AGENŢIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂŢII ÎN ÎNVĂŢĂMÂNTUL SUPERIOR
THE ROMANIAN AGENCY FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

QAR

QUALITY ASSURANCE REVIEW FOR HIGHER EDUCATION

REVISTA PENTRU ASIGURAREA CALITĂȚII ÎN ÎNVĂȚĂMÂNTUL SUPERIOR

Vol. 10, Nr. 1 – 2, Decembrie 2020

AGENŢIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂŢII ÎN ÎNVĂŢĂMÂNTUL SUPERIOR
THE ROMANIAN AGENCY FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

Revista pentru Asigurarea Calităţii în Învăţământul Superior (QAR), Vol. 10, Nr. 1 – 2, Decembrie 2020

Revista pentru Asigurarea Calităţii în Învăţământul Superior este o publicaţie academică care se concentrează asupra asigurării calităţii în învăţământul superior din România. Revista îşi propune să devină un instrument care să faciliteze transferul de bune practici şi comunicarea între experţii interni şi externi şi să contribuie la promovarea dezvoltării unei culturi a asigurării calităţii. QAR îi vizează pe cei interesaţi de teoria, practica şi politicile din domeniul amintit.

Editor
Agenţia Română de Asigurare a Calităţii în Învăţământul Superior

Adresa
Bd. Mărăşti, nr. 59, Bucureşti, sector 1, cod poştal 011464
Telefon: +40 21 206 76 00, Fax: +40 21 312 71 35
E-mail: qar@aracis.ro

Colegiul editorial
Alina Ioachimescu, tehnoredactor

Versiunea electronică a QAR poate fi accesată la www.aracis.ro

Acest număr al Revistei pentru Asigurarea Calităţii în Învăţământul Superior este publicat din fondurile proprii ale ARACIS şi contribuie la sustenabilitatea proiectului „Dezvoltarea şi consolidarea culturii calităţii la nivelul sistemului de învăţământ superior românesc – QUALITAS", Contract POSDRU/155/1.2/S/141894.

Quality Assurance Review for Higher Education (QAR) is an academic publication which focuses on aspects related to quality assurance in higher education in Romania. The journal aims to become an instrument for the transfer of best practices and to support communication between internal and external experts, as well as to contribute to the development of a quality assurance culture. QAR was created for those interested in the theory, practice and policies related to quality assurance in higher education.

Editor
The Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education

Mailing address
Bd. Mărăşti, 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

Editorial Board
Alina Ioachimescu

The online version of QAR is available at the following link: www.aracis.ro

This issue of QAR is published from ARACIS own funds and 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.

EBSCOhost J-Gate Largest E-Journal Gateway Ulrichsweb

Cuprins

Utilizarea modelului EFQM 2020 pentru procesul de management al participării părților interesate în învățământul superior
Gyöngyvér Hervainé Szabó 3

Implicarea părților interesate în procesul de evaluare externă a calității studiilor în Republica Moldova
Andrei Chiciuc, Felicia Banu, Stela Guvir 13

„Studiul privind implicarea părților interesate în asigurarea externă a calității" aduce noi provocări pentru învățământul superior
Daniela-Cristina Ghițulică, Radu-Mircea Damian 28

Table of Contents

Using the EFQM 2020 Model for Stakeholder Management in Higher Education
Gyöngyvér Hervainé Szabó 3

Stakeholders' Involvement in External Quality Assurance of Studies in Republic of Moldova
Andrei Chiciuc, Felicia Banu, Stela Guvir 13

The "Study on Stakeholder Involvement in External Quality Assurance" Brings in New Challenges for Higher Education
Daniela-Cristina Ghițulică, Radu-Mircea Damian 28

Using the EFQM 2020 Model for Stakeholder Management in Higher Education

Gyöngyvér Hervainé Szabó ***Professor, Vice rector for research and development***
Kodolányi János University, Hungary
gyongyver@kodolanyi.hu

Rezumat: *Scopul studiului este acela de a înțelege procesul de management al părților interesate, folosind modelul EFQM 2020 (n.e. European Framework for Quality Management - Cadrul european pentru managementul calității) pentru autoevaluarea instituțională și pentru evaluările externe. Cercetarea are drept obiectiv să exploreze ESG 2015 (n.e. European Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area - Standarde și linii directoare pentru asigurarea calității în Spațiul European al Învățământului Superior) din perspectiva părților interesate, următoarea etapă fiind aceea de a compara filosofia acestora cu modelul EFQM 2020. Următorul obiectiv al cercetării se referă la explorarea diferențelor privind părțile interesate, utilizând abordarea EFQM 2020, pentru a poziționa ecosisteme în cazul universităților publice și private, în vederea identificării principalelor părți interesate. Cercetarea intenționează să ofere un nou impuls pentru formularea politicilor, în cazul agențiilor de acreditare, a desfășurării activității membrilor echipelor de evaluare, precum și a instituțiilor, folosind modelul EFQM al managementului strategic performant.*

Cuvinte cheie: *părți interesate, Standarde și linii directoare 2015, modelul EFQM 2020, management strategic performant*

Abstract: *The aim of the study is to understand stakeholder management process using EFQM 2020 model for institutional self-evaluation and external evaluations. The research is aimed to explore the ESG 2015 standard from the stakeholder aspect, the next task is to compare its philosophy with EFQM 2020 model criteria concerning stakeholders. The next level is exploring the stakeholder differences using EFQM 2020 approach for mapping ecosystems in the case of public, private and private university institutional segment to clear Key stakeholders. The research aims to offer new impetus for policy formulation in the case of accreditation agencies and evaluation member teams as well as institutions using the EFQM 2020 strategic management performance model.*

Keywords: *stakeholders, ESG 2015, EFQM 2020 model, strategic management performance*

Preamble

During the accreditation processes one of the most problematic questions for the visiting expert group is to evaluate the performance of universities considering stakeholders' expectations, needs, involvement and satisfaction with university services. But how to define the segments of stakeholders in a concrete case?

