

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 1 din 7

1. OBIECTUL PROCEDURII

Prezenta procedură urmărește evaluarea satisfacției fiecărei părți interesate în procesele care se desfășoară în UPB și/sau care beneficiază de activitatea UPB, pe baza unei metode unitare și folosind indicatori de evaluare a satisfacției.

Evaluarea satisfacției permite identificarea poziției pe piața a organizației, determinarea punctelor tari și a celor slabe, păstrarea loialității clienților.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică pentru evaluarea satisfacției individuale/colective în raport cu activitatea prestată de UPB ca organizație furnizoare de servicii din domeniul educației, învățământului superior și cercetării. Aplicarea prezentei proceduri este corelată cu PO-03 Identificarea cerințelor pentru calitate.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Definiții

Satisfacție = percepție a clientului/părților interesate despre măsura în care le-au fost îndeplinite cerințele explicite și implicite.

Evaluarea satisfacției = proces sistematic menit să determine cu obiectivitate măsura în care activitățile prestate de către organizație au răspuns cerințelor părților interesate, având drept scop fundamentarea procesului de îmbunătățire continuă a performanțelor organizației.

Indicatori de evaluare a satisfacției = criterii de apreciere obiectivă a măsurii de satisfacere de către organizație a cerințelor explicite și implicite ale clientului/părților interesate.

Grup țintă = particularizare a clientului/părților interesate folosită în analiză.

Parte interesată = persoane sau grup care are un interes legat de performanța sau succesul unei organizații; de exemplu: clienți, salariați, patroni, sindicate, bancheri, comunitatea locală, alte organizații sau părți ale acestora, acționari, furnizori.

Organizație = ansamblu de persoane și facilități cu responsabilități, autorități și relații definite (UPB, sau părți ale acesteia: centre de cercetare, de excelență de învățământ continuu, departamente, facultăți, departamente, agenții, servicii, laboratoare, grupe de lucru etc.).

Prescurtări

MECȘ = Ministerul Educației și Cercetării Științifice

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 2 din 7

UPB = Universitatea Politehnica din București

PG = procedura generală (de sistem)

CD = cadru didactic

PA = personal administrativ

ST = student

IES = indicator de evaluare a satisfacției

CNFIS = Consiliul Național de Finanțare a Învățământului Superior

CNCSU = Consiliul Național al Cercetării Științifice Universitare

WB = World Bank (banca mondială)

UE = Uniunea Europeană

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

SR EN ISO 9000 Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular

SR EN ISO 9001 Sisteme de management al calității. Cerințe

SR EN ISO 9004 Sisteme de management al calității. Îndrumări pentru îmbunătățirea performanțelor

SR EN ISO 19000 Îndrumări pentru auditarea sistemelor de management al calității și ale mediului.

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚII

Evaluarea satisfacției fiecărui factor interesat în activitatea UPB necesită parcurgerea logică a următoarelor etape:

- I Definirea grupurilor țintă care urmează a fi analizate și a relațiilor lor cu UPB;
- II Definirea IES în raport cu fiecare grup țintă în parte
- III Definirea datelor care urmează a fi culese
- IV Stabilirea metodei de culegere a datelor
- V Realizarea mijlocului de culegere a datelor
- VI Culegerea datelor
- VII Prelucrarea datelor
- VIII Interpretarea rezultatelor și propuneri de îmbunătățire a activității
- IX Adoptarea planului de îmbunătățire a activității
- X Propuneri de îmbunătățire/revizuire a procedurii.

