espaq

Co-funded by the
Tempus Programme
of the European Union

Îmbunătăţirea gradului de participare a studenţilor în procesele de asigurare a calităţii învăţământului superior din Armenia

unimc
università degli studi di macerata

The European Students' Union

esu
european students' union

ESPAQ

Îmbunătăţirea gradului de participare a studenţilor în procesele de asigurare a calităţii învăţământului superior din Armenia

IMPRINT

ESPAQ—ÎMBUNĂTĂŢIREA GRADULUI DE PARTICIPARE A STUDENŢILOR ÎN PROCESELE DE ASIGURARE A CALITĂŢII ÎNVĂŢĂMÂNTULUI SUPERIOR DIN ARMENIA

Brussels, January 2016
by European Students' Union (ESU)

Co-funded by the Tempus Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission. This publication [communication] reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

The European Students' Union (ESU) is being used to refer to "ESIB–The National Unions of Students in Europe", Belgian asbl BE0890.019.936, due to the fact that both legal entities are going through a merging process. Likewise the visual identity of ESU is being used instead of the one from ESIB.

AUTOR
Laura Fedeli (UNIMC), *laura.fedeli@unimc.it*

REFERENT
Simone Betti

PERSOANE IMPLICATE
Alessandra Fermani (UNIMC); Simone Betti (UNIMC), Gohar Hovhannisyan (ANSA); Irina Vanyan (NUACA), Nerses Gevorgyan (ASUE), Margarit Marukyan (ASUE), Ani Baghdasaryan (ASUE), Armen Grigoryan (ASUE), Maria Petrosyan (ASUE), Ekaterina Kashina (YSAFA), Kristine Tanajyan (ASPU), Mariam Melkumyan (ASPU), Lilit Sahakyan (ASPU); Sona Khachikyan (NPUA).

CREDITE DE IMAGINE
Yerevan State University by Serouj Ourishian

LAYOUT
Linus Rowedda

CUPRINS

1 CUPRINS 3

2 INTRODUCERE 5

3 EŞANTION 6

4 METODOLOGIE 7

5 ANALIZĂ 11

ANEXA 1
SONDAJ (VARIANTA ÎN LIMBA ENGLEZĂ) 39

ANEXA 2
CHESTIONAR (VARIANTA ÎN LIMBA ARMEANĂ) 43

ANEXA 3
INTERVIU: DATE DEMOGRAFICE 50

ANEXA 4
PROTOCOL GRUP ŢINTĂ 52

1 CUPRINS

1.1 PREMISĂ

Acest document este rezultatul cercetării de birou efectuată în cadrul proiectului 2.1 și reflectă rezultatele cercetării cantitative și calitative ce a avut ca obiect implicarea studenților armeni în procesele de asigurarea calității. Metodologia cercetării și coordonarea activității de cercetare cad în sarcina echipei de la Universitatea din Macerata, însă cercetarea este realizată, în mod colectiv, în cadrul tuturor universităților armene partenere, în speță Universitatea Publică de Științe Economice din Armenia (ASUE), Universitatea Pedagogică de Stat Khachatur Abovyan din Armenia (ASPU), Universitarea Politehnică din Armenia (NPUA), Universitatea Națională de Arhitectură și Construcții din Armenia1 (NUACA), Academia Publică de Arte Frumoase din Yerevan (YSAFA), cu sprijinul Asociației Studenților Armeni (ANSA).

Raportul se dorește a fi un punct de plecare pentre dezvoltarea activităților din Pachetul de Lucru 3, în care pot fi folosite informațiile rezultate din activitatea de cercetare pentru elaborarea metodologiei și conținutului instruirii studenților.

Prima versiune a produsului finit – produsul finit 2.1 – a fost înaintată unui referent, care este membru al personalului stiințific al Universității din Macerata și apoi trimisă pe adresa de mail a proiectului, pentru a permite schimbul de idei și comentarii între parteneri, în vederea îmbunătățirii calității documentului. De fapt, autorul și persoanle implicate în proiect trebuie să țină seama de feedback-ul partenerilor și să efectueze modificările corespunzătoare, dacă este cazul. Documentul definitivat va fi publicat și încărcat pe platforma Alfresco, sistemul de management al documentelor proiectului.

1 Irina Vanyan este autorul rapoartelor, însă toate procesele de colectatre a datelor (sondaj, interviu și grup țintă) au fost dezvoltate de o echipă alcătuită din Hovhannisyan Varazdat, Irina Vanyan, Margaryan Garnik, Sargsyan Tiruhi, Poghosyan Haykaz.

2 INTRODUCERE

Scopul produsului finit 2.2, în speță „Situația actuală cu privire la implicarea studenților în procesele de asigurare a calității în Armenia", este analizarea percepțiilor actuale și a habitusului studenților cu privire la procesele de asigurarea calității în instituțiile de învățământ superior din Armenia.

Au fost utilizate trei instrumente de colectare a datelor: un sondaj pe bază de întrebări cu variante, interviuri semistructurate și grupuri țintă. Subiecții, după cum este prevăzut în paragraful următor, sunt studenții, membrii personalului administrativ și membrii corpului profesoral. Unii subiecți au participat atât la interviuri cât și în grupul țintă.

