



# AGENȚIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

## PREZENTAREA STUDIULUI:

## EVALUAREA CALITĂȚII ACTIVITĂȚII ARACIS

**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. **Mihai Florin** – Informatician
9. **Emilia Gogu** – Statistician

**ULB Sibiu, 16-17 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

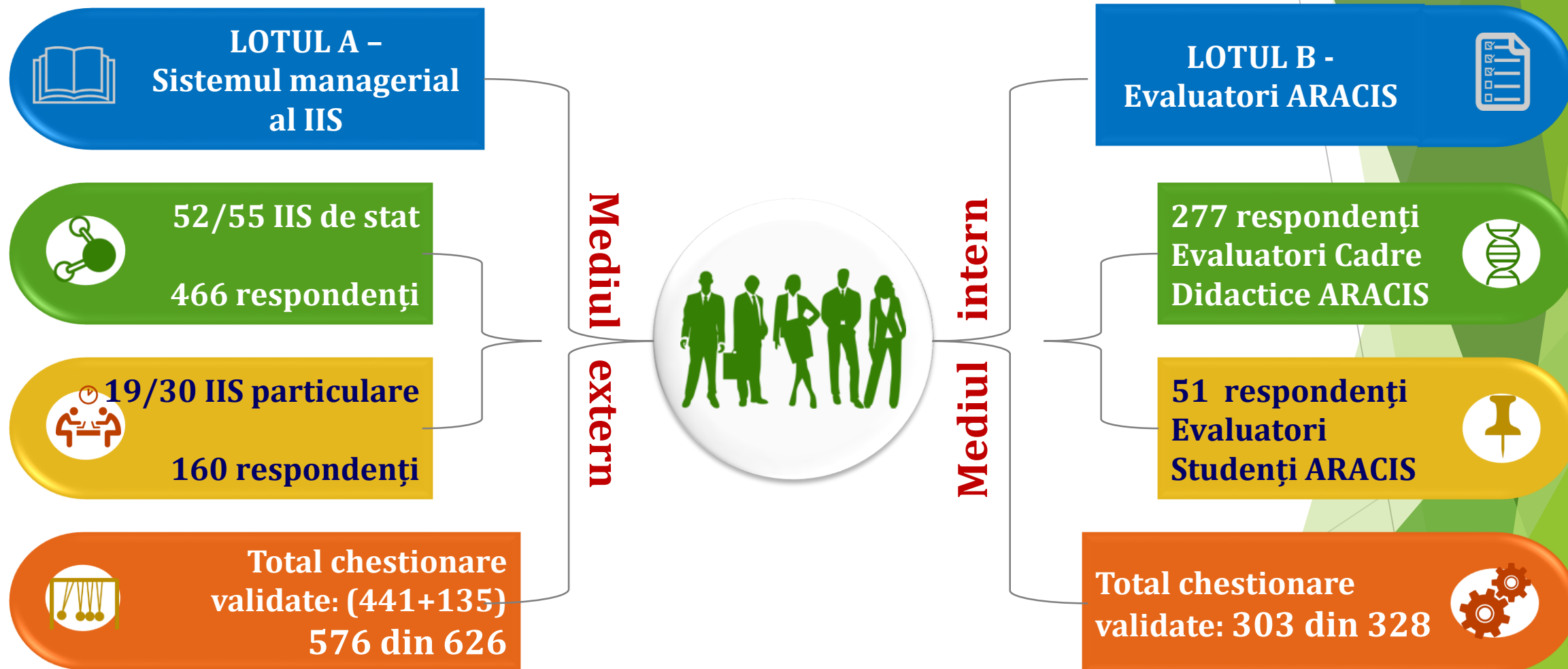
a) sondarea opiniei universităților cu privire la calitatea activităților derulate în cadrul procesului de evaluare externă realizat de către ARACIS;