5.1. Definirea grupurilor țintă

Grupurile țintă pot fi definite în raport cu relația în care se află față de UPB:

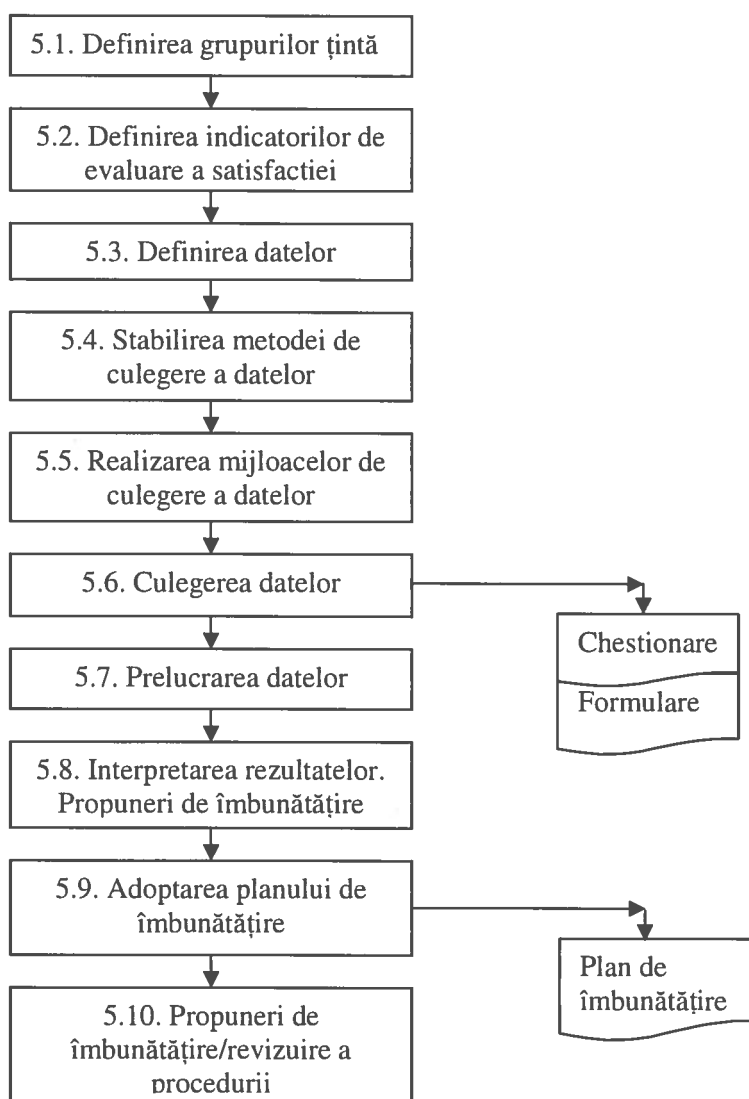
- Clienți actuali (studenți, angajatori)
- Clienți potențiali (elevi, piața forței de muncă)
- Furnizori (de utilități, de servicii, de consumabile, materiale, echipamente)
- Salariați (CD, PA, sindicat)

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 3 din 7

- Finanțatori (CNFIS, CNCUSU, WB, UE, NATO etc.)
- Comunitatea locală (primării, camere de comerț, societatea civilă)
- Parteneri (universități, alte organizații)
- Statul (MEN, ARACIS)
- Conducerea UPB
- Familiile (aparținătorii ST, CD, PA)
- Absolvenți

Diagrama flux



Grupul țintă poate fi restrâns la nivelul de detaliere la care se face evaluarea satisfacției:

- Grupa de studii

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 4 din 7

- Serie de studii
- An de studiu
- Specializare
- Facultate
- Universitate

5.2. Definirea IES

Definirea IES trebuie să fie clară și explicită, astfel încât să permită valorificarea eficientă a informațiilor și să ducă la îmbunătățirea activității și creșterea performanțelor organizației. IES trebuie să fie obiectivi și să releve toate aspectele legate de satisfacerea cerințelor părților interesate. Definirea IES se face în raport cu scopul analizei și cu grupul țintă respectiv. IES trebuie să reflecte perceperea organizației de către părțile interesate (imagine, așteptări, calitate scontată/percepută, valoare adăugată/percepută etc.).

