



**PROCEDURĂ
OPERAȚIONALĂ
PRIVIND EVALUAREA SATISFACȚIEI
STUDENTILOR ÎN UNIVERSITATEA
„AUREL VLAICU” DIN ARAD**

PO.05-E.P.

Ediția: **a II-a**

Revizia: **0**

Data intrării în vigoare: **20.05.2024**

Aprobat:	Senat	Președinte Prof.univ.dr. Alexandru POPA
Avizat:	CA	Președinte Conf.univ.dr. Teodor-Florin CILAN
	CM	Președinte Prof.univ.dr. Liviu-Sevastian BOCÎI
	CJ	Av. Gianina-Daciana IGNUȚA
Verificat:	SACOCI	Ing. Mihaela POPA
Elaborat:	CEAC-U	Conf.univ.dr.Cristina NICOLAESCU

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 2 / 8

Domeniul de aplicare: Prezenta Procedură operațională se aplică cadrelor didactice titulare și asociate și studenților din cadrul **Universității “Aurel Vlaicu” din Arad**

Cuprins

Pagina de gardă.....	1
Cuprins	2
1. Scop	3
2. Domeniul de aplicare	3
3. Documente de referință.....	3
4. Termeni și abrevieri.....	3
5. Descriere	4
6. Responsabilități.....	5
7. Înregistrări.....	5
8. Anexe.....	5
9. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor.....	5
10. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției 5	
11. Dispoziții finale	5
Anexa 1	6
Anexa 2	7
Anexa 3	8

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 3 / 8

1. Scop

1.1. Procedura stabilește modalitatea de evaluare a satisfacției studenților asupra serviciilor conexe actului educațional în UAV. Evaluarea are în vedere cunoașterea percepției studenților privind calitatea serviciilor conexe actului educațional.

2. Domeniul de aplicare

2.1. Procedura se aplică pentru evaluarea serviciilor conexe actului educațional oferite de Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad. Evaluarea satisfacției studenților este obligatorie și se realizează anual sub coordonarea Comisiei de evaluare și asigurarea a calității din facultate de către studenții din anul terminal.

3. Documente de referință

3.1. Legislație primară

- Legea învățământului superior nr.199/2023;
- Legea 87/2006 privind asigurarea calității educației cu completările și modificările ulterioare.

3.2. Legislație secundară

- Metodologia de evaluare externă a ARACIS;
- OSGG nr. 600/2018 pentru aprobarea Codului controlului intern/managerial pentru entitățile publice;
- SR EN ISO 9001:2015;
- SR EN ISO 19011:2011;
- SR EN ISO 9001:2008;
- SR ISO IWA 2:2009 – Sisteme de management al calității. Linii directoare pentru aplicarea ISO 9001 în domeniul educației.

3.3. Alte documente

- PS 01 Procedura de sistem privind elaborarea și codificarea procedurilor documentate și a altor documente interne ale Universității “Aurel Vlaicu” din Arad.

4. Termeni și abrevieri

4.1. Definiții ale termenilor

Nr. crt.	Termenul	Definiția si/sau daca este cazul, actul care definește termenul
1.	Procedură	Totalitatea pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea executării activității, atribuției sau sarcinii.
2.	Procedură operațională	Prezentarea formalizată, în scris, a tuturor pașilor ce trebuie urmați, a metodelor de lucru stabilite și a regulilor de aplicat în vederea realizării activității, cu privire la aspectul procesual.
3.	Ediție a unei proceduri	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri, aprobată și difuzată.

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 4 / 8

4.2. Abrevieri ale termenilor

Nr. crt.	Abrevierea	Termenul abreviat
1.	CA	Consiliul de Administrație
2.	CEAC-F	Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de facultate
3.	CEAC-U	Comisia de evaluare și asigurare a calității la nivel de universitate
4.	CJ	Compartiment juridic
5.	CM	Comisia de monitorizare
6.	EP	Evaluări periodice
7.	SACOCI	Serviciul pentru Asigurarea Calității, Orientare și Informatizare
8.	UAV	Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad

5. Descriere

5.1. Organizarea procesului de evaluare

Evaluarea satisfacției studenților este coordonată de CEAC-F cu implicarea cadrelor didactice îndrumători de an. CEAC-F prin intermediul îndrumătorilor de an.

Evaluarea se va realiza anual în ultimele două săptămâni de activitate didactică din semestrul al doilea, înainte de începerea sesiunii de examene.