Alegerea de a include diverse tipuri de actori în acest studiu, în calitate de subiecți, se datorează nevoii de a strânge informații nu numai de la principalii factori sociali interesați, în speță studenții, ci și de la membrii personalului administrativ, implicați în procesele de asigurarea calității, precum și de la membrii corpului profesoral, care au posibilitatea de a interacționa cu studenții, datorită rolului lor educațional.

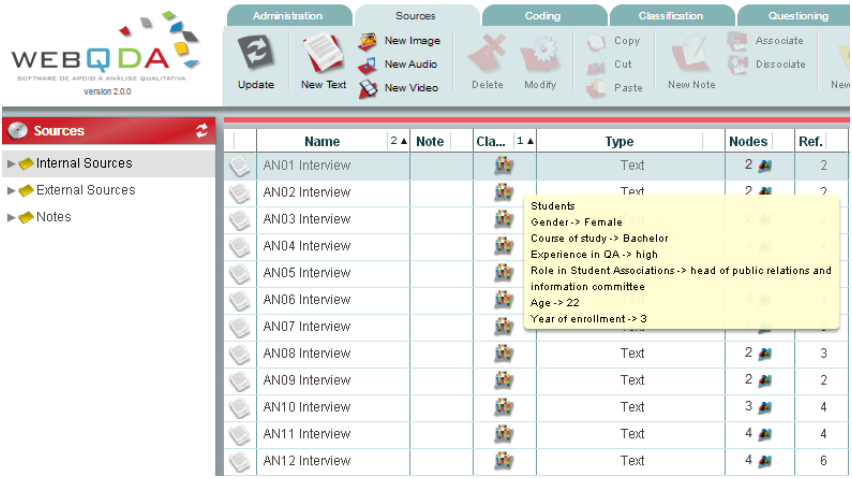
3 EȘANTION

Analiza cantitativă pe baza sondajului presupune prezența unui eșantion de 176 de studenți și este fructul efortului celor șase parteneri de proiect din Armenia.

Partea calitativă a cercetării a cuprins 27 de studenți, 18 membri ai personalului administrativ și 13 membri ai corpului profesoral pentru 58 de interviuri și 5 grupuri țintă (unul în fiecare instituție), și a fost realizată de cele cinci instituții de învățământ superior partenere.

Trebuie subliniat faptul că deși au participat 27 de studenți la sondaj, șapte dintre aceștia nu au primit, în mod corespunzător, un cod în timpul fazei de strângere a datelor și, implicit, nici în software-ul folosit pentru analiza datelor. Fiecărui participant i-a fost atribuit un cod pentru a asigura anonimitatea datelor și fiecare sursă atribuită participantului, clasificat ca un caz unic, căruia i-au fost atribuite trăsături specifice. După cum puteți vedea în zona galbenă din figura de mai jos, sursa „Interviu AN01" este asociată cazului „AN01", care este apoi clasificat ca „student" și are următoarele trăsături: femeie, vârsta – 22 de ani, înscrisă în anul III la studii de licență, are un nivel ridicat de cunoaștere în sfera asigurării calității și este șef al comisiei de relații publice și informare.

Figura 1 Software-ul utilizat pentru analiza calitativă a datelor



4 METODOLOGIE

4.1 SONDAJ

Sondajul este anonim și organizat pe două secțiuni. O secțiune ce conține date demografice care are rolul de a strange datele furnizate de studenți pentru a fi comparate cu răspunsurile date de aceștia în sondajul bazat pe întrebări cu variante, din secțiunea 2 (Anexa 1).

Sondajul a fost trimis studenților din toate universitățile partenere. Putea fi trimis fie printr-un sistem online gratuit, ori prezentat personal la diverse evenimente, în funcție de disponibilitatea studenților. Avantajele utilizării unui instrument online sunt legate de oportunitatea de a obține rapoarte electronice și exporta cu ușurință date pentru a fi analizate. Dezavantajul constă în aceea că studentul nu poate fi ajutat, în cazul în care are nelămuriri. În eventualitatea în care chestionarul este completat în prezența unui intervievator, acesta poate juca un rol foarte important în încurajarea participării respondenților, în susținerea procesului și strânge date relevante datorită observațiilor făcute: au solicitat respondenții asistență în completarea chestionarului? Ce fel de îndoieli/dificultăți au întâmpinat în înțelegerea întrebării? Totuși, există un dezavantaj cu privire la distribuirea chestionarului personal, întrucât este un procedeu care consumă mai mult timp (datele de pe hârtie trebuie, de asemenea, convertite în format electronic, pentru a fi analizate cu ușurință).

Sondajul a fost conceput de UNIMC, iar traducerea în limba armeană a fost efectuată de una dintre instituțiile partenere, în speță NUACA. Datele strânse de fiecare partener academic din Armenia (NUACA, NPUA, YSAFA, ASUE, ASPU) au fost analizate de UNIMC. O bază comună a fost creată de UNIMC și trimisă tuturor partenerilor, în vederea procesării datelor. Detalii despre analiza cantitativă și metodologie sunt furnizate în paragraful special dedicat în acest sens.

De asemenea, ASPU, ASUE și NUACA au furnizat o analiză specifică a sondajului, ce se limitează la participanți, fiind accesibilă în anexa la versiunea în limba engleză a documentului.

4.2 INTERVIURI SEMISTRUCTURATE

Datele calitative pot fi recuperate prin intermediul interviurilor semistructurate realizate cu membrii peronalului universității, care îndeplinesc diverse roluri la nivel academic și ad-

ministrativ și cu studenții, care joacă un rol funcțional (de exemplu, în cadrul comitetelor/comisiilor) în asociațiile studențești.

