

## Quality Assurance Review for Higher Education

**Implicarea părților interesate în procesul de evaluare externă a calității studiilor în Republica Moldova**

**Andrei Chiciuc, Felicia Banu, Stela Guvir**

Quality Assurance Review for Higher Education, Vol. 10, No. 1 – 2, 2020, pp. 13 – 27

**Publicat de:** Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior - ARACIS

**Locul publicării:** București, România

**Tipul publicației:** tipărit, online

**ISSN:** 2066 - 9119, 2069 - 2188 (online)

**Adresa:** Bd. Mărăști, nr. 59, Sector 1, București, cod poștal 011464

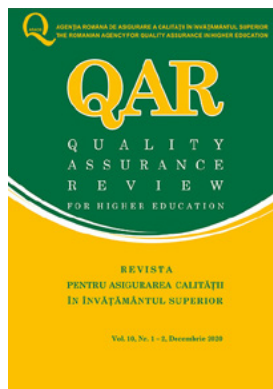
**Telefon:** +40 21 206 76 00; Fax: +40 21 312 71 35

**E-mail:** [qar@aracis.ro](mailto:qar@aracis.ro)

**Pagină electronică:** <https://www.aracis.ro/numarul-curent-revista-qar/>

Revista *Quality Assurance Review for Higher Education* este editată din fondurile proprii ale ARACIS și, în această etapă, contribuie și la sustenabilitatea proiectului „Dezvoltarea și consolidarea culturii calității la nivelul sistemului de învățământ superior românesc - QUALITAS”, Contract POSDRU/155/1.2/S/141894.

Toate drepturile rezervate. Pentru a reproduce un text din Revistă este necesar acordul scris al colegiului de redacție al Revistei pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior. Solicitarea poate fi trimisă Editorului, la adresa de poștă electronică: [secretariat@aracis.ro](mailto:secretariat@aracis.ro)  
Răspunderea pentru conținutul textelor publicate aparține autorilor.  
Conținutul acestui material nu reprezintă în mod obligatoriu poziția oficială a ARACIS.



## **Quality Assurance Review for Higher Education**

### **Stakeholders' Involvement in External Quality Assurance of Studies in Republic of Moldova**

**Andrei Chiciuc, Felicia Banu, Stela Guvir**

Quality Assurance Review for Higher Education, Vol. 10, No. 1 – 2, 2020, pp. 13 – 27

**Published by:** The Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education - ARACIS

**Place of publication:** Bucharest, Romania

**Publication type:** printed, online

**ISSN:** 2066 - 9119, 2069 - 2188 (online)

**Address:** Bd. Mărăști, no. 59, sector 1, Bucharest, Romania, postal code 011464

**Phone:** +40 21 206 76 00; Fax: +40 21 312 71 35

**E-mail:** [qar@aracis.ro](mailto:qar@aracis.ro)

**Web page:** <https://www.aracis.ro/en/qar-magazine-current-issue/>

*Quality Assurance Review for Higher Education* is edited from ARACIS own funds and, at this stage, also contributes to the sustainability of the project “The development and the consolidation of quality culture at Romanian higher education system – QUALITAS”, POSDRU Agreement 155/1.2/S/141894.

All rights reserved. No part of this Review may be reproduced in any form without written permission from the Editor. The request may be sent to the Editor by e-mail, at: [secretariat@aracis.ro](mailto:secretariat@aracis.ro)  
The responsibility for the content of their contributions belongs to the authors.  
The content of this material does not necessarily represent the official position of ARACIS.

## **Implicarea părților interesate în procesul de evaluare externă a calității studiilor în Republica Moldova**

*Andrei Chiciuc*

*Conf. Dr. Ing.*

*Președinte ANACEC, Republica Moldova*

*4chiciuc@gmail.com*

*Felicia Banu*

*Șef Direcția Evaluare în Învățământul*

*Superior, ANACEC*

*feliciabanu27@gmail.com*

*Stela Guvir*

*M.S., Șef Serviciu Relații cu Publicul și*

*Cooperare Internațională, ANACEC*

*guvir.stela@gmail.com*

**Rezumat:** *Asigurarea externă a calității studiilor în învățământul superior a generat multe discuții la diferite niveluri. Astfel, au fost făcute o serie de recomandări specifice la nivel european și, ulterior, țările și-au dezvoltat și implementat propriile sisteme de asigurare a calității în baza acelor recomandări. Cu toate acestea, toți recunosc faptul că studiile la nivelul învățământului superior, prin rezultatele învățării și competențele pe care le formează la indivizi, sunt orientate spre realizarea cerințelor actuale ale pieței muncii, economiilor naționale și ale societății, că procesul educațional trebuie să răspundă așteptărilor studenților, iar cadrele didactice dispun de toate resursele necesare pentru a asigura calitatea procesului de predare-învățare. Pentru a asigura că aceste cerințe sunt realizate, ANACEC implică diferite categorii de părți interesate în activitățile sale de evaluare externă, pe care acest articol le descrie în detaliu, împreună cu provocările cu care Agenția se confruntă și soluțiile propuse.*