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**



# Structura chestionarului:

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

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

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

**2 întrebări /  
7 itemi**

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

**18 tendințe  
15 riscuri**

**Secțiunea IV. Întrebări deschise**

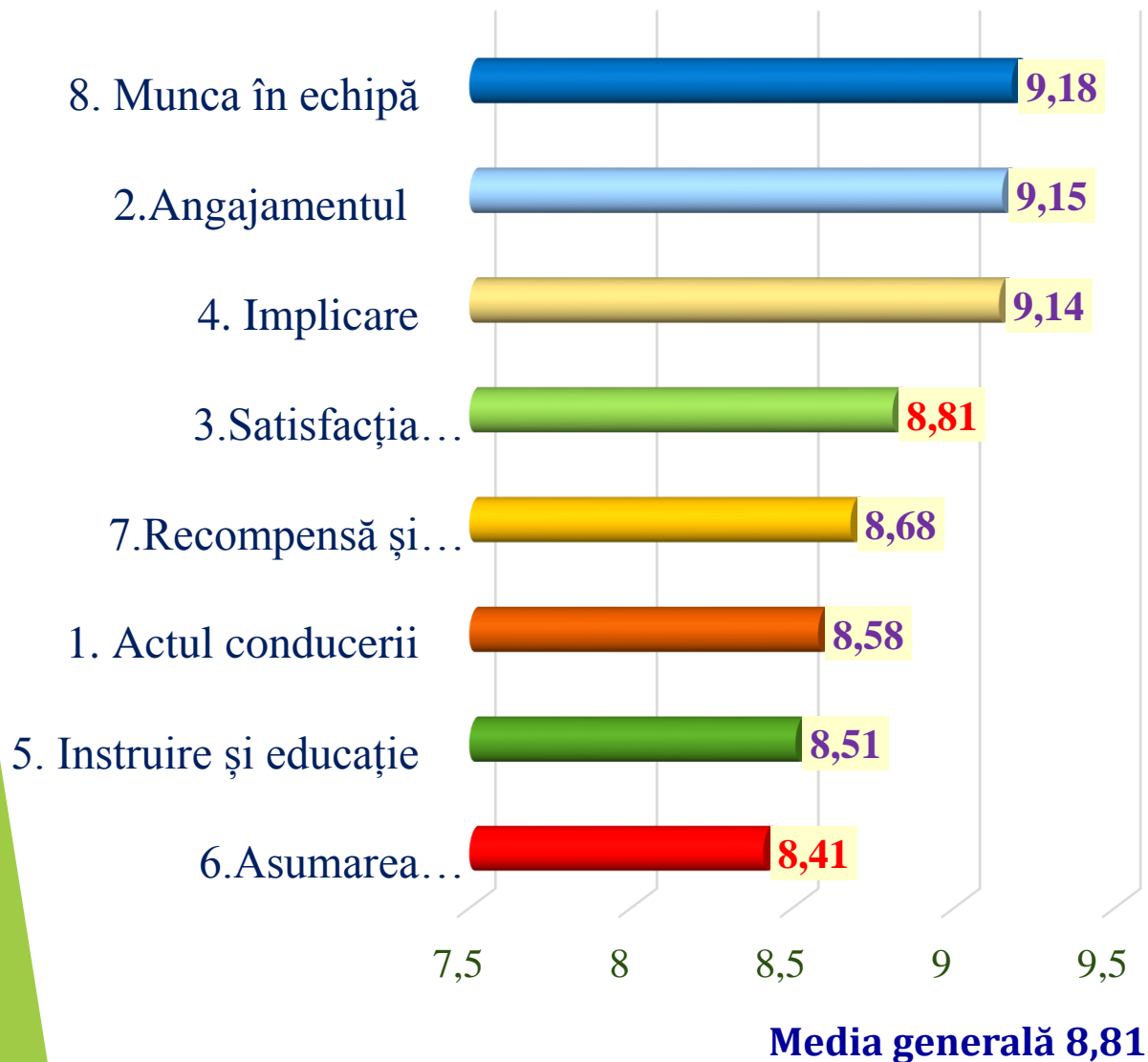
**Două întrebări**

**Secțiunea V. Date de identificare**

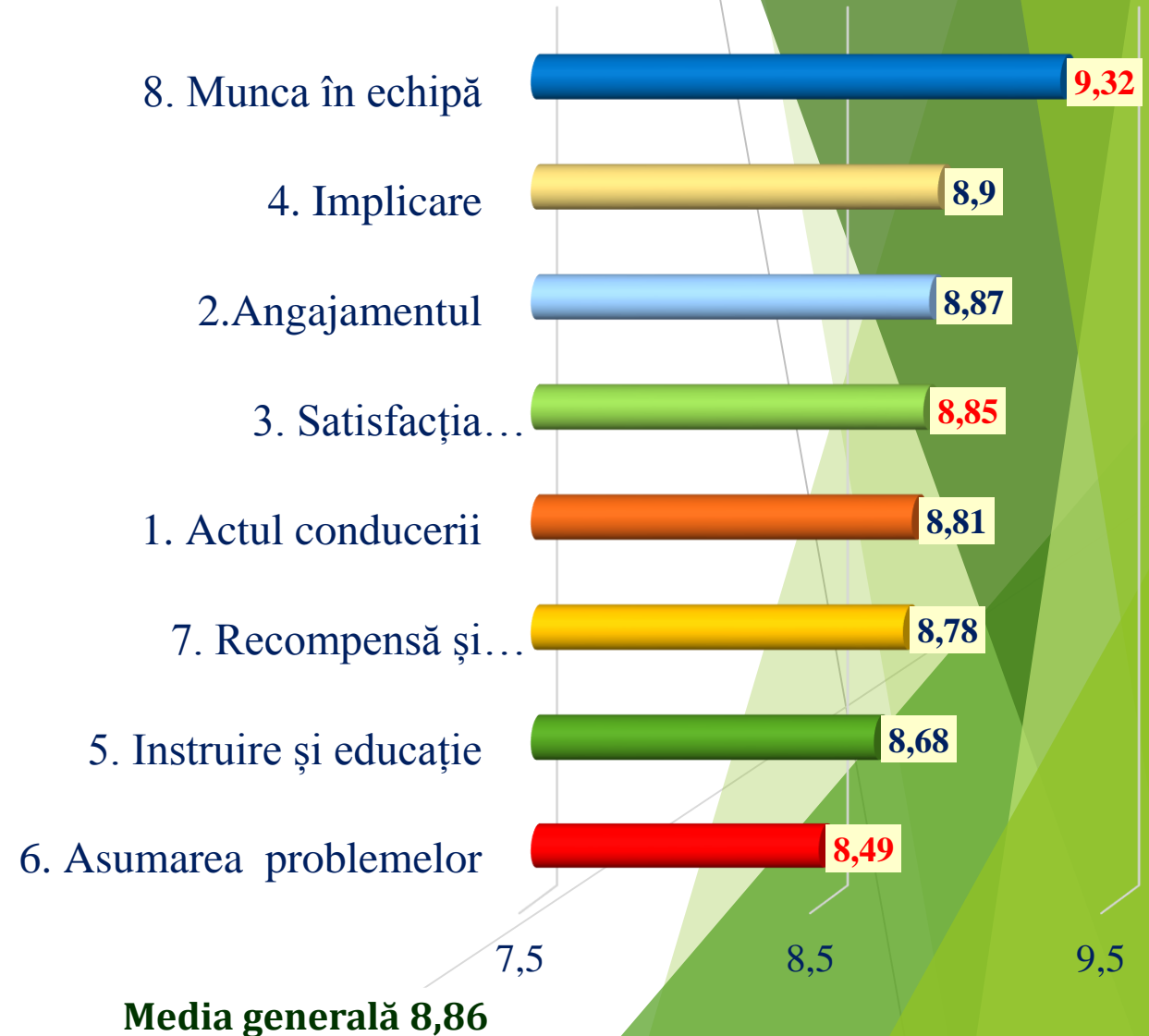
**Lotul A: 5 întrebări  
Lotul B: 3 întrebări**

