



# AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

## PREZENTAREA STUDIULUI:

**Coordonator: Prof.univ.dr. Simona Lache**

Membrii echipei de cercetare:

1. **Iordan Petrescu** - Președintele ARACIS
2. **Mădălin Bunoiu** - Membru în Consiliul ARACIS
3. **Dorian Cojocaru** - Membru în Consiliul ARACIS
4. **Vlad Cherecheș** - Student Membru ANOSR
5. **Nicolae Tunsoiu** - Student Membru UNSR
6. **Ștefan Stanciu** - Președintele Comisiei ID-IFR
7. **Nicoleta Corbu** - Membru în Consiliul ARACIS
8. **Florin Mihai** - Informatician
9. **Emilia Gogu** - Statistician

# EVALUAREA CALITĂȚII ACTIVITĂȚII ARACIS

**CNR Brașov, 30-31 martie 2017**

# Scopul și obiectivele studiului:

Scopul studiului

1

Scopul studiului constă în identificarea unor căi și soluții adecvate de îmbunătățire a calității învățământului superior și a proceselor de evaluare.

Obiectivul principal

2

**Obiectivul principal** constă în îmbunătățirea activității de evaluare a calității în învățământul superior realizate de către ARACIS și consolidarea managementului calității la nivelul instituțiilor de învățământ superior.

Obiectivul secundar  
a)

3

**a) sondarea opiniei universităților cu privire la calitatea activităților derulate în cadrul procesului de evaluare externă realizat de către ARACIS;**

Obiectivul secundar  
b)

4

**b) sondarea opiniei evaluatorilor cu privire la rolul ARACIS în dezvoltarea sistemului de învățământ superior în perioada următoare.**

