



**ESQA**  
Effective involvement of Stakeholders in  
External Quality Assurance Activities

## **ANALIZA NECESITĂȚILOR DE SCHIMBARE la nivelul Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare**



Cu suportul programului Erasmus+ al Uniunii Europene

Srijinul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru nicio utilizare care poate fi făcută a informațiilor conținute în aceasta.

Titlul proiectului: Effective Involvement of Stakeholders in External Quality Assurance Activities (ESQA);  
Numărul proiectului: 607068-EPP-1-2018-1-RO-EPPKA3-BOLOGNA; Agreement number: 2018-3821/014-001

## ANALIZA NECESITĂȚILOR DE SCHIMBARE

**la nivelul Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare, în baza Ghidului pentru includerea eficace a părților interesate în procesul de asigurare a calității**  
[https://esqa.ro/wp-content/uploads/2021/04/GESIQA\\_WEB.pdf](https://esqa.ro/wp-content/uploads/2021/04/GESIQA_WEB.pdf)

Această analiză privind nevoile de schimbare în ceea ce privește implicarea eficientă a părților interesate în activitățile de asigurare a calității a fost realizată de către Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare (ANACEC) în baza Ghidului pentru includerea eficace a părților interesate în procesul de asigurare a calității. (WP6), ținând cont de rezultatele activităților de evaluare colegială din cadrul WP2 și de realitățile cu care se confruntă agenția.

*Metodologia:* Pentru realizarea analizei a fost organizată o primă întâlnire sub forma unei mese rotunde, la care au participat conducerea Agenției (președinte, vicepreședinte și secretar general), personalul Direcției Evaluare în Învățământul Superior ( DEHE) și șeful Serviciului Relații cu Publicul și Cooperare Internațională, unde au fost convenite modelul de analiză și procesul de desfășurare a acesteia. În urma acestei întâlniri, rezultatele activităților de evaluare colegială și *Ghidul pentru includerea eficace a părților interesate în procesul de asigurare a calității*, activități desfășurate în cadrul proiectului ESQA, au fost partajate spre consultare prin e-mail între instituțiile de învățământ superior, experții implicați în evaluări externe efectuate de ANACEC, studenți și reprezentanți ai angajatorilor (134 persoane în total), și discutate mai detaliat la o a doua întâlnire între persoanele implicate în elaborarea acestei analize – cele menționate mai sus, incluzând și membri ai Consiliului de conducere și ai Comisiei de profil în Învățământul Superior al ANACEC (reprezentând, de asemenea, mediul academic, studenții și mediul de afaceri ca părți interesate direcți în activitățile externe de asigurare a calității). Proiectul acestei analize a fost apoi analizat de experții proiectului ESQA și a fost oferit feedback util. Toate propunerile au fost apoi colectate și incluse în modelul convenit.

*Rezultate principale:* Pe baza feedback-ului primit, angajații ANACEC au realizat o versiune finală a Analizei privind nevoile de schimbare, care a condus la elaborarea unui plan de acțiune privind implicarea eficientă a părților interesate în activitățile Agenției.

*Concluzii:* Elaborarea activităților planificate are ca scop consolidarea dialogului Agenției cu toate părțile interesate, asigurându-se astfel atât transparența informațiilor de interes public și a activităților ANACEC, cât și implementarea acelor schimbări care credem că vor contribui la îmbunătățirea continuă a calității.

În prezent, colaborarea cu părțile interesate se desfășoară printr-o varietate de activități: chestionare anuale, webinare (cel puțin 3 pe an), sesiuni de informare/formare în funcție de nevoile Direcției Evaluare în Învățământul Superior, cu unii beneficiari sunt organizate întâlniri lunare unde li se solicită nu doar opinia, ci și implicarea lor în actualizarea cadrului metodologic, instrumentelor de lucru în procesul de evaluare externă etc.

Totodată, pentru a ridica gradul de încredere al beneficiarilor în serviciile prestate, Agenția implică în prezent în evaluările externe ale programelor de master, experți și observatori internaționali (de la ARACIS, FINEEC, EKKA).

Rezultatele obținute în urma chestionărilor/sesiunilor de informare cu părțile interesate au contribuit la actualizarea Ghidurilor de evaluare externă pentru programele de licență/studii integrate și master, instrumentelor de lucru ale experților evaluatori (fișa vizitei și raportul de evaluare externă).

Instituțiile de învățământ au fost foarte interesate să participe la dezvoltarea/modernizarea și actualizarea metodologiilor de evaluare externă. Astfel, aproximativ 100 de beneficiari au participat la webinarul dedicat acestei teme.

Rezultatele chestionarelor sunt publicate în Rapoartele anuale de activitate ale ANACEC, care sunt publice pe site [www.anacec.md](http://www.anacec.md).

