitativă în care cerințele sale au fost îndeplinite, iar așteptările îndreptățite.

### Abrevieri utilizate

ASEM – Academia de Studii Economice din Moldova

SMC – Sistemul de Management al Calității

PS – Procedură a Sistemului de Management al Calității

PP – Procedura de proces



DMCDC – Departamentul de management al calitatii si dezvoltare curriculara

CPRAE – Centru de plasament si relatii cu agentii economici

## 4. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

### Prevederi generale

Procesul de evaluare a satisfacției beneficiarilor se realizează pe parcursul întregului an calendaristic prin intermediul chestionarelor de evaluare a satisfacției acestora vis a vis de serviciile livrate de ASEM.

### Evaluarea satisfacției abiturienților/ studenților/ masteranzilor

DMCDC elaborează și ulterior actualizează chestionare de tipul *CSS 8.2.1 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENTILOR*.

Pentru fiecare domeniu chestionat sunt stabilite câteva afirmații. Pentru a-și exprima gradul de satisfacere beneficiarul trebuie să evalueze corectitudinea acestor afirmații.

Chestionarele se transmit de către DMCDC decanatelor ASEM, care solicită abiturienților/ studenților/ masteranzilor completarea lor. Chestionarele completate sunt remise pentru analiză la DMCDC.

### Evaluarea calității predării

Obiectivul principal al acestei activități este de a stabili, din perspectiva beneficiarilor instruirii (studenților), calitatea predării disciplinelor, ținându-se cont de următorii factori de eficacitate:

- pregătire și organizare;
- interes și stimulare intelectuală;
- prezentare și abilități de comunicare;
- cunoașterea materiei;
- interacțiune profesor-student;
- evaluare și retroacțiune;
- apreciere generală.

Responsabil de organizarea procesului de evaluare este Departamentul de Management al Calității și Dezvoltare Curriculară al ASEM.

Evaluarea se efectuează o dată pe an, la finele predării cursului.



Atât cadrele didactice universitare, cât și studenții sunt informați de către DMCDC despre scopurile chestionării și că aceasta face parte dintr-un proces mai amplu de asigurare a calității activității didactice în ASEM.

#### Reguli de organizare a chestionării:

- Administrarea chestionarelor se va face în cadrul orelor de curs, cu aproximativ 2-3 săptămâni înaintea finalizării cursului. 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 cursul respectiv.
- Persoana responsabilă de administrarea chestionarelor (**reprezentantul decanatului**) 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 instructiv-educative a profesorului respectiv.
- Profesorul care predă disciplina la care se face evaluarea va părăsi sala de curs pe perioada cât studenții completează chestionarele cu răspunsurile lor.
- 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 cadrelor didactice supuse evaluării doar după sesiunea de examene, pentru a nu influența subiectiv notarea cunoștințelor studenților.

#### Evaluarea satisfacției angajatorilor

Centrul de Plasament și Relații cu Agenții Economice (CPRAE) formează baza de date a angajatorilor, cărora le transmite periodic Chestionare de tipul *CȘAn 8.2.1 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI ANGAJATORILOR*.

Chestionarul conține întrebări referitoare la nivelul de cunoștințe și abilități a absolvenților ASEM, în comparație cu absolvenții altor instituții superioare de învățământ din Moldova.

#### Evaluarea satisfacției beneficiarilor altor servicii prestate de ASEM

Prestatorii altor servicii ce intră în structura ASEM (Centrul de Dezvoltare Economică și Afaceri Publice; Centrul Moldo-American pentru Inițiativă Privată) formează baza de date a beneficiarilor, cărora le transmite periodic Chestionare de tipul *CSC 8.2.1 CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI CLIENTILOR*.

#### Raportarea și analiza rezultatelor evaluării satisfacției beneficiarilor

La primirea chestionarelor completate organizatorii chestionării (DMCDC, CPRAE sau alte subdiviziuni ale ASEM) calculează suma punctajului obținut pe care o raportează procentual la suma maximă a punctajului.