# Ierarhia dimensiunilor privind Managementul centrat pe calitate în cadrul ARACIS

## Lotul A - Managementul universitar

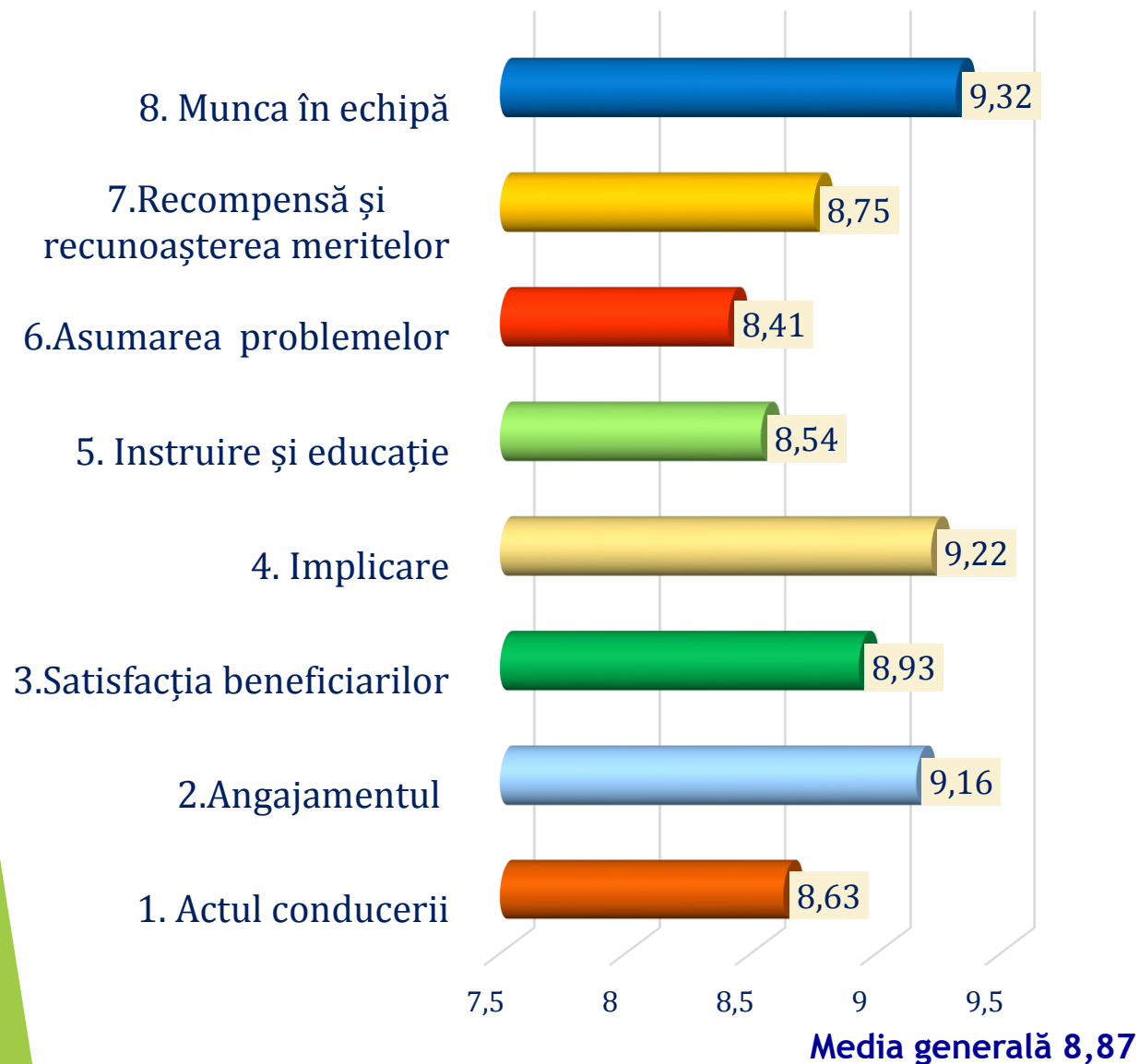


## Lotul B –Evaluatori ARACIS

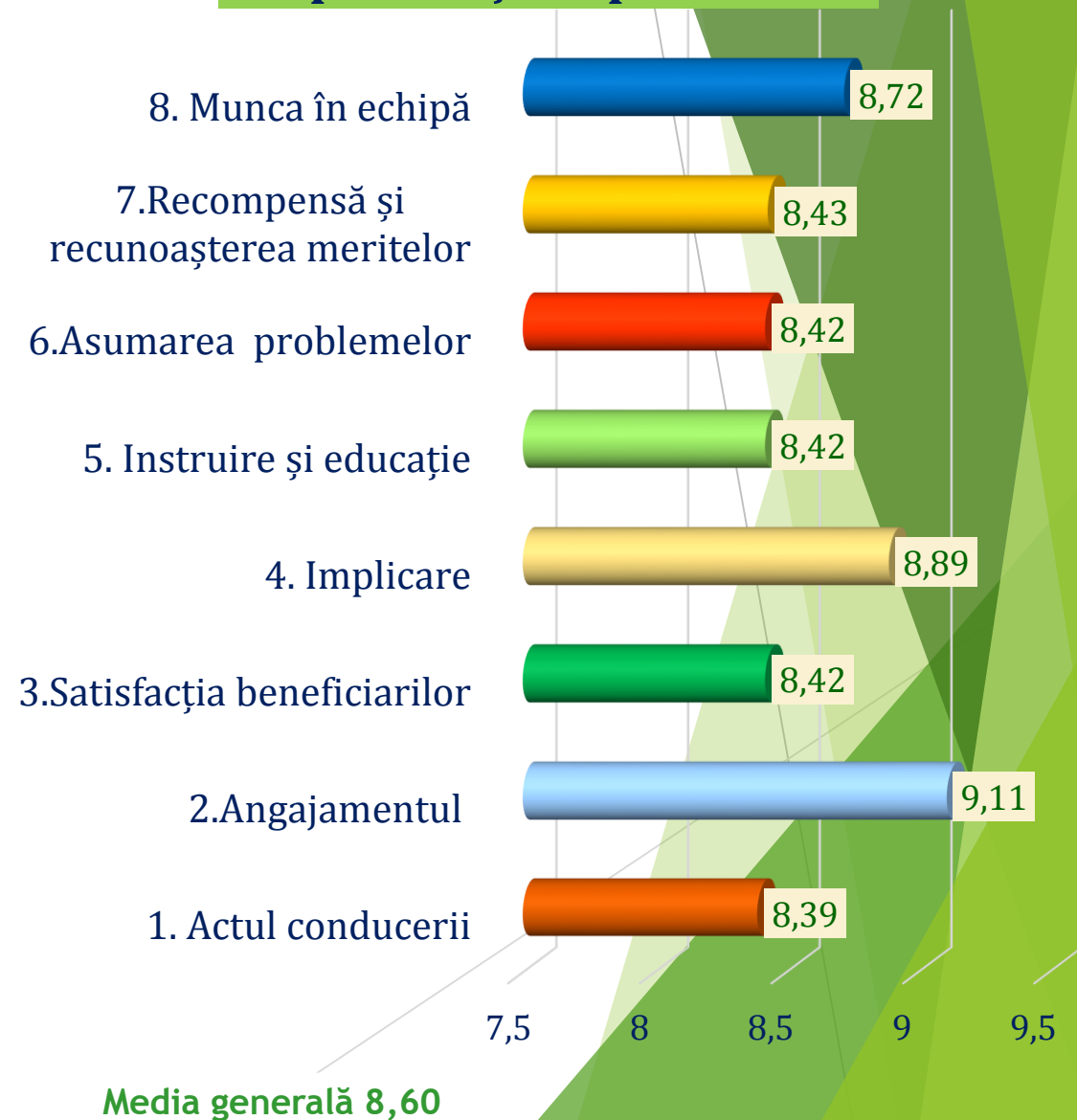


# Nivelul mediu al dimensiunilor privind Managementul centrat pe calitate în cadrul ARACIS

## Respondenți IIS de stat



## Respondenți IIS particulare



# 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	0,8054	1					
D.3	2.Angajamentul	0,6586	0,6752	1				
D.4	4. Implicare	0,7675	0,7015	0,6952	1			
D.5	5. Instruire și educație	0,5580	0,6237	0,6124	0,6241	1		
D.6	6.Asumarea problemelor	0,7554	0,8287	0,6688	0,6988	0,6769	1	
D.7	7.Recompensă și recunoașterea meritelor	0,7848	0,7833	0,6615	0,7353	0,6588	0,8303	1
D.8	8. Munca în echipă	0,7915	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	0,9433	1					
D.3	2.Angajamentul	0,9181	0,9530	1				
D.4	4. Implicare	0,9546	0,9499	0,9558	1			
D.5	5. Instruire și educație	0,9303	0,9156	0,9342	0,9437	1		
D.6	6.Asumarea problemelor	0,9042	0,9638	0,9158	0,9161	0,8967	1	
D.7	7.Recompensă și recunoașterea meritelor	0,9402	0,9308	0,9116	0,9429	0,9074	0,9500	1