*Analiza necesităților de schimbare la nivelul Agenției Naționale pentru Asigurarea Calității în Educație și Cercetare, Ghidul pentru includerea eficace a părților interesate în procesul de asigurare a calității, precum și Planul de acțiuni pentru implicarea eficientă a părților interesate în Activitățile de asigurare a calității desfășurate de Agenția Națională de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare, care a fost elaborat ulterior în baza Analizei necesităților de schimbare sunt publicate spre consultare pe pagina web a Agenției - <https://www.anacec.md/en/projects>.*

Tema Nr.*	Schimbarea propusă	Motiv(e) pentru schimbare	Rezultatul (rezultatele) preconizat(e)	Durata estimată	Factori suplimentari de luat în considerare	Responsabil de aceste acțiuni
1.	Organizarea dialogului deschis cu părțile interesate** privind clarificarea conceptelor de asigurare a calității	<p>Astfel se construiește un angajament care este încorporat într-o cultură a calității ce se bazează pe încredere și înțelegere reciprocă.</p> <p>Sporirea nivelului de încredere în sistemul de învățământ național (superior)</p> <p>Adaptarea mai bună a sistemului de învățământ (superior) la cerințele societății.</p> <p>Această schimbare este necesară pentru informarea/ formarea părților interesate cu privire la conceptele de asigurare a calității</p> <p>Organizarea dialogului ar permite și identificarea nevoilor/ așteptărilor pentru fiecare dintre elementele care reprezintă părțile interesate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- studenții: ce interese au în vederea dezvoltării competențelor profesionale;</li> </ul>	<p>Părțile interesate cunosc ce este asigurarea calității (AC) și cultura calității în educație, cerințele și recomandările la nivel european și internațional, legislația națională în domeniu, standardele de calitate aplicate în domeniul învățământului superior. Participă activ la clarificarea și definirea conceptului de AC din perspectiva lor.</p> <p>Participarea activă la clarificarea și definirea conceptului de asigurare a calității din perspectiva lor.</p> <p>Pentru studenți, cadrele didactice, angajatori, societatea civilă etc. rezultatul ar fi familiarizarea cu conceptele de asigurare a calității, creșterea motivației de a participa/sau și implica în evaluările externe ale programelor de studii/ instituțiilor de învățământ superior.</p> <p>Urmare a familiarizării este și conștientizarea necesității de asigurare a calității, în special sub aspectul aplicării unor</p>	<p>Câte 2-3 sesiuni de informare pe an.</p> <p>Dialogul poate fi organizat sub formă de Masă rotundă (sau, eventual, webinar în cazul condițiilor de restricții). Poate fi organizat câte un eveniment pentru fiecare dintre părțile interesate (în cazul în care numărul de participanți ar fi mare), dar și pentru toate părțile interesate simultan, pentru a fi o interacțiune mai rapidă între aceștia.</p> <p>durata unei sesiuni ar trebui să se încadreze în limita a cca 1,5 ore.</p> <p>Planificarea schimbării – 4 săptămâni (elaborarea suportului metodologic, stabilirea obiectivelor, scopurilor și finalităților a procesului);</p> <p>Comunicarea schimbării celor afectați de aceasta – 1 săptămână (plasarea</p>	<p>Efecte benefice suplimentare ar putea fi: identificarea unor persoane din diversele categorii de părți interesate, care, ulterior, ar fi recrutați în calitate de experți pentru misiunile de evaluare; stabilirea unor parteneriate pentru anumite activități desfășurate de către Agenție (inclusiv diseminare).</p> <p>Influență asupra organizării modului de lucru a angajaților Agenției.</p>	Conducerea Agenției / Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEÎS)

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- angajatori: ce competențe deja dezvoltate trebuie să posede tinerii specialiști, astfel încât să desfășoare activități în domeniul de formare profesională în funcție de nevoile/ solicitările pieței muncii;</li> <li>- cadre didactice și managementul ÎS: ce programe de studii să dezvolte și cum să organizeze procesul didactic, astfel încât să fie asigurată dezvoltarea respectivelor competențe.</li> </ul> <p>Creșterea responsabilității reprezentanților instituțiilor de învățământ în domeniul de asigurare a calității. Înțelegerea de către aceștia de ce asigurare a calității în educație este obiectivul principal în strategiile de dezvoltare în domeniu .</p>	<p>măsuri ante-factum, ceea ce generează o eficiență mult mărită în raport cu măsurile post-factum (corective).</p> <p>Implicarea activă a părților interesate în procesul de elaborare a cadrului metodologic de evaluare externă a calității.</p>	<p>anunțului pe pagina web a ANACEC, pagina de Facebook privind organizarea evenimentelor cu privire la dezvoltarea dialogului deschis cu părțile interesate);</p> <p>Perioadele de tranziție - 4 săptămâni.</p>		
2.	Implicarea sistematică a părților interesate în (re)proiectarea sistemului de asigurare a calității	<p>Acest lucru poate duce la mai multă deschidere, transparență și implicarea efectivă a părților interesate, bazată pe coproprietate.</p> <p>Toate părțile interesate au</p>	<p>Întâlniri, consultații, grupuri de lucru, dialoguri tematice etc. planificate din timp.</p> <p>Opiniile și așteptările părților interesate sunt luate în considerare la (re)proiectarea sistemului de AC, conceperea</p>	<p>La necesitate.</p> <p>La solicitarea DEIS.</p> <p>În general se va pune accent pe implicare permanentă,</p>	<p>Va crește vizibilitatea Agenției.</p> <p>Cooperare mai intensă între echipa Agenției și părțile interesate.</p>	<p>Ministerul Educației, Culturii și Cercetării (MECC) / Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEIS)/ Comisiile de profil</p>