Interviurile pot fi realizate atât în scopul strângerii de opinii personale și percepții cu privire la eficacitatea participării studenților în procesele de asigurare a calității, cât și a informațiilor referitor la procesele și procedurile specifice administrative și la cele privind elaborarea de strategii, în sfera asigurării calității.

Întrucât partenerii acționează în context diferit, ne propunem o abordare flexibilă și realizarea de interviuri semistructurate, unde este folosit un set de întrebări îndrumătoare pentru a aprofunda subiectele specifice.

Întrebările ce presupun un răspuns detaliat sunt formulate pentru a înțelege punctul de vedere al respondentului și a obține informații utile referitor la aspecte pe care intervievatorul nu le-a luat în considerare. Întrebările se clasificau în: întrebări descriptive (ce vizează descrierea unei situații/stări) și întrebări structurale (vizează strângerea de informații cu privire la procesele și dinamica din cadrul instituției). Conceptul de „participare la procesele de asigurarea calității" a fost dezvoltat în interviu, după parcurgerea următorilor pași:

- **Percepție:** punctul de vedere al respondenților referitor la participarea studenților la procesele de asigurarea calității în învățământul superior (de ex., „Sunt instrumentele actuale de evaluare a proceselor de asigurare a calității eficiente?", „Credeți că este nevoie de o revizuire ulterioară a proceselor de asigurare a calității?");

- **Experiență:** experiența trăită de participanți referitor la programele, proiectele și practicile de asigurare a calității (de ex., „Ați participat la vreo acțiune în sfera asigurării calității? Vă rugăm, detaliați"; „Care este gradul de participare a studenților la activitățile organizate de de Direcția privind Dezvoltarea Educațională și Asigurarea Calității? Menționați câteva domenii sau proiecte");

- **Opinie:** opinia participanților referitor la aspectele organizatorice cu privire la procesele de asigurarea calității (strategii și politici), pe care le consideră relevante în contextul în care activează (de ex., „De ce este important pentru studenți să participe la procesele de asigurarea calității?; Ce recomandări aveți pentru îmbunătățirea sistemului și proceselor de asigurare a calității?; Ce rol ați atribui implicării studentului în procedurile de asigurarea calității?; În opinia Dvs., calitatea învățământului superior poate fi definită ca satisfacerea nevoii exprimate ori implicite a studentului (consumatorului) ori îndeplinirea obiectivelor de către instituția de învățământ superior?").

Informațiile obținute în urma interviurilor au fost traduse din limba armeană în limba engleză, iar datele sunt trimise la membrii UNIMC, împreună cu toate informațiile demografice strânse în format clasic (Anexa 4).

4.3 GRUPURI ŢINTĂ

Membrii UNIMC sugerează formarea de grupuri țintă în cadrul fiecărei instituții partenere din Pachetul de Lucru 2. Grupul țintă poate include membrii personalului și studenții care au participat la interviuri (aceași subiecți sunt, în acest caz, atât sursele de informații cât și respondenții2, îmbunătățind calitatea datelor); în calitate de respondenți (la interviuri), de fapt, ei răspund la întrebări conform cuvintelor/semanticii intervievatorului, ca persoane care furnizează informații (în cadrul Grupului Țintă), pot oferi o viziune îmbunătățită asupra percepțiilor și experiențelor lor, comparând punctele lor de vedere cu ale altora.

Grupurile țintă au fost organizate în funcție de datele și locațiile stabilite de instituția parteneră.

Figura 2 Întrunirea membrilor grupului țintă, 27 mai 2015, NUACA.

2 Bernard, H. R. (2000), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Thousand Oaks, CA, Sage.

Pentru grupurile țintă, a fost recomandată metoda întrebărilor sub forma propozițiilor complete[3], cu un plan structurat în care întrebările deschise urmează un protocol dat (Anexa 5). În cadrul fiecărei sesiuni, vor fi un moderator și un observator. În timpul sesiunii, observatorul poate lua notițe, pentru a completa sursa directă de informații cu comentarii personale. Documentul ce conține datele furnizate de membrii grupului țintă au fost traduse din limba armeană în limba engleză și înaintate membrilor UNIMC în vederea analizei.

3 Krueger, R. A. (1994), *focus group: a practical guide for applied research*, London, Sage.

5 ANALIZĂ

5.1 ANALIZA CANTITATIVĂ[4]

Datele au fost analizate cu ajutorul software-ului SPSS (versiune în limba engleză, 20).

După cum am menționat în paragraful anterior, a fost creată o bază în funcție de întrebările din chestionar. Baza conține 43 de variabile și a fost trimisă tuturor partenerilor armeni, pentru a le da posibilitatea să-și strângă informațiile prin intermediul unui instrument comun. Analiza realizată are atât caracter descriptiv, cât și multidimensional (MANOVA).

MANOVA permite cercetătorului să analizeze datele, luând ca factori ficși variabilele considerate independente, în acest caz, genul, vârsta și experiența în procesele privind calitatea, și factorii/întrebările pe scala Likert, ca variabile dependente.

Mai mult, MANOVA permite calculul interacțiunilor și semnificația statistică ce dă posibilitatea cercetătorului să facă deosebirea între grupuri, atât în variabile binare sau dihotome cât și în grupuri mai mari sau egale cu 3 (de ex., medii de vârstă de 3, 4, 5, etc.) prin test post hoc.