I. Stakeholders by the ESG 2015 Standards – a Comparative Overview

The ESG 2015 mention stakeholders as one of the four principles of quality assurance in the EHEA: *„quality assurance takes into account the needs and expectations of students, all other stakeholders and society"* (ESG 2015, p. 8). In ESG 2015, part 1 addresses institutions, part 2 external accreditation processes and part 3 agencies, also including how the role and involvement of stakeholders should be understood:

- As specified in the ESG, section I. Context, scope, purposes and principles, related to the concept of quality assurance, *„Unless otherwise is specified in the document, stakeholders are understood to cover all actors within an institution, including students and staff, as well as external stakeholders such as employers and external partners of an institution"* (ESG 2015, p. 7). In connection with quality assurance and applicability of ESG, it is also mentioned that *„Therefore,* ***stakeholders****, who may prioritize different purposes, can view quality in higher education differently and quality assurance needs to take into account these different perspectives"* (ESG 2015, p. 7). Regarding policy for quality assurance, as per ESG 1.1 *„Institutions should have a policy for quality assurance that is made public and forms part of their strategic management.* ***Internal stakeholders*** *should develop and implement this policy through appropriate structures and processes, while involving* ***external stakeholders****"* (ESG 2015, p. 11).

- For external evaluations, in ESG 2.2 Designing methodologies fit for purpose it is stated that *„External quality assurance should be defined and designed specifically to ensure its fitness to achieve the aims and objectives set for it, while taking into account relevant regulations.* ***Stakeholders should be involved in its design and continuous improvement****"* (ESG 2015, p. 18).

- As per ESG 3.1. Activities, policy and processes for quality assurance, the role and position of stakeholders is also well defined: *„Agencies should undertake external quality assurance activities as defined in Part 2 of the ESG on a regular basis. They should have clear and explicit goals and objectives that are part of their publicly available mission statement. These*

should be translated into the daily work of the agency. ***Agencies should ensure the involvement of stakeholders in their governance and work****"* (ESG 2015, p. 22).

As we can see, ESG 2015, is speaking about three types of stakeholders: institutional/internal stakeholders, external stakeholders, those involved in designing procedural methodology and agency's own organizational stakeholders. If we evaluate their tasks, they are different in three levels:

1. University's task is to identify the internal and external stakeholders; the quality is part of their strategic management and made primarily by internal stakeholders, involving also external stakeholders.

2. Agencies must involve the stakeholders for designing Guidelines for institutions and Guidelines for evaluators, but also in their decision-making bodies. In ESG there is no clear idea about the grouping (or: "segmentation") of stakeholders, there is also no guidance for understanding differences of institution groups.

3. At the Agency level, there is no clear segmentation concerning stakeholders.

If we are working on institutional level accreditations, we must understand that the tasks concerning stakeholder segmentation and engagement are common, as in the understanding of ESG 2015: in fact the stakeholders are all the participating actors. As a consequence, the following problems have to be mentioned:

- The universities are engaged in education, research and community development. Therefore, the different services are concerning different stakeholders.

- For the agencies, how are the members of external evaluation groups trained for understanding differentiation of stakeholders in the case of universities with sectoral or specific mission differences?

- For the outcome of the external evaluation, how to write an evaluation document, forward and support it to decision makers, reporting about the responsiveness and accountability of the university?

II. Rationale for Using the EFQM 2015 Model for Analysing Stakeholders' Management and Participation

The academic writings and studies about stakeholders are mostly comprehensive and give little guidance for the actors of accreditation evaluation services. The EFQM 2020 model gives a new impetus for understanding the stakeholder management policies.

The EFQM 2020 model is a globally recognized framework that supports organisations in managing change and improving performance. The 2020 model stresses the importance of the primacy of customer, the need to take a long-term stakeholder centric view, understanding the cause – effect linkages for the planning, the execution and the performance level of activities of the universities. The model is a self-evaluation system, and consists of three parts: direction setting, execution management, and exploring results (EFQM 2020 model, available at: https://mailchi.mp/7703bd3f60fd/qqru7x5leq).

According to EFQM Criterion 3. Engaging stakeholders' description, "Having decided which Stakeholders are the most important to the organisation, i.e. its Key Stakeholders, and independence of the specific groups identified, it is highly likely that there is a degree of similarity in applying the following principles when engaging with Key Stakeholders. Consequently, an outstanding organisation could be recognized as the one which:

- Identifies the specific types and categories within each of its Key Stakeholder Groups;
- Uses its understanding of Key Stakeholders needs and expectations to achieve continued engagement;
- Involves Key Stakeholders in deploying its Strategy and Creating Sustainable Value and recognises the contributions they make;
- Builds, maintains and further develops the relationship with Key Stakeholders based on transparency, accountability, ethical behaviour and trust;
- Works with its Key Stakeholders to develop a common understanding and focus on how, through co-development, it can contribute to, and draw inspiration from, the United Nations Sustainable Development Goals and Global Compact ambitions;
- Actively gathers the perceptions of its Key Stakeholders rather than waiting for them to make contact;
- Evaluates its performance in relation to Key Stakeholders needs and decides on the appropriate actions to be taken to help secure its future, as perceived by these Key Stakeholders".