D.8	8. Munca în echipă	0,9186	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	8,87	8,96	9,49	9,17
<b>C2: Șt. umaniste și teologie</b>	9,25	9,33	9,09	9,29	8,90	9,05	9,30	9,70	9,24
<b>C3: Șt.juridice</b>	8,62	8,77	8,72	8,74	8,00	8,13	8,55	8,96	8,56
<b>C4: Șt. sociale, politice</b>	8,70	8,85	9,11	9,00	8,94	8,11	8,76	9,38	8,86
<b>C5: Șt.administrative,</b>	8,81	8,86	8,73	8,83	8,71	8,56	8,85	9,35	8,84
<b>C6: Șt.economice I</b>	8,39	8,85	8,60	8,89	8,73	8,10	8,59	9,21	8,67
<b>C7: Șt.economice II</b>	8,74	8,76	8,80	8,80	8,52	8,39	8,97	9,43	8,80
<b>C8: Arte, Arhitectură</b>	9,20	9,16	9,15	9,18	9,26	9,06	9,14	9,69	9,23
<b>C9: Șt.agricole</b>	9,27	9,13	9,12	9,16	8,98	8,78	8,91	9,39	9,09
<b>C10: Șt. ingineresti I</b>	8,78	8,89	8,76	8,76	8,69	8,68	8,74	9,35	8,83
<b>C11: Șt. ingineresti II</b>	9,01	9,08	8,75	9,05	8,84	8,47	8,63	9,50	8,92
<b>C12: Șt.medicale</b>	9,13	9,12	9,14	9,15	8,97	9,00	9,31	9,65	9,18
<b>C13: ID/IFR</b>	9,15	9,15	9,10	9,09	9,27	8,84	9,19	9,74	9,19
<b>C14 Stud ANOSR</b>	7,31	7,23	7,64	7,54	6,69	6,79	7,10	7,93	7,28
<b>C14: Stud. UNSR</b>	8,66	8,47	8,82	8,91	8,47	8,46	8,77	9,08	8,70

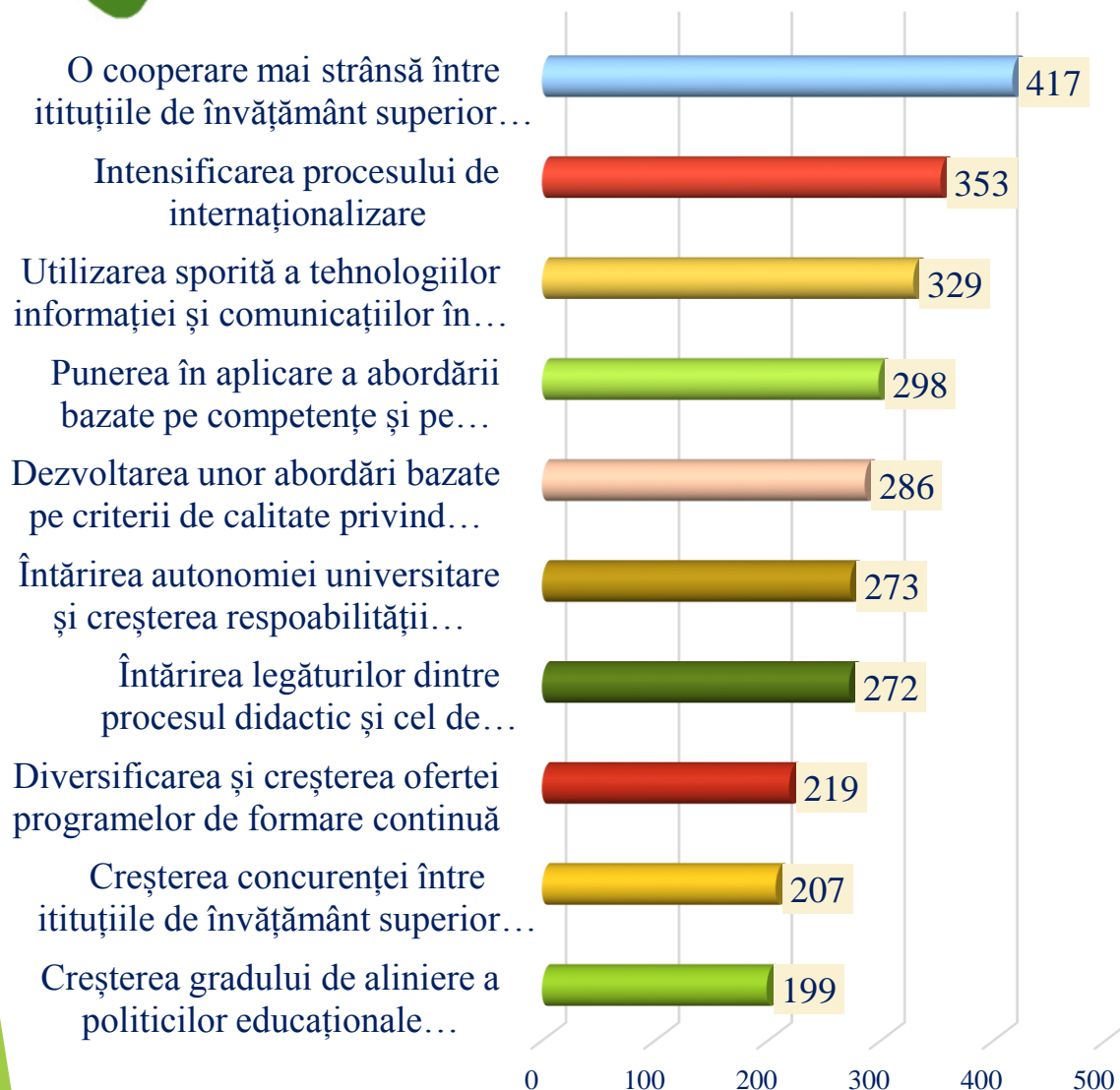


# EVALUARE INTERNĂ - Membrii comisiilor de specialitate + Evaluatorii studenții ARACIS

Dimensiuni	Caracteristicile serviciului de calitate	Medie item	Medie dim.
Asigurare	<b>Conducerea ARACIS</b> prezintă încredere privind evaluările externe.	9,41	9,30
	<b>Colegii evaluatori</b> sunt corecți și echidistanți.	9,35	
	<b>Studenții evaluatori</b> sunt bine pregătiți și dau dovadă de profesionalism.	<b>8,88</b>	
	<b>Personalul angajat</b> al ARACIS este profesional și eficient.	<b>9,54</b>	
Empatie	<b>Conducerea ARACIS</b> înțelege nevoile IIS, oferindu-le atenție personalizată.	9,27	9,32
	<b>Colegii evaluatori</b> încurajează și motivează propria instituție în sporirea calității învățământului.	<b>9,20</b>	
	<b>Studenții evaluatori</b> manifestă o atitudine colegială față de studenții din instituțiile evaluate.	9,30	
	<b>Personalul angajat</b> al ARACIS manifestă o atitudine pozitivă față de IIS.	<b>9,49</b>	
Receptivitate	<b>Conducerea ARACIS</b> este promptă în a veni în întâmpinarea problemelor IIS.	9,28	9,35
	<b>Colegii evaluatori</b> manifestă un interes sincer în rezolvarea problemelor.	9,34	
	<b>Studenții evaluatori</b> sunt operativi în procesele de evaluare.	<b>9,19</b>	
	<b>Personalul angajat</b> 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 sunt corecte și transparente.	<b>9,36</b>	
	ARACIS oferă serviciile în timp util.	9,28	
Elemente tangibile	ARACIS deține/utilizează echipamente IT&C moderne.	9,03	<b>8,93</b>
	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	

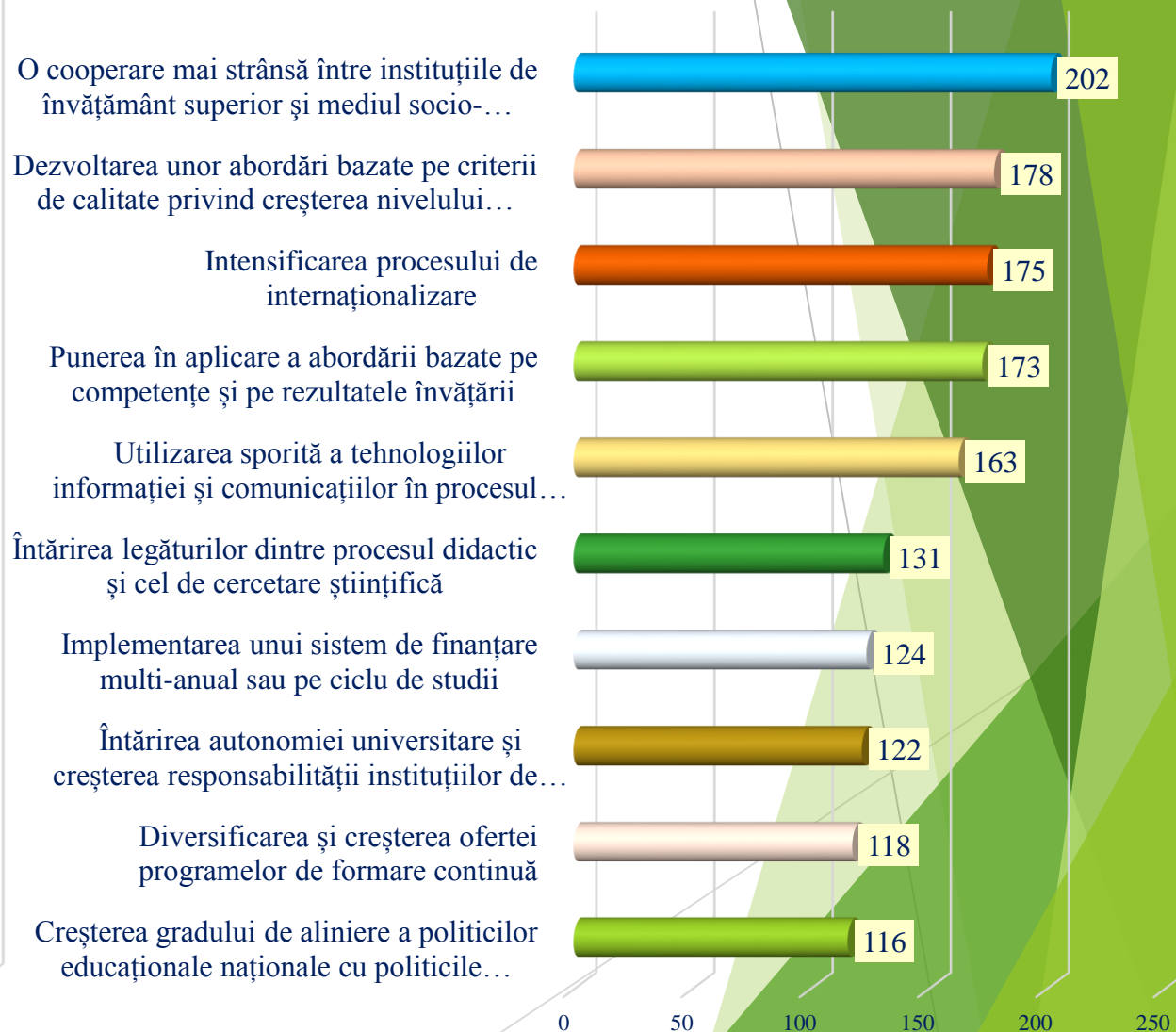
## Ierarhia primelor 10 tendințe care vor influența învățământul superior din România în următorii 5 ani

### Lotul A – Management Universitar



nr optiuni din 576

### LOTUL B- Evaluatori ARACIS

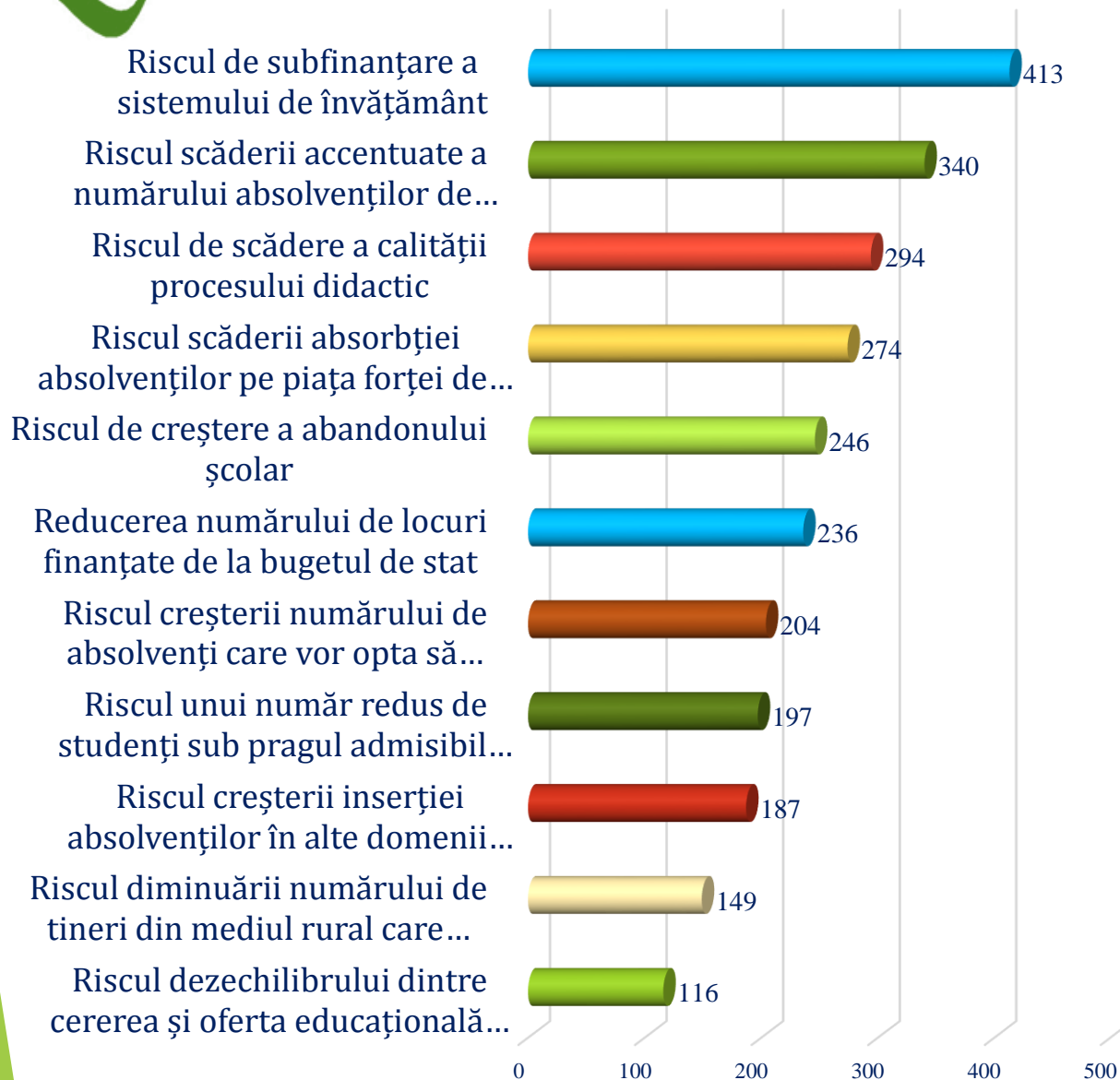


nr optiuni din 303



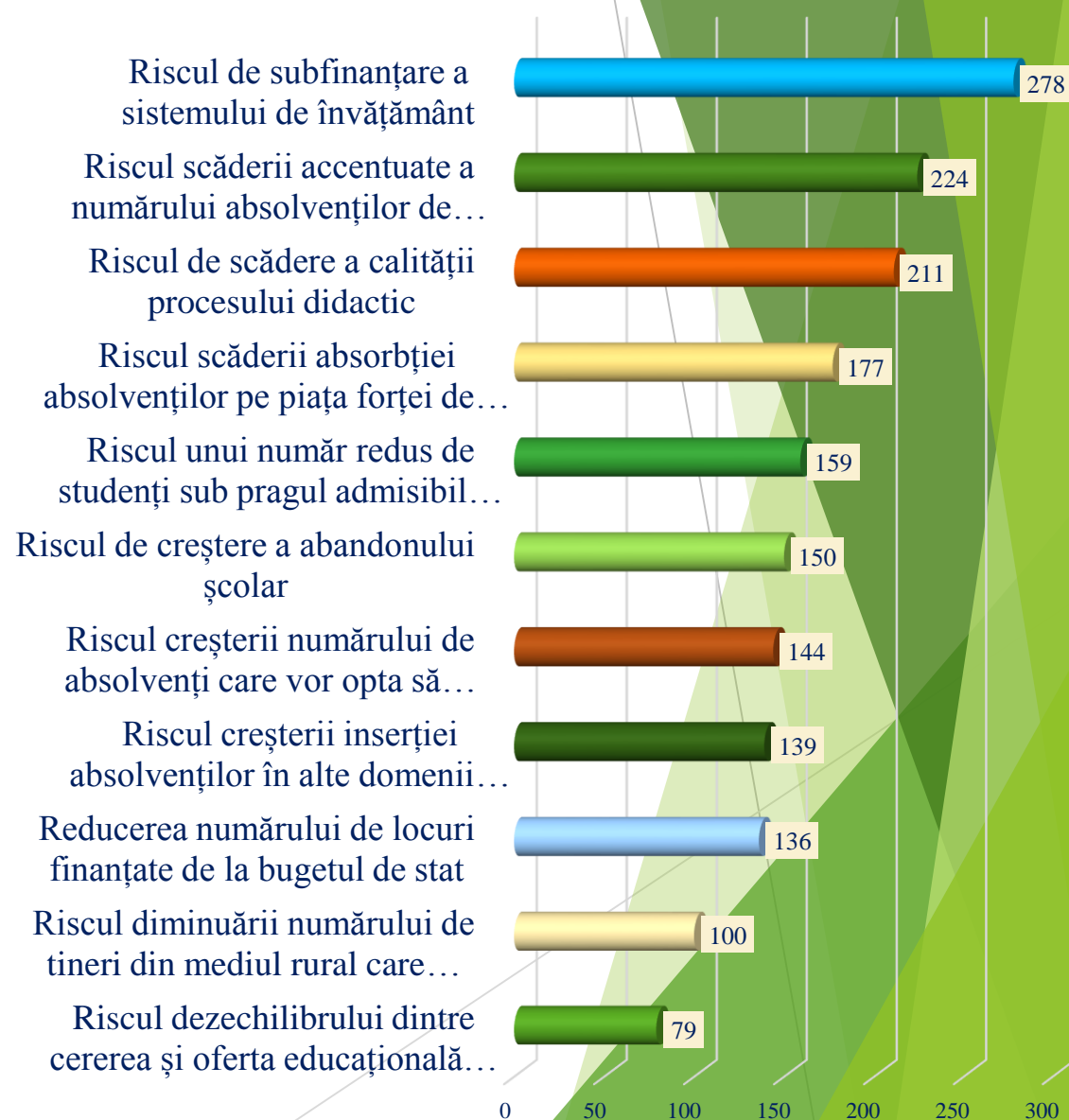
## Ierarhia potențialelor riscuri care vor influența învățământul superior din România în următorii 5 ani

### Lotul A – Management Universitar



nr optiuni din 576

### LOTUL B- Evaluatori ARACIS



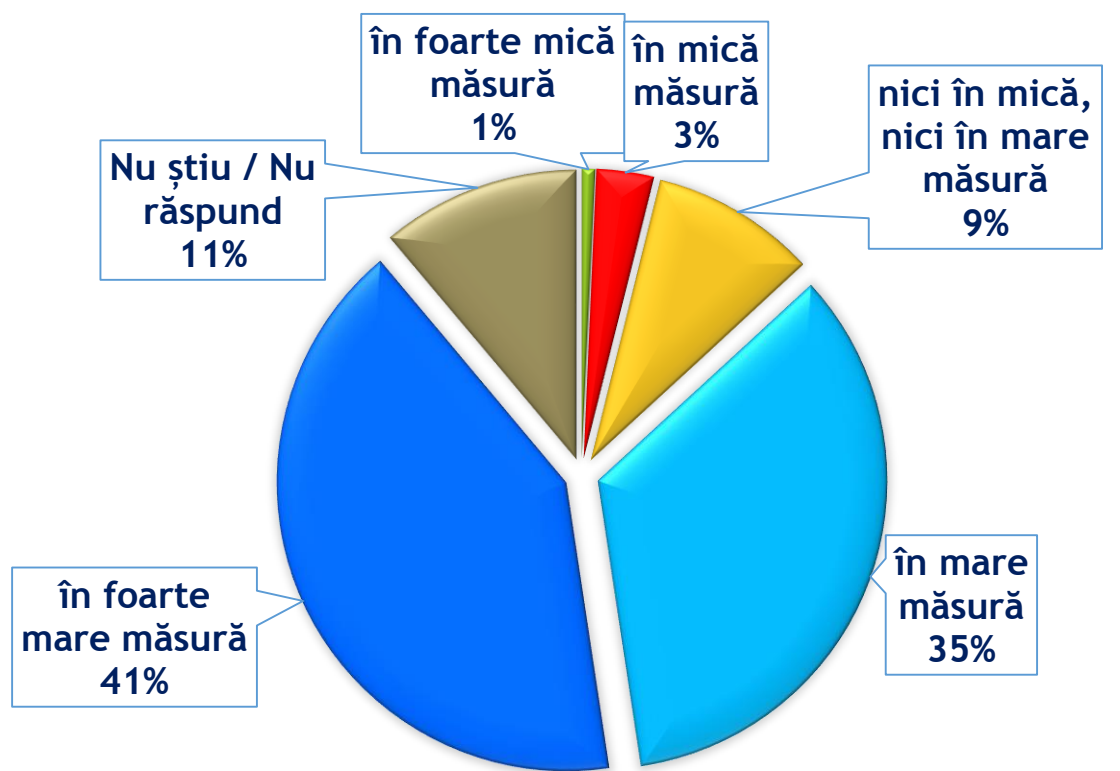
nr optiuni din 303

# STRUCTURA RESPONDENȚILOR

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

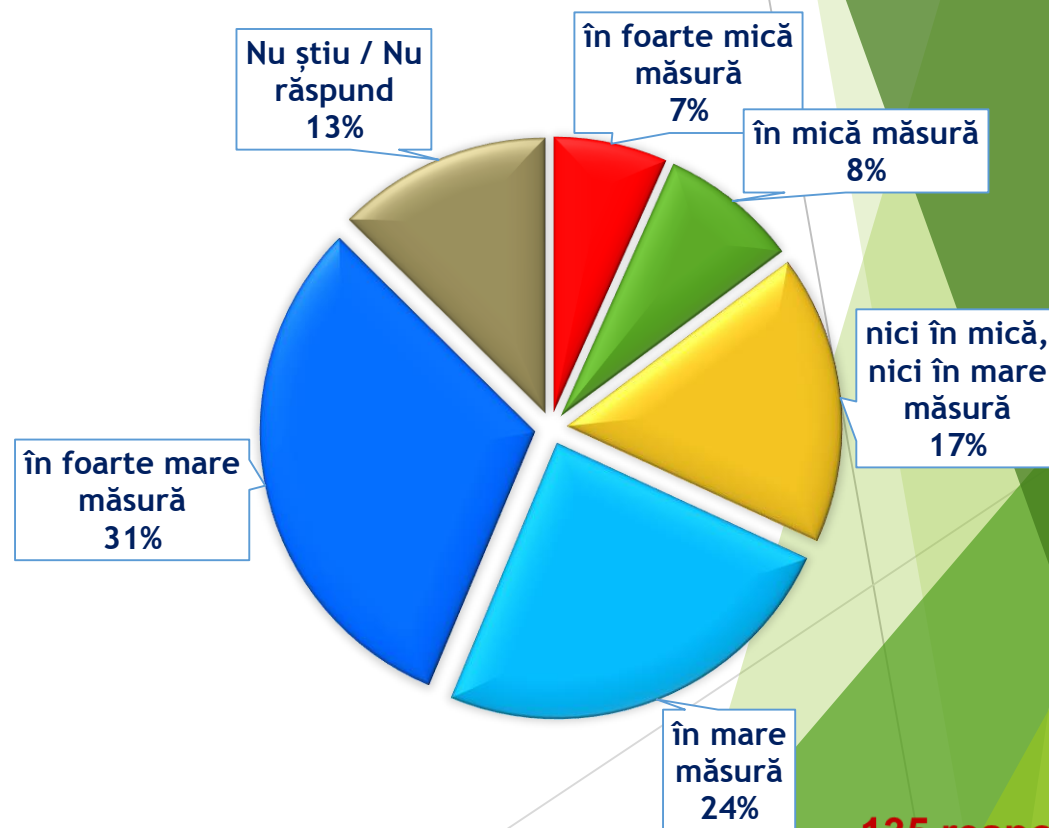
### LOTUL A

#### Opinia IIS de stat



441 respondenți

#### Opinia IIS Particulare



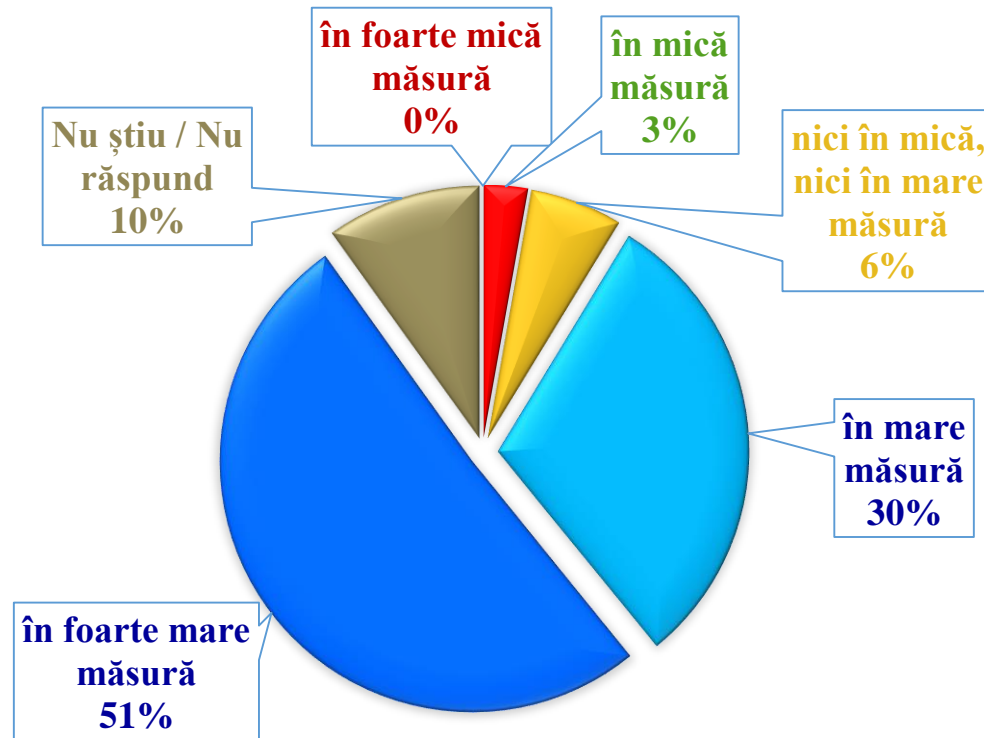
135 respondeti

## STRUCTURA RESPONDENȚILOR

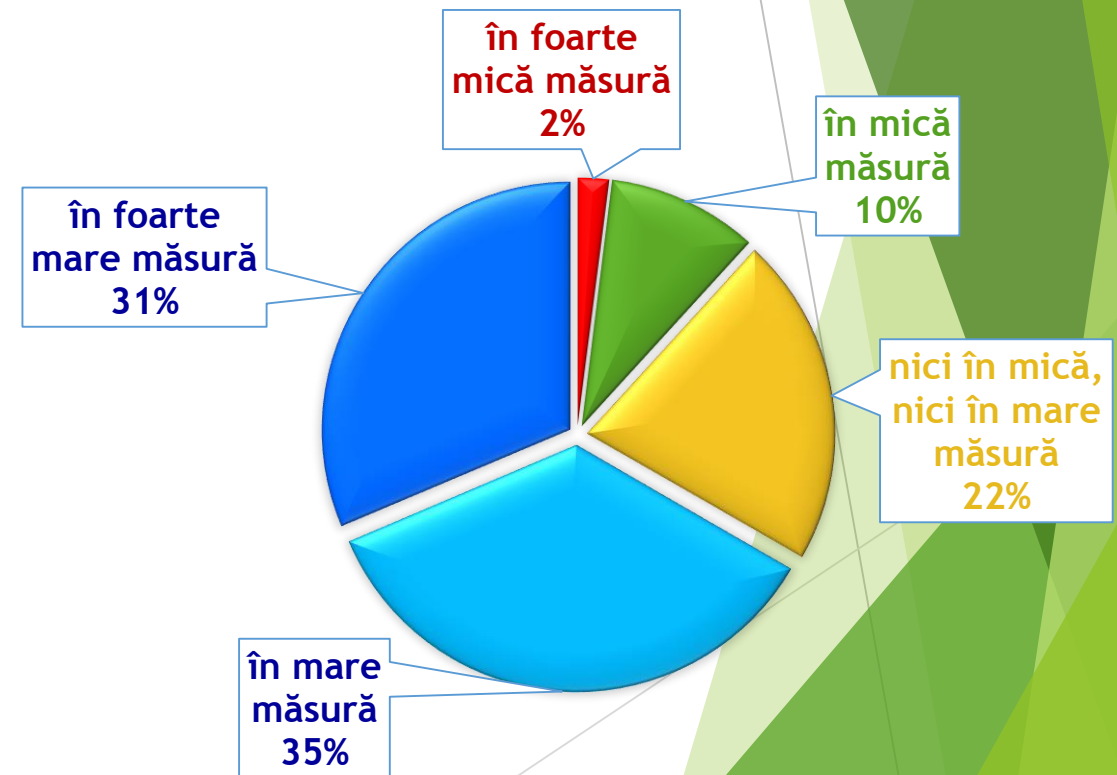
### "ARACIS ESTE O AGENȚIE INDEPENDENTĂ ÎN LUAREA DECIZIILOR"

#### LOTUL B

CADRE DIDACTICE –EVALUATORI –  
253 RESPONDENTI



STUDENȚI-EVALUATORI -  
50 EVALUATORI





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

Nr. crt	Componentele misiunii	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>



# 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.