Procesul de evaluare a satisfacției studenților se poate face direct pe platforma integrată de management universitar, în acest caz CEAC-F revenindu-i sarcina de a populariza și încuraja participarea studenților la procesul de evaluare.

Evaluarea se realizează de către studenți în condiții de anonimat.

Sunt interzise acțiunile de manipulare, condiționare sau influențare directă sau indirectă a studenților în libera exprimare a opiniilor proprii.

Evaluarea satisfacției studenților reprezintă o metodă importantă pentru formarea unei opinii corecte despre serviciile conexe actului educational, ajută la îmbunătățirea condițiilor generale și serviciile conexe actului didactic oferite de UAV și se va realiza pe baza chestionarului „*Chestionar de evaluare a satisfacției studenților*”(Anexa 1).

5.2. Desfășurarea acțiunilor de evaluare

Acțiunile de evaluare a satisfacției studenților se vor desfășura pe baza programării stabilite, pentru toate serviciile conexe actului educational oferite de UAV.

Completarea chestionarelor se va face individual. Este obligatorie completarea răspunsului la toate întrebările din chestionar pentru serviciile de care a beneficiat în timpul facultății.

Prelucrarea datelor obținute în urma evaluării se va face prin evidențierea numărului de evaluări pentru fiecare punctaj posibil (1, 2, ..., 5) și prin calculul mediilor corespunzătoare fiecărui criteriu de apreciere. Se va întocmi câte un grafic comparativ pentru fiecare grupă de criterii de apreciere.

Comentariile și sugestiile din chestionare se centralizează în raport, fără nicio modificare a conținutului lor.

Chestionarele de evaluare a satisfacției studenților se vor completa direct pe platforma integrată de management universitar, pe care se vor desfășura și activitățile de mai sus.

CEAC-F va constitui un dosar special pentru evaluarea satisfacției studenților. Acest dosar va cuprinde Raportul de evaluare a satisfacției studenților (Anexa 2), într-un exemplar și formularele (Anexa 1) prin care a fost evaluată satisfacția studenților.

Raportul de evaluare se întocmește într-un exemplar, care se arhivează (pe o perioadă de 5 ani).

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 5 / 8

Rezultatele evaluării satisfacției studenților sunt discutate în consiliile facultăților și în C.A. în vederea asigurării creșterii calității serviciilor conexe actului educațional oferite de UAV.

Copii ale Rapoartelor de evaluare a satisfacției studenților vor fi puse la dispoziția Decanilor, pentru alcătuirea Rapoartelor de autoevaluare ale programelor de studii.

CEAC-F va întocmi un Raport sintetic asupra evaluării satisfacției studenților (Anexa 3) ce va sta la baza întocmirii Raportului asupra calității în cadrul facultății.

5.3. Corectarea neconformităților

Fișele de evaluare a satisfacției studenților sunt discutate în consiliile facultăților și C.A. pentru a găsi soluții cu privire la corectarea neconformităților constatate.

Aceste soluții sunt însușite de structura vizată.

6. Responsabilități

CEAC-U planifică acțiunile de evaluare a satisfacției studenților și transmite facultăților planificarea conform prezentei proceduri.

Conducerea facultății răspunde pentru planificarea și realizarea acțiunilor de evaluare a satisfacției studenților la nivelul facultății;

CEAC-F răspunde pentru completarea și prelucrarea informațiilor din Chestionarul de evaluare a satisfacției studenților.

7. Înregistrări

Înregistrarea și păstrarea fișelor de evaluare a satisfacției studenților se face, pe o perioadă de 5 ani.

8. Anexe

Anexa 1: Formular F.PO.05-E.P.01 Chestionar de evaluare a satisfacției studenților;

Anexa 2: Formular F.PO.05-E.P.02 Raport de evaluare a satisfacției studenților;

Anexa 3: Formular F.PO.05-E.P. 03 Raport sintetic asupra evaluării satisfacției studenților.

9. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor

Ediția/ revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
Ediția I			
Revizia 1	Anexe	revizie	19.04.2017
Ediția a II-a	X	X	20.05.2024

10. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției

Scopul difuzării	Ex. nr.	Structură/ Compartiment	Modalitatea de difuzare
Arhivare	1	SACOCI	Exemplar original, semnat și ștampilat
Informare și Aplicare	Copie scanată	Decanatele facultăților, I	Poșta electronică și publicare pe site-ul UAV
		Școala Doctorală Interdisciplinară	

11. Dispoziții finale

Prezenta Procedură operațională a fost aprobată prin Hotărârea de Senat nr. 69 din data 20.05.2024 și intră în vigoare începând cu data de 20.05.2024.