		<p>astfel oportunitatea de a contribui într-o măsură sau alta la (re)proiectarea sistemului de asigurare a calității.</p> <p>Prin implicare sistematică se asigură faptul, că părțile interesate vor cunoaște mult mai bine domeniul, ar putea propune soluții pentru rezolvarea unor probleme, dar și ar face schimb de bune practici.</p> <p>Actualizarea și perfecționarea continuă a sistemului de asigurare a calității;</p> <p>Prezentarea în sistemul de asigurare a calității opiniilor părților interesate, care se modifică în dependență de categorii a părților interesate (cadre manageriale, cadre didactice, studenți, absolvenți, angajatori etc.).</p>	<p>și/sau îmbunătățirea acestuia.</p> <p>Părțile interesate manifestă un interes crescut față de AC în învățământul superior (ÎS), rolul și valoarea adăugată a implicării acestora fiind conștientizată și recunoscută.</p> <p>Implicarea activă a tuturor părților interesate.</p> <p>Asigurarea transparenței.</p> <p>Credibilitatea procesului de (re)proiectarea sistemului de asigurare a calității.</p> <p>(Re)proiectarea sistemului de asigurare a calității ar fi rezultatul unei lucrări cu o diversitate de categorii de părți implicate, astfel fiind exprimate mai multe puncte de vedere. Aceasta, pe lângă o eficiență sporită a sistemului de asigurare a calității, va genera și o credibilitate mai mare.</p> <p>Reflectarea în sistemul de asigurare a calității a opiniilor deferitor categorii a părților interesate;</p> <p>Implementarea eficientă în</p>	<p>dar participarea de facto se va realiza în funcție de necesitățile și domeniile de asigurare a calității ale Agenției.</p> <p>Planificarea schimbării – 4 săptămâni.</p> <p>Comunicarea schimbării celor afectați de aceasta – 2 săptămâni.</p> <p>Perioadele de tranziție - 8 săptămâni.</p>	<p>Modificarea procedurii de evaluare externă.</p> <p>Modificarea continuă a procedurii de evaluare externă în funcție de schimbările din sistemul național de învățământ și tendințele actuale de pe piața națională a muncii.</p>	
--	--	---	---	--	---	--

			practică a procedurilor din sistemul de asigurare a calității.			
3.	Crearea unui nivel de transparență mai mare și mai explicit în ceea ce privește obiectivele diferite ale implicării diverselor categorii de părți interesate	<p>Eficiența implicării diferitor categorii de părți interesate va spori.</p> <p>Vor fi identificate modalități de abordare a acestor categorii diferite.</p> <p>Crearea unei comunități a părților interesate din domeniul AC în ÎS.</p> <p>Asigurarea unui proces de evaluare externă obiectiv/ corect și transparent.</p> <p>Crearea/ fortificarea parteneriatului dintre instituții și Agenție în scopul realizării obiectivelor comune. Aceste obiective ar putea fi grupate în funcție de categoria părților interesate.</p> <p>Specificarea obiectivelor pentru fiecare categorie a părților interesate.</p> <p>Formarea unei comunități din diferite categorii de părți interesate.</p> <p>Dezvoltarea relațiilor de</p>	<p>Diferite categorii de părți interesate implicate în activități interne și externe de asigurare a calității realizate de agenție.</p> <p>Obiective specifice de implicare a părților interesate la diferite nivele, cu scopuri diferite și la etape diferite identificate.</p> <p>Implicarea activă a tuturor părților interesate relevante în activitățile de evaluare externă.</p> <p>Perceperea Agenției în calitate de partener în promovarea calității.</p> <p>Unificarea transparentă a diferitelor punctelor de vedere și concepțiilor în domeniul de asigurare a calității;</p> <p>Implicarea societății civile și comunității economice în dezvoltarea sistemului de asigurare internă și externă a calității în educație</p> <p>Implicarea activă a absolvenților și a studenților instituțiilor de învățământ superior în procesul intern de asigurare a calității, prin</p>	<p>Acțiuni continue pe durata întregului proces de asigurare a calității.</p> <p>Perioada de timp poate fi dependentă și de obiectivele prestabilite, eventual, pentru diferite categorii de părți interesate.</p> <p>Planificarea schimbării – 2 săptămâni (identificarea activităților specifice pentru fiecare categorie de părți interesate).</p> <p>Comunicarea schimbării celor afectați de aceasta – în mod permanent.</p> <p>Perioadele de tranziție – în mod permanent.</p>	<p>Imaginea realistă cu privire la misiunea și obiectivele Agenției în general.</p> <p>Creșterea autorității și prestigiului Agenției la nivel național și internațional.</p> <p>Nivelul scăzut de interes pentru dezvoltarea adevăratei culturi a calității în educație, în rândul absolvenților de școală și al elevilor.</p> <p>Nivel scăzut de promovare a agenției în rândul societății civile și al mediului de afaceri.</p> <p>Nivel scăzut de promovare a activității Agenției de către Ministerul Educației, Culturii și Cercetării.</p>	<p>Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEÎS)/ Serviciul Relații cu Publicul și Cooperare Internațională</p>