Pe baza acestui procent, se utilizeaza urmatoarea grila de apreciere a satisfactiei beneficiarilor:

- 80 – 100% - beneficiar satisfăcut
- 60 – 80% - beneficiar parțial satisfăcut
- 0 – 60% - beneficiar nesatisfăcut.

Pornind de la gradul individual de satisfacție al fiecărui respondent, se calculează media aritmetică, valoare care, folosind aceeași grilă de apreciere, reprezintă gradul general de satisfacție al beneficiarilor.

In cazul beneficiarilor nesatisfăcuți (gradul de satisfacție este cuprins între 0-60%) se inițiază acțiuni corective, conform procedurii *PS 8.5.2 ACTIUNI CORECTIVE*.

In cazul beneficiarilor parțial satisfăcuți, observațiile acestora indicate în chestionarele de evaluare se analizează în cadrul analizei efectuate de management, conform procedurii de proces *PP 5.0 RESPONSABILITATEA MANAGEMENTULUI*, constituind potențiale de îmbunătățire a sistemului de management a calității și proceselor.

### **Analiză date**

Datele rezultate din prelucrarea chestionarelor sunt analizate statistic și se identifică zonele potențiale de îmbunătățire a serviciilor prestate de ASEM în scopul creșterii satisfacției beneficiarilor față de serviciile prestate de Universitate.

Analiza statistica a datelor se prezintă în cadrul analizei anuale a SMC în cadrul Senatului ASEM.

## **5. SARCINI ȘI RESPONSABILITĂȚI**

Procedura *PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI* prevede următoarele sarcini și responsabilități:

### **DMCDC:**

- elaborează și ulterior actualizează Chestionare pentru evaluarea satisfacției abiturienților/ studenților/ masteranzilor și Chestionare pentru evaluarea calității predării
- transmite Chestionarele decanatelor ASEM, pentru organizarea chestionării abiturienților/ studenților/ masteranzilor
- informează decanatele ASEM despre termenele, scopurile și metodele chestionării
- In cazul beneficiarilor nesatisfăcuți inițiază acțiuni corective, conform procedurii *PS 8.5.2 ACTIUNI CORECTIVE*.



**Decanatele ASEM:**

- solicită abiturienților/ studenților/ masteranzilor completarea chestionarelor
- colectează și remite Chestionarele completate DMCDC pentru analiză
- informează cadrele didactice despre rezultatele chestionării

**Centrul de Plasament si Relatii cu Agentii Economici (CPRAE)**

- formeaza baza de date a angajatorilor,
- elaborează și ulterior actualizează chestionare pentru evaluarea satisfacției angajatorilor
- transmite periodic angajatorilor Chestionare pentru evaluarea satisfacției, colectează chestionarele completate și analizează nivelul de satisfacție al angajatorilor
- transmit DMCDC rezultatele chestionării.

**Prestatorii altor servicii ce intra in structura ASEM**

- elaborează și ulterior actualizează chestionare pentru evaluarea satisfacției beneficiarilor
- transmite periodic beneficiarilor Chestionare pentru evaluarea satisfacției, colectează chestionarele completate și analizează nivelul de satisfacție al beneficiarilor
- transmit DMCDC rezultatele chestionării.

## 6. REFERINȚE

Procedura *PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI* are legătură cu:

MC MANUALUL CALITĂȚII – Capitolul 8

Procedura PS 4.2.3 Controlul documentelor

Procedura PS 4.2.4 Controlul înregistrărilor

Procedura PP 5.0 Responsabilitatea managementului

Procedura PS 8.5.2 Acțiuni corective

Standardul ISO 9001:2000.

## 7. DISTRIBUIRE

Procedura *PP 8.2.1/1 EVALUAREA SATISFACTIEI BENEFICIARULUI* este distribuită de către Secretariatul ASEM în conformitate cu Lista de distribuire.