În analiza descriptivă, este posibil să examinăm eșantionul, prin încrucișare de date, putând obține astfel frecvența răspunsurilor și rata de răspuns.

În cazurile izolate în care există o semnificație, a fost subliniată în comentariile de mai jos. În acestă situație, întrebarea a fost dihotomizată, de vreme ce în versiunea originală a chestionarului avea 4 opțiuni (scala Likert 1–4).

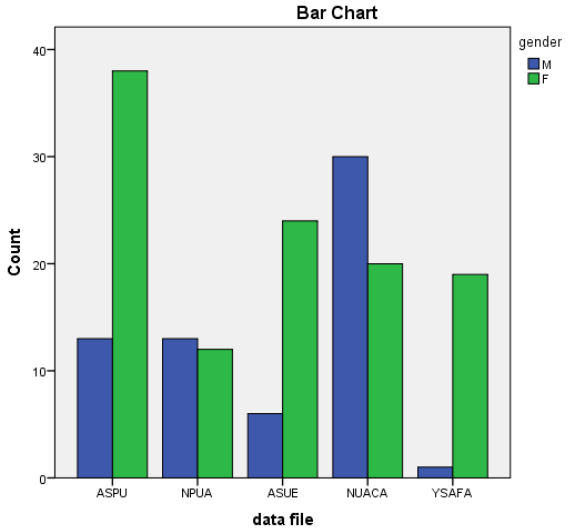
La studiu au participat 176 de studenți. Tabelul 1 și graficul 1 de mai jos reflectă datele în funcție de gen și de universitate.

4 Analiza cantitativă a sondajului a fost realizată de Alessandra Fermani (UNIMC).

Tabel 1

	gen		Total
	1 M	2 F	
1 ASPU	13	38	51
2 NPUA	13	12	25
3 ASUE	6	24	30
4 NUACA	30	20	50
5 YSAFA	1	19	20
Total	63	113	176

Grafic 1



VÂRSTĂ : Tabelul 2 cuprinde subiecții clasificați după gen, luând în considerare vârsta. Există o eroare și câteva date lipsă. Trei participanți pot fi considerați extreme (vârsta 37 și 57).

Tabel 2

		gen		Total
		1 M	2 F	
vârstă	0	0	1	1
	17	4	1	5
	18	11	16	27
	19	12	22	34
	20	10	21	31
	21	11	13	24
	22	3	18	21
	23	2	5	7
	24	4	4	8
	25	0	3	3
	26	2	0	2
	28	1	0	1
	29	1	0	1
	30	1	2	3
	37	1	1	2
	57	0	1	1
Total		63	108	171

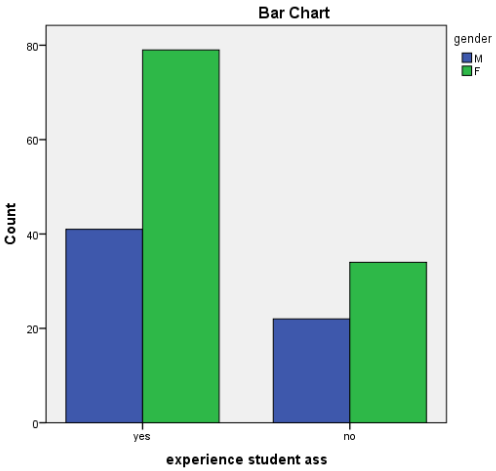
Experiența în procesele/standardele de calitate: scorul este 2.28 (SD 1,03) și este ușor sub medie, luând în considerare scala Likert.

Experiența acumulată ca membru al asociațiilor studențești: variabile dihotome supuse analizei privind frecvența (încrucișare de date). Conform studiului, subiecții de gen feminin sunt mai experimentați și, în general, majoritatea subiecților au declarat că au experiență în cadrul asociațiilor studențești (Tabel 3 și Grafic 2).

Tabel 3

		gen		Total
		1 M	2 F	
Experienţa studenţilor	1,00 da	41	79	120
	2,00 nu	22	34	56
Total		63	113	176

Grafic 2

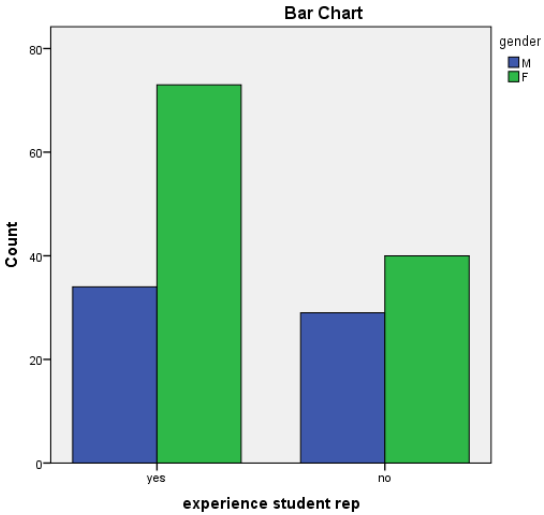


Experiență ca reprezentant al studenților: variabile dihotome supuse analizei privind frecvența (încrucișare de date). Conform studiului, subiecții de gen feminin sunt mai experimentați și, în general, majoritatea subiecților au declarat că au experiență în calitate de reprezentanți ai studenților (Tabel 4, Grafic 3).