III. Using EFQM 2015 Model in Conjunction with Stakeholders' Participation as Required by ESG 2015

The possible use of the EFQM model is analysed in more detail, against provisions of ESG 2015, aiming to provide a more comprehensive understanding of this model in the context of the EHEA.

III.1 ESG Part 1 and EFQM Model

Comparing it with ESG 1.1, the EFQM focuses on strategic management, as does the ESG 2015, but the latter does not give criteria for strategic management, with only one compulsory part of it, namely The Quality Policy. While ESG 2015 very often mentions together all actors, the EFQM 2020 description makes differences between „stakeholders" and „**key stakeholders**" and also between objectives concerning the customer management.

Identifying Key Stakeholders According to the Three Missions of Higher Education. Differences and Similarities in University Key Stakeholders

Beneficiaries of higher education and participants, termed also in a more market-oriented terminology as "customers", are identified (procedure termed as grouping or segmentation) according to their involvement/interest concerning education, research and to what it is known as the 3rd mission of higher education - related to society and building sustainable relationships. The groups identified and the role of quality assurance tasks for them are as follows:

1. **People**: detailed segmentation concerning teachers, professional service workers, researchers and research service professionals, 3rd mission developers, advisers and service professionals as well as service professionals. The quality assurance task is to attract, engage, develop, retain.

2. **Business and governing stakeholders**: the segmentation should reflect the missions of the university, described briefly as education, research and the 3rd mission. The quality assurance task is to secure and sustain ongoing support.

3. **Society**: the segmentation reflects the mission of the university – focusing on the ecosystem, and the quality assurance task is contribution to development, well-being and prosperity to the ecosystem.

4. **Partners and Suppliers**: segmenting partners and suppliers by education, research and the 3rd task. Quality assurance task is to build relationship and ensure support for creating sustainable value.

The EFQM 2020 is a performance model for different types of organization. An organization with excellent quality orientation has to create and deliver sustainable value proposals for its stakeholders, mostly for customers and all actors in its ecosystem. In the case of universities, their primary task is defining their own ecosystem framework, with description and mapping, which might differ significantly:

- The **national state universities** have different ecosystems. They are mainly research universities or universities with mixed and regional function, they are universities of regionally focus and professionally oriented. The so called

„special focus institutions", such as universities of art, health sciences, public administration etc. often have an additional role beyond teaching, education and research, which could be described as 3rd function (art performances, exhibitions, maintaining clinics, and other services). The stakeholders in these cases are different.

- The **church-supported universities** differ in their ecosystem: there are cases when the owner influences only the civilizational content of education and research and community services (it can be other as well as scientific, it may be faith based so it can differ in its knowledge networks). In other case, in the governance model the church representatives are present in the leadership and they perform the parts of value creation process. In the third case, the HEI is part of the church community and the main goal is to serve the community. In these three models the ecosystems are different. In the last case, the question is how the university can maintain its autonomous existence, the second case's main question is how we can divide the educational and research function from the 3rd function. In the first cases the ecosystem can be described similarly to special focused universities.

- In the case of **privately owned**, or **universities with special purpose**, the ecosystem depends on the funding/maintainer's nature. It can be a university with inner or foreign political aim: People's Friendship University of Russia founded in 1960 in Moscow, the European University Institute (EUI), the Central European University (1995) can be treated as transnational because of foreign financial resources or specific political or normative goals. They have different ecosystems, different customers, different stakeholders.

- The **other type of universities** may represent either a specific investment group or specific local shareholders. They can be elite, or demand driven. In case of Asian countries, they are common and formed by specific local or transnational ecosystems.

- It will be very difficult at this stage to map the ecosystem of **newly formed consortia**, the so-called European Universities, formed by the European University Initiative, working as networks in EHEA.

Thus, in the case of accreditation the key question is to understand the university mission, its ecosystem, main goals and objectives in the ecosystem, and making the map of stakeholders from strategic management documents. The Leadership of the university – should provide as a point of reference a clear picture on how the institution defines and understands the key stakeholders. If the Introduction of the Self Evaluation Report is the ecosystem description, then the university and external evaluation experts can clearly have a common picture of who can be involved and measured by quality services.

Improving Accreditation Processes

The evaluations in the case of accreditation must cover the planning processes as it is offered by EFQM 2020 model:

- **Planning phase**: Universities must differentiate key stakeholders, identify theirs potential for the university goal setting, identify theirs needs and expectations, analyse their behaviour, influence factor, study their competencies. It is very important to understand how they can influence the strategic management. In a lagged-behind environment nor students, nor people, nor local environment can be competent for 'international excellence' goals neither in education, nor in research. It is likely that universities of special purpose can be more easily accredited with an international mission.