		<p>colaborare eficientă în mediul părților interesate (studenți/absolvenți-cadre didactice/maneriale-reprezentanții mediului de afaceri - Agenție).</p> <p>Necesitatea ridicării gradului de popularitate al Agenției în rândul studenților, comunității civile și reprezentanților mediului de afaceri pentru a schimba atitudinea față de obiectivul principal de obținere a unei diplome de studii superioare.</p>	<p>dezvoltarea gradului de conștientizare și responsabilitate față de nivelul de competențe și cunoștințe dobândite în cadrul unui program de studii.</p>			
4.	<p>Aplicarea unor metode diverse de recrutare / selectare a părților interesate</p>	<p>Vor fi oferite / create oportunități mai bune, diverse de recrutare / selectare a părților interesate pentru diferite categorii de părți interesate, precum și activități de AC diferite.</p> <p>Oferirea posibilității tuturor părților interesate de a participa la recrutare/ selectare, de a corespunde cerințelor înaintate de Agenție.</p> <p>Diversitatea metodelor asigură atragerea unui număr mai mare, dar și eterogenitatea părților interesate.</p> <p>Prevenirea implicării în dialogul</p>	<p>Diverse categorii de părți interesate delegate de către organizațiile reprezentative.</p> <p>Vor fi organizate ședințe / seminare / webinare de informare cu aceste organizații pentru a clarifica rolul și așteptările față de viitorii reprezentanți.</p> <p>Părți interesate implicate în procese de elaborare (ex. proceduri de asigurare a calității).</p> <p>Grupuri separate de părți interesate create pe domeniul AC.</p> <p>Abordare directă, personalizată pentru fiecare categorie de</p>	<p>Implementarea poate fi și imediată prin atragerea și implicarea unor asociații per categorii de părți implicate.</p> <p>Planificarea schimbării – 2 săptămâni (elaborarea metodelor diverse de recrutare / selectare a părților interesate).</p> <p>Comunicarea schimbării celor afectați de aceasta – 2 săptămâni (anunțarea părților interesate, webinare, mese rotunde etc.).</p> <p>Perioadele de tranziție – în</p>	<p>Creșterea atractivității Agenției pentru potențiali experți, inclusiv pentru unele domenii deficitare (angajatori, studenți).</p> <p>Modificarea modului de finanțare a procesului de evaluare externă.</p> <p>Îmbunătățirea procedurii de evaluare externă a calității prin implicarea în cadrul acestuia a reprezentanților diferitelor categorii de părți interesate.</p>	<p>Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEİS)</p>



		<p>deschis cu părțile interesate unor persoane cointeresate în rezultatul procesului de evaluare externă.</p> <p>Implicarea în procesul de evaluare externă a experților din deferite domenii și structuri organizaționale (studenți, reprezentanții mediului academic și mediului de afaceri).</p> <p>Prevenirea dominării în dialogul cu părțile interesate a reprezentanților mediului academic.</p> <p>Atragerea în dialogul deschis privind clarificarea conceptelor de asigurare a calității a absolvenților și reprezentanților mediului de afaceri.</p>	<p>părți interesate stabilită și aplicată (ex. vizita la companie și discuții directe cu reprezentanții mediului de afaceri / angajatori).</p> <p>Participarea la recrutare a reprezentanților din toate categoriile de părți interesate.</p> <p>Motivarea părților interesate.</p> <p>Îmbogățirea Registrului de experți.</p> <p>Asigurarea implicării persoanelor independente în dialogul deschis cu părțile interesate;</p> <p>Asigurarea abordării diferite a concepției de asigurare a calității în educație.</p> <p>Prezentarea în procesul de modificare și procedura de evaluare externă a poziției, așteptărilor și atitudinilor reprezentanților studenților, ai mediului de afaceri și ai societății civile.</p>	<p>mod permanent.</p>	<p>Registrul experților evaluatori ANACEC, completat cu experți competenți, bine pregătiți în domeniul asigurării calității, din diferite domenii.</p>	
5.	<p>Organizarea unui transfer de cunoștințe cu privire la învățământul superior și asigurarea calității (internă și</p>	<p>Angajamentul părților interesate în guvernanta și activitatea agenției de asigurare a calității va spori.</p>	<p>Seminare pe diverse subiecte, sesiuni practice, instruirii online, jocuri de rol, studii de caz, sesiuni online, simulări transfer de cunoștințe organizate pentru</p>	<p>Formări de scurtă durată.</p> <p>Organizarea unui curs de 90</p>	<p>Volumul mare de muncă în cadrul Agenției și numărul incomplet de personal, care sunt factori</p>	<p>Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEIS)</p>