Tabel 4

		gen		Total
		1 M	2 F	
experiență ca reprezentant al studenților	1,00 da	34	73	107
	2,00 nu	29	40	69
Total		63	113	176

Grafic 3



ÎNTREBAREA 1: Ce măsuri ar trebui luate pentru dezvoltarea unui sistem de asigurare a calității orientat pe student, de succes? Bifați varianta corespunzătoare (0-3: "0" = inutil; 1= de utilitate scăzută; 2= util; 3= foarte util) în dreptul fiecărei opțiuni de mai jos:

a încurajarea studenților în vederea implicării în procesele decizionale la nivel instituțional (de ex., stabilirea momentului și modului de implementare a procedurilor de asigurare a calității, cu privire la cursuri; desfășurarea activităților de revizuire ulterioară, etc.)

b înființarea comisiilor de legătură între membrii personalului academic și studenți;

c includerea studenților ca referenți înaintea oricărei vizite ocazionate de asigurarea calității externe (de ex., întocmirea unei analize ori a unui raport de autoevaluare)

d posibilitatea acordată studenților de a avea un rol activ în vizitele ocazionate de asigurarea calității externe (audit)

e posibilitatea acordată studenților de a fi recrutați de agenții de asigurarea calității, pentru a-și desfășura activitatea în comisii de evaluare externă (de ex., membru al comisiei de audit/revizuire).

O analiză multidimensională (MANOVA) a fost aplicată, având drept variabilă independentă genul, iar deosebirile statistice semnificative au fost identificate în opțiunile 1b și 1c (Tabel 5).

Tabel 5

Sursă	Variabilă dependentă	df	F	Sig.	Partial Eta Squared
gen	întrebarea1a	1	1,761	,186	,010
	întrebarea1b	1	5,409	,021	,030
	întrebarea1c	1	4,136	,044	,023
	întrebarea1d	1	2,198	,140	,013
	întrebarea1e	1	1,107	,294	,006

Notele (pe o scală de la 0 la 3) sunt următoarele (Tabel 6):

Tabel 6

Statistică descriptivă	gen	Medie	Abatere standard	N
întrebarea1a	1 M	1,9032	,71768	62
	2 F	2,0442	,64627	113
	Total	1,9943	,67379	175
întrebarea1b	1 M	1,7581	,71713	62
	2 F	2,0265	,73752	113
	Total	1,9314	,73959	175
întrebarea1c	1 M	1,6935	,98495	62
	2 F	1,9646	,75509	113
	Total	1,8686	,85089	175
întrebarea1d	1 M	1,6613	,74534	62
	2 F	1,8319	,71841	113
	Total	1,7714	,73052	175
întrebarea1e	1 M	1,7742	,91292	62
	2 F	1,9115	,77411	113
	Total	1,8629	,82597	175

Deși se situează sub medie, subiecții de gen feminin cred, mai mult decât subiecții de gen masculin, în oportunitatea înființării comisiilor de legătură între membrii personalului academic și studenți și în relevanța includerii studenților ca referenți, înaintea oricărei vizite ocazionate de asigurarea calității externe. În general, rezultatele sunt sub medie, prin urmare, nici o opțiune nu este considerată satisfăcătoare.

ÎNTREBAREA 2: Considerați că ați avut vreodată oportunitatea de a evalua calitatea organizării cursurilor? (DA/NU)

Nu există deosebiri majore între subiecții de gen feminin și cei de gen masculin, însă o ușoară majoritate a respondenților (94 la 82) consideră ca a avut oportunitatea de a evalua calitatea organizării cursurilor (Tabel 7).

Tabel 7

		gen		Total
		1 M	2 F	
întrebarea 2: considerați că ați avut vreodată oportunitatea de a evalua calitatea organizării cursurilor?	1,00 da	35	59	94
	2,00 nu	28	54	82
Total		63	113	176

Dacă luăm în considerare cele 4 opțiuni date:

Dacă Da, selectați aspectele pe care sunteți obișnuit să le evaluați (maximum 3 opțiuni)

- Regularitatea cursurilor
- Punctualitatea profesorului
- Consistența între obiectivele și scopurile cursului
- Relația cu birourile admministrative

Subiecții de gen feminin consideră, într-o măsură mai mare decât cei de gen masculin, că au avut oportunitatea de a evalua consistența dintre obiectivele și scopurile cursului ($p<.02$).

Opțiunea „Relația cu birourile administrative" este cel mai neselectată și nu există deosebiri între respondenții de gen feminin și cei de gen masculin, referitor la opțiunile rămase.

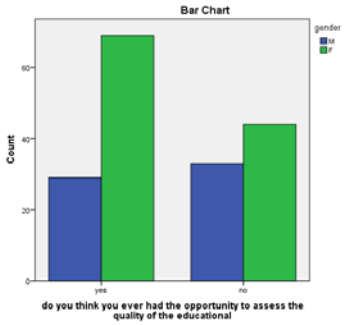
ÎNTREBAREA 3: Considerați că ați avut vreodată oportunitatea de a evalua calitatea metodologiei educaționale/didactice utilizate în toate cursurile? (DA/NU)

Nu sunt diferențe notabile între respondenții de gen feminin și cei de gen masculin (Tabel 8, Grafic 4).