Ca IES pot fi considerați:

- Calitatea CD (competente pedagogice, științifice, manageriale, creative)
- Calitatea PA (competență, promptitudine, solicitudine, corectitudine)
- Calitatea infrastructurii și administrarea ei (nivel de dotare și confort, accesibilitate, funcționalitate, întreținere pentru spații de învățământ și cercetare, biblioteci, cămine, cantine, baze sportive, spații de recreere, zone de acces, zone verzi, parcări)
- Șanse de angajare/promovare/cariera pe piața muncii pentru absolvenți (gradul de adaptare a programelor la cerințele pieței)
- Compatibilitate internă și externă (număr de studenți/absolvenți din alte universități din țară/străinătate care urmează cursuri/module de pregătire la UPB)
- Colaborări și parteneriate interne și externe
- Receptivitatea la sugestii
- Proiecte de investiții și atragerea de surse de finanțare
- Calitatea informațiilor create în UPB prin activitatea de cercetare/transfer tehnologic
- Cantitatea de informații rezultate din cercetare/parteneriate predate ST
- Schimbul de CD și ST cu alte universități din țară și străinătate
- Tematica și nivelul lucrărilor de absolvire și de doctorat

5.3. Definirea datelor

Datele care urmează a fi culese din anchetarea grupurilor țintă trebuie să corespundă IES. Nu întotdeauna IES pot fi formulate explicit în cazul unui chestionar sau al unui interviu. Întrebările trebuie să fie accesibile grupului țintă (ușor de înțeles și de răspuns), iar răspunsurile trebuie să fie ușor de prelucrat și cuantificat.

5.4. Stabilirea metodei de culegere a datelor

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 5 din 7

În funcție de specificul grupului țintă se alege metoda de culegere a datelor:

Directă:

- Interview
- Chestionar
- Propuneri, reclamații, sesizări
- Targuri de joburi
- Pagina web

Indirectă:

- Știri de presă
- Articole
- Anchete de presă
- Conferințe

În evaluarea satisfacției trebuie luate în considerare și datele care parvin indirect, din mediul universitar sau din cel extern UPB, și care nu au fost culese direct pe baza procedurii.

5.5. Realizarea mijloacelor de culegere a datelor

Mijloacele de culegere a datelor pot fi pe suport electronic (pagina web) sau tipărite sub formă de chestionare, formulare, broșuri. Ele pot fi realizate pe plan local sau central.

5.6. Culegerea datelor

Culegerea datelor presupune difuzarea mijloacelor de culegere a datelor, îndrumarea grupurilor țintă asupra modului de completare și colectarea mijloacelor completate. Difuzarea și colectarea mijloacelor tipărite se poate face direct, prin curier prin poștă sau fax.

Culegerea datelor se poate face și prin interviu direct sau telefonic de către personal calificat.

5.7. Prelucrarea datelor

Prelucrarea datelor se face în baza instrucțiunilor de evaluare a datelor culese, specifice pentru fiecare tip de mijloc de culegere în parte, de către personal calificat.

5.8. Interpretarea rezultatelor și propuneri de îmbunătățire a activității

Interpretarea rezultatelor se face de către echipa care a redactat mijlocul de culegere a datelor, împreună cu reprezentanți ai conducerii universității/facultății. Pe baza interpretării rezultatelor se întocmește un proiect de măsuri de îmbunătățire a activității, defalcat pe termen scurt, mediu și lung, care se înaintează conducerii.

5.9. Adoptarea planului de îmbunătățire a activității

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 6 din 7

Biroul Senatului analizează propunerile de îmbunătățire și întocmește un referat de avizare, și un plan de măsuri, care se supun aprobării plenului. Planul de îmbunătățire a activității se include în strategia managerială a universității/facultății; el se urmărește periodic, și se actualizează în raport cu rezultatele obținute și cu noile evaluări.