	externă)	<p>Consolidarea cunoștințelor cu privire la învățământul superior și asigurarea calității.</p> <p>Dezvoltarea cunoștințelor cu privire la învățământul superior și asigurarea calității (interne și externe) în mediul reprezentanților studenților și angajatorilor, experților din domeniu.</p> <p>Formarea, dezvoltarea și perfecționarea cunoștințelor și competențelor la experți evaluatori necesare pentru realizarea eficientă a procesului de evaluare externă.</p> <p>Necesitatea transmiterii cunoștințelor în domeniul asigurării interne și externe a calității în învățământul superior tuturor categoriilor de părți interesate implicate în procesul de evaluare externă.</p>	<p>toate categoriile de părți interesate implicate la diferite nivele de activitate ale agenției.</p> <p>Politică de instruire regulată și transfer de cunoștințe elaborată.</p> <p>Instruiri adaptate la subiecte specifice, ajustate pentru atingerea anumitor scopuri.</p> <p>Oferirea feedback-ului.</p> <p>Evaluarea abilităților și competențelor obținute, inclusiv digitale.</p> <p>Implicarea activă a tuturor părților interesate relevante în activitățile de evaluare externă.</p> <p>Oportunitatea de înscriere în Registrul experților evaluatori</p> <p>Completarea Registrului evaluatori a ANACEC cu experți evaluatori competenți și competitivi.</p>	<p>ore.</p> <p>Webinare tematice.</p> <p>Planificarea schimbării – 2 săptămâni (elaborarea suportului metodologic pentru organizarea efectivă a procesului de instruire a reprezentanților părților interesate).</p> <p>Comunicarea schimbării celor afectați de aceasta – 3 săptămâni (anunțarea părților interesate).</p> <p>Perioadele de tranziție – în mod permanent.</p>	<p>negativi în procesul de organizare și desfășurare a activităților de formare pentru părțile implicate în activitățile de asigurare a calității.</p>	
6.	Tratarea în mod egal a opiniilor tuturor membrilor comisiei de evaluare atât în procesul de evaluare externă, cât și în luarea deciziilor, indiferent de rolurile și sarcinile diferite ale	<p>Valoarea adăugată pentru procesul de evaluare externă, dar și pentru programul de studii evaluat va fi conștientizată.</p> <p>Asigurarea unui proces de evaluare externă obiectiv/</p>	<p>Membrii comisiilor de evaluare externă sunt implicați în mod egal (ex. volum de lucru, responsabilități etc.) și au drepturi egale în procesul de evaluare externă și de luare a deciziilor.</p>	<p>Permanent în procesul de evaluare externă.</p> <p>Pentru implementarea acestei prevederi nu este necesar de afectat un</p>	<p>Impact favorabil asupra climatului general, a atmosferei de încredere reciprocă și participare activă în</p>	<p>Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEÎS)/ Consiliul de conducere și Comisiile de profil în învățământul superior ale</p>

	<p>părților interesate implicate</p>	<p>corect și transparent.</p> <p>Asigurarea luării unor decizii prin consens.</p> <p>Asigurarea realizării corecte și obiective a procesului de evaluare externă;</p> <p>Evitarea promovării intereselor a unor părți interesate;</p> <p>Asigurarea transparenței, obiectivității și corectitudinii a deciziilor luate în rezultatul de evaluare externă.</p> <p>Creșterea rolului reprezentanților studenților (membrii Comisiei de evaluare externă și studenții intervievați) în procesul de evaluare externă.</p>	<p>Participarea activă a tuturor participanților la procesul decizional, ceea ce dezvoltă sentimentul de apartenență la grup.</p> <p>Realizarea calitativă a procesului de evaluare externă;</p> <p>Creșterea responsabilității individuale a expertului evaluator.</p> <p>Minimizarea șanselor de a lua decizii greșite ca urmare a procedurii de evaluare externă, prin creșterea responsabilității individuale a fiecărui expert în parte.</p> <p>Creșterea calității formei și conținutului Fișelor vizitelor și Rapoartelor de evaluare externă întocmite de membrii Comisiei de evaluare externă.</p> <p>Implicarea activă și productivă a tuturor membrilor Comisiei de evaluare externă în activitățile organizate în cadrul vizitei de evaluare externă (interviuri, expertiza spațiilor educaționale și de cercetare, baze tehnico-materiale etc.).</p>	<p>anumit interval de timp, dat fiind faptul că acesta este deja un proces demarat.</p> <p>Este însă, posibil, nevoie de timp că să conștientizeze, fiecare dintre cei implicați, realitatea acestei prevederi.</p> <p>Planificarea schimbării, comunicarea schimbării celor afectați de aceasta, perioadele de tranziție – în mod permanent.</p>	<p>procesele inițiate.</p> <p>Scăderea adecvată nivelului de responsabilitate a coordonatorului evaluării.</p> <p>Niveluri diferite de pregătire a evaluatorilor în domeniul educației și asigurării calității (reprezentanții studenților și angajatorilor sunt mai puțin pregătiți decât reprezentanții mediului academic).</p>	<p>ANACEC</p>
--	--------------------------------------	---	---	---	---	---------------