Tabel 8

		gen		Total
		1 M	2 F	
întrebarea 3: considerați că ați avut vreodată oportunitatea de a evalua calitatea metodologiei educaționale / didactice utilizate în toate cursurile?	1,00 da	29	69	98
	2,00 nu	33	44	77
Total		62	113	175

Grafic 4



Dacă luăm în considerare cele 4 opțiuni date:

Dacă Da, selectați aspectele pe care sunteți obișnuit să le evaluați (maximum 3 opțiuni)

- Utilitatea resurselor/materialelor de studiu sugerate de profesor
- Modalități de predare (curs, seminar, activitate de grup, etc.)
- Modalități de evaluare
- Disponibilitatea profesorului

Unica deosebire importantă între respondenții de gen feminin și cei de gen masculin este legată de opțiunea „Modalități de evaluare", în timp ce opțiunea „Disponibilitatea profesorului" a fost neselectată de cele mai multe ori de către subiecți.

Tabel 9

		gen		Total
		1 M	2 F	
întrebarea3a utilitate	1,00 selectat	15	32	47
	2,00 neselectat	20	45	65
Total		35	77	112
întrebarea 3b predare Semnificativ în funcţie de gen p<.01	1,00 selectat	18	20	38
	2,00 neselectat	17	56	73
Total		35	76	111
întrebarea3c evaluare	1,00 selectat	21	42	63
	2,00 neselectat	14	34	48
Total		35	76	111
întrebarea3d disponibilitate	1,00 selectat	23	45	68
	2,00 neselectat	12	31	43
Total		35	76	111

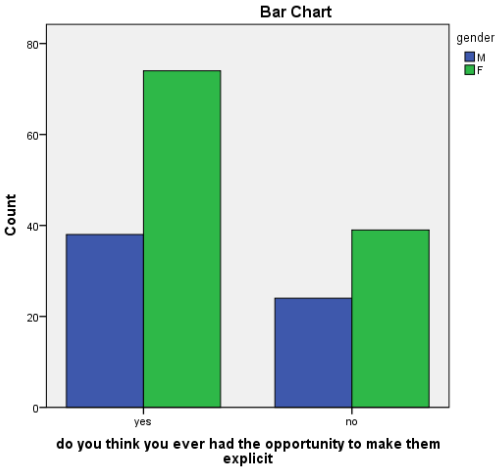
ÎNTREBAREA 4. Consideraţi că aţi avut vreodată oportunitatea de a explica aspectele importante din relaţia cu profesorii? (DA/NU)

Participanţii au neselectat opţiunea "DA", fără a fi semnalate diferenţe majore între opiniile reprezentanţilor celor două genuri (Tabel 10).

Tabel 10

		gen		Total
		1 M	2 F	
întrebarea 4. consideraţi că aţi avut vreodată oportunitatea de a explica aspectele importante din relaţia cu profesorii?	1,00 da	38	74	112
	2,00 nu	24	39	63
Total		62	113	175

Grafic 5



Dacă luăm în considerare cele 3 opțiuni date:

- Chestionare scrise la finalul cursului
- Întâlnire cu profesorul în timpul programului său de lucru
- e-mail

Participanții nu au selectat, în mare parte, opțiunea „Chestionare scrise la finalul cursului", fără a fi semnalate diferențe majore între opiniile reprezentanților celor două genuri (Tabel 11).

Tabel 11

		gen		Total
		1 M	2 F	
întrebarea4a chestionare	1,00 selectat	29	48	77
	2,00 neselectat	13	28	41
Total		42	76	118
întrebarea4b întâlniri	1,00 selectat	20	24	44
	2,00 neselectat	21	50	71
Total		41	74	115
întrebarea4c e-mail	1,00 selectat	18	30	48
	2,00 neselectat	24	43	67
Total		42	73	115

ÎNTREBAREA 5: Dacă în cadrul universității în care studiați s-au organizat și alte activități, pe lângă cele de studiu, ați avut vreodată oportunitatea de a vă exprima opinia/sugestiile cu privire la utilitatea acestora sub aspectul profesionalizării Dvs.?

Nu există alte activități decât cele de studiu

Nu, nu am avut oportunitatea să-mi exprim opinia cu privire la utilitatea acestor activități

DA, am avut oportunitatea să-mi exprim opinia cu privire la utilitatea acestor activități

44 % dintre respondenți consideră că nu au avut oportunitatea să-și exprime opinia cu privire la utilitatea acestor activități, în timp ce 40% au susținut contrariul (tabel 12).

Tabel 12

Valid		Frecvență	Procent
	1,00 nu există alte activități	23	13,0
	2,00 nu am avut oportunitatea sa-mi exprim părerea	78	44,1
	3,00 am avut oportunitatea sa-mi exprim părerea	71	40,1
Lipsă	Sistem	3	1,7
Total		177	100,0

ÎNTREBAREA 6: Considerați că ați avut vreaodată oportunitatea de a evalua calitatea și oportunitatea spațiilor/mediilor de desfășurare a procesului de studiu? (DA/NU)

Dacă Da, selectați spațiile pe care sunteți obișnuit să le evaluați (maximum 3 opțiuni)

- Bibliotecă
- Laboratoare
- Spații în care are loc interacțiunea profesor – student
- Spații în care are loc interacțiunea între studenți

Nu există deosebiri majore între răspunsurile date de reprezentanții celor două genuri. În general, jumătate dintre respondenți (50%) consideră că au avut oportunitatea de a evalua calitatea și oportunitatea spațiilor/mediilor de desfășurare a procesului de studiu, în timp ce 40% susțin contrariul (Tabel 13).