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 6 / 8

Anexa 1

CHESTIONAR DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR

Data completării: ____

Facultatea/ Programul de studii		Anul de studii	
--	--	---------------------------	--

Stimate student,

Cu acest chestionar de evaluare dorim să vă dăm ocazia de a vă exprima opinia cu privire la serviciile conexe actului educațional oferite de UAV. Părerile Dvs. ne este de un real ajutor pentru a îmbunătăți condițiile generale și serviciile conexe actului didactic oferite de UAV și rămâne, desigur, anonimă.

Se vor evalua doar condițiile generale și serviciile de care ați beneficiat.

Vă mulțumim pentru sprijinul acordat!

I. Evaluarea condițiilor generale :

	Cămin	Cantină	Biblioteca	Sală de lectură	Curățenie în sălile de curs/seminar / laborator	Sala de sport	Spatii de recreere
Foarte bune	5	5	5	5	5	5	5
.	4	4	4	4	4	4	4
.	3	3	3	3	3	3	3
.	2	2	2	2	2	2	2
Neadekvate	1	1	1	1	1	1	1

II. Evaluarea disponibilității către Dvs. a personalului universității:

	Secretariat facultate	Birou ERASMUS	Secretariat Rectorat	Birou eliberări acte de studii	Casierie	Biblio- tecă	Adminis- trativ	Centru de consiliere
Foarte bună	5	5	5	5	5	5	5	5
.	4	4	4	4	4	4	4	4
.	3	3	3	3	3	3	3	3
.	2	2	2	2	2	2	2	2
Neadekvată	1	1	1	1	1	1	1	1

Alte puncte de vedere, comentarii pozitive / negative, sugestii:

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 7 / 8

Anexa 2

Universitatea "Aurel Vlaicu" din Arad
Facultatea de.....

RAPORT CUMULATIV ASUPRA EVALUĂRII SATISFACȚIEI STUDENȚILOR

Nr. crt.	Aspect evaluat	Nr. total evaluări	Număr evaluări / Punctaj obținut						Media
			1	2	3	4	5	Fără răspuns	
1	Cămin								
2	Cantină	33							
3	Biblioteca								
4	Sală de lectură								
5	Curățenie în sălile de curs/ seminar/laborator								
6	Sala de sport								
7	Spatii de recreere								
8	Secretariat facultate								
9	Birou ERASMUS								
10	Secretariat Rectorat								
11	Birou eliberări acte de studii								
12	Casierie								
13	Biblioteca								
14	Administrativ								
15	Centru de consiliere								

(Se vor realiza grafice.)

Concluzii și recomandări

(Se vor consemna concluzii cu privire la rezultatele evaluării satisfacției studenților și recomandări de îmbunătățire a acesteia.)

Data,

CEAC-F

Funcția didactică, prenumele și numele, semnătura

 Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	PROCEDURA OPERAȚIONALĂ	COD: PO. 05- E.P	Ediția: a II-a
	privind evaluarea satisfacției studenților în Universitatea „Aurel Vlaicu” din Arad	Ex. nr.	Revizia: 0
			Pagina: 8 / 8

Anexa 3

Universitatea "Aurel Vlaicu" din Arad
Facultatea de.....

RAPORT SINTETIC ASUPRA EVALUĂRII SATISFACȚIEI STUDENȚILOR

Evaluarea satisfacției studenților a avut loc în perioada.....
Au fost evaluate un nr. de aspecte astfel:

Nr. crt.	Aspect evaluat	Nr. total evaluări / %	Număr evaluări la punctajul:											
			1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	Fără răspuns	%
1	Cămin	200/100%	2	1%	4	2%	20	10%	78	39%	90	45%	6	3%
2	Cantină													
3	Biblioteca													
4	Sală de lectură													
5	Curățenie în sălile de curs/seminar/laborator													
6	Sala de sport													
7	Spatii de recreere													
8	Secretariat facultate													
9	Birou ERASMUS													
10	Secretariat Rectorat													
11	Birou eliberări acte de studii													
12	Casierie													
13	Biblioteca													
14	Administrativ													
15	Centru de consiliere													

(Se vor realiza grafice pentru fiecare aspect evaluat.)

Concluzii și recomandări

(Se vor consemna concluzii cu privire la rezultatele evaluării și recomandări de îmbunătățire).

Data,

CEAC-F

Funcția didactică, prenumele și numele, semnătura