**Cuvinte cheie:** *învățământ superior, asigurarea externă a calității, implicarea părților interesate, comisii de evaluare externă, evaluarea externă a calității*

**Abstract:** *External quality assurance of studies provided at the level of higher education has generated a lot of discussions at different levels. Thus, there were made specific recommendations at the European level, and consequently countries have developed and implemented their own quality assurance systems, based on those recommendations. However, everyone acknowledges that studies in higher education, through the learning outcomes and competences to be developed in individuals, aims at meeting the current demands of the labor market, national economies and society, that the educational process should meet students' expectations, and that the academic staff is provided with all the necessary resources so that to ensure the quality of teaching-learning process. To ensure that these*

*requirements are met, ANACEC involves different categories of stakeholders in its external evaluation activities, which this article describes in more detail, together with the challenges faced and solutions found.*

**Keywords:** *higher education, external quality assurance, stakeholders' involvement, external evaluation panels, external quality evaluation*

## **I. Introducere**

Discuțiile privind necesitatea și rolul important al implicării actorilor – părți interesate în asigurarea internă și externă a calității studiilor la nivelul învățământului superior au început a fi tot mai mult iterate la nivel european în primul deceniu al secolului XXI.

*Comunicatul ministerial de la București din 2012* a stabilit că „Ne angajăm atât să menținem responsabilitatea publică pentru asigurarea calității, cât și să implicăm activ o gamă largă de părți interesate în această dezvoltare” (1).

În 2014, *Asociația Europeană pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior (ENQA)* a inițiat un grup de lucru privind implicarea părților interesate în practicile de asigurare a calității, „Principalele scopuri ale grupului de lucru au fost să organizeze o dezbatere pentru a identifica noi modalități de promovare a implicării active a diferitelor părți interesate specifice legate de procesele de asigurare externă a calității în Spațiul european de învățământ superior, în afară de instituțiile de învățământ superior; precum și cartografierea exemplelor existente de bune practici în diferite tradiții academice și profesionale din întreaga Europă” (3). Grupul de lucru a făcut clarificări importante cu privire la definiția părților interesate și la rolul lor în participarea la asigurarea calității în învățământul superior.

Astfel, *Raportul grupului de lucru al ENQA privind implicarea părților interesate în practicile de asigurare a calității* a recomandat „trezirea la o fază mai orientată spre implementare” (9, pag. 28). Este clar, din evaluările agențiilor realizate de ENQA, rezultă că este necesar să se îmbunătățească și să se asigure în continuare eficiența participării părților interesate la procesele externe de asigurare a calității. În plus, agențiile au raportat dificultăți în implicarea sectorului pieței muncii în asigurarea calității într-un mod semnificativ și sistematic.

În 2017, *Raportul Eurydice Modernizarea învățământului superior în Europa: personalul academic* subliniază, de asemenea, instituțiile de învățământ superior printre principalii actori implicați în elaborarea criteriilor de evaluare pentru asigurarea externă a calității, afirmând că, deși „instituțiile de învățământ superior sunt recunoscute ca actor cheie al procesului de asigurare a calității – deținând responsabilitatea principală pentru calitatea ofertei educaționale și pentru asigurarea acesteia (ENQA, 2015). Cu toate acestea (...) doar aproximativ jumătate din sistemele «analizate în realizarea acestui raport» implică instituțiile de învățământ superior în procesul de elaborare a criteriilor de evaluare pentru asigurarea externă a calității”. În concluzie, este necesară o „investigație suplimentară” a „acestei participări scăzute” (4, pag. 90 – 91).

*Raportul de implementare a Procesului Bologna, 2018*, analizează măsura în care se realizează implicarea părților interesate în procesul de asigurare a calității. Se arată că în doar 20 de țări studenții sunt parteneri deplin în acest proces, astfel încât raportul concluzionează: „(...) mai sunt de realizat îmbunătățiri pentru a îndeplini angajamentul Procesului Bologna de a implica pe deplin studenții” (5, pag. 133 – 135). În ceea ce privește angajatorii, în 19 din 48 de țări, „nu există cerințe formale în ceea ce privește implicarea angajatorilor” (5, pag. 135 – 136).

În *Comunicatul de la Paris (2018)*, miniștrii educației au subliniat că „Îndeplinirea angajamentelor noastre depinde de eforturile concertate ale factorilor de decizie naționali, ale autorităților publice, instituțiilor, personalului, studenților și ale altor părți interesate, precum și de coordonarea la nivelul Spațiului European al Învățământului Superior.” Astfel, „În 2018 – 2020, grupurile tematice colegiale se vor concentra pe trei angajamente cheie cruciale pentru consolidarea și susținerea calității și cooperării în cadrul Spațiului European al Învățământului Superior”, unul dintre acestea fiind „asigurarea calității în conformitate cu standardele și liniile directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior” (7).