Tabel 13

întrebarea6		Frecvenţă	Procent	Procent valid	Procent cumulativ
Valid	1,00 da	89	50,3	50,3	50,3
	2,00 nu	88	49,7	49,7	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

Tabel 14 *Într-un procent mai mare decât respondenţii de gen masculin, participanţii de gen feminin consideră că nu pot evalua bibliotecile.*

Gen p<.05		gen		Total
		1 M	2 F	
item6a bibliotecă	1,00 selectat	23	29	52
	2,00 neselectat	13	40	53
Total		36	69	105

Tabel 15 *În ceea ce priveşte opţinunile rămase, nu există deosebiri între părerile reprezentanţilor celor două genuri.*

		gen		Total
		1 M	2 F	
item6b laboratoare	1,00 selectat	21	31	52
	2,00 neselectat	15	37	52
Total		36	68	104

Tabel 16

		gen		Total
		1 M	2 F	
întrebarea6c spaţiu profesor - student	1,00 selectat	20	29	49
	2,00 neselectat	16	39	55
Total		36	68	104
întrebarea6d spaţiu student	1,00 selectat	26	49	75
	2,00 neselectat	10	19	29
Total		36	68	104

ÎNTREBAREA 7: Participarea studenților la procesele de asigurare a calității interne implică adesea completarea unui chestionar la finalul fiecărui curs. Care dintre opțiunile prezentate mai jos vi se potrivește?

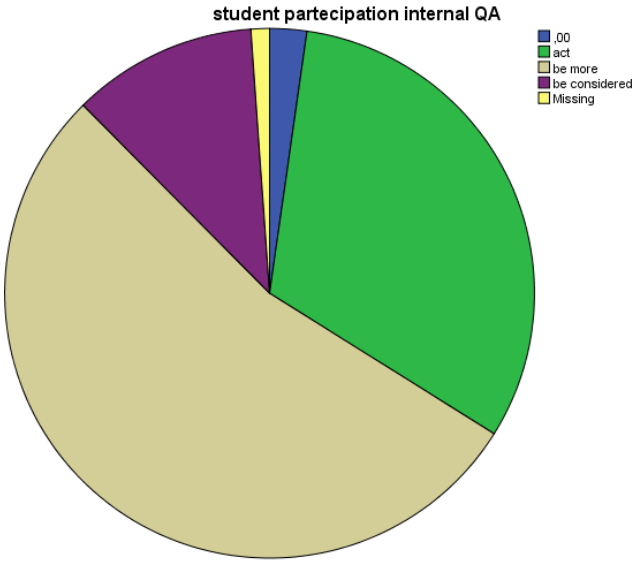
- furnizez informații (feedback) într-un chestionar prestabilit
- mă implic mai mult și negociez conceperea chestionarelor, în colaborare cu membrii personalului academic
- sunt considerat expert și concep propriile chestionare

53% dintre respondenți au neselectat opțiunea „Mă implic mai mult și negociez conceperea chestionarelor, în colaborare cu membrii personalului academic". Nu există deosebiri semnificative între părerile reprezentanților celor două genuri (Tabel 16, Grafic 6).

Tabel 17

		Frecvență	Procent
	1,00 furnizez informații	56	31,6
	2,00 mă implic mai mult	95	53,7
	3,00 sunt considerat expert	20	11,3
	Total	175	98,9
Lipsă	Sistem	6	
Total		177	100,0

Grafic 6



ÎNTREBAREA 8: Ce rol ați atribui unui student care participă într-un grup/comisie de experți decident (ă) în sfera asigurării calității?

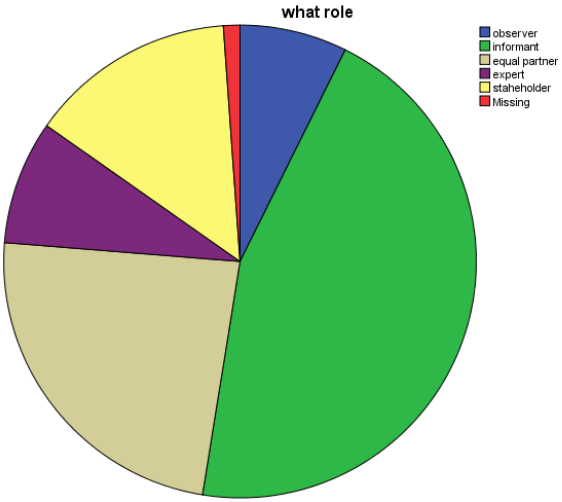
- Observator (poate fi prezent, însă nu are un rol activ)
- Furnizor de informații (raportează opiniile studenților)
- Partener cu drepturi egale (are același rol ca profesorii)
- Expert (este recunoscut ca având competență specifică)
- Factor social interesat (este recunoscut ca partener în comunitatea academică, venind cu propria perspectivă).

45% dintre respondenți ar aloca studentului rolul de furnizor de informații, fără a exista deosebiri între părerile reprezentanților celor două genuri.