- **Execution phase**: The quality aims described above for different groups need detailed description of engagement. The model offers new ideas for building sustainable relationships with customer segments, users and persons at the different touchpoints of customer journey maps[1], prosumers[2] and persons and groups involved in what is called in economic terms "buying decisions". We believe that the so-called evaluation of teachers by student-type of engagement does not give proof of a sustainable relationship. ESG 3.6 Internal quality assurance and professional conduct require that agencies „…. insure that their services to institutions and society are optimal" To make a comparison, the B group of EFQM 2020 criteria is about value creation for different stakeholders, designing value, communicating, delivering it, and managing service experience.

- **Performance phase**: ESG 2015 do not indicate criteria for evaluating university performance for stakeholder management policies. This makes it more convenient for universities to limit the measurement only for key stakeholders. However, Thus, without measuring the needs and expectation of more stakeholders, they cannot involve them in planning, execution and performance evaluation. The evaluation must cover the analysis for predicting the future, the perception and estimation of results concerning stakeholders.

The EFQM 2020 model is the universally accepted model for European countries, and globally as well. The new model gives a good help for universities in their strategic management model. The next task is to educate university leaders, university managers and quality service managers on philosophies, approaches and methods of strategic management since the EFQM 2020 gives a very rich assembly

[1] A customer journey map tells the story of the customer's experience: from initial contact, through the process of engagement and into a long-term relationship.

[2] A consumer who becomes involved with designing or customizing products for their own needs.

of them in different criteria. In every EU country there are national EFQM offices where they can reach expert advice services.

III.2 ESG Part II and EFQM Model

The role of the Key stakeholders in the case of ***external evaluation procedures and methodology***. The main task of agencies is to identify the groups of universities, who can be treated as ones involving, managing and maintaining groups of stakeholders, to develop methodologies based on understanding and to evaluate differently by such ecosystem universities. Therefore, it is important to understand the different evaluation methodologies to help decision- making bodies.

The groups of Key stakeholders for developing procedural methodologies can be identified as:

1. **Customers**: different segments of universities, research customers and communities.

2. **People**: voluntary visiting expert bodies, professionals for evaluation for the sector, results decision-preparing group, public information and results-communicating administrative personnel.

3. **Business and governmental people**: institutional development plan guidance people, influencer groups of business model and strategic management approaches, different generations and standard or model expert communities of quality science, public policy evaluation experts.

4. **Society**: those groups who are symbolic and powerful parts of the ecosystem – state regulators (national Bologna-governance groups), regional governments, industrial innovation ecosystem actors, transnational or governmental or local academies, faith-based community associations maintaining universities, media actors.

5. **Partners and suppliers**: other evaluation communities as European Organization for Quality (EOQ) national organizations, EFQM or Common Assessment Framework (CAF) model experts, faith based accrediting agencies or corporate university experts.

So, every institution can be evaluated in its ecosystem, and how the quality management system reflects and supports the mission, strategic management planning and performance results.

The phases of procedure level (planning, execution and performance evaluation) needs detailed and well-designed preparation (the guidance should be focused on strategic management and strategic quality management, otherwise it could cause a sink of universities in micromanagement practices), training for the visiting group of evaluators on ecosystem and strategic management thinking, documenting the evaluation with facts, description of process of evaluation, advices for development

for strategic purpose – do not let them writing accreditation telenovels! To reach the goal of performance evaluations, the expert group should use procedures designed and fit for profile: research universities, mixed or universities of applied sciences, special profile focused universities.

III.3 ESG Part 3 and EFQM Model

The Key stakeholders in case of Agency's own organization were identified as:

1. **Key Customers**: universities, doctoral schools, professors and different governmental agencies (QUANGOS[3]).
2. **Governing bodies and business actors**: bodies whose decisions and regulatory activities can influence the accreditation services and agency's status. Among them are the parliamentary committees, National Chambers of Commerce, governmental innovation and academic founding and normative policy actors, people (administration, functional decision helping committee members, and decision-making body members, external bodies).
3. **People**: evaluating professionals who work in agencies, administrative and part-time expert people, voluntary experts who work in different visiting expert teams, expert-group voluntary professionals in education or research committees.
4. **Society**: media, national academies, professional interest groups, different influencer groups.
5. **Partners and suppliers**: HE governmental data base offices, Rector's Conference and other bodies and NGOs, Erasmus project teams, with governmental higher education functions or projects, research excellence evaluation experts.

The accreditation agencies can draw a good reputation with adopting a policy paper for identifying, planning, execution and performance evaluation of stakeholders for all the three parts of ESG 2015 and subsequent criteria.

The quality evaluation process needs professional strategic management, knowledge and skills from institutions, external visiting evaluation expert groups and agency professional and evaluating teams as well. The ESG 2015 does not speak about the model, it doesn't prescribe how the national accreditation governance regime is built up for complex stakeholder management, but it is expecting it must be done professionally. As the agencies administrative personnel must have professional evaluation knowledge, they need knowledge and skills to evaluate on the basis of professional strategic management approaches. The EFQM 2020 model is excellent from this point of view.

[3] Quasi-Autonomous Non-Governmental Organizations.

Postscript

The EFQM 2020 is about responsibility and ecosystem services concerning UN Sustainable Development Goals and UN Global Compact for Responsible Management. The contents aspect of the stakeholder management is to manage the whole ecosystem by university goals setting for these societal aims. Without responsible strategic management, its stakeholder and quality management these aims cannot be met.