Astfel, prin Comunicatul de la Paris a fost înființat grupul de învățare colegială C în domeniul asigurării calității, care a realizat un sondaj în cadrul căruia a identificat tema *Rolul și implicarea părților interesate în asigurarea internă și externă a calității* ca fiind una la care trebuie încă de lucrat în țările membre. Pentru a susține activitatea acestui grup de învățare colegială, prin abordarea temei menționate mai sus, a fost inițiat un proiect în cadrul programului Erasmus + – *Implicarea eficientă a părților interesate în activități externe de asigurare a calității (ESQA)* (2), coordonat de Ministerul Educației și Cercetării (România) care cuprinde un consorțiu de parteneri – ENQA, European Students Union (ESU), European Associations of Institutions in Higher Education (EURASHE) – părți interesate, Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS), Danish Accreditation Institute, French High Council for Evaluation of Research and Higher Education (HCERES), National Evaluation and Accreditation Agency – Bulgaria (NEAA) și ANACEC – agenții de asigurare a calității.

Obiectivele proiectului ESQA, care se regăsesc și pe pagina web a acestuia, sunt următoarele (2):

- Acordarea suportului pentru activitățile de învățare colegială privind asigurarea calității în cadrul Grupului de follow-up și al procesului Bologna;
- Analiza diferitelor categorii de implicare a părților interesate în asigurarea calității;
- Analiza așteptărilor părților interesate față de activitatea de asigurare externă a calității;
- Împărtășirea celor mai bune practici între agențiile de asigurare a calității (AAC), în ceea ce privește includerea părților interesate în activități de asigurare externă a calității și dezvoltarea continuă a acestor practici;

- Recomandări oferite autorităților naționale și AAC în ceea ce privește implicarea părților interesate, cu privire la modalitățile de consolidare a dialogului și cooperării cu părțile interesate, precum și pentru implicarea lor eficientă în procesele de asigurare a calității.

În calitate de partener în proiect, Agenția Națională pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) este implicată activ în realizarea obiectivelor, inclusiv a studiului privind implicarea eficientă a părților interesate în activitățile de asigurare externă a calității desfășurate de agențiile de asigurare a calității.

În continuare, prezentăm starea actuală și constatările privind implicarea părților interesate în activitățile ANACEC, rolurile, responsabilitățile și așteptările acestora, provocările cu care se confruntă Agenția și măsurile întreprinse pentru a le depăși.

## II. Categoriile de părți interesate

Ca urmare a analizei efectuate de ANACEC, au fost identificate diferite categorii de părți interesate pe care agenția le implică activ în activitățile sale de asigurare externă a calității. Implicarea lor are loc atât în mod sistematic, cât și periodic, și este mai ales formală, întrucât acest lucru este stipulat de cadrul legal al Republicii Moldova privind asigurarea calității în educație.

Astfel, părțile interesate identificate sunt prezentate în următoarea diagramă (Figura 1):



*Figura 1 – Categoriile de părți interesate în activitățile de asigurare externă a calității desfășurate de ANACEC*

*Cadrele didactice, studenții și reprezentanții mediului de afaceri* sunt membri cu drepturi depline și egale în Consiliul de conducere al ANACEC și, în calitate de experți evaluatori, sunt implicați activ în următoarele activități:

- elaborarea și revizuirea standardelor și procedurilor de asigurare externă a calității;
- membri în comisiile de evaluare externă;
- evaluarea externă a instituțiilor de învățământ superior;
- evaluarea externă a programelor de studii;
- interviuri în timpul vizitei de evaluare externă;
- chestionare periodică;
- diseminarea rezultatelor evaluărilor externe.

Alte părți interesate au grade de implicare, după cum urmează:

#### *Instituțiile de învățământ superior*

- elaborarea și revizuirea standardelor și procedurilor de asigurare externă a calității;
- revizuirea și îmbunătățirea continuă a instrumentelor de asigurare a calității: metodologie, ghiduri și proceduri;
- interviuri în timpul vizitei de evaluare externă;
- chestionare periodică;
- organizarea comună a seminarelor, meselor rotunde, conferințelor;
- diseminarea rezultatelor evaluărilor externe.

#### *Ministerul Educației, Culturii și Cercetării*

- elaborarea și revizuirea standardelor și procedurilor de asigurare externă a calității;
- elaborarea cadrului normativ național;
- aprobarea deciziilor Consiliului de Conducere al ANACEC;
- diseminarea rezultatelor evaluărilor externe.

#### *Consiliul Rectorilor din Republica Moldova*

- elaborarea și revizuirea standardelor și procedurilor de asigurare externă a calității;
- diseminarea rezultatelor evaluărilor externe.

#### *Societatea civilă*

- diseminarea rezultatelor evaluărilor externe;
- discuții publice pe marginea instrumentelor de asigurare externă a calității studiilor: metodologie, ghiduri, proceduri etc. (prin publicarea acestora pe pagina web oficială a Agenției, rețelele de socializare, pagina web națională pentru consultări publice [www.particip.gov.md](http://www.particip.gov.md)).

### III. Implicarea părților interesate

Unul dintre obiectivele majore, dar și activitate de bază a Agenției este evaluarea programelor de studii și a capacității instituțiilor de învățământ profesional tehnic, învățământ superior și de formare continuă pentru a realiza standardele naționale și europene de calitate. În acest sens, ANACEC a elaborat, în conformitate cu Standardele și ghidurile europene (ESG 2015) și standardele naționale de referință în domeniul învățământului superior, și a făcut publică propria *Metodologie de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă* (6).

Conform prevederilor *Regulamentului de organizare și funcționare a Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare* (8) și ale *Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă* (6), programele de studii și instituțiile de învățământ superior sunt evaluate de către comisiile de evaluare externă formate din experți evaluatori cu competențe în domeniul pregătirii profesionale a programului de studii, selectați din registrul propriu de evaluatori al Agenției.

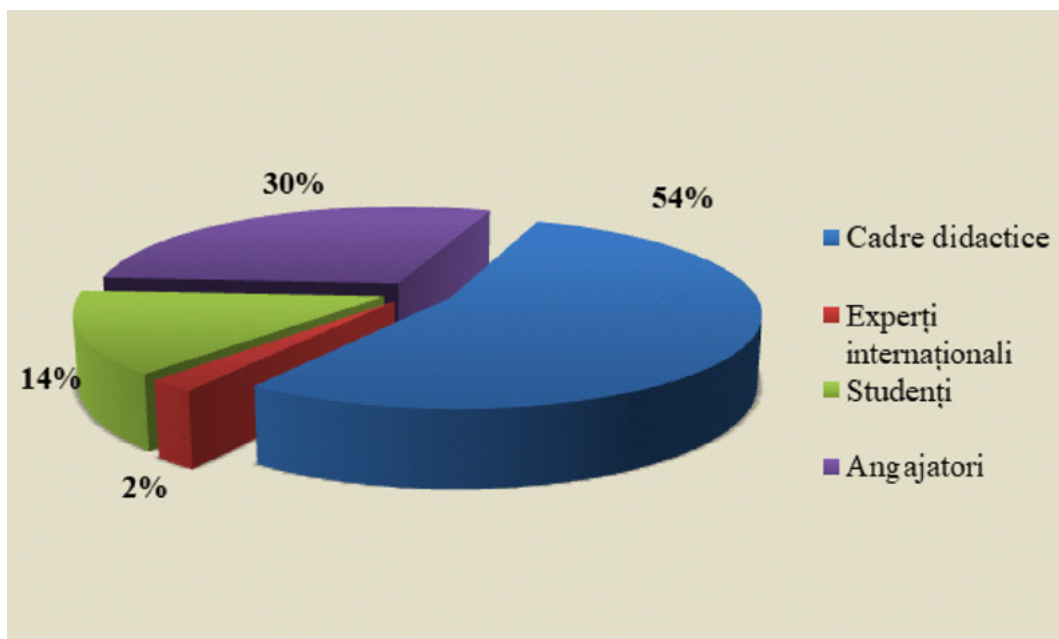
Experții evaluatori ai agenției sunt selectați pe bază de concurs deschis într-un mod transparent printr-o platformă electronică (online), în conformitate cu prevederile metodologiei aprobate de consiliul de conducere și de criteriile ce țin de competențele profesionale și științifice, respectiv cunoașterea legislației naționale privind asigurarea calității și evaluarea în educație, cunoașterea metodologiei, standardelor de acreditare, standardelor europene și naționale de referință și a indicatorilor de performanță utilizați în evaluarea externă a calității în învățământul profesional tehnic, învățământul superior și formare continuă aplicate de agenție, capacitatea de a implementa și utiliza aceste cunoștințe și, de asemenea, luarea în considerare a integrității lor morale și profesionale.

Comisia de evaluare externă este formată din minimum 3 membri, selectați din Registrul experților evaluatori ai Agenției, și include:

- reprezentanți ai mediului academic, specialiști în domeniul evaluat;
- reprezentanți ai studenților, care au statutul de student la momentul inițierii procedurii de evaluare externă;
- reprezentanți ai angajatorilor, care își desfășoară activitatea profesională în domeniul supus evaluării.

Agencia și-a creat propriul registru de experți evaluatori, în baza unei metodologii transparente și utilizând criteriile de competență și competitivitate. Conform datelor din registru, în perioada 2016 – 2020, experți din următoarele categorii au fost implicați în activități de evaluare externă (Figura 2):





**Figura 2** – Categoriile de experți implicați în activitățile de evaluare externă desfășurate de ANACEC

Membrii comisiilor de evaluare externă trebuie să fie independenți, să nu reprezinte interesele instituției de la care provin sau ale altor părți terțe, să confirme lipsa conflictelor de interese și să păstreze informațiile obținute confidențiale.