Tabel 18

întrebarea8		Frecvenţă	Procent	Procent valid	Procent c umulativ
Valid	1,00 observator	13	7,3	7,4	7,4
	2,00 furnizor de informaţii	80	45,2	45,7	53,1
	3,00 partener cu drepturi egale	42	23,7	24,0	77,1
	4,00 expert	15	8,5	8,6	85,7
	5,00 factor social interesat	25	14,1	14,3	100,0
	Total	175	98,9	100,0	
Lipsă	Sistem	2	1,1		
Total		177	100,0		

Grafic 7



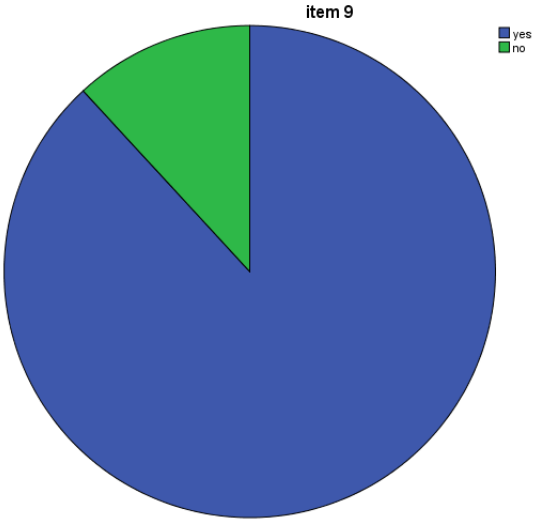
ÎNTREBAREA 9: Consideraţi că studenţii ar trebui instruiţi în scopul dezvoltării competenţelor coprespunzătoare, pentru a putea participa la procesele de concepere, planificare şi evaluare a activităţilor în sfera calităţii, în calitate de membru al unei comisii de experţi? (DA/NU)

Nu există deosebiri semnificative între părerile reprezentanţilor celor două genuri. 88 % dintre respondenţi au considerat instruirea ca fiind necesară (Tabel 19, Grafic 8).

Tabel 19

întrebarea9		Frecvență	Procent
Valid	1,00 da	156	88,1
	2,00 nu	21	11,9
	Total	177	100,0

Grafic 8



ÎNTREBAREA 10: Ce subiecte considerați că ar trebui abordate în cadrul unui curs de instruire în sfera asigurării calității? Bifați varianța corespunzătoare (0–3: 0 = inutil; 1 = de utilitate scăzută; 2 = util; 3 = foarte util) în dreptul fiecărei opțiuni prezentate mai jos:

- (a)Legislația/standardele relevante pentru procesul de asigurarea calității
- (b)Privire de ansamblu asupra rolurilor și funcțiilor procesului de asigurare a calității externe și interne
- (c)Cele mai bune practici din diverse contexte/culturi
- (d)Abilități de întocmire a unui raport
- (e) metodologia cercetării (de ex. tehnici de colectare a datelor, analiza datelor, etc.)

MANOVA arată deosebirile majore de ordin statistic în funcție de gen, în raport cu opțiunile b, c și d (Tabel 20).

Tabel 20

Sursă	Variabilă dependentă	df	F	Sig.	Partial Eta Squared
gen	întrebarea10a	1	1,057	,305	,006
	întrebarea10b	1	8,146	,005	,045
	întrebarea10c	1	7,286	,008	,041
	întrebarea10d	1	13,595	,000	,073
	întrebarea10e	1	1,407	,237	,008

În general, pe o scală de 5 puncte (0–4, medie 2), rezultatele sunt sub medie. Respondenții de gen feminin consideră, într-o măsură mai mare decât subiecții de gen masculin, că opțiunile b, c și d sunt relevante (Tabel 21).

Tabel 21

	gen	Medie	Abatere standard	N
întrebarea10a	1 M	2,0317	,76133	63
	2 F	1,9099	,74528	111
	Total	1,9540	,75123	174
întrebarea10b	1 M	1,9048	,66513	63
	2 F	2,1982	,64413	111
	Total	2,0920	,66510	174
întrebarea10c	1 M	1,9683	,59482	63
	2 F	2,2072	,54133	111
	Total	2,1207	,57131	174
întrebarea10d	1 M	1,8254	,81398	63
	2 F	2,2342	,63181	111
	Total	2,0862	,72808	174
întrebarea10e	1 M	2,1905	,77993	63
	2 F	2,3243	,67638	111
	Total	2,2759	,71628	174

Există deosebiri semnificative în ceea ce privește „vârsta" ($p<.05$) și raportul dintre vârstă și expertiză în procesele de asigurare a calității ($p<.05$). Testul post hoc (Tabel 21) indică faptul că respondenții din categoria de vârstă 25–29 consideră opțiunea „cele mai bune practici" mai puțin relevantă decât studenții mai tineri (17–19 ani). Însă diferențele de opinie în rândul grupurilor sunt minore și acest aspect trebuie avut în vedere (participanții cu vârsta de peste 30 de ani nu au fost luați în considerare).

Tabel 22

age record	Subansamblu	
	1	2
3,00 25–29	1,8571	
1,00 17–19		2,0299
2,00 20–24		2,1461

Cei mai tineri studenți par să fie cel mai implicați în procesele de asigurare a calității, în timp ce deosebirile sub aspectul expertizei sunt irelevante.

5.2 ANALIZA CANTITATIVĂ

Analiza cantitativă a datelor a fost posibilă prin folosirea unei analize de conținut a diferitelor documente (interviurile individuale și cele ale grupului țintă). Este necesară să se sublinieze faptul că datele au fost traduse din limba armeană în limba engