

UNIVERSITATEA DIN CRAIOVA  Universitatea din Craiova	METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE, RESPECTIV CONDIȚIILE OFERITE DE FACULTATE/UNIVERSITATE	Nr. de ex. 3
		Nr. pagini: 7
		Exemplar nr. 1

AVIZAT,
În ședința Consiliului de Administrație
din data 22.06.2026

APROBAT,
În ședința Senatului
din data 25.06.2026

RECTOR,
Prof.univ.dr. Cezar Ionuț SPÎNU

PREȘEDINTELE SENATULUI,
Prof. univ. dr. Leonardo-Geo MĂNESCU

METODOLOGIE DE EVALUARE A SATISFACTIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE, RESPECTIV CONDIȚIILE OFERITE DE FACULTATE/UNIVERSITATE

CUPRINS

CAPITOLUL I – DISPOZIȚII GENERALE

- Art. 1 Obiectul metodologiei
- Art. 2 Scopul evaluării satisfacției studenților

CAPITOLUL II – CADRUL LEGAL ȘI NORMATIV

- Art. 3 Baza legală
- Art. 4 Principii generale

CAPITOLUL III – STRUCTURI IMPLICATE ȘI RESPONSABILITĂȚI

- Art. 5 Rolul Serviciului de Informatică și Comunicații (SIC)
- Art. 6 Rolul Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC)

CAPITOLUL IV – PROCEDURA DE EVALUARE A SATISFACTIEI STUDENȚILOR

- Art. 7 Instrumente de evaluare
- Art. 8 Perioada de desfășurare a evaluării
- Art. 9 Instrumentul electronic de evaluare
- Art. 10 Informarea studenților

CAPITOLUL V – FLUXUL DATELOR, ANALIZA ȘI RAPORTAREA REZULTATELOR

- Art. 11 Fluxul datelor
- Art. 12 Raportarea rezultatelor

CAPITOLUL VI – UTILIZAREA ȘI MONITORIZAREA REZULTATELOR

- Art. 13 Utilizarea rezultatelor evaluării
- Art. 14 Măsuri de îmbunătățire

CAPITOLUL VII – DISPOZIȚII FINALE

- Art. 15 Aprobare și intrare în vigoare

**ANEXA nr. 1 – Instrument de lucru: Chestionar pentru evaluarea satisfacției
studenților**

CAPITOLUL I – DISPOZIȚII GENERALE

Art. 1 Obiectul metodologiei

Prezenta metodologie reglementează cadrul general, principiile, etapele, instrumentele, responsabilitățile și modalitățile de valorificare a rezultatelor procesului de evaluare a satisfacției studenților Universității din Craiova, în raport cu serviciile educaționale, serviciile-suport și condițiile materiale oferite de facultăți și de universitate.

Evaluarea satisfacției studenților constituie o componentă esențială a Sistemului Intern de Asigurare a Calității (SIAC) și contribuie la îmbunătățirea continuă a calității proceselor educaționale, administrative și de sprijin pentru studenți.

Art. 2 Scopul evaluării satisfacției studenților

Scopul aplicării prezentei metodologii este:

- identificarea nevoilor, așteptărilor și nivelului de satisfacție al studenților și consolidarea relației instituționale dintre universitate și studenți.

CAPITOLUL II – CADRUL LEGAL ȘI NORMATIV

Art. 3 Baza legală

Prezenta metodologie este elaborată în conformitate cu:

- Legea învățământului superior nr. 199/2023, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea învățământului preuniversitar 198/2023;
- Hotărârea Guvernului nr. 962/2024 privind aprobarea metodologiei de evaluare externă a calității educației în învățământul superior;
- Standardele și ghidurile ARACIS în vigoare;
- Standardele ESG (European Standards and Guidelines);
- Carta Universității din Craiova;
- Codul de asigurare a calității în UCv, regulamentele și procedurile interne;
- Hotărârile Senatului Universității și ale Consiliului de Administrație;
- Regulamentul (UE) 2016/679 (GDPR) privind protecția datelor cu caracter personal.

Art. 4 Principii generale

Procesul de evaluare a satisfacției studenților se desfășoară cu respectarea următoarelor principii:

- transparență;
- confidențialitate și anonimat;
- obiectivitate și imparțialitate;
- participare voluntară;
- orientare spre îmbunătățire continuă;
- responsabilitate instituțională.

CAPITOLUL III – STRUCTURI IMPLICATE ȘI RESPONSABILITĂȚI

Art. 5 Rolul Centrului de Consiliere și Orientare în Carieră (CCOC)

Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră are următoarele atribuții:

- centralizarea datelor colectate;
- prelucrarea și analiza statistică a rezultatelor obținute;
- elaborarea rapoartelor privind nivelul de satisfacție al studenților;

Art. 6 Rolul Serviciului de Informatică și Comunicații (SIC)

Serviciul de Informatică și Comunicații are următoarele responsabilități:

- furnizarea bazei de date a studenților, structurate pe facultăți și programe de studii;

CAPITOLUL IV – PROCEDURA DE EVALUARE A SATISFACȚIEI STUDENȚILOR

Art. 7 Instrumente de evaluare

(1) Evaluarea satisfacției studenților se realizează prin utilizarea unor instrumente standardizate, aprobate la nivel instituțional.

(2) Instrumentele de evaluare pot include:

- chestionare standardizate privind satisfacția studenților față de serviciile universitare și condițiile oferite;
- consultări periodice, focus-grupuri, dezbateri sau întâlniri de dialog instituțional;
- analize și rapoarte furnizate de CCOC.

(3) Instrumentele sunt revizuite periodic, în funcție de nevoile instituționale și de recomandările structurilor de asigurare a calității.

Art. 8 Perioada de desfășurare a evaluării

Evaluarea satisfacției studenților se realizează contextual/ la cerere, conform calendarului aprobat la nivel instituțional.

Art. 9 Instrumentul electronic de evaluare

(1) Chestionarele se completează exclusiv în format electronic, prin intermediul platformelor online aprobate de universitate.

(2) Accesul la chestionare se face prin conturile instituționale ale studenților, asigurând unicitatea răspunsurilor.

(3) Completarea chestionarelor este anonimă și confidențială.

(4) Datele colectate sunt utilizate exclusiv în scopul asigurării și îmbunătățirii calității, cu respectarea legislației privind protecția datelor.

Art. 10 – Informarea studenților

- (1) Studenții sunt informați cu privire la scopul, importanța și modalitatea de desfășurare a evaluării.
- (2) Informarea se realizează prin canalele oficiale de comunicare instituțională.

CAPITOLUL V – FLUXUL DATELOR, ANALIZA ȘI RAPORTAREA REZULTATELOR

Art. 11 – Fluxul datelor

- (1) Datele sunt colectate și centralizate de către CCOC.
- (2) CCOC realizează analiza statistică și interpretarea rezultatelor.
- (3) Rezultatele sunt sintetizate în rapoarte privind satisfacția studenților.

Art. 12 – Raportarea rezultatelor

- (1) Rapoartele sunt transmise Rectoratului.
- (2) Rapoartele constituie documente de suport pentru luarea deciziilor manageriale și academice.

CAPITOLUL VI – UTILIZAREA ȘI MONITORIZAREA REZULTATELOR

Art. 13 – Utilizarea rezultatelor evaluării

Rezultatele evaluării sunt utilizate pentru:

- îmbunătățirea activităților educaționale și a serviciilor-suport;
- realizarea rapoartelor de autoevaluare instituțională și pe programe de studii;
- informarea studenților cu privire la concluzii și măsuri.

CAPITOLUL VII – DISPOZIȚII FINALE

Art. 15 – Aprobare și intrare în vigoare

- (1) Prezenta metodologie se aprobă prin Hotărârea Senatului Universității din Craiova.
- (2) Metodologia intră în vigoare la data aprobării de către Senat.
- (3) Orice modificare sau completare se realizează cu respectarea procedurilor interne de avizare și aprobare.