De asemenea, membrii comisiilor de evaluare externă trebuie să îndeplinească următoarele condiții:

- 1) să cunoască sistemul de învățământ și legislația din domeniu în vigoare a Republicii Moldova;
- 2) să aibă activitate sau experiență managerială în domeniul evaluat;
- 3) să cunoască tendințele învățământului superior în Uniunea Europeană;
- 4) să fie instruiți cu privire la metodologia și procedurile de evaluare externă a calității;
- 5) să aibă, de preferință, experiență didactică într-o instituție de învățământ;
- 6) să cunoască limba de lucru în procesul de evaluare.

Conform prevederilor *Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă*, „instituția de învățământ supusă procedurii de evaluare externă are dreptul, o singură

dată, să-și prezinte poziția cu privire la componența Comisiei de evaluare externă, în termen de până la 5 zile lucrătoare de la data informării instituției cu privire la componența acesteia” (6, pct. 43).

#### **IV. Menținerea și motivarea pentru implicare a părților interesate**

În conformitate cu prevederile *Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă* (6), Consiliul de conducere al agenției, după luarea deciziei de inițiere a procedurii de evaluare externă a programului de studii, desemnează componența nominală a membrilor comisiei de evaluare externă, compusă din evaluatori experți cu competențe în domeniul pregătirii profesionale a programului de studii, în funcție de nivelul de învățământ, selectați din propriul registru de evaluatori și numește coordonatorul procesului de evaluare din rândul personalului său administrativ. Următoarele categorii de evaluatori sunt incluse în mod obligatoriu în comisiile de evaluare externă: reprezentanți ai mediului academic, specialiști în domeniul evaluat; reprezentanți ai studenților, care sunt studenți în momentul procesului de evaluare externă; și reprezentanți ai angajatorilor, care își desfășoară activitatea profesională în domeniul supus evaluării.

Pentru a motiva expertii să participe la procesul de evaluare externă, Agenția încurajează activitățile evaluatorilor și ale instituțiilor evaluate prin acordarea diplomelor de recunoaștere și a Cristalului Calității pentru cei mai remarcabili în anul academic respectiv, implicarea sistematică a experților evaluatori în misiunile de evaluare externă, sesiuni de instruire a experților, diseminarea pe rețelele de socializare ale Agenției, de exemplu Facebook, Instagram, LinkedIn, site-ul web al Agenției și, de asemenea, prin încurajarea, motivarea și recunoașterea expertizei lor în îmbunătățirea continuă atât a calității educației, cât și a sistemului de învățământ superior din țară.

Pentru a identifica potențiali experți evaluatori din diferite domenii de formare profesională și pentru a-i implica în activitățile de evaluare externă ale agenției, au fost organizate mai multe seminare de informare și sesiuni de instruire, în cadrul cărora au fost explicate procedura și etapele de evaluare externă, precum și sarcinile, drepturile și responsabilitățile experților. Pentru a asigura diseminarea bunelor practici privind procesul de evaluare externă, precum și pentru a intensifica colaborarea interinstituțională, ANACEC a căutat să identifice și să implice experți din cât mai multe instituții de învățământ superior posibil.

Având în vedere că multe programe de studii evaluate acoperă domenii destul de restrânse ale pregătirii profesionale (de exemplu, medicină, horticultură, agronomie, sport, medicină veterinară, arhitectură etc.), un moment mai dificil al procesului de evaluare externă a fost crearea unui număr mai mare de comisii de evaluare, comparativ cu numărul de programe evaluate. În același timp, ținând cont de faptul că a fost necesară aplicarea procedurii externe de evaluare a calității pentru unele

programe de învățământ superior, care sunt asigurate de o singură instituție de învățământ superior (de exemplu, Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”, Universitatea Tehnică a Moldovei, Universitatea Agrară de Stat, Universitatea de Stat de Educație Fizică și Sport), o adevărată provocare pentru Agenție a constituit identificarea potențialilor experți evaluatori, având în vedere faptul că piața serviciilor educaționale din Republica Moldova este foarte mică.

De asemenea, în procesul de selectare a experților evaluatori, ANACEC acordă o atenție specială studenților și reprezentanților mediului de afaceri, a căror implicare contribuie la creșterea conexiunii dintre conținuturile oferite în sistemul național de învățământ superior și cerințele pieței muncii, la dezvoltarea caracterului practic-aplicativ al programelor de studii. În acest sens, au fost identificați, selectați și instruiți reprezentanți ai angajatorilor din mai multe instituții, precum: Cancelaria de Stat, Ministerul Economiei și Infrastructurii, Ministerul Afacerilor Externe, Ministerul Sănătății, Muncii și Protecției Sociale, institutele de cercetare din subordinea Ministerului Educației, Culturii și Cercetării (anterior subordonate Academiei de Științe din Moldova), întreprinderi de stat și private etc.

