

	UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA	Organism emitent: Departamentul Managementul Calității
	PROCEDURĂ Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților implicați în organizarea studiilor de doctorat	Aprobat: Senatul USM Proces-verbal nr. 15 din 30.06.2026 Rector: dr. hab. prof. univ. Otilia DANDARA



I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Prezenta procedură stabilește etapele, metodele, instrumentele și responsabilitățile necesare pentru evaluarea gradului de satisfacție a personalului academic, de conducere și administrativ implicat în organizarea studiilor superioare de doctorat în cadrul Universității de Stat din Moldova.

1.2. Procedura are ca scop îmbunătățirea continuă a calității managementului și a proceselor academice la nivelul ciclului III de studii, prin valorificarea feedbackului oferit de personalul implicat în organizarea programelor de studii superioare de doctorat.

1.3. Obiectivele procedurii sunt:

- stabilirea fluxului operațional privind colectarea, analiza, raportarea și valorificarea datelor referitoare la gradul de satisfacție a personalului implicat în organizarea studiilor de doctorat;
- realizarea evaluării periodice a satisfacției personalului în raport cu resursele de cercetare, infrastructura, suportul administrativ și climatul academic din cadrul instituției;
- identificarea bunelor practici și a disfuncționalităților în organizarea și desfășurarea studiilor superioare de doctorat;
- utilizarea rezultatelor evaluării pentru adoptarea și implementarea măsurilor corective.

1.4. Procedura este elaborată în conformitate cu:

- Regulamentul cu privire la managementul calității serviciilor de formare profesională inițială la Universitatea de Stat din Moldova;
- Regulamentul instituțional privind organizarea studiilor superioare de doctorat, Ciclul III;
- Metodologia de evaluare internă a calității studiilor superioare de doctorat în cadrul Universității de Stat din Moldova.

1.5. Prevederile prezentei proceduri se aplică la nivelul școlilor doctorale din cadrul Universității de Stat din Moldova și vizează activitatea tuturor structurilor instituționale implicate în organizarea și asigurarea calității studiilor de doctorat.

1.6. Grupul-țintă este constituit din personalul academic, de conducere și administrativ implicat direct în organizarea studiilor superioare de doctorat în cadrul Universității de Stat din Moldova.

1.7. Evaluarea gradului de satisfacție a angajaților se realizează o dată la 4 ani.

1.8. Desfășurarea procesului de evaluare a satisfacției angajaților se bazează pe următoarele principii:

- principiul voluntariatului;
- principiul independenței de opinie;
- principiul confidențialității și anonimatului;
- principiul transparenței rezultatelor evaluării;
- principiul utilizării constructive și valorificării datelor.

II. METODE ȘI INSTRUMENTE DE EVALUARE

2.1. Evaluarea se realizează prin metode cantitative și calitative. Datele sunt colectate prioritar prin intermediul chestionarelor „Evaluarea gradului de satisfacție a conducătorilor de doctorat” și „Evaluarea gradului de satisfacție a personalului de conducere și administrativ implicat în organizarea studiilor de doctorat”. După caz, în situațiile de lipsă a răspunsurilor la sondaje sau pentru analize de nișă, se utilizează metode calitative complementare, aplicate prin instrumente specifice: ghid de interviu telefonic, ghid de interviu semistrukturat, scenariu de focus-grup.

2.2. Chestionarele sunt elaborate în conformitate cu standardele de asigurare a calității privind monitorizarea periodică a climatului de lucru și a satisfacției angajaților.

2.3. Principalele dimensiuni evaluate prin aplicarea chestionarelor includ:

- condițiile de muncă, infrastructura și resursele disponibile pentru desfășurarea activităților specifice studiilor doctorale;
- calitatea proceselor administrative și suportul instituțional oferit;
- climatul organizațional, colaborarea și comunicarea internă;
- etica instituțională, transparența și integritatea proceselor;
- volumul de muncă și organizarea activităților profesionale;
- dezvoltarea profesională și oportunitățile de formare și avansare în carieră.

2.4. Chestionarele se aplică în format online prin platforme care permit stocarea, centralizarea și analiza automată a răspunsurilor, cu respectarea principiilor de confidențialitate și protecție a datelor. După caz, pentru creșterea gradului de participare sau în situațiile în care accesul respondenților la mijloace digitale este limitat, se utilizează chestionarele pe suport de hârtie, iar rezultatele sunt ulterior integrate în bazele de date centralizate.

III. STRUCTURI ȘI RESPONSABILITĂȚI

3.1. Departamentul Managementul Calității (DMQ):

- revizuieste, la necesitate, prevederile procedurii;
- elaborează și actualizează instrumentele de colectare a datelor;
- asigură suport administrativ în procesul de aplicare a procedurii;
- centralizează datele colectate și arhivează documentele aferente procedurii.

3.2. Consiliul Științific (CS):

- analizează și aprobă edițiile revizuite ale procedurii și ale instrumentelor de colectare a datelor;
- analizează și aprobă rezultatele evaluării;
- analizează și aprobă planurile de măsuri corective.

3.3. Consiliul Calității (CQ):

- avizează edițiile revizuite ale procedurii și ale instrumentelor de colectare a datelor;
- coordonează activitatea CAQSD în procesul de evaluare;
- examinează și avizează rezultatele evaluării.

3.4. Comisia de Asigurare a Calității Studiilor de Doctorat (CAQSD):

- inițiază, organizează și monitorizează procesul de evaluare;
- analizează datele colectate și elaborează rapoartele de evaluare pentru fiecare categorie de angajați;
- prezintă rapoartele structurilor instituționale responsabile de managementul calității;
- monitorizează implementarea măsurilor corective la nivel instituțional.