7.	<p>Identificarea și implicarea tuturor părților interesate relevante în activitățile de asigurare internă și externă a calității ale agenției</p>	<p>Părți interesate vor fi implicate activ în asigurarea internă și externă a calității, precum și îmbunătățirea continuă a calității activităților agenției.</p> <p>Asigurarea participării permanente a părților interesate relevante în activitățile de asigurare internă și externă a calității ale agenției</p> <p>Asigurarea continuității dintre procesele de evaluare internă și externă, respectiv a participării părților interesate pe parcursul întregului proces de asigurare a calității.</p> <p>Influența asupra politicilor și strategiilor naționale în domeniul educației prin evaluarea programelor de studii de către reprezentanții a categoriilor diferite de părți interesate.</p> <p>Posibilitatea implicării părților interesate în elaborarea studiilor tematice pe domenii generale de studii cu scopul identificării părților forte și slabe a programelor de studii din deferite domenii.</p>	<p>Sedințe regulate cu reprezentanții tuturor părților interesate.</p> <p>Comunitate a părților interesate în domeniu AC creată.</p> <p>Serviciu de asistență / “Linie verde” pe întrebări privind calitatea în educație și activități aferente - serviciu online creat.</p> <p>Diferite categorii de părți interesate invitate și implicate (cu titlu de participanți și autori) în analize tematice pe diverse teme.</p> <p>Implicarea activă a tuturor părților interesate relevante în activitățile de asigurare internă și externă a calității ale agenției.</p> <p>Specificarea și atragerea în asigurarea calității a părților interesate în funcție de domeniu avut în vedere. În acest mod se va evidenția relevanța implicării anumitor categorii de actori interesați.</p> <p>Încrederea reprezentanților tuturor categorii de părți interesate în calitatea serviciilor educaționale prestate în cadrul</p>	<p>În mod permanent în procesul de evaluare externă.</p> <p>Webinare înainte de fiecare sesiune de recepționare a dosarelor de evaluare externă.</p> <p>Planificarea schimbării, comunicarea schimbării celor afectați de aceasta, perioadele de tranziție – în mod permanent.</p>	<p>Imaginea ANACEC.</p> <p>Rezultatele evaluărilor externe</p> <p>Competitivitatea Agenției în domeniul acordării serviciilor de evaluare externă.</p> <p>Nivelul mediu de popularitate al Agenției în rândul reprezentanților studenților, ai mediului de afaceri și ai societății civile.</p>	<p>Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEÎS)/ Serviciul Relații cu Publicul și Cooperare Internațională</p>
----	---	--	---	--	---	---

		<p>Organizarea structurilor, politicii și sistemului intern de asigurare a calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior în conformitate cu cerințele stabilite de ANACEC.</p> <p>Modificarea/îmbunătățirea procedurii de evaluare externă și a activității ANACEC în funcție de solicitările primite de la diferite categorii de părți interesate.</p>	<p>unei programe de studii / instituții de învățământ.</p> <p>Asigurarea analizei cantitative și calitative a activității Agenției în domeniul asigurării calității.</p> <p>Îmbunătățirea esențială a bazei normativ-legislative în domeniul educației naționale și în domeniul asigurării calității în educație.</p> <p>Baza normativ-legislativă în domeniul asigurării calității îmbunătățită și adaptată la nevoile pieței muncii și ale societății civile.</p>			
8.	Sporirea independenței sistemului de asigurare a calității, guvernancei și activităților agenției prin implicarea părților interesate	<p>Implicarea părților interesate în guvernancea și activitățile de asigurare internă și externă a calității ale agenției va spori independența acesteia la nivel organizațional, operațional și de luare a deciziilor.</p> <p>Un grad de independență mai mare, ar permite facilitarea actualizării cadrului normativ funcție de schimbările ce intervin în domeniu.</p> <p>Sporirea independenței Agenției față de MECC, Guvernul RM.</p> <p>Posibilitatea elaborării</p>	<p>Părțile interesate acționează în limita capacității lor personale atunci când sunt implicate formal și structural în luarea deciziilor și alte activități de AC ale agenției.</p> <p>Actori internaționali implicați (temporar) la nivel consultativ.</p> <p>Reprezentarea tuturor categoriilor de părți interesate în comisiile de evaluare externă, precum și în organele de decizie, guvernancea și consiliile consultative ale agenției este asigurată.</p> <p>Fluidizarea activității și deciziilor</p>	<p>Este o activitate devansată și extinsă pentru o perioadă de timp mai îndelungată, fapt datorat specificului statutului Agenției.</p> <p>Planificarea schimbării, comunicarea schimbării celor afectați de aceasta, perioadele de tranziție – în mod permanent.</p>	<p>Reducerea dependenței de unele decizii care au ca bază politicul.</p> <p>Sporirea independenței financiare și organizatorice a Agenției față de MECC, Guvernul RM.</p>	MECR / Conducerea Agenției / Consiliul de conducere și Comisiile de profil în învățământul superior ale ANACEC / Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEIS)

		<p>Metodologiei de evaluare externă în independență de aspectele politicilor naționale în domeniul educației.</p> <p>Transferul și valorificarea bunelor practici din cadrul agențiilor europene.</p>	<p>luate la nivel de Agenție, implementarea mai rapidă a eventualelor stipulări din actele normativ-reglatorii cu referire la domeniu.</p> <p>Elaborarea actelor metodologice care reiasă din experiență acumulată de deferite categorii de părți interesate în procesul de evaluare externă.</p> <p>Părțile interesate implicate activ în procesul de elaborare și aprobare a bazei normative în domeniul asigurării calității.</p> <p>Independența de facto și de drept a agenției recunoscută de Guvern și părțile interesate.</p> <p>Implicarea în procesul de evaluare externă a experților-evaluatori din Agențiile din străinătate ale Republicii Moldova (europene).</p> <p>Realizarea instruirii privind particularitățile procesului de evaluare în Republica Moldova (pentru experți din străinătate).</p>	<p>Implementarea acestui proces a fost deja demarată de ANACEC, prin atragerea de experți (ARACIS, FINEEC, EKKA) și participarea lor activă în calitate de membri ai comisiilor de evaluare externă.</p>	<p>Disponibilitatea și atractivitatea participării, pentru experții externi, la misiunile de evaluare ANACEC. Acestea sunt determinate de cadrul normativ al Republicii Moldova pe care trebuie să-l cunoască.</p>	
9.	Asigurarea comunicării și a unui nivel înalt de transparență cu toate categoriile de părți interesate	Comunicarea cu și transparența față de toate părțile interesate va crea un impact pozitiv asupra implicării acestora, va spori încrederea reciprocă și	Comunicarea cu și transparența față de toate părțile interesate inclusă ca domenii specifice în asigurarea internă a calității agenție.	In mod permanent în procesul de evaluare externă.	Comunicarea transparentă va crea condiții pentru o colaborare mai intensă	Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEÎS) / Serviciul Relații cu Publicul și