References

ESG 2015 Standard and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. EURASHE, Belgium EQUIP project, available at: https://enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf

EFQM 2020 presented at Helsinki AWARD Forum and Conference, available at: https://mailchi.mp/7703bd3f60fd/qqru7x5leq

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 „trecerea 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 deplini 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. Categorii 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 *– Categorii 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).

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 calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi 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 calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi 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.

Agenția 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):

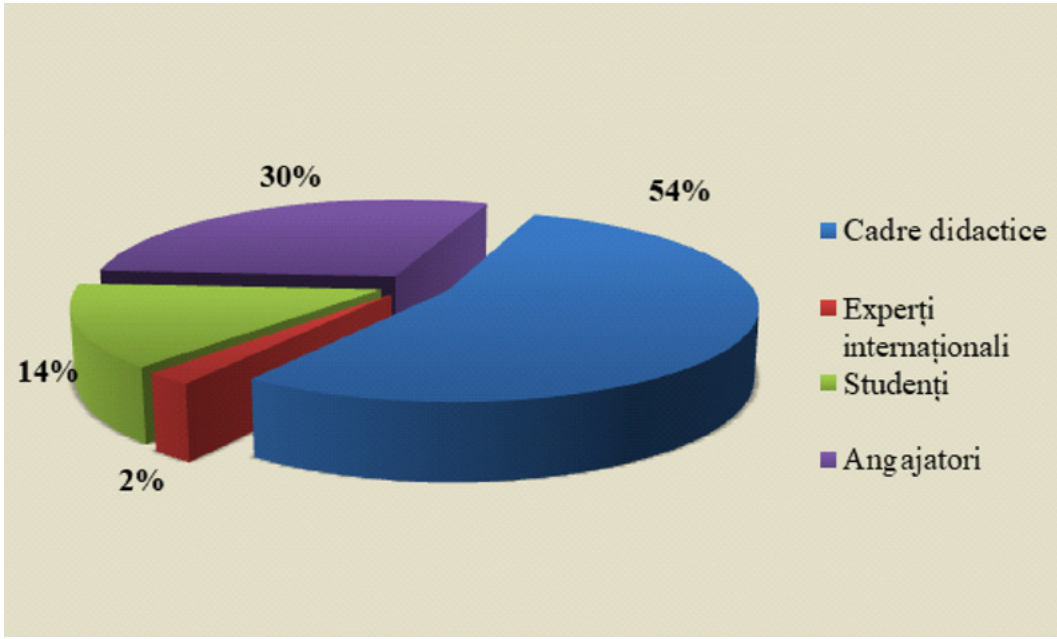

Figura 2 *– Categorii de experți implicați în activitățile de evaluare externă desfășurate de ANACEC*

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 calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi 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 calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi de formare continuă* (6), Consiliul de conducere al agenției, după luarea deciziei de inițiere a procedurii de evaluare externă a programului de studiu 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 experții 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 studențești, 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 priveşte funcţionarea şi activitatea ANACEC (schimbarea statutului agenţiei, reorganizarea Direcţiei de evaluare în învăţământul superior prin optimizarea acesteia, un număr mai mic de angajaţi în Direcţia respectivă - doar patru persoane, parcurgerea etapelor de evaluare a personalului de la funcţionari publici începători la evaluarea performanţelor profesionale ale funcţionarilor publici) etc.;
- Modificarea procedurii de evaluare externă (HG nr. 1270 din 26.12.2018 cu privire la modificarea *Metodologiei de evaluare externă a calităţii în vederea autorizării de funcţionare provizorie şi acreditării programelor de studii şi a instituţiilor de învăţământ profesional tehnic, superior şi de formare continuă* (6) care prevede evaluarea şcolilor doctorale (pe lângă evaluările programelor de studii şi a evaluărilor instituţionale), creşterea duratei vizitelor la instituţii de cel puţin trei zile, cu condiţia ca şi cei patru angajaţi ai Direcţiei să coordoneze, în paralel, activităţile a patru până la şase comisii de evaluare externe;
- Propunerile de îmbunătăţire a cadrului legal sunt luate în considerare parţial de către factorii de decizie;
- Lipsa datelor statistice exacte privind numărul total de programe de studii oferite de instituţiile de învăţământ superior existente în Republica Moldova (de exemplu, presupunem că numărul programelor de masterat oferite de instituţiile de învăţământ superior este mai mare, comparativ cu acela al programele de licenţă) şi imposibilitatea de a le evalua pe domenii de formare profesională creează dificultăţi în proiectarea procesului de evaluare externă a acestora;
- Motivarea şi împuternicirea reprezentanţilor instituţionali responsabili de asigurarea calităţii, a coordonatorilor de programe pentru a elabora rapoarte de autoevaluare corecte şi obiective, a prezenta documentaţia completă, în conformitate cu cerinţele legale;
- Selectarea periodică şi instruirea potenţialilor experţi evaluatori pentru a-i implica în misiuni de evaluare externă a calităţii pe o piaţă educaţională restricţionată;
- Comunicarea eficientă cu beneficiarii procesului de evaluare externă (reprezentanţi instituţionali, experţi evaluatori, mediu academic şi social);
- Monitorizarea continuă a măsurilor de îmbunătăţire a calităţii serviciilor educaţionale prestate de instituţiile de învăţământ superior;
- Monitorizarea experţilor studenţi, luând în considerare faptul că această categorie de părţi interesate are statutul respectiv pentru o perioadă relativ scurtă de timp;
- Lipsa asociaţiilor studenţeşti independente (fără afiliere politică / instituţională);
- Lipsa asociaţiilor 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 studiile 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 categoriile 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 instruiri 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