3.5. Departamentul Studii Doctorat și Postdoctorat (DSDP):

- coordonează cu CAQSD calendarul de aplicare a prezentei proceduri;
- întocmește listele personalului de conducere și administrativ implicat în organizarea studiilor de doctorat;
- asigură suport administrativ și gestionează fluxul informațional între structurile instituționale implicate în procesul de evaluare.

3.6. Consiliile Școlilor Doctorale (CȘD):

- analizează rezultatele evaluării;
- avizează planurile de măsuri corective ale școlilor doctorale și le înaintează spre aprobare în ședința Consiliului Științific;
- monitorizează implementarea măsurilor corective la nivelul școlilor doctorale.

3.7. Școlile Doctorale (ȘD):

- întocmesc listele conducătorilor de doctorat vizați în procesul de evaluare;
- distribuie chestionarul destinat conducătorilor de doctorat;
- contribuie la creșterea ratei de răspuns prin comunicare instituțională neutră și după caz, prin aplicarea chestionarului pe suport de hârtie;
- aplică, după caz, metode și instrumente complementare de obținere a datelor;
- elaborează planuri proprii de implementare a măsurilor corective.

IV. PROCESUL DE EVALUARE

4.1. Procesul de evaluare a satisfacției angajaților implicați în organizarea studiilor de doctorat se desfășoară în cinci etape: *Inițiere – Aplicare – Analiză – Validare – Valorificare*.

4.2. Inițierea procesului:

- CAQSD stabilește, în colaborare cu DSDP, perioada de aplicare a chestionarelor;
- DMQ analizează chestionarele existente și, după caz, operează modificări de ordin metodologic sau de conținut;
- DSDP actualizează listele și datele de contact ale personalului de conducere și administrativ implicat în organizarea studiilor superioare de doctorat;
- ȘD actualizează listele și datele de contact ale personalului academic – conducătorii de doctorat vizați în procesul de evaluare.

4.3. Aplicarea chestionarelor:

- Pentru evaluarea satisfacției conducătorilor de doctorat, Școlile Doctorale transmit chestionarul către conducătorii de doctorat incluși în grupul-țintă, prin intermediul personalului administrativ al ȘD, utilizând canalele oficiale de comunicare.
- Pentru evaluarea satisfacției personalului de conducere și administrativ implicat în organizarea studiilor de doctorat, aplicarea chestionarului este coordonată de CAQSD împreună cu DMQ, pe baza listelor furnizate de DSDP.
- Perioada de completare a chestionarelor online este de 14 zile calendaristice, cu posibilitatea prelungirii acesteia, prin decizia CAQSD, în funcție de dinamica răspunsurilor;
- Pentru validarea evaluării, este necesară participarea a cel puțin 70% din numărul conducătorilor de doctorat și, respectiv, al personalului de conducere și administrativ.
- În cazul în care numărul minim de răspunsuri valide necesar pentru analiză nu este atins prin aplicarea chestionarului online sau în alte situații justificate, se va recurge la aplicarea chestionarelor pe suport de hârtie ori la utilizarea metodelor și instrumentelor complementare de obținere a datelor.
- CAQSD monitorizează respectarea prevederilor procedurale.

4.4. Analiza rezultatelor:

- DMQ extrage datele brute din platforma online și, după caz, integrează în bazele de date centralizate răspunsurile colectate pe suport de hârtie sau prin metode și instrumente complementare de obținere a datelor;
- CAQSD efectuează analiza cantitativă și calitativă a datelor pentru fiecare ȘD;
- CAQSD redactează rapoartele de evaluare instituționale pentru fiecare categorie de angajați.

4.5. Validarea rezultatelor:

- CAQSD transmite rezultatele specifice fiecărei ȘD pentru analiză în ședințele CȘD;
- CAQSD prezintă rapoartele de evaluare în ședințele CȘ și CQ;
- CȘ analizează și aprobă rapoartele de evaluare;
- CQ avizează rezultatele evaluării, în vederea integrării acestora în rapoartele instituționale privind managementul calității studiilor superioare, prezentate periodic structurilor de guvernanță ale Universității de Stat din Moldova, potrivit competențelor acestora;
- CAQSD transmite rapoartele de evaluare către DMQ pentru arhivare.

4.6. Valorificarea rezultatelor:

- DSDP elaborează planul de măsuri corective privind activitatea proprie.
- ȘD elaborează planuri proprii de măsuri corective și le aprobă în ședințele CȘD.
- CȘ analizează și aprobă pachetul consolidat de măsuri corective.
- CAQSD oferă suport în procesul de elaborare a planurilor de măsuri corective și monitorizează implementarea acestora, prezentând periodic rapoarte de monitorizare în ședințele CȘ și CQ.

V. DISPOZIȚII FINALE

5.1. Procedura se aprobă de către Senatul USM și intră în vigoare la data aprobării.

5.2. Monitorizarea aplicării prezentei proceduri se realizează de către Comisia de Asigurare a Calității Studiilor de Doctorat.

5.3. Procedura se revizuieste de către Departamentul Managementul Calității în funcție de modificările cadrului normativ național și instituțional sau în baza sugestiilor structurilor instituționale implicate în asigurarea calității studiilor de doctorat.

5.4. Edițiile revizuite ale procedurii sunt aprobate de Senatul USM.

Anexa 1: *Chestionar „Evaluarea gradului de satisfacție a conducătorilor de doctorat”*

Anexa 2: *Chestionar „Evaluarea gradului de satisfacție a personalului de conducere și administrativ implicat în organizarea studiilor de doctorat”*