5.10. Propuneri de îmbunătățire /revizuire a procedurii

Propuneri de îmbunătățire a prezentei proceduri pot fi făcute după fiecare aplicare a acesteia, ele pot fi incluse în proiectul de măsuri de îmbunătățire, respectiv în planul de îmbunătățire. Revizuirea procedurii se face conform regulilor prevazute în Manualul Calității.

6. RESPONSABILITĂȚI

Conducerea UPB

Conducerea UPB are responsabilitatea aprobării și aplicării procedurilor ca și a functionării sistemului calității, luând măsurile corespunzătoare ca întreg procesul decizional și managerial să folosească exclusiv drept instrument de lucru sistemul calității.

Conducerea facultății

Conducerii facultății îi revin sarcini specifice, legate de monitorizarea grupurilor țintă, de culegerea datelor referitoare la studenții proprii și a aparținătorilor acestora, precum și a monitorizării absolvenților și a legăturii cu mediul extern specific.

Conducerea /departamentului

Conducerii departamentului îi revin sarcini legate de monitorizarea direcțiilor de aprofundare, a cursanților în sistem masterat, studii aprofundate, studii post-universitare specifice. De asemenea, la acest nivel se vor culege datele referitoare la CD și PA.

Conducerea centrului

Conducerii centrului de cercetare/excelență/studii/certificare îi revin sarcini legate de culegerea datelor din mediul de interes specific: comunitatea de cercetare, academică, de transfer tehnologic.

Biroul imagine

Biroul imagine al UPB este compartimentul funcțional căruia îi revine aplicarea procedurii de față. El colaborează cu toate celelalte compartimente din structura universității. Centralizarea chestionarelor și a datelor, diseminarea locală și externă, gestiunea paginii web a UPB, prelucrarea și interpretarea datelor, întocmirea rapoartelor de evaluare și a propunerilor de îmbunătățire sunt atribuții ale acestuia.

Serviciile administrative

Serviciile administrative colaborează la aplicarea procedurii în zona de interes specifică.

Studenții

Studenții sunt atât parte interesată, care oferă date în sistem, cât și parteneri, putând fi implicați în derularea procedurii de culegere și prelucrare a datelor.

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012

UNIVERSITATEA POLITEHNICA DIN BUCUREȘTI	PROCEDURA EVALUAREA SATISFACTIEI	EDITIA II REVIZIA 1 EXEMPLAR 1
	COD PO 09	Pagina 7 din 7

Matricea responsabilităților

ETAPE	CADRE/COMPARTIMENTE IMPLICATE						
	Conducerea UPB	Conducerea Facultății	Conducerea Departam.	Conducerea Centrului	Biroul Imagine	Serviciile Administrative	Studentii
Aprobarea procedurii	A	C	C	C	C	C	C
Implementarea procedurii	D, V	R	R	R	R	R	C
Aplicarea procedurii	V	R	R	R	R	R	R
Evaluarea datelor	D, V	C	C	C	R	C	C
Elaborarea Planului de îmbunătățire	D, V	R	R	R	R	R	C
Aprobarea Planului de îmbunătățire	A	C	C	C	C	C	C
Implementarea Planului de îmbunătățire	D, V	R	R	R	R	R	C

A – aproba; C – contribuie; D – decide asupra efectuării acțiunii; R – răspunde de efectuarea acțiunii; V – verifica

7. INREGISTRĂRI

Periodic, cel puțin o dată pe semestru se evaluează satisfacția fiecărei părți interesate. Înregistrarea datelor se face prin descărcarea răspunsurilor din chestionare pe fișe tip. Raportul de evaluare se întocmește în raport cu un conținut normalizat.

8. ANEXE

8.1 Chestionare pentru grupurile țintă. Cod formular: PO-09-A01-R0

8.2 Fișe statistice. Cod formular: PO-09-A02-R0

8.3 Raport de evaluare. Cod formular: PO-09-A03-R0

Întocmit		Verificat		Aprobat	
Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data	Nume și prenume	Data
V.Rândașu	01.05.2012	Gh. Solomon	01.06.2012	Claudia Popescu	01.06.2012