



REGULAMENTUL  
PRIVIND REALIZAREA ȘI UTILIZAREA SONDAJELOR DE  
ASIGURARE A CALITĂȚII LA ULIM

RED.: 01

REG. R.U.S. AC.

Pag. 1 / 8

„Aprobat”

Senatul Universității Libere Internaționale din Moldova,  
proces-verbal nr. 11 din 25 iunie 2025

Rector ULIM



Ilian GALBEN

REGULAMENT  
PRIVIND REALIZAREA ȘI UTILIZAREA SONDAJELOR DE ASIGURARE A  
CALITĂȚII LA ULIM

	Nume	Funcție	Semnătura	Data
VERIFICAT	Dr. prof. univ. Alexandr CAUIA	Prorector pentru Strategie Academică și Programe de Studii		27.05.2025
ELABORAT	Dr. conf. univ. Svetlana RUSNAC	Decan FȘSE ULIM		22.05.2025

Chișinău, 2025



**REGULAMENTUL  
PRIVIND REALIZAREA ȘI UTILIZAREA SONDAJELOR DE  
ASIGURARE A CALITĂȚII LA ULIM**

RED.:	01
REG. R.U.S. AC.	
Pag. 1 /8	



**REGULAMENTUL  
PRIVIND REALIZAREA ȘI UTILIZAREA SONDAJELOR DE  
ASIGURARE A CALITĂȚII LA ULIM**

RED.:	01
REG. RU.S. AC.	
Pag. 1 /8	

**Regulamentul a fost examinat și aprobat de Consiliul pentru Asigurarea Calității, ULIM  
proces-verbal nr. 8 din 27 mai 2025**

**INDICATORUL REVIZIILOR**

Nr.	Ediția / revizia data	Conținut sumar sau modificare / analiză	Elaborat	Aprobat
			Funcție. Nume. Prenume și semnătura	



## **I. DISPOZIȚII GENERALE**

### **1.1. Cadrul general**

- (1) Prezentul Regulament stabilește cadrul instituțional, principiile și procedurile de realizare și utilizare a sondajelor instituționale în procesul de asigurare internă a calității la Universitatea Liberă Internațională din Moldova (ULIM).
- (2) Regulamentul se aplică tuturor structurilor academice și administrative ale ULIM implicate în colectarea, analiza și valorificarea opiniilor și evaluărilor formulate de studenți, cadre didactice, angajatori, absolvenți și parteneri instituționali.
- (3) Regulamentul este elaborat în baza principalelor documente instituționale: Conceptul educațional al ULIM; Strategia de dezvoltare instituțională ULIM 2026–2030; regulamentele interne privind organizarea și funcționarea structurilor de asigurare a calității, aprobate de Senatul ULIM.
- (4) Regulamentul se sprijină pe cadrul legislativ și normativ național relevant, în special: Codul Educației al Republicii Moldova nr. 152/2014; Planul-cadru pentru studii superioare de licență, master și studii integrate (Ordinul MEC nr. 510/2025), precum și alte acte normative ale MEC/ME/MECC referitoare la asigurarea calității în învățământul superior.
- (5) Regulamentul este aliniat la documentele europene specifice Spațiului European al Învățământului Superior, în special: Standardele și Ghidurile Europene pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ESG, 2015); Ghidul utilizatorului Sistemului European de Transfer și Acumulare a Creditelor (ECTS, 2015).
- (6) Prezentul Regulament asigură un proces coerent, sistematic și transparent de colectare și utilizare a datelor provenite din sondajele instituționale, în vederea îmbunătățirii continue a calității proceselor universitare.

### **1.2. Scopul regulamentului**

- (1) Scopul prezentului Regulament este de a stabili modul de elaborare, aplicare, analiză și utilizare a sondajelor instituționale în procesul de asigurare internă a calității la ULIM.
- (2) Prin intermediul sondajelor, ULIM urmărește integrarea sistematică a feedbackului părților interesate în procesele de monitorizare, evaluare și îmbunătățire a programelor de studii și a serviciilor universitare, în concordanță cu principiile ESG.