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

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

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

The "Study on Stakeholder Involvement in External Quality Assurance" Brings in New Challenges for Higher Education

Daniela-Cristina Ghițulică — ***Prof. dr. eng., University Politehnica of Bucharest***
Vicepresident, ARACIS
cghitulica@yahoo.com

Radu-Mircea Damian — ***Prof. dr. eng., Technical University of Civil Engineering Bucharest***
Director, International Relations, Projects and Cooperation, ARACIS
radu.damian@aracis.ro

Rezumat: *Studiul a fost elaborat și publicat în cadrul proiectului „Implicarea eficace a părților interesate*[1] *în activități externe de asigurare a calității" (ESQA), cu numărul 607068-EPP-1-2018-1-RO-EPPKA3_BOLOGNA, co-finanțat prin programul ERASMUS+ al Uniunii Europene. Consorțiul este condus de Ministerul Educației și Cercetării, ca autoritate națională, și include trei organizații Europene reprezentând agențiile de asigurare a calității (ENQA), universitățile (EURASHE) și studenții (ESU), precum și cinci agenții de asigurare a calității din România (ARACIS), Franța (HCERES), Bulgaria (NEAA), Danemarca (DAI) și Republica Moldova (ANACEC).*

În studiu se constată că participarea părților interesate în asigurarea externă a calității are multe elemente comune în toate țările participante, ca de exemplu reprezentarea studenților, cadrelor didactice și angajatorilor. Totodată, se constată că reprezentarea unor categorii largi de părți interesate, ca de exemplu autoritățile locale și societatea civilă, așa cum este și cazul României, este destul de limitată.

Studiul este rezultatul unei largi consultări efectuate de consorțiul proiectului, care se bazează pe informații recente primite de la un număr relevant de participanți reprezentând actorii implicați în asigurarea calității. În perioada următoare, implicarea părților interesate reprezentând angajatorii, autoritățile locale și societatea civilă în asigurarea externă a calității va trebui să devină o prioritate și în România, în scopul de a ridica nivelul de încredere în învățământul superior,

[1] În limba engleză: "stakeholders", în limba franceză: «parties prenantes».

al înţelegerii reciproce a problemelor, al transparenţei şi accesului la informaţie, pentru a face învăţământul superior mai incluziv şi mai bine adaptat la cerinţele societăţii.

„Ghidul pentru implicarea efectivă în asigurarea calităţii a părţilor interesate", elaborat şi publicat, de asemenea, în cadrul proiectului, va trebui să devină în viitorul apropiat un document de referinţă al agenţiilor de asigurare a calităţii pentru punerea în practică a acestor obiective.

Cuvinte cheie: *proiect ESQA, studiu, ghid, părţi interesate, asigurarea externă a calităţii*

Abstract: *The "Study on stakeholder involvement in external quality assurance" was drafted and published under the framework of the project "Effective Involvement of Stakeholders in External Quality Assurance Activities (ESQA)", project number 607068-EPP-1-2018-1-RO-EPPKA3_BOLOGNA, co-funded through ERASMUS+ Programme of the European Union. The consortium led by the Romanian Ministry of Education and Research as national authority, includes 3 European organizations representing quality assurance agencies – European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), universities – European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and students – European Students' Union (ESU) and 5 quality assurance agencies from Romania (ARACIS), France (HCERES), Bulgaria (NEAA), Denmark (DAI) and Republic of Moldova (ANACEC).*

The study shows that the participation of stakeholders in the external quality assurance has many common elements in all participating countries, such as representation of students, teachers and employers. Also, the study shows that the representation of a large categories of stakeholders, like local authorities and civil society, is quite limited, as it is also the case in Romania.

The document is the result of a large consultation activity performed by the project consortium, based on up-dated direct information collected from a relevant number of participants, namely actors in higher education involved in quality assurance. For Romania, in the next period, enhanced engagement of stakeholders representing employers, local authorities and civil society in external quality assurance activity should become a priority, aiming at increasing trust and mutual understanding, transparency and access to information, in order to make the QA system more comprehensive and responsive to societal needs.

The "Guide for effective stakeholders' involvement in QA" (4), also drafted and published in the framework of the ESQA project, should become, in the near future, a milestone document for the quality assurance agencies, in order to make this commitment effective.

Keywords: *ESQA project, study, guide, stakeholders, external quality assurance*

1. Introduction

In the Bucharest ministerial communiqué (2012), the ministers responsible for higher education affirmed: "*We commit to both maintaining the public responsibility for quality assurance and to actively involve a wide range of stakeholders in this development*" (1, p. 2). In the Paris Communiqué (2018) (2, p. 2), the ministers stated that "*Fulfilling our commitments depends on the concerted efforts of national policy-makers, public authorities, institutions, staff, students and other stakeholders as well as coordination at EHEA level*".

The Bologna thematic peer-learning group C on Quality Assurance members identified the theme "Role and engagement of stakeholders in internal and external quality assurance" as being one in which work still has to be done in the member countries.

The "Study on stakeholder involvement in external quality assurance" was drafted and published under the framework of the project "Effective Involvement of Stakeholders in External Quality Assurance Activities (ESQA)", project number 607068-EPP-1-2018-1-RO-EPPKA3_BOLOGNA, co-funded through ERASMUS+ Programme of the European Union. The consortium led by the Romanian Ministry of Education and Research as national authority, includes 3 European organizations representing quality assurance agencies – European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), universities – European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) and students –European Students' Union (ESU) and 5 quality assurance agencies from Romania (ARACIS), France (HCERES), Bulgaria (NEAA), Denmark (DAI) and Republic of Moldova (ANACEC).

As it is mentioned in the Methodology of the study, "The present study builds on six partially interlinked sources of information, namely 1) a survey sent to quality assurance agencies in the EHEA that are members or affiliates of ENQA; 2) an analysis of ENQA Agency Review reports; 3) interviews with quality assurance agency representatives; 4) outcomes of peer-learning activities by the ESQA partners; 5) a survey sent to National Unions of Students that are members of ESU and 6) interviews with EURASHE experts" (3, p. 9–13).

With the objective of mapping the current state of stakeholder involvement in external quality assurance activities in the EHEA, ENQA distributed a survey, developed by the ESQA consortium, to its members and affiliates. Most of the respondents represent national or regional comprehensive quality assurance agencies, while a few of them are from discipline specific agencies, working either nationally, regionally or at the pan-European level (3, p. 9).

The study covers in a logical order subjects as stakeholder categories and roles, objectives and benefits of stakeholder involvement, barriers for effective stakeholder

involvement, stakeholder involvement in external quality assurance activities, recruitment of stakeholders, training of stakeholders, independence vis-à-vis stakeholder involvement, communication with and towards stakeholders. Also, the analysis is performed against the ESG, with many examples from participating quality assurance agencies.

The results of the study are published (3). The study stood as starting point of the "Guide for effective stakeholders' involvement in QA", authored by independent experts Lucien Bollaert and Stefan Delplace, document which was recently published (4).

The aim of this QAR paper is to present the study but also to concentrate on a few topics, of immediate interest for Romania, in the perspective of an improved ARACIS methodology for external evaluation, for which work is in progress. These topics are related to engagement of representatives of civil society and employers in external quality assurance activities.

2. Stakeholders Categories

One first objective of the survey conducted in the framework of ESQA project was to define who are the "stakeholders", in fact the understanding of the project partners, as well as other EHEA countries quality assurance agencies, of this concept. For people with English as mother tongue, the term seems to be clear, but in many other languages it does not even exist. In such cases, translation is somewhat more complex and even it may require explanations. For instance, "stakeholders" translates in both French {«parties prenantes»} and Romanian {„părți interesate"}, as "interested sides/parties". This „ad-litteram" translation seems to be a somewhat weaker concept than "stakeholders" is in English, where it suggests that interest and participation are rooted together. Despite these differences, the result of the survey showed a high degree of compatibility between participants' understanding of the term. The survey showed wide common participation of the categories of stakeholders who already are or should engage in external as well as internal quality assurance activities in all quality assurance agencies participating in the survey. The categories of stakeholders involved in external QA processes and activities, were students, alumni, employers, teaching staff, other staff of HEIs, teachers' unions, students' unions, professional bodies, university associations, national HE authority, local authorities, civil society, other (specific for each respondent, in the case of Romania the Romanian Agency for Quality Assurance in Pre-university Education – ARACIP in drafting the national regulatory framework, in other cases research organisations, researchers etc.). The survey showed also that categories as students, students' unions, teaching staff, university associations, national HE authority are present in most activities related to

quality assurance at study programs, institution level, as well as in participating at drafting legal and regulatory provisions. However, as the survey included also questions on present engagement of the rest of other important categories of stakeholders, such as employers, alumni, professional bodies, local authorities, and civil society, the results were showing differences between participants, in approach as well in the actual engagement involvement of representatives of these categories in quality assurance activities in higher education.

The survey results indicate that "About two-thirds of the agencies involve national higher education authorities, whereas local authorities have a smaller role. Likewise, only one-fifth of the agencies involve civil society in their processes and activities" (3, p. 14). In Romania the survey identified participation of most categories of stakeholders in quality assurance at different levels but no general involvement in external quality assurance activities of local authorities and civil society. It is interesting to notice that in the Analysis of external review reports of ENQA Agency Reviews, totalling 44 quality assurance agencies from 28 countries, including agencies working at the European level (3, p.10), there are very few direct mentions which would indicate that involving representatives of civil society should be a priority for the agencies.

3. Why Involvement of Stakeholders?

The questions is a legitimate one for quality assurance and it may be reduced to two more pragmatic and complementary ones: what are the benefits for HE institutions and quality assurance agencies to make considerable efforts to make stakeholders interested, willing and available to engage in what seems not be their main concern and what would be the interest of external stakeholders to allocate their time and efforts to become engaged in higher education quality assurance activities?

The study gives detailed answers to the first question. Thus, the survey shows that "70% of the respondents consider making quality assurance system more comprehensive and responsive to societal needs as one of the key objectives" (3, p. 14–15). In the same survey, "60% of the respondents consider increasing trust and mutual understanding as a main aim for involvement of stakeholders in external quality assurance" (3, p. 15). Other answers, quite relevant but with less widespread level of agreement can be found in the study.