	<p>înțelegerea, va fi creat un model de implicare eficientă a părților interesate.</p> <p>Un sistem de asigurare a calității eficient.</p> <p>Comunicarea ar permite eficientizarea feedback-ului în urma atât a misiunilor de evaluare, cât și pe celelalte domenii de activitate ale Agenției.</p> <p>Astfel de efecte se resimt, în special, în cazul comunicării bidirecționate.</p> <p>Informarea tuturor categoriilor de părți interesate privind conceptul și sistemul de asigurare a calității.</p> <p>Sporirea nivelului implicării reprezentanților părților interesate în procesul de elaborare a actelor în domeniul de asigurare a responsabilității.</p> <p>Publicarea Rapoartelor de evaluare externă a programelor de studii pe pagina web a Agenției cu scopul informării transparente a tuturor părților interesate (în primul rând</p>	<p>Limbaaj clar și accesibil nu doar celor din domeniul AC, ci și ne-specialiștilor utilizat.</p> <p>Canale de comunicare ajustate la particularitățile diferitor categorii de părți interesate.</p> <p>Experiența și așteptările părților interesate față de activitățile agenției comunicate și împărtășite de acestea de exemplu prin intermediul buletinelor informative.</p> <p>Feedback privind efectele implicării părților interesate oferit.</p> <p>Întâlniri, cel puțin anuale, cu autoritățile locale și naționale (inclusiv parlamentari, alți reprezentanți ai politicului) organizate.</p> <p>Limbaaj comun privind aspectele legate de calitate și asigurarea calității în educație (fără utilizarea jargonului sau a limbajului tehnic).</p> <p>Activități și medii de diseminare a proceselor și rezultatelor activităților de evaluare externă, rezumate, rapoarte anuale, studii tematice organizate.</p>	<p>Dat fiind faptul, că o astfel de comunicare este deja inițiată, considerăm că timpul de asigurare a transparenței este unul minim. Ceea ce ar avea, totuși, nevoie de un interval de timp, este gradul de transparență, nivelul căruia în unele cazuri este mai dificil de a asigura în virtutea existenței a unei anumite rezistențe la schimbare (uneori determinată de o încredere redusă)</p>	<p>cu instituțiile de învățământ.</p> <p>Sporirea nivelului de importanță a Serviciului relații cu publicul și Cooperare Internațională.</p> <p>Dominanța metodelor clasice oficiale de informare a participanților și a societății cu privire la desfășurarea și rezultatul procesului de evaluare externă (site-ul agenției, pagina de Facebook) și lipsa metodelor interactive de informare a părților interesate (absolvenții școlii, studenții, reprezentanții întreprinderilor nu sunt adesea interesați de activitatea agenției).</p>	<p>Cooperare Internațională</p>
--	---	--	--	--	---------------------------------

		<p>studentilor și angajatorilor).</p> <p>Informarea deschisă și veridică a societății, în sensul larg al cuvântului, cu privire la calitatea serviciilor educaționale oferite în cadrul unui program de studii / instituție de învățământ.</p>	<p>Încredere, susținere și implicare din partea tuturor categoriilor de părți interesate.</p> <p>Va permite asigurarea transparenței pe durata întregului proces, astfel putând fi identificate, eventuale lacune în timp util.</p> <p>Cadrul normativ în domeniul de asigurare a calității în educație, studii tematice pe domenii se elaborează cu participare activă a reprezentanților părților interesate. Părțile interesate (studenți, absolvenți, cadre didactice / manageriale, reprezentanții mediului de afaceri) care a fost implicate în procesul de elaborare a cadrului normativ în domeniul de asigurare a calității sunt capabile se aplică în practică procedura de evaluare externă în mod corect și efectiv.</p> <p>Toate categoriile de părți interesate primesc informații veridice actualizate, prin sursele clasice de informare cu privire la rezultatele evaluărilor externe a programelor de studii / instituțiilor de învățământ.</p> <p>Diversificarea metodelor și</p>			
--	--	--	--	--	--	--



			mijloacelor de transmitere a informațiilor despre activitatea Agenției (crearea canalului Youtube, a paginii Instagram, participarea reprezentanților Agenției la emisiuni radio și TV etc.)			
10.	Integrarea domeniului de implicare eficientă a părților interesate în politica strategică a agenției, dar și alte politici ce țin de asigurarea internă a calității	<p>Acest lucru va avea un impact calitativ asupra încrederii reciproce, va spori legitimitatea și nivelul de competență al agenției în ceea ce privește asigurarea internă și externă a calității.</p> <p>Demonstrarea încrederii corespunzătoare în faptul că o entitate satisface cerințele referitoare la calitate.</p> <p>Participarea părților interesate la elaborarea și promovarea obiectivelor strategice ale Agenției.</p> <p>Elaborarea și implementarea strategiei de implicare a părților interesate legate cu strategia Agenției și politicile naționale în educației.</p> <p>Identificarea exactă a rolului reprezentanților părților interesate în procesul de dezvoltare a politicilor de</p>	<p>Strategia privind implicarea părților interesate elaborată și implementată, cu specificarea clară a rolului și așteptărilor față de fiecare categorie de părți interesate în dezvoltarea unui sistem calitativ de AC în ÎS.</p> <p>Reprezentanți ai părților interesate invitate în calitate de participanți, vorbitori în cadrul evenimentelor de transfer de cunoștințe (ex. seminare, webinare, conferințe, forumuri etc.), dar și evenimente informale (ex. teambuilding) organizate de agenție.</p> <p>Asigurarea premiselor pentru alinierea învățământului din RM la rigorile învățământului european. Astfel se asigură similitudine între specialiștii formați în țară și cei formați dincolo de granițele acesteia.</p> <p>Dezvoltarea relațiilor de cooperare în domeniul de asigurare a calității între</p>	<p>Este proces care se află în stare incipientă și necesită susținere și prin ajustarea cadrului legal. Din acest considerent, probabil este un subiect de viitor.</p> <p>Planificarea schimbării – 4 săptămâni (elaborarea și implementarea strategiei de implicare a părților interesate), comunicarea schimbării celor afectați de aceasta – 2 săptămâni (anunțarea părților interesate, organizarea webinarilor, meselor rotunde etc.).</p> <p>Perioadele de tranziție – în mod permanent.</p>	<p>Beneficiile sunt determinate de crearea unui „spirit de corp” în cazul căruia Agenția și părțile implicate formează un tot întreg.</p> <p>Corectarea strategiilor și obiectivelor Agenției</p> <p>Nivelul ridicat de influență a sistemului politic și a situației din țară asupra conținutului și obiectivelor actelor normative atât în domeniul educației, cât și al asigurării calității în educație (modificare extrem de frecventă a componenței Guvernului, inclusiv a Ministrului Educației, Culturii și Cercetării ceea ce duce la schimbarea permanentă a</p>	<p>Conducerea Agenției /</p> <p>Consiliul de conducere și Comisiile de profil în învățământul superior ale ANACEC / Direcția Evaluare în Învățământul Superior (DEÎS)</p>

		<p>asigurare a calității.</p> <p>Atitudinea respectuoasă și înțelegerea importanței a fiecărei categorii de părți interesate în dezvoltarea domeniului de asigurare a calității și învățământului superior.</p> <p>Reflectarea în strategia politică a ANACEC și în actele normative în domeniul asigurării calității în educație a poziției diferitelor categorii de părți interesate.</p> <p>Elaborarea și coordonarea de către Agenție a actelor de bază în domeniul asigurării calității.</p>	<p>deferite categorii de părți interesate (studenți-cadre didactice / manageriale-angajatori) și înțelegerea scopului evaluării externe în mod obiectiv;</p> <p>Implicarea părților interesate în dezvoltarea politicilor strategice a agenției și rețelelor de comunicare cu părțile interesate.</p> <p>Organizarea seminarelor, conferințelor, webinarilor, etc. în vederea acordării suportului instituțiilor de învățământ în organizarea sistemului intern de management al calității și elaborarea documentelor interne în domeniul respectiv.</p>		<p>strategiilor și priorităților ministerului).</p>	
--	--	---	--	--	---	--

*\*Cele 10 teme propuse în Ghidul pentru includerea eficace a părților interesate în procesul de asigurare a calității:*

Tema 1: Înțelegerea comună a conceptelor fundamentale privind calitatea în ÎS și în cadrul sistemelor de AC

Tema 2: Diversitatea categoriilor de părți interesate și diversele rolurile ale acestora, cu precădere în cadrul consultărilor

Tema 3: Obiective privind implicarea părților interesate

Tema 4: Recrutarea/Selecția părților interesate

Tema 5: Formarea părților interesate

Tema 6: Implicarea părților interesate în cadrul evaluărilor

Tema 7: Implicarea părților interesate în conducerea și organizarea agențiilor de AC

Tema 8: Independența în contextul implicării părților interesate

Tema 9: Comunicarea și transparența față de părțile interesate

Tema 10: Abordarea strategică privind implicarea părților interesate și activitățile de sprijin

\*\* Studenți și asociații studențești, cadre didactice și alte categorii de cadre din instituțiile de învățământ superior, angajatori și asociațiile angajatorilor, absolvenți, autoritatea națională în domeniul învățământului superior, consiliul rectorilor, asociații universitare, autorități locale, societatea civilă etc.

Andrei CHICIUC,  
Președinte al ANACEC