# Componența eșantionului:

**Total 879  
respondenți**



**Mediul  
extern**

**Mediul  
intern**

 **LOTUL A -  
Sistemul managerial  
al IIS**


 **55 IIS de stat  
466 respondenți**

 **30 IIS particulare  
160 respondenți**

 **Total chestionare  
validate:  
576 din 626**

**LOTUL B -  
Evaluatori ARACIS**

**277 respondenți  
Evaluatori Cadre  
Didactice ARACIS** 

**51 respondenți  
Evaluatori  
Studenti ARACIS** 

**Total chestionare  
validate:  
303 din 328** 



# Structura chestionarului:

**Secțiunea I. Evaluarea calității serviciilor oferite de ARACIS (Modelul HETQMEX, SERVQUAL)**

**Lotul A: 8 dimensiuni/30 itemi  
Lotul B: 13 dimensiuni /48 itemi**

**Secțiunea II. Evaluarea misiunii și a rolului ARACIS**

**două întrebări /  
7 itemi**

**Secțiunea III. Tendințe și riscuri ale sistemului de învățământ superior**

**18 tendințe  
15 riscuri**

**Secțiunea IV. Întrebări deschise**

**Două întrebări**

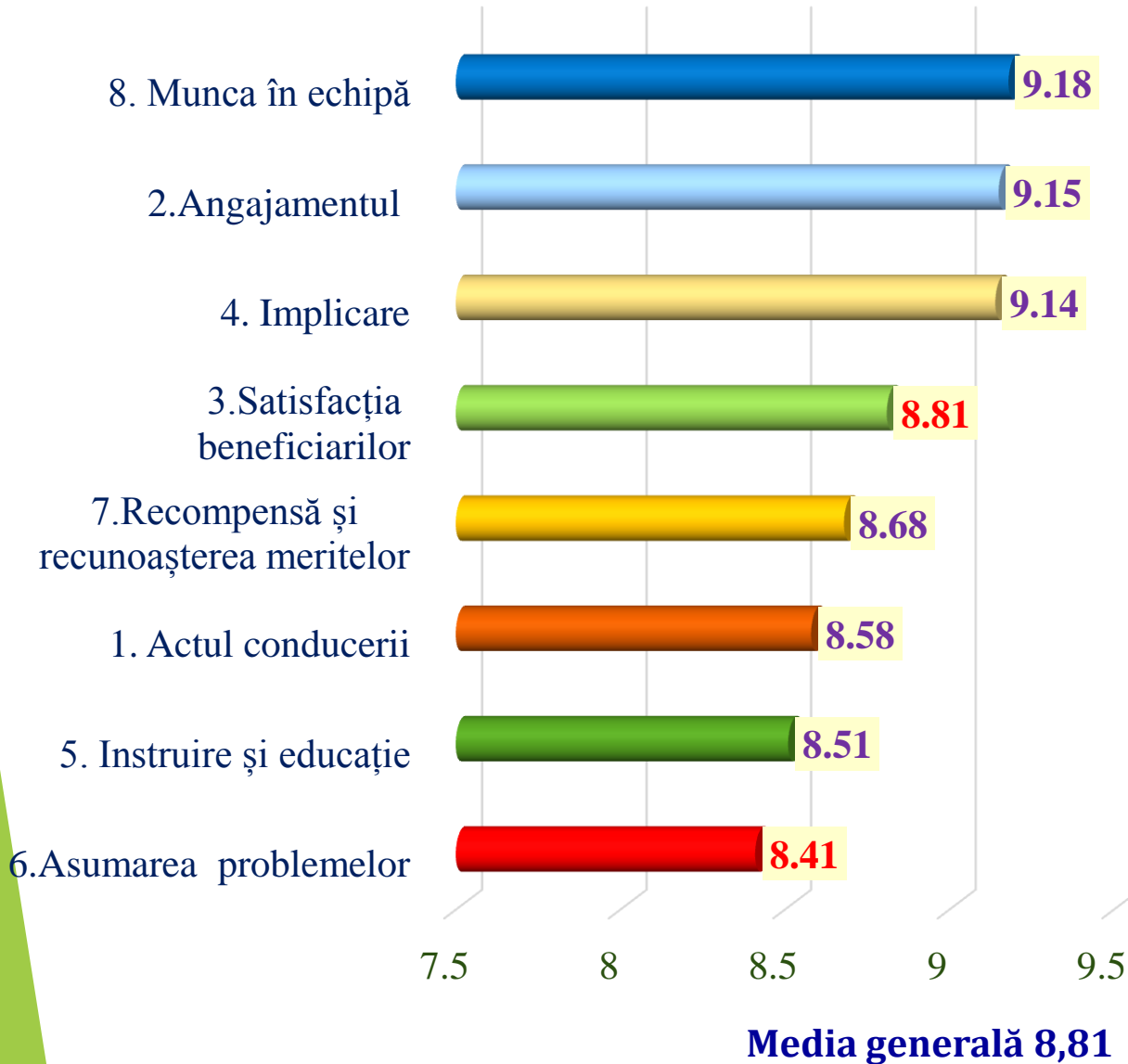
**Secțiunea V. Date de identificare**

**Lotul A: 5 întrebări  
Lotul B: 3 întrebări**

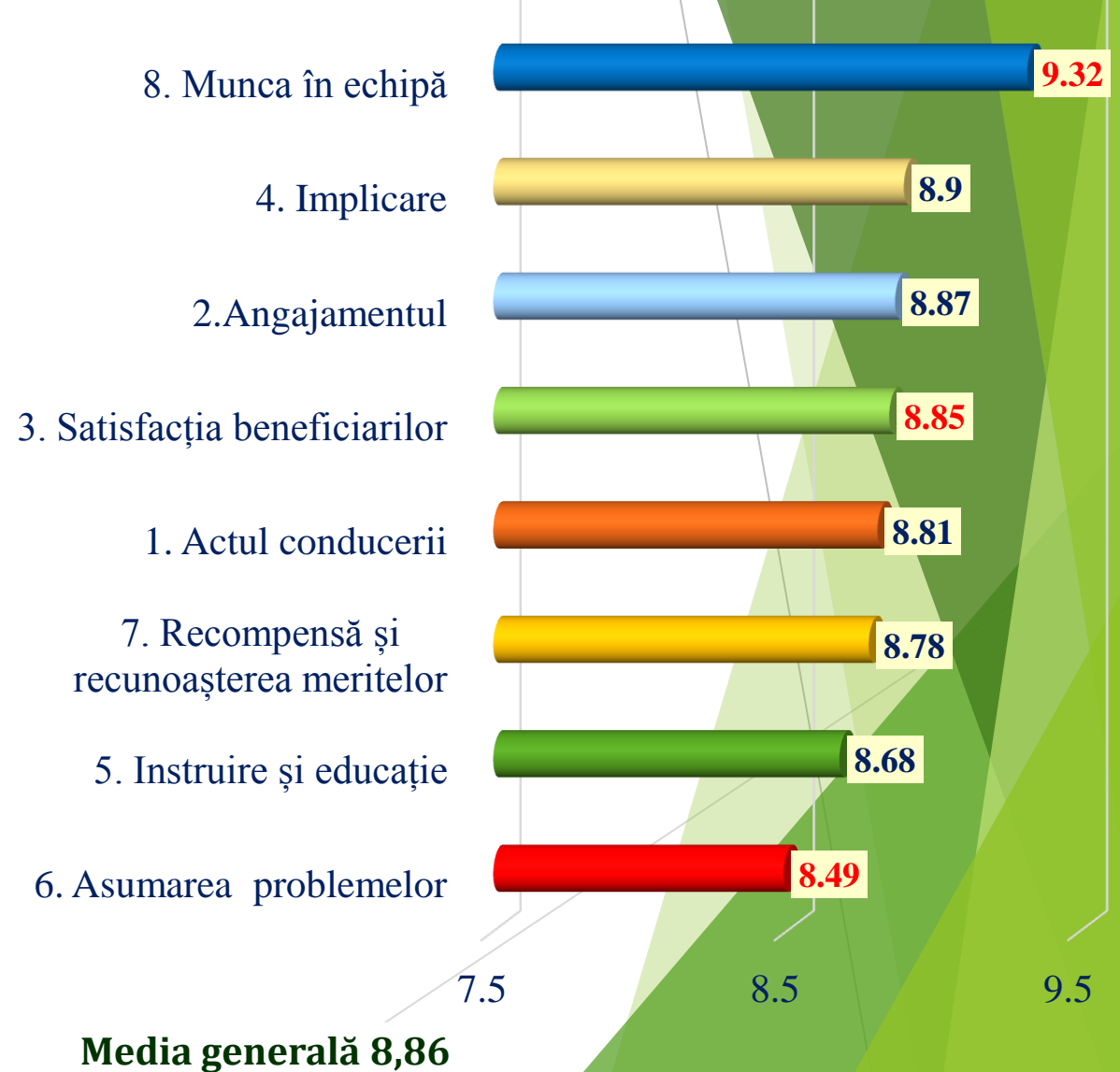


# Ierarhia dimensiunilor privind Managementul centrat pe calitate în cadrul ARACIS

## Lotul A - Managementul universitar



## Lotul B –Evaluatori ARACIS



# Matricea de corelație dintre dimensiunile *Managementul centrat pe calitate*

## Lotul A – Managementul universitar

	Dimensiunea	D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	D.6	D.7