ANEXA nr. 1-Instrumentul de lucru

CHESTIONAR PENTRU EVALUAREA SATISFACȚIEI STUDENȚILOR PRIVIND SERVICIILE, RESPECTIV CONDIȚIILE OFERITE DE FACULTATE/UNIVERSITATE

Dragi studenți,

Vă invităm să completați acest chestionar, care are scopul de a evalua nivelul vostru de satisfacție privind serviciile și condițiile oferite de facultatea/universitate. Opinia voastră este foarte importantă, deoarece ne ajută să îmbunătățim calitatea procesului educațional și serviciile universitare. Chestionarul se completează online, prin Google Forms, pe platforma oficială a facultății. Fiecare răspuns este individual, anonim și confidențial, iar datele colectate vor fi folosite exclusiv pentru analiza satisfacției studenților. Vă rugăm să răspundeți la toate întrebările referitoare la serviciile și condițiile pe care le utilizați.

Participarea voastră este esențială pentru ca Universitatea din Craiova să poată implementa îmbunătățiri reale, bazate pe feedbackul vostru.

Nivele de apreciere	E- excelent	F-foarte bine	B- bine	S- satisfăcător	NS- nesatisfăcător
---------------------	-------------	---------------	---------	-----------------	--------------------

***NOTĂ: vă rugăm să bifați în rubrica corespunzătoare opiniei dvs.**

Q.I. Întrebări privind serviciile, respectiv condițiile oferite de facultate/universitate

Nr.		E	FB	B	S	NS
1.	Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește accesul la informații și disponibilitatea către dvs. a personalului UCV?					
	1.a. cadre didactice					
	1.b. secretariate					
	1.c. personalul administrativ					
	1.d. personalul din cadrul bibliotecilor					
	1.e. consilierii în carieră și orientare profesională					
2.	Cât de mulțumit sunteți în ceea ce privește accesul la informații și disponibilitatea către dvs. a conducerii Organizației Studențești?					
3.	Cum apreciați baza materială a facultății în cadrul căreia studiați?					
4.	Sălile de curs (dotări, confort, funcționalitate)?					
5.	Laboratoare și spații pentru cercetare (dotări, confort, funcționalitate)?					
6.	Cum evaluați dotarea cu materiale documentare a bibliotecii facultății? (dotări, funcționalitate)?					
7.	Spații de învățare/săli de lectură (confort, acces, liniște)?					
8.	Cantina Studențească?					
9.	Căminele studențești?					
10.	Bazele sportive și de recreere (acces, taxe)?					
11.	Spațiile sanitare din cămine și universitate?					
12.	Sunteți mulțumit de oportunitățile de dezvoltare personală și profesională oferite de UCV?					

QII. În opinia dvs. cunoștințele teoretice pe care le-ați dobândit în timpul studiilor sunt adecvate cerințelor efective de pe piața muncii?

1.În totalitate ☐ 2. În mare măsură ☐ 3. Mediu ☐ 4. În mică măsură ☐ 5.În foarte mică măsură ☐

QIII. Dar aptitudinile practice?

1.În totalitate ☐ 2. În mare măsură ☐ 3. Mediu ☐ 4. În mică măsură ☐ 5.În foarte mică măsură ☐

QIV. Ați apelat la serviciile puse la dispoziție de către Universitate, prin:

A. Bibliotecile Facultății/Universității: 1.Foarte frecvent ☐ 2.Frecvent ☐ 3.Mediu ☐ 4. Rar ☐ 5. Foarte rar ☐

B. Centrul de Consiliere și Orientare în Carieră:

1.Foarte frecvent ☐ 2.Frecvent ☐ 3.Mediu ☐ 4. Rar ☐ 5. Foarte rar ☐

QV.FACULTATEA/SPECIALIZAREA/ AN DE STUDII

1.Facultatea..... 2.Specializarea..... 3.Anul de studii I ☐ II ☐ III ☐
IV ☐

QVI. Domiciliul stabil pe perioada de derulare a studiilor superioare:

1.împreună cu părinții ☐ 2.cămin ☐ 3.gazdă ☐ 4.la rude ☐ 5.apartament propriu ☐ 6.Altul. Care.....? ☐

QVII. Sexul: F ☐ M ☐

Vă mulțumim pentru implicare și pentru timpul acordat!