Here, a paradox may be easily identified: while majority of respondents refer to societal needs and relevance of quality assurance for the society, very few agencies involve representatives of civil society in their evaluation processes. This contradiction is not approached in the section of the study dealing with barriers in engaging stakeholders, which is quite however relevant and useful, evidencing several other common problems the partner QA agency face in their countries.

We consider participation of civil society representatives in quality assurance of higher education as an important objective for the agencies and for the HEIs, as a means to regain confidence in this period of intensive coverage in the media of cases of plagiarism and corruption. Accountability of HEIs, with participation of stakeholders, should also stimulate enrolment in higher education and public investment. We believe that the society would welcome such an initiative.

Regarding participation of employers, the study indicates that "The survey explored stakeholder involvement in institutional and programme assessments separately. Nearly all respondents' agencies perform programme assessments and almost as many carry out institutional evaluations" and also "that there are no big differences in the participation of different stakeholder groups between these two activities. Students, teaching staff and employers are respectively the most involved stakeholder groups in both types of assessments" (3, p. 17). However, although participation of employers seems to be as active as the one of students and teaching staff, in other sections of the study, especially in the one dedicated to barriers, important obstacles to their engagement are identified. The experience to involve students at all levels of activity of the agencies is very relevant in Romania but also in the other cases mentioned in the Study.

4. Barriers and Selection Methods

The study mentions, and also quotes previous findings, that "Student and employer engagements have been identified as areas that still need further work" (3, p.16). In the survey, 70% of the respondents consider that the main barrier for the effective involvement of students is the lack of sufficient knowledge or experience in QA, other options did not get many votes. As participation of students is an obligatory requirement of the ESG, the HEIs and agencies are approaching students' organisations and even individual students aiming to engage them in all quality assurance activities, both internal and external. In Romania, student federations are contributing to the permanent up-dating of the ARACIS National Register of Evaluators - Students, which is a challenging activity having in mind that all study domains should be represented, as well all three study cycles, experienced students graduate and therefore they cannot participate to evaluations any more.

In the case of employers, lack of sufficient knowledge or experience in higher education management or administration, lack of interest or motivation to be involved and lack of time and/or financial motivation were found to be the most important barriers, reported in the majority of empirical evidence reported for the study. For ARACIS, employers in the fields of engineering, health sciences and some other "vocational" study domains have been more interested to become

engaged in quality assurance activities, as panel members for awarding EUR-ACE Label in engineering and drafting specific standards for study programs and in the above-mentioned domains.

Whereas for students and teaching staff selection methods for those willing to engage in quality assurance seem to be easier to be identified and agreed upon, for employers and representatives of civil society the first problem is to identify those willing to engage and then to "select" those who would bring real added value to the process. As selection methods differ for the same stakeholder category for engagement as review experts and engagement in e.g. governing bodies, in Romania the first category has proven to be more difficult to approach and involve.

Also, training methods for stakeholders may be very different of types of training the agency organizes for teaching staff and students, which is another problem identified by the study.

5. Conclusion

The "Study on stakeholder involvement in external quality assurance" (3) is the result of a quite large consultation activity performed by the project consortium, based on up-dated direct information of a relevant number of participants representing actors in higher education involved in quality assurance. For Romania, in the next period engagement of stakeholders representing employers, local authorities and civil society in external quality assurance activity should be a priority, aiming at increasing trust and mutual understanding, transparency and access to information in order to make the QA system more comprehensive and responsive to societal needs.

The "Guide for effective stakeholders' involvement in QA" (4) should, as an important outcome of the project, become a milestone document, giving many possible answers on how to make this commitment effective. The Guide is to be considered seriously by quality assurance agencies and applied in their activity in the near future.

References

Bucharest Communiqué. 2012.
http://www.ehea.info/Upload/document/ministerial_declarations/Bucharest_Communique_2012_610673.pdf

Paris Communiqué. 2018.
http://www.ehea.info/Upload/document/ministerial_declarations/EHEAParis2018_Communique_final_952771.pdf

Homan Milja, Grodecki Jakub, Viliūnas Vaidotas. 2020. Study on stakeholder involvement in external quality assurance, Romanian Ministry of Education and Research. ESQA project. Bucharest. ISBN 978-973-0-32194-4. https://enqa.eu/indirme/papers-and-reports/associated-reports/Study-on-stakeholder-involvement-in-EQA_web_n.pdf

Bollaert Lucien, Delplace Stefan. 2020. Guide for effective stakeholders' involvement in quality assurance, Romanian Ministry of Education and Research. ESQA project. Bucharest. ISBN 978-973-0-33062-5. https://enqa.eu/indirme/papers-and-reports/associated-reports/GESIQA.pdf

AGENŢIA ROMÂNĂ DE ASIGURARE A CALITĂŢII ÎN ÎNVĂŢĂMÂNTUL SUPERIOR
THE ROMANIAN AGENCY FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION

Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior

Decembrie 2020

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 poştă electronică: secretariat@aracis.ro
Răspunderea pentru conținutul textelor publicate aparține autorilor.

The Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education

December 2020

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
The responsibility for the content of their contributions belongs to the authors.

ISSN 2066 – 9119
ISSN 2069 – 2188 (online)

Editor:
Agenția Română de Asigurare a Calității în Învățământul Superior
The Romanian Agency for Quality Assurance in Higher Education

www.aracis.ro