D.1	<b>3.Satisfacția beneficiarilor</b> (variabila rezultativă)	1						
D.2	1. Actul conducerii	<b>0,8054</b>	1					
D.3	2. Angajamentul	<b>0,6586</b>	0,6752	1				
D.4	4. Implicare	<b>0,7675</b>	0,7015	0,6952	1			
D.5	5. Instruire și educație	<b>0,5580</b>	0,6237	0,6124	0,6241	1		
D.6	6. Asumarea problemelor	<b>0,7554</b>	0,8287	0,6688	0,6988	0,6769	1	
D.7	7. Recompensă și recunoașterea meritelor	<b>0,7848</b>	0,7833	0,6615	0,7353	0,6588	0,8303	1
D.8	8. Munca în echipă	<b>0,7915</b>	0,6831	0,6955	0,7836	0,6334	0,6852	0,7790

## Lotul B – Evaluatori ARACIS

	Dimensiunea	D.1	D.2	D.3	D.4	D.5	D.6	D.7
D.1	<b>3.Satisfacția beneficiarilor</b> (variabila rezultativă)	1						
D.2	1. Actul conducerii	<b>0,9433</b>	1					
D.3	2. Angajamentul	<b>0,9181</b>	0,9530	1				
D.4	4. Implicare	<b>0,9546</b>	0,9499	0,9558	1			
D.5	5. Instruire și educație	<b>0,9303</b>	0,9156	0,9342	0,9437	1		
D.6	6. Asumarea problemelor	<b>0,9042</b>	0,9638	0,9158	0,9161	0,8967	1	
D.7	7. Recompensă și recunoașterea meritelor	<b>0,9402</b>	0,9308	0,9116	0,9429	0,9074	0,9500	1
D.8	8. Munca în echipă	<b>0,9186</b>	0,9381	0,9439	0,9438	0,9585	0,9315	0,960



Nivelurile medii ale dimensiunilor Modelul HETQMEX la Întrebarea Q1. "În calitate de evaluator ARACIS, vă rugăm să evaluați cu note de la 1 la 10 *managementul centrat pe calitate în cadrul ARACIS*"

Comisia de specialitate	1. Actul conducerii	2. Angajamentul	3. Satisfacția beneficiarilor	4. Implicările	5. Instruire și educație	6. Asumarea problemelor	7. Recompensă recunoașterea meritelor	8. Munca în echipă	Media comisii
<b>C1: Șt.exacte ale naturii</b>	9,20	9,40	9,15	9,12	9,17	<b>8,87</b>	8,96	<b>9,49</b>	<b>9,17</b>
<b>C2: Șt. umaniste și teologie</b>	9,25	9,33	9,09	9,29	<b>8,90</b>	9,05	9,30	<b>9,70</b>	<b>9,24</b>
<b>C3: Șt.juridice</b>	8,62	8,77	8,72	8,74	<b>8,00</b>	8,13	8,55	<b>8,96</b>	<b>8,56</b>
<b>C4: Șt. sociale, politice</b>	8,70	8,85	9,11	9,00	8,94	<b>8,11</b>	8,76	<b>9,38</b>	<b>8,86</b>
<b>C5: Șt.administrative,</b>	8,81	8,86	8,73	8,83	8,71	<b>8,56</b>	8,85	<b>9,35</b>	<b>8,84</b>
<b>C6: Șt.economice I</b>	8,39	8,85	8,60	8,89	8,73	<b>8,10</b>	8,59	<b>9,21</b>	<b>8,67</b>
<b>C7: Șt.economice II</b>	8,74	8,76	8,80	8,80	8,52	<b>8,39</b>	8,97	<b>9,43</b>	<b>8,80</b>
<b>C8: Arte, Arhitectură</b>	9,20	9,16	9,15	9,18	9,26	<b>9,06</b>	9,14	<b>9,69</b>	<b>9,23</b>
<b>C9: Șt.agricole</b>	9,27	9,13	9,12	9,16	8,98	<b>8,78</b>	8,91	<b>9,39</b>	<b>9,09</b>
<b>C10: Șt. ingineresti I</b>	8,78	8,89	8,76	8,76	8,69	<b>8,68</b>	8,74	<b>9,35</b>	<b>8,83</b>
<b>C11: Șt. ingineresti II</b>	9,01	9,08	8,75	9,05	8,84	<b>8,47</b>	8,63	<b>9,50</b>	<b>8,92</b>
<b>C12: Șt.medicale</b>	9,13	9,12	9,14	9,15	<b>8,97</b>	9,00	9,31	<b>9,65</b>	<b>9,18</b>
<b>C13: ID/IFR</b>	9,15	9,15	9,10	9,09	9,27	<b>8,84</b>	9,19	<b>9,74</b>	<b>9,19</b>
<b>C14 Stud ANOSR</b>	7,31	7,23	7,64	7,54	<b>6,69</b>	6,79	7,10	<b>7,93</b>	<b>7,28</b>
<b>C14: Stud. UNSR</b>	8,66	8,47	8,82	8,91	8,47	<b>8,46</b>	8,77	<b>9,08</b>	<b>8,70</b>

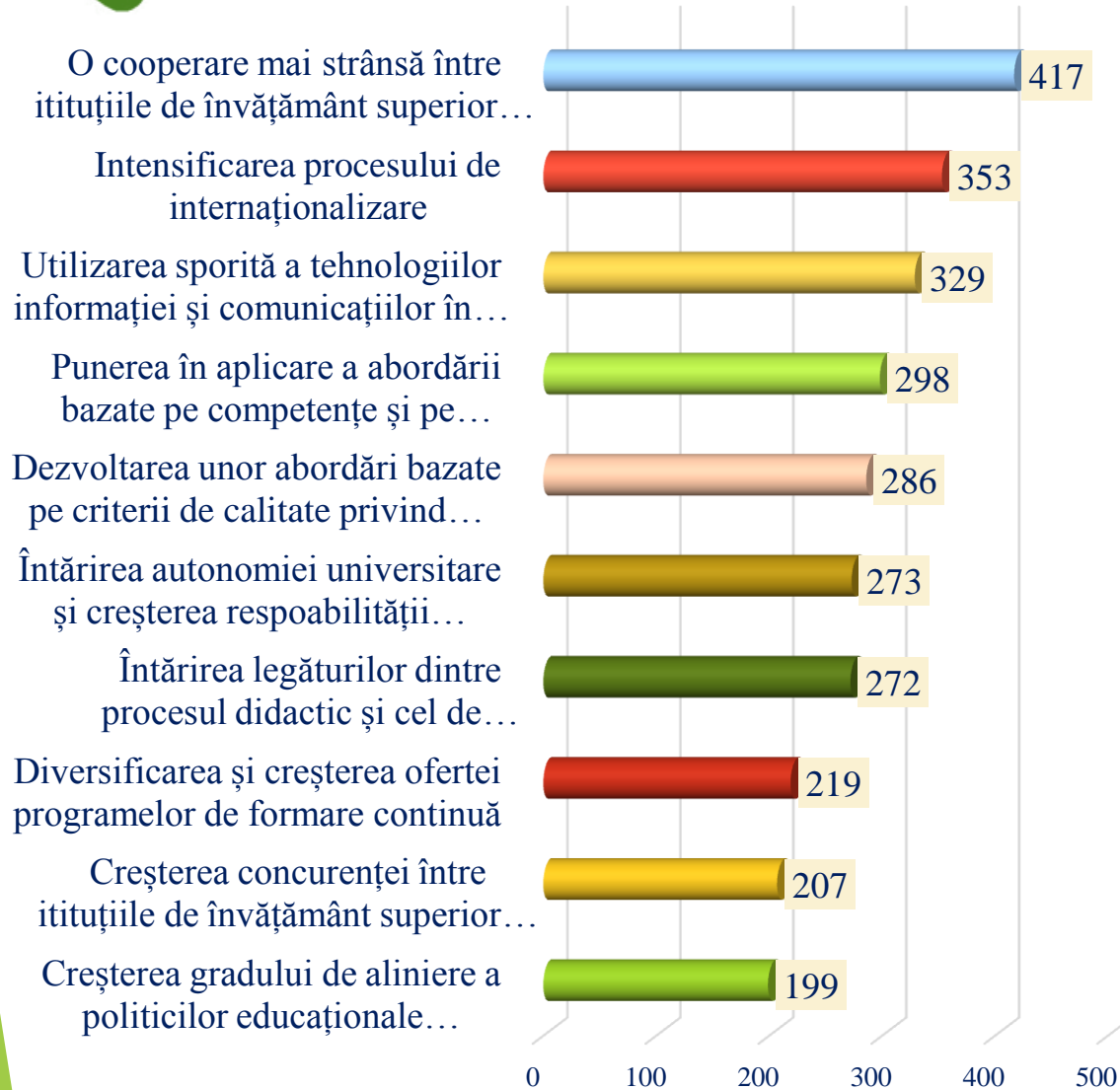
Dimensiuni	Caracteristicile serviciului de calitate	Medie item	Medie dim.
Asigurare	Conducerea ARACIS prezintă încredere privind evaluările externe.	9,41	9,30
	Colegii evaluatori sunt corecți și echidistanți.	9,35	
	Studenții evaluatori sunt bine pregătiți și dau dovadă de profesionalism.	<b>8,88</b>	
	Personalul angajat al ARACIS este profesional și eficient.	<b>9,54</b>	
Empatie	Conducerea ARACIS înțelege nevoile IIS, oferindu-le atenție personalizată.	9,27	9,32
	Colegii evaluatori <b>încurajează și motivează propria instituție</b> în sporirea calității învățământului.	<b>9,20</b>	
	Studenții evaluatori manifestă o atitudine colegială față de studenții din instituțiile evaluate.	9,30	
	Personalul angajat al ARACIS manifestă o atitudine pozitivă față de IIS.	<b>9,49</b>	
Receptivitate	Conducerea ARACIS este promptă în a veni în întâmpinarea problemelor IIS.	9,28	9,35
	Colegii evaluatori manifestă un interes sincer în rezolvarea problemelor.	9,34	
	Studenții evaluatori sunt operativi în procesele de evaluare.	<b>9,19</b>	
	Personalul angajat al ARACIS este ușor de contactat și este receptiv.	<b>9,58</b>	
Fiabilitate	Există coerență și consecvență în aplicarea standardelor ARACIS.	<b>9,07</b>	9,24
	Serviciile oferite de ARACIS <b>sunt corecte și transparente.</b>	<b>9,36</b>	
	ARACIS oferă serviciile în timp util.	9,28	
Elemente tangibile	ARACIS deține/utilizează echipamente IT&C moderne.	9,03	8,93
	Bazele de date sunt adecvate și site-ul ARACIS este actualizat permanent și oferă informațiile necesare.	<b>8,82</b>	
	Facilitățile tehnico-materiale și financiare de care dispune ARACIS sunt adecvate activității derulate.	8,95	





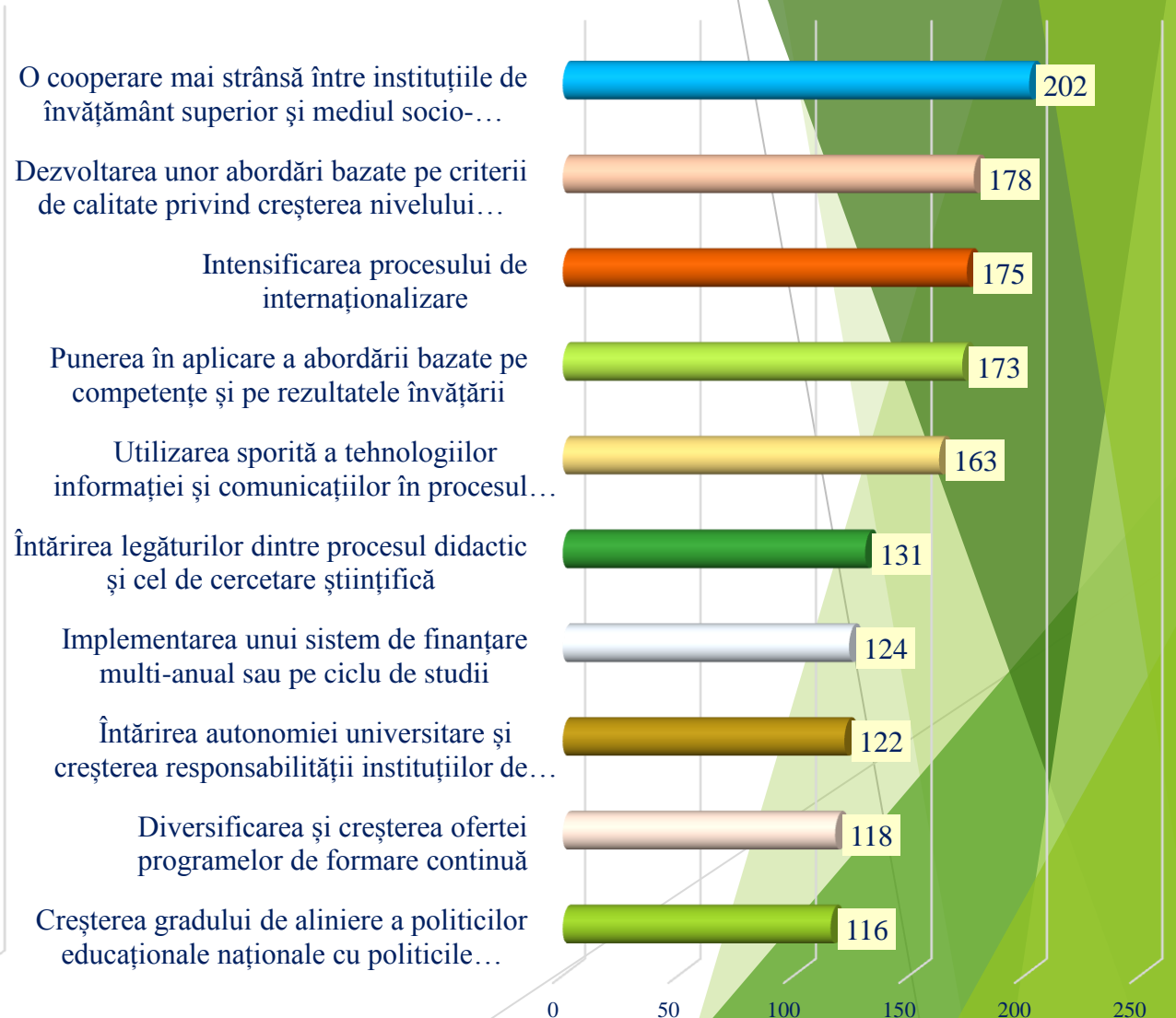
# Ierarhia primelor 10 tendințe care vor influența învățământul superior din România în următorii 5 ani

## Lotul A – Management Universitar



nr optiuni din 576

## LOTUL B- Evaluatori ARACIS

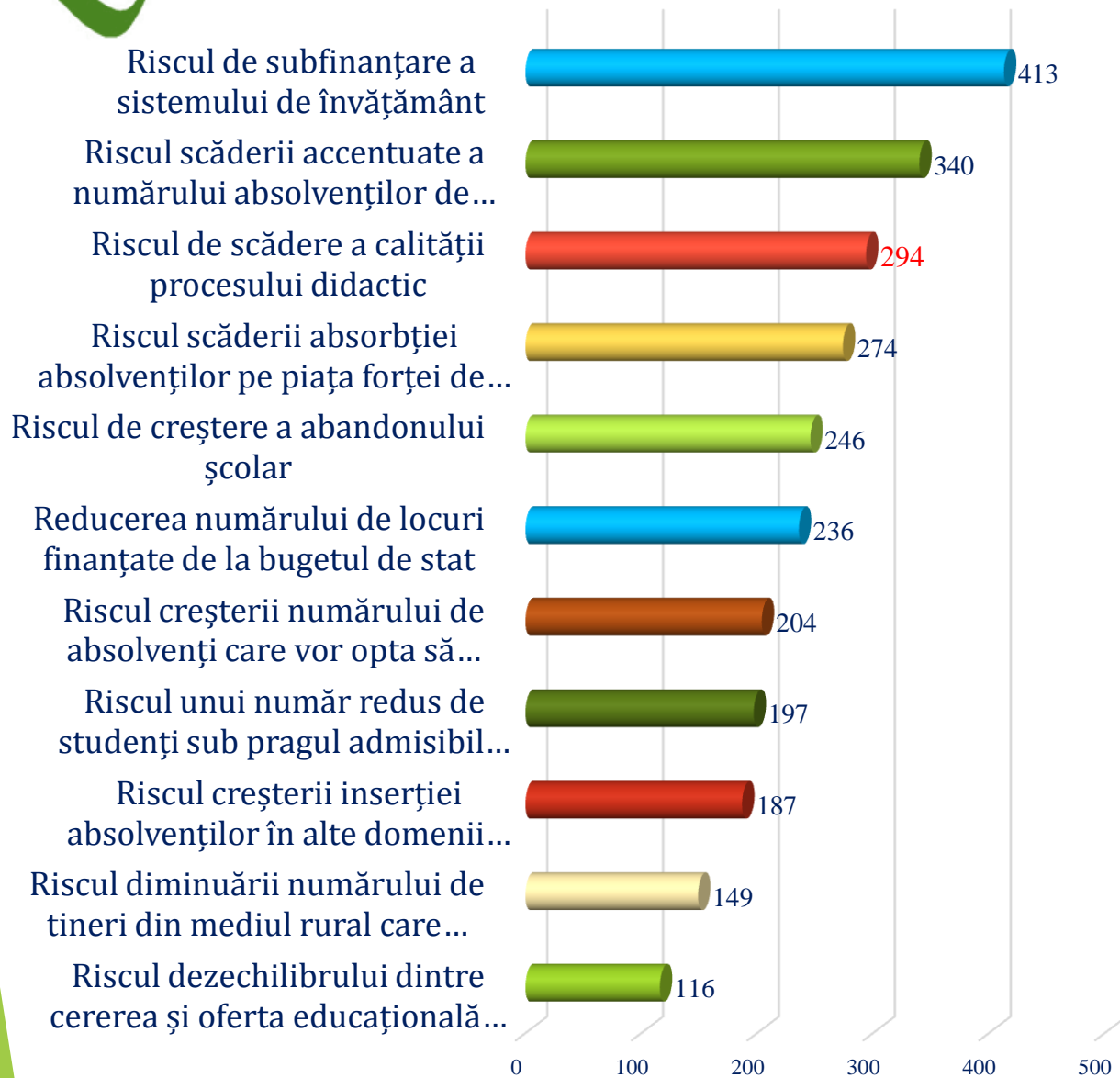


nr optiuni din 303



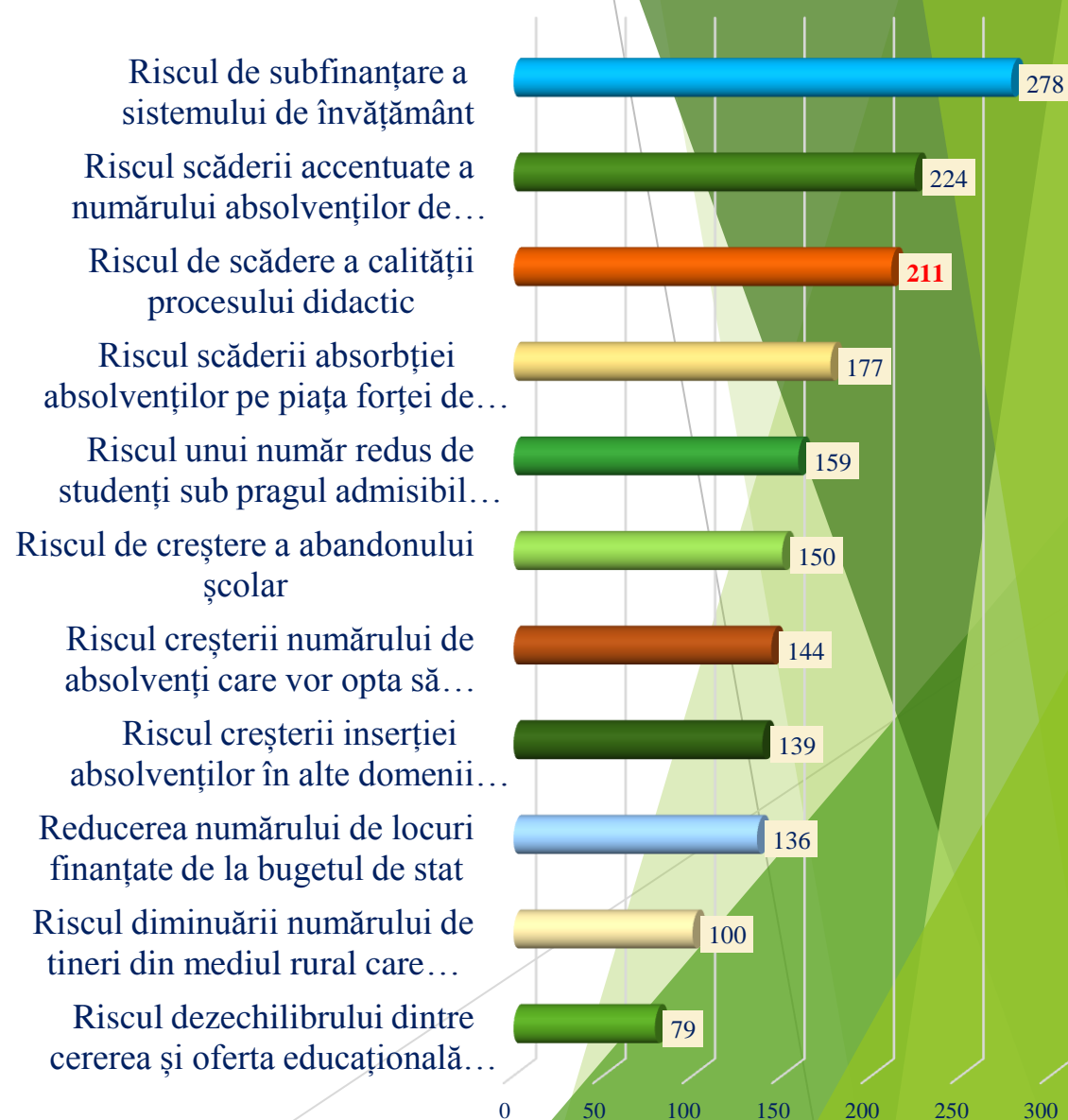
# Ierarhia potențialelor riscuri care vor influența învățământul superior din România în următorii 5 ani

## Lotul A – Management Universitar



nr optiuni din 576

## LOTUL B- Evaluatori ARACIS



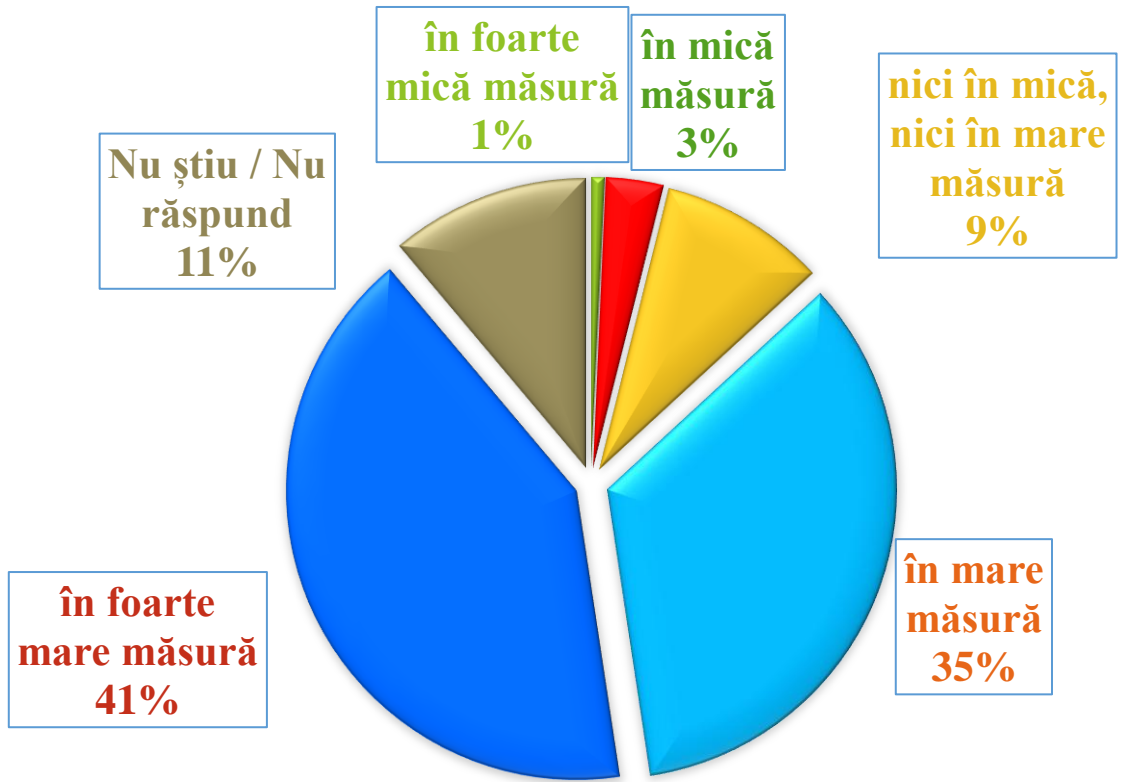
nr optiuni din 303

# STRUCTURA RESPONDENȚILOR

## ”ARACIS ESTE O AGENȚIE INDEPENDENTĂ ÎN LUAREA DECIZIILOR”

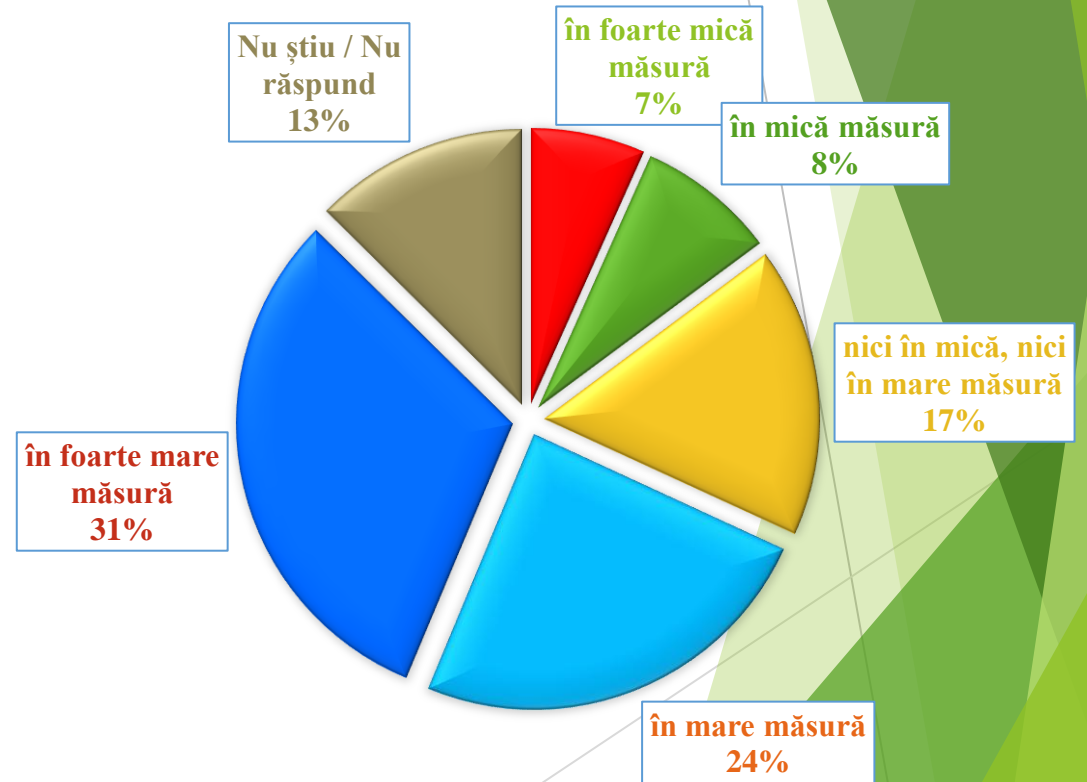
### LOTULA

**OPINIA IIS DE STAT**



**441 respondenți**

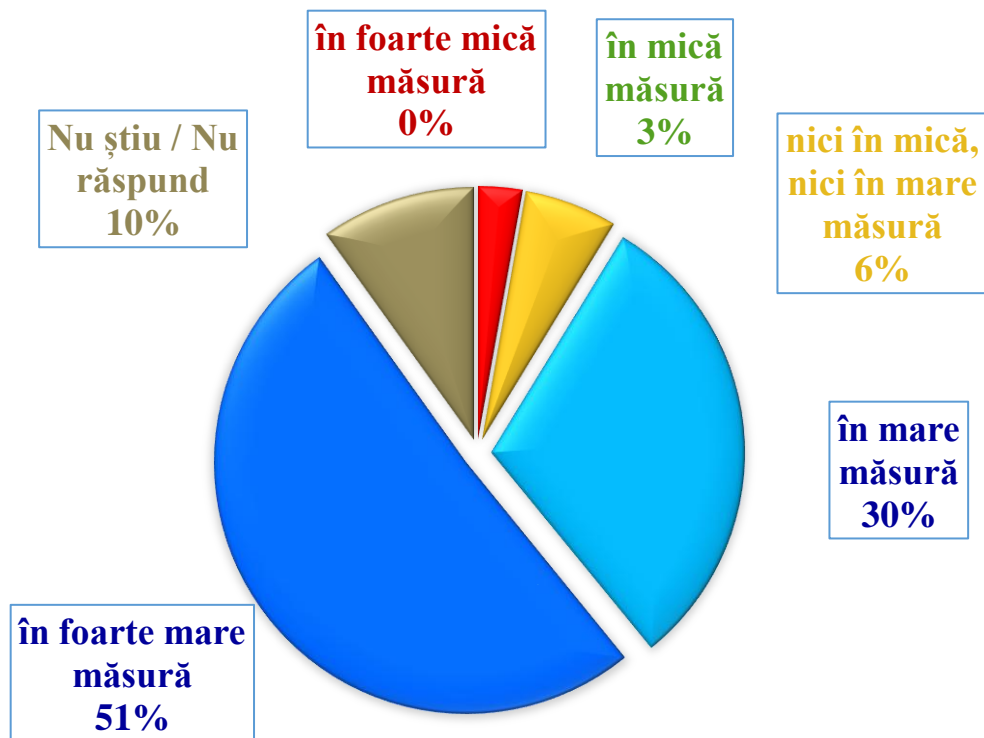
**OPINIA IIS PARTICULARE**



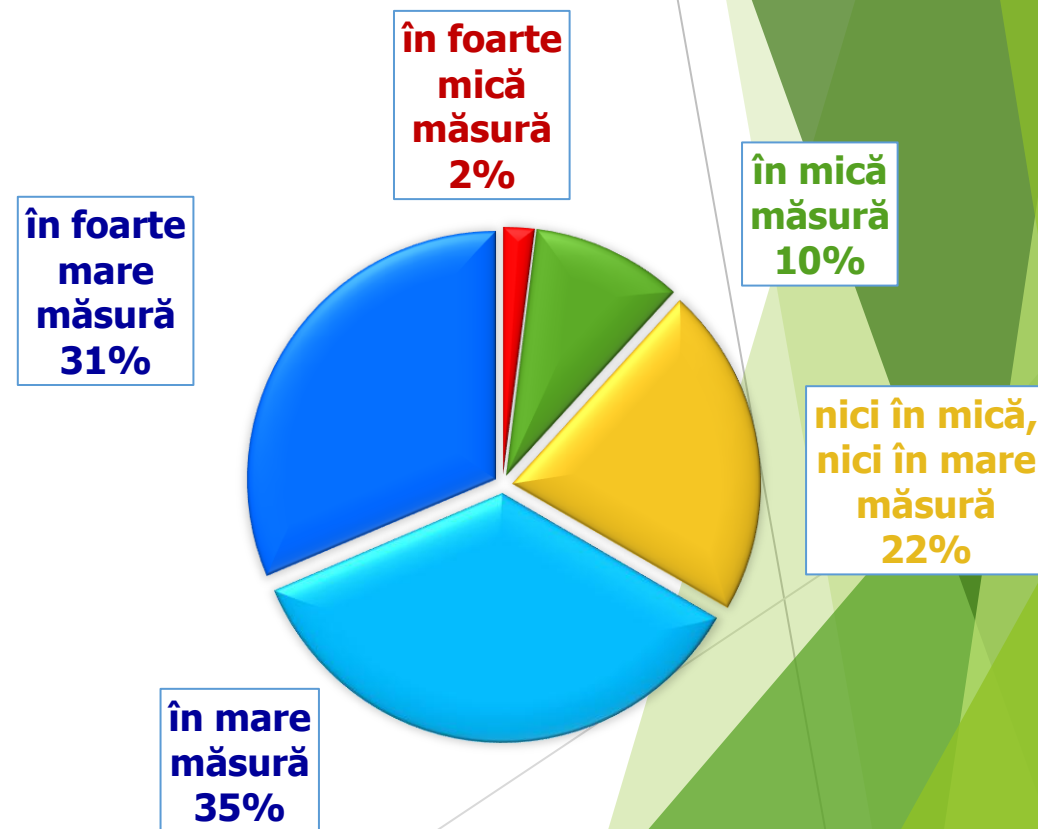
**135 respondeti**

## STRUCTURA RESPONDENȚILOR "ARACIS ESTE O AGENȚIE INDEPENDENTĂ ÎN LUAREA DECIZIILOR" LOTUL B

### CADRE DIDACTICE –EVALUATORI – 253 RESPONDENȚI



### STUDENȚI-EVALUATORI - 50 EVALUATORI





## Întrebarea "În ce măsură ARACIS își îndeplinește misiunea asumată, cu toate componentele ei"

Nr. crt	Componentele misiunii ARACIS	Nivelul de îndeplinire a misiunii %
1.	De a <b>evalua capacitatea furnizorilor de educație</b> și de a satisface așteptările beneficiarilor.	89,38
2.	De a contribui la <b>dezvoltarea unei culturi instituționale a calității</b> în învățământul superior.	<b>90,06</b>
3.	De a asigura <b>protecția beneficiarilor direcți</b> privind oferta de programe de studii, prin producerea și diseminarea de informații sistematice, coerente și credibile, accesibile publicului.	88,42
4	De a <b>propune ministerului de resort strategii și politici</b> de ameliorare permanentă a calității învățământului superior, în strânsă corelare cu învățământul preuniversitar.	<b>85,50</b>



**Numărul de opinii la întrebarea “În opinia dumneavoastră care sunt *tendențele învățământului superior românesc* în domeniul asigurării și managementului calității?”**

Aspecte	Lotul A			Lotul B			Total lotul A+B
	Total	IIS de stat	IIS Particulare	Total	Cadre didactice	Studenti evaluatori	
<b>Tendențe Pozitive</b>	<b>128</b>	100	28	<b>67</b>	47	20	<b>195</b>
<b>Tendențe Negative</b>	<b>145</b>	115	30	<b>84</b>	69	15	<b>229</b>
<b>Propuneri /Sugestii</b>	<b>267</b>	218	49	<b>141</b>	125	16	<b>408</b>
<b>Alte aspecte</b>	<b>35</b>	25	10	<b>16</b>	13	3	<b>51</b>
<b>Total</b>	<b>575</b>	458	117	<b>308</b>	254	54	<b>883</b>

## Tendințe POZITIVE din domeniul asigurării calității LOTUL A – 128 opinii LOTUL B – 67 opinii



- ❑ Există multiple răspunsuri care leagă tendința pozitivă a SIS de *impactul activității ARACIS*,
- ❑ Se fac remarci legate de adaptarea sistemelor de management al calității la *tendințele europene și la cerințele pieței muncii*,
- ❑ Sunt identificate tendințe pozitive la nivelul *sistemelor de management al calității din universități*,
- ❑ Tendințele pozitive sunt uneori *limitate doar la respectarea standardelor ARACIS*.



# Tendințe **NEGATIVE** din domeniul asigurării calității

**LOTUL A**  
**-145 opinii**

**LOTUL B**  
**84 opinii**

**Formalismul și birocrăția**

**Finanțarea** învățământului superior românesc

Influența **sistemului global** în care se desfășoară activitatea de management

Scăderea **nivelului de pregătire al tinerilor**, elevi și studenți

Scăderea ponderii acordate evaluării **procesului didactic** în cadrul evaluării sistemului academic

Implementarea **sistemelor de calitate la nivel intern**

**Formalismul** care marchează activitățile de evaluare

**Finanțarea** învățământului superior românesc

Influența **sistemului politic**, prin lacune în prevederilor legale

Insuficientă cuplare la procedurile europene

**Influențele externe** conduc la o pierdere a calităților tradiționale

Implementarea **sistemelor de calitate la nivel intern**







## *Metode sau măsuri* pentru domeniul asigurării și managementului calității – 408 opinii

- ❑ *Indicatorii de calitate* definiți în standardele ARACIS sunt identificați ca un mijloc important prin a căror mai bună alegere și definire se poate contribui la creșterea calității în învățământul superior,
- ❑ Este susținută ideea reconsiderării ponderii (în sensul maximizării) rezultatelor *activității educaționale*, pedagogice propriu zise,
- ❑ Creșterea responsabilității *sistemelor interne de asigurare a calității* este frecvent identificată ca unul dintre scopurile principale ale întregii activități în acest domeniu,
- ❑ *Finațarea după performanță* este identificată ca o posibilă soluție de îmbunătățire a rezultatelor în domeniul asigurării calității și managementului ei,
- ❑ Se propune o mai bună utilizare a *tehnologiilor informaționale*,
- ❑ Îmbunătățirea adaptării la *cerințele beneficiarilor* (piața muncii) este una dintre pârghiile importante în creșterea calității în învățământul românesc,
- ❑ Se propune cu insistență și o mai bună corelare cu *standardele de calitate utilizate pe plan internațional*,
- ❑ Trebuie îmbunătățită *implicarea studenților* în tot ceea ce înseamnă activitatea academică,
- ❑ Sistemul academic trebuie să se bazeze în continuare pe *ARACIS ca un mijloc deja validat pentru creșterea calității*, chiar dacă îmbunătățiri sunt necesare în activitatea agenției.



- ❑ Numărul, distribuția și conținutul răspunsurilor/opniilor denotă *interesul* respondenților față de subiectul în discuție,
- ❑ Corespondența dintre răspunsurile evaluatorilor, cadre didactice sau studenți, și respectiv cele ale reprezentanților universităților susțin *încrederea* în utilitatea informațiilor obținute,
- ❑ Există tendința de a identifica (confunda?!) *problematica evaluării* și managementului calității cu *problematica generală a învățământului* superior,
- ❑ Există multe răspunsuri care identifică *deziderate*, dar nu toate oferă soluții concrete pentru atingerea lor,
- ❑ *ARACIS* este perceput ca *un actor important și pentru viitor* pentru îmbunătățirea evaluării calității și îmbunătățirea managementului în domeniu cu condiția unor necesare perfecționări de metode și practici.



# Vă mulțumim pentru atenție și implicare

**B-dul Mărăști nr. 59, Sector 1, București, România,  
tel. 021.206.76.00, fax 021.312.71.35  
Email: [office@aracis.ro](mailto:office@aracis.ro), [www.aracis.ro](http://www.aracis.ro)**

© 2017, ARACIS. Reproducerea este autorizată cu condiția menționării sursei.