Analizând componența comisiilor de evaluare externă din perspectiva instituției de învățământ superior în care activează experții evaluatori, putem concluziona că, în procesul de evaluare externă organizat de ANACEC, au fost instruiți, ca experți, cadre didactice cu titluri științifice și științifico-didactice, și studenți din 20 de universități, și reprezentanți ai angajatorilor - din peste 40 de instituții din țară, inclusiv opt experți internaționali de la Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior (ARACIS). Obiectivul principal al Direcției de evaluare în învățământul superior, pe acest segment de activitate, a fost consolidarea bazei de date a experților evaluatori, diversificarea evaluatorilor în funcție de domeniile de formare profesională, astfel încât aceștia să poată acoperi cât mai multe programe de studii posibil, a motiva și promova implicarea studenților cu rol activ în procesul de evaluare externă, a crea comisii de evaluare ad-hoc pentru a evita posibilele acorduri sau dispute anterioare, a promova profesionalismul, obiectivitatea și spiritul colegial în activitățile de evaluare externă a calității. Ca acțiuni potențiale de viitor, ne propunem să testăm competențele profesionale și să acordăm certificate unor experți evaluatori de succes și, de asemenea, să completăm și să reînnoim în mod continuu Registrul de experți al Agenției.

În perioada 2016 – 2019, au fost planificate și desfășurate sesiuni de instruire pentru reprezentanții instituțiilor de învățământ (manageri instituționali responsabili de managementul calității, coordonatori ai programelor de studii etc.), punând accent pe conținutul dosarelor de autoevaluare, explicând instrumentele de lucru utilizate de ANACEC în procesul de evaluare externă; au fost programate perioade de depunere a cererilor de evaluare externă pentru toate programele de studii.

Analiza comparativă a procesului de evaluare externă a calității în învățământul superior pe parcursul celor trei ani de activitate a ANACEC (2016 – 2019), ne

permite să concluzionăm că procesul a înregistrat o dezvoltare constantă, crescând ușor de la un an la altul.

## **V. Așteptările ANACEC față de părțile interesate**

La selectarea experților evaluatori și în cooperarea cu alte părți interesate, ANACEC ia în considerare o serie de calități profesionale, cum ar fi:

### *Cadre didactice*

- să cunoască prevederile actelor normative și strategiile naționale în domeniu;
- să fie obiective și imparțiale în procesul de evaluare externă;
- să aibă experiența relevantă de predare și / sau cercetare în domeniul evaluat;
- rezultatele activității didactice și / sau de cercetare să fie recunoscute la nivel național / internațional.

### *Studenți*

- să aibă rezultate academice bune la programul de studiu în care studiază;
- să fie obiectivi în procesul de evaluare externă;
- să participe activ la proiecte de mobilitate academică, conferințe științifice studentești, viața academică.

### *Reprezentanți ai mediului de afaceri (angajatori)*

- să aibă experiență relevantă în domeniul profesional;
- să cunoască trăsăturile / particularitățile sistemului de învățământ superior din țară.

### *Instituții de învățământ superior*

- să elaboreze raportul de autoevaluare în conformitate cu cerințele formulate în instrumentele de lucru ale agenției;
- să cunoască recomandările și prevederile cadrului legal în domeniul asigurării calității în vigoare, atât la nivel național, cât și internațional.

### *Ministerul Educației, Culturii și Cercetării*

- să aprobe deciziile privind evaluarea externă a programelor de studii / instituțiilor de învățământ superior luate de Consiliul de conducere al ANACEC;
- să cunoască și să ia în considerare recomandările din domeniul asigurării calității studiilor la nivel european și internațional în dezvoltarea cadrului legal național.

## **VI. Provocări în implicarea părților interesate**

Generalizând activitățile de evaluare externă a calității desfășurate până acum în scopul autorizării de funcționare provizorie și acreditarea programelor de studii de licență și masterat și a instituțiilor de învățământ, menționăm o serie de provocări cu care se confruntă Agenția, în special:

- Ultima modificare a cadrului legal în ceea ce privește funcționarea și activitatea ANACEC (schimbarea statutului agenției, reorganizarea Direcției de evaluare în învățământul superior prin optimizarea acesteia, un număr mai mic de angajați în Direcția respectivă - doar patru persoane, parcurgerea etapelor de evaluare a personalului de la funcționari publici începători la evaluarea performanțelor profesionale ale funcționarilor publici) etc.;
- Modificarea procedurii de evaluare externă (HG nr. 1270 din 26.12.2018 cu privire la modificarea *Metodologiei de evaluare externă a calității în vederea autorizării de funcționare provizorie și acreditării programelor de studii și a instituțiilor de învățământ profesional tehnic, superior și de formare continuă* (6) care prevede evaluarea școlilor doctorale (pe lângă evaluările programelor de studii și a evaluărilor instituționale), creșterea duratei vizitelor la instituții de cel puțin trei zile, cu condiția ca și cei patru angajați ai Direcției să coordoneze, în paralel, activitățile a patru până la șase comisii de evaluare externe;
- Propunerile de îmbunătățire a cadrului legal sunt luate în considerare parțial de către factorii de decizie;
- Lipsa datelor statistice exacte privind numărul total de programe de studii oferite de instituțiile de învățământ superior existente în Republica Moldova (de exemplu, presupunem că numărul programelor de masterat oferite de instituțiile de învățământ superior este mai mare, comparativ cu acela al programele de licență) și imposibilitatea de a le evalua pe domenii de formare profesională creează dificultăți în proiectarea procesului de evaluare externă a acestora;
- Motivarea și împuternicirea reprezentanților instituționali responsabili de asigurarea calității, a coordonatorilor de programe pentru a elabora rapoarte de autoevaluare corecte și obiective, a prezenta documentația completă, în conformitate cu cerințele legale;
- Selectarea periodică și instruirea potențialilor experți evaluatori pentru a-i implica în misiuni de evaluare externă a calității pe o piață educațională restricționată;
- Comunicarea eficientă cu beneficiarii procesului de evaluare externă (reprezentanți instituționali, experți evaluatori, mediu academic și social);
- Monitorizarea continuă a măsurilor de îmbunătățire a calității serviciilor educaționale prestate de instituțiile de învățământ superior;
- Monitorizarea experților studenți, luând în considerare faptul că această categorie de părți interesate are statutul respectiv pentru o perioadă relativ scurtă de timp;
- Lipsa asociațiilor studențești independente (fără afiliere politică / instituțională);
- Lipsa asociațiilor profesionale.

## VII. Puncte forte în activitățile curente ale ANACEC

În afară de provocările menționate, merită menționate punctele forte identificate în activitățile de evaluare externă a calității studiilor ale ANACEC, printre care enumerăm:

- Conștientizarea necesității evaluării externe de către toate instituțiile de învățământ superior, prin solicitarea evaluării externe a unui număr mare de programe de studii în perioadele de depunere a dosarelor de autoevaluare;
- Creșterea satisfacției principalelor părți interesate – instituții de învățământ – în ceea ce privește activitatea, profesionalismul și obiectivitatea tuturor categoriilor de experți evaluatori din cadrul comisiilor de evaluare externă – fapt confirmat de răspunsurile la chestionarele realizate semestrial de ANACEC în rândul celor evaluați;
- Satisfacția cu privire la instrumentele de lucru oferite de Agenție tuturor părților interesate (cum ar fi, ghidurile de evaluare externă, fișa vizitei), care facilitează procesul și înțelegerea particularităților programului de studiu;
- Recunoașterea și validarea rezultatelor evaluării externe a comisiilor de evaluare de către Consiliul de conducere al ANACEC și Ministerul Educației, Culturii și Cercetării;
- Implicarea experților internaționali în evaluarea programelor de studii (de exemplu, la evaluarea externă a calității programelor de studii din domeniul Științelor Educației oferite de instituțiile de învățământ superior din Republica Moldova, au fost implicați experți evaluatori din cadrul Agenției Române pentru Asigurarea Calității în Învățământul Superior);
- Chestionarea beneficiarilor procesului de evaluare externă (formală – semestrială / anuală, și informală, în formă de discuții – după fiecare vizită de evaluare): instituții evaluate și experți evaluatori, și realizarea măsurilor de îmbunătățire continuă a procesului de evaluare externă în rezultatul chestionarelor;
- Interesul tot mai mare al instituțiilor evaluate în delegarea și implicarea personalului didactic propriu în activități de asigurare internă și externă a calității studiilor – comisii de evaluare internă (la nivel instituțional) și comisii de evaluare externă (în cadrul Agenției);
- Impactul pozitiv la nivel instituțional, dar și personal, al implicării experților evaluatorilor în comisiile de evaluare externă asupra calității programelor de studii / activității instituției de origine a evaluatorului.

## VIII. Oportunități

Ca urmare a chestionarelor realizate semestrial/ anual și a discuțiilor periodice purtate cu diversele părți implicate de ANACEC în activitățile sale, au fost evidențiate unele oportunități pentru ambele părți, cum ar fi:

- Implicarea experților din sectorul privat;
- Remunerarea experților evaluatori;
- Îmbunătățirea conținuturilor rapoartelor de evaluare externă;
- Implicarea experților ANACEC în evaluarea programelor de studii în străinătate la alte agenții de asigurare a calității.
- Intervievarea aleatorie a studenților/ personalului didactic în timpul vizitei de evaluare externă la instituție;
- Identificarea și implicarea experților internaționali în procesul de evaluare externă (de exemplu, ARACIS);
- Completarea și reînnoirea continuă a bazei de date a evaluatorilor cu diferite categorii: angajatori din diferite domenii, experți internaționali;
- Participarea în proiecte internaționale împreună cu alte agenții de asigurare a calității;
- Asigurarea vizibilității pe canalele media ale agenției și la diferite evenimente a reprezentanților mediului de afaceri („marketing gratuit”).

## Concluzii

În rezultatul acestei analize, ANACEC a constatat că cele mai reușite activități de implicare a părților interesate s-au referit la participarea lor activă în evaluarea externă a calității programelor de studii, diseminarea bunelor practici de asigurare a calității în instituțiile lor de origine, printre colegi și facultăți, dar și în rândul întregului mediu academic.

De asemenea, experții evaluatori ai Agenției oferă un feedback bun și util, în special în formularea recomandărilor pentru îmbunătățirea calității programelor de studii.

Instituțiile de învățământ superior vin cu solicitări multiple de evaluare externă pentru a acredita, a autoriza în vederea funcționării provizorii programele lor de studii, dorind, prin efortul instituțional depus, să obțină rezultate maxime în urma evaluării. Totodată, a fost observată dorința lor de a prelua bune practici în timpul evaluării, pentru îmbunătățirea continuă a calității studiilor și a proceselor de asigurare a calității.

Și nu în ultimul rând, autoritatea națională (Ministerul Educației, Culturii și Cercetării) a aprobat rezultatele evaluărilor externe, fapt ce denotă o încredere reciprocă în activitățile realizate și profesionalismul întregii echipe, atât membri ai Consiliului de Conducere, angajați, cât și experți evaluatori ai ANACEC.

Pentru a face implicarea părților interesate și mai relevantă, ANACEC oferă cadrelor didactice oportunități, cum ar fi participarea în calitate de experți evaluatori în mai multe comisii de evaluare externă, implicarea și participarea la diferite evenimente de diseminare a bunelor practici la nivel instituțional, local, național, regional, internațional, recunoașterea expertizei lor.

De o mare importanță este, de asemenea, recunoașterea studenților ca actori activi cu drepturi depline și egale în activitatea internă a Agenției, în procesul de evaluare externă, implicarea lor în mai multe comisii de evaluare externă.

*Angajatorilor* li se oferă instruire pentru dezvoltare continuă și beneficiază de “marketing gratuit” în rezultatul implicării lor în comisiile de evaluare externă cu posibilitatea de a interacționa direct cu reprezentanții și studenții instituțiilor de învățământ superior, dar și prin diseminarea de către Agenție a participării lor în asigurarea externă a calității.

În ceea ce privește instituțiile de învățământ superior beneficiile se referă la: diseminarea rezultatelor la toate departamentele/ facultățile, clasificarea rezultatelor evaluării, revizuirea abordării în ceea ce privește aportul benefic al procesului de evaluare externă în asigurarea și îmbunătățirea continuă a calității serviciilor educaționale prestate.

### ***Bibliografie***

*Bucharest ministerial communiqué (2012)* – [http://www.ehea.info/Upload/document/ministerial\\_declarations/Bucharest\\_Communique\\_2012\\_610673.pdf](http://www.ehea.info/Upload/document/ministerial_declarations/Bucharest_Communique_2012_610673.pdf)

Effective involvement of Stakeholders in external Quality Assurance activities (ESQA) – <https://esqa.ro/>

*European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)* – <https://enqa.eu/index.php/working-group-iv-on-stakeholder-involvement-in-quality-assurance/>

European Commission/EACEA/Eurydice, 2017. „Modernization of Higher Education in Europe: Academic staff – 2017”. *Eurydice Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

European Commission/EACEA/Eurydice, 2018. *The European Higher Education Area in 2018: Bologna Process Implementation Report*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. – [https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/sites/eurydice/files/bologna\\_internet\\_chapter\\_4\\_0.pdf](https://eacea.ec.europa.eu/national-policies/eurydice/sites/eurydice/files/bologna_internet_chapter_4_0.pdf)

*Methodology of external quality evaluation for provisional authorization and accreditation of vocational education and training, higher education and continuous education study programs and institutions*, approved by Government Decision (GD) no. 616 of May 18, 2016 (subsequently amended by GD no. 1270 of December 26, 2018).

*Paris Communiqué (2018)* – [http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/2018\\_Paris/77/1/EHEAParis2018\\_Communique\\_final\\_952771.pdf](http://www.ehea.info/media.ehea.info/file/2018_Paris/77/1/EHEAParis2018_Communique_final_952771.pdf)



*Regulation on the organization and operation of the National Agency for Quality Assurance in Education and Research, approved by Government Decision no. 201 of February 28, 2018 (subsequently amended by GD no. 248 of April 24, 2019).*

*Report of the ENQA working group on stakeholder involvement in quality assurance practices – <https://enqa.eu/indirme/Report%20of%20the%20WG%20on%20stakeholder%20involvement.pdf>*