### **1.3. Domeniul de aplicare**

Regulamentul se aplică tuturor structurilor ULIM implicate în colectarea, prelucrarea și utilizarea datelor provenite din sondaje, inclusiv: Departamentul de Asigurare a Calității (DAC); Consiliul pentru Asigurarea Calității (CpAC); facultăți, catedre și departamente administrative; parteneri externi implicați în activități de practică sau inserție profesională, după caz.

### **1.4. Definiții**

În sensul prezentului Regulament, termenii utilizați au următoarele semnificații:

1. Sondaj instituțional – proces standardizat de colectare, analiză și interpretare a opiniilor, percepțiilor și evaluărilor formulate de părțile interesate cu privire la calitatea proceselor academice și administrative.
2. Instrument de sondaj – formă specifică de colectare a datelor (chestionar, fișă de evaluare, grilă de observare, formular digital) utilizată pentru a obține informații relevante și comparabile în timp.
3. Respondent – persoană sau categorie de persoane implicată în sondaj (student, cadru didactic, angajator, absolvent, personal administrativ sau partener instituțional).
4. Date anonime – date colectate, prelucrate și raportate astfel încât identificarea respondenților să nu fie posibilă, în conformitate cu normele etice și de protecție a datelor.
5. Analiza datelor – totalitatea procedurilor de prelucrare statistică, interpretare și evaluare a rezultatelor sondajelor, realizată de structurile abilitate.
6. Utilizarea instituțională a rezultatelor – procesul prin care concluziile sondajelor sunt integrate în deciziile academice, administrative și strategice, precum și în măsurile de îmbunătățire continuă a calității.



## II. PRINCIPIILE GENERALE ȘI OBIECTIVELE SONDAJELOR LA ULIM

### 2.1. Principiile de bază ale realizării sondajelor

Realizarea sondajelor la ULIM se bazează pe următoarele principii.

1. Relevanță și utilitate – fiecare sondaj este conceput și aplicat în baza unui scop clar, orientat spre îmbunătățirea calității proceselor academice și administrative.
2. Confidențialitate și anonim – sondajele se aplică cu respectarea normelor de protecție a datelor, fără posibilitatea identificării respondenților.
3. Transparență și responsabilitate – rezultatele agregate sunt analizate în structurile competente (DAC, CpAC, Senat, consiliile facultăților) și comunicate actorilor relevanți.
4. Standardizare – ULIM utilizează instrumente unitare, aprobate instituțional, care permit comparabilitatea și acuratețea datelor.
5. Evitarea duplicării – sondajele sunt planificate și coordonate central pentru a preveni suprasolicitarea respondenților și pentru a integra eficient itemii relevanți.
6. Îmbunătățire continuă – rezultatele sondajelor sunt utilizate pentru actualizarea planurilor de ameliorare și pentru orientarea proceselor de dezvoltare instituțională.
7. Accesibilitate și echitate – instrumentele sunt formulate într-un limbaj clar și accesibil, fiind disponibile tuturor categoriilor de respondenți, fără discriminare.
8. Obiectivitate metodologică – instrumentele sunt elaborate conform bunelor practici de cercetare, evitând formulările tendențioase sau valorice.

### 2.2. Obiectivele sondajelor

Sondajele realizate la ULIM urmăresc atingerea următoarelor obiective:

1. Monitorizarea calității procesului educațional, prin evaluarea opiniilor studenților, absolvenților și personalului asupra activităților didactice, curriculare, de evaluare și de cercetare.
2. Evaluarea satisfacției și nevoilor părților interesate, în vederea ajustării continue a serviciilor academice și administrative.
3. Consolidarea relevanței programelor de studii, prin analiza feedbackului angajatorilor, organizațiilor de practică și absolvenților privind competențele profesionale și cerințele pieței muncii.
4. Îmbunătățirea eficienței managementului academic și administrativ, pe baza informațiilor obținute privind funcționalitatea serviciilor universitare.
5. Monitorizarea culturii academice și a climatului universitar, inclusiv a relațiilor studenți–cadre didactice, a integrității academice și a mediului socio-emoțional.
6. Susținerea proceselor de planificare strategică și operațională, prin furnizarea de date relevante pentru decizii privind curriculumul, resursele, digitalizarea, internaționalizarea și serviciile studențești.
7. Documentarea proceselor interne de evaluare și îmbunătățire, necesare acreditării și demonstrației funcționalității mecanismelor de calitate.

## III. TIPURI DE SONDAJE INSTITUȚIONALE

### 3.1. Sondajele privind calitatea studiilor

(1) ULIM aplică sondaje periodice pentru evaluarea proceselor educaționale la nivel instituțional, de facultate și de catedră.

(2) În această categorie sunt incluse:

1. Sondajul studenților privind calitatea proceselor universitare.
2. Evaluarea semestrială a cursurilor și a activității de predare, pentru ciclurile licență și master.
3. Evaluarea reciprocă (peer-review) a predării, realizată prin observarea activităților didactice conform procedurilor aprobate.

### 3.2. Sondajele privind inserția profesională și relația cu angajatorii

(1) Aceste sondaje urmăresc evaluarea relevanței programelor de studii în raport cu cerințele pieței muncii.

(2) Instrumentele aplicate includ:

1. Chestionarul angajatorilor privind nivelul de pregătire al absolvenților ULIM.



2. Chestionarul privind inserția profesională a absolvenților, realizat prin monitorizare anuală și la intervale post-absolvire.

### **3.3. Sondajele privind stagiile de practică**

(1) Evaluarea stagiilor de practică se realizează anual, conform procedurilor ULIM și prevederilor MEC.

(2) Instrumentele utilizate sunt:

1. Evaluarea stagiului de practică de către studenți.
2. Autoevaluarea coordonatorului de practică (cadru didactic).
3. Feedback-ul mentorului/psihologului din instituția-gazdă, aplicat opțional în funcție de specificul programului.

### **3.4. Sondajele privind personalul ULIM**

(1) ULIM aplică periodic sondaje privind satisfacția personalului academic și administrativ.

(2) Instrumentul utilizat este:

1. Chestionarul privind satisfacția profesională și percepția asupra calității proceselor universitare.

### **3.5. Sondaje tematice / ocazionale**

(1) ULIM poate realiza, la solicitarea Rectoratului sau a Senatului, sondaje tematice pentru evaluarea unor procese, servicii sau inițiative instituționale specifice.

(2) Aceste sondaje sunt aprobate de CpAC și implementate de DAC, cu respectarea principiilor prevăzute în prezentul Regulament.

## **IV. RESPONSABILITĂȚI**

### **4.1. Departamentul pentru Asigurarea Calității (DAC)**

(1) DAC asigură coordonarea generală a procesului de organizare, aplicare și valorificare a sondajelor.

(2) În exercitarea atribuțiilor sale, DAC:

- a) elaborează și actualizează metodologiile, procedurile și instrumentele standardizate utilizate în sondaje;
- b) coordonează aplicarea sondajelor la nivel instituțional și monitorizează respectarea calendarului;
- c) centralizează, prelucrează și analizează datele colectate;
- d) elaborează rapoarte instituționale privind rezultatele sondajelor și le prezintă CpAC, Rectoratului și Senatului;
- e) asigură arhivarea și protecția datelor, în conformitate cu legislația privind confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
- f) oferă consultanță facultăților și structurilor administrative privind utilizarea instrumentelor de sondaj.

(3) Suportul tehnic necesar colectării și administrării datelor este asigurat de structurile specializate ale ULIM, în cooperare cu DAC.

### **4.2. Consiliul pentru Asigurarea Calității (CpAC)**

(1) CpAC este structura deliberativ-consultativă responsabilă de avizarea și monitorizarea proceselor legate de aplicarea sondajelor.

(2) CpAC:

- a) examinează și aprobă instrumentele și metodologiile propuse de DAC;
- b) monitorizează aplicarea corectă și uniformă a sondajelor în toate facultățile și serviciile ULIM;
- c) analizează rapoartele instituționale elaborate de DAC;
- d) formulează recomandări strategice pentru îmbunătățirea calității proceselor universitare;
- e) propune măsuri operaționale fundamentate pe datele obținute;
- f) urmărește implementarea recomandărilor în structurile academice și administrative.

### **4.3. Facultățile și catedrele**

(1) Facultățile și catedrele sunt responsabile de implementarea sondajelor specifice domeniului lor academic.

(2) Aceste structuri:



- a) organizează și administrează sondajele aferente activităților didactice, stagiilor de practică și satisfacției studenților;
- b) asigură informarea studenților și cadrelor didactice privind aplicarea sondajelor;
- c) analizează rezultatele la nivel local și identifică problemele recurente;
- d) elaborează și implementează planuri de îmbunătățire în baza datelor colectate;
- e) transmite DAC rapoartele consolidate privind măsurile întreprinse.

#### **4.4. Structurile administrative și serviciile de suport academic**

(1) Structurile administrative și serviciile de suport academic contribuie la buna desfășurare a procesului de sondare prin furnizarea datelor necesare, suport operațional și comunicare instituțională.

(2) Prin structuri administrative și servicii suport se înțeleg entitățile relevante ale ULIM, inclusiv, după caz: Serviciul Tehnologii Informaționale și Comunicare, Oficiul Suport Academic, Serviciul Presă și Comunicare, Serviciul Control Proces Educațional și alte structuri cu atribuții specifice.

(3) Aceste structuri:

- a) oferă DAC datele și resursele necesare organizării și administrării sondajelor (ex.: baze de date, suport tehnic, comunicare instituțională);
- b) sprijină logistic procesul de colectare a datelor;
- c) contribuie la implementarea măsurilor de îmbunătățire rezultate în urma analizei sondajelor;
- d) promovează participarea respondenților;
- e) colaborează cu DAC și facultățile pentru asigurarea caracterului integrat al procesului de sondare.

### **V. PROCEDURI DE REALIZARE, ANALIZĂ ȘI UTILIZARE A SONDAJELOR**

#### **5.1. Etapele procesului de realizare a sondajelor**

Procesul instituțional de colectare și valorificare a opiniei părților interesate se desfășoară pe baza unui ciclu simplificat, în patru etape principale:

##### **1) Planificare**

- stabilirea calendarului anual al sondajelor, aprobat de DAC și avizat de CpAC;
- actualizarea instrumentelor și metodologiilor, în concordanță cu standardele interne și cu principiile ESG.

##### **2) Aplicare**

- administrarea sondajelor în format digital sau tipărit, cu respectarea normelor privind protecția datelor;
- colectarea și verificarea datelor.

##### **3) Analiză**

- prelucrarea statistică și interpretarea datelor de către DAC, în colaborare cu facultățile/catedrele;
- prezentarea sintezelor instituționale structurilor competente (CpAC, Consiliu Administrativ, Senat).

##### **4) Îmbunătățire**

- elaborarea planurilor de acțiuni la nivel de universitate, catedră și facultate, program;
- monitorizarea implementării măsurilor aprobate;
- integrarea rezultatelor în procesele de autoevaluare instituțională și în dosarele de acreditare.

#### **5.2. Frecvența aplicării sondajelor**

(1) Sondajele se aplică după cum urmează:

- anual: sondajele privind procesele universitare, satisfacția personalului, inserția profesională, opinia angajatorilor, evaluarea stagiilor de practică;
- semestrial: evaluarea cursurilor și a activității de predare;
- periodic, în funcție de necesități: sondaje tematice sau ocazionale solicitate de Senat, Rectorat sau CpAC.

(2) Frecvența poate fi ajustată în raport cu prioritățile instituționale și cerințele proceselor de acreditare.

#### **5.3. Analiza și interpretarea rezultatelor**

(1) Analiza datelor se realizează conform metodologiilor aprobate de DAC, cu implicarea structurilor academice relevante.

(2) Rezultatele sunt sintetizate în rapoarte instituționale și prezentate structurilor de conducere în cadrul proceselor anuale de planificare și evaluare.



(3) Concluziile sunt integrate în documentele instituționale, inclusiv în rapoartele de autoevaluare și în dosarele de acreditare.

#### **5.4. Utilizarea datelor obținute din sondaje**

Datele colectate sunt utilizate pentru:

- a) îmbunătățirea procesului didactic și a metodelor de predare–evaluare;
- b) optimizarea organizării stagiilor de practică și consolidarea relațiilor cu instituțiile-gazdă;
- c) actualizarea și modernizarea programelor de studii, în corelare cu cerințele pieței muncii;
- d) dezvoltarea serviciilor administrative și de suport pentru studenți și personal;
- e) fundamentarea deciziilor strategice și operaționale ale ULIM în domeniul calității;
- f) consolidarea colaborării cu angajatorii și alți parteneri externi.

#### **5.5. Transpunerea rezultatelor în planuri de acțiuni**

- (1) Pe baza datelor analizate, facultățile și structurile administrative elaborează planuri de acțiuni care includ măsuri concrete, termene, responsabili și indicatori de realizare.
- (2) DAC coordonează procesul de monitorizare a implementării planurilor, utilizând un formular de urmărire a progresului.
- (3) Progresul implementării este analizat periodic în cadrul CpAC și raportat Senatului și conducerii ULIM.

### **VI. CONFIDENȚIALITATE, ETICĂ ȘI PROTECȚIA DATELOR**

#### **6.1. Confidențialitatea datelor**

- (1) Toate sondajele se realizează în regim anonim; nu se colectează date care permit identificarea respondenților, cu excepția situațiilor în care aceștia își exprimă explicit consimțământul pentru furnizarea unor informații de contact (ex.: sondaje adresate absolvenților pentru actualizarea bazei de date).
- (2) Datele sunt prelucrate și stocate exclusiv de către DAC, cu respectarea legislației privind protecția datelor cu caracter personal și a procedurilor interne ULIM.
- (3) Rezultatele sunt prezentate exclusiv în formă agregată, fără individualizarea opiniilor și fără posibilitatea de identificare directă sau indirectă a respondenților.

#### **6.2. Etica aplicării sondajelor**

- (1) Participarea respondenților este voluntară și se desfășoară fără presiuni sau influențe din partea cadrelor didactice, a administrației sau a altor structuri instituționale.
- (2) Datele colectate prin sondaje nu pot fi utilizate pentru evaluarea individuală a personalului academic sau administrativ, ci exclusiv pentru îmbunătățirea proceselor și serviciilor instituționale.
- (3) Formularea itemilor și modul de aplicare respectă principiile echității, obiectivității, transparenței și nediscriminării.

#### **6.3. Protecția datelor**

- (1) DAC asigură securitatea tehnică și operațională a platformelor utilizate pentru colectarea și arhivarea datelor.
- (2) Accesul la bazele de date este limitat și se acordă numai persoanelor autorizate, pe baza principiului „necesității de a cunoaște”.
- (3) Utilizarea datelor în afara scopurilor prevăzute de prezentul Regulament este strict interzisă și atrage răspunderea conform legislației în vigoare și politicilor interne ULIM.

### **VII. DISPOZIȚII FINALE**

#### **7.1. Intrarea în vigoare**

- (1) Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării de către Senatul Universității Libere Internaționale din Moldova și devine obligatoriu pentru toate structurile academice și administrative ale ULIM.

#### **7.2. Modificarea și actualizarea Regulamentului**



- (1) Orice modificare, completare sau actualizare a prezentului Regulament este elaborată de DAC, avizată de CpAC și aprobată de Senatul ULIM.
- (2) Modificările intră în vigoare începând cu ziua următoare aprobării, dacă hotărârea Senatului nu specifică un alt termen.
- (3) Regulamentul este supus revizuirii periodice, cel puțin o dată la 5 ani sau ori de câte ori intervin modificări relevante ale cadrului normativ național sau ale politicilor instituționale.

### **7.3. Informarea, implementarea și responsabilitățile aferente**

- (1) Decanii facultăților și șefii de catedră asigură informarea cadrelor didactico-științifice cu privire la prevederile prezentului Regulament.
- (2) Cadrele didactice informează studenții despre drepturile și responsabilitățile lor în cadrul sondajelor.
- (3) Structurile administrative și serviciile suport implementează măsurile necesare aplicării corespunzătoare a Regulamentului și sprijină procesul de realizare a sondajelor.

### **7.4. Abrogări**

- (1) La data intrării în vigoare a prezentului Regulament, toate prevederile sau documentele anterioare referitoare la sondajele instituționale care contravin prezentului text se abrogă.
- (2) Documentele interne rămân aplicabile doar în măsura în care nu contravin prevederilor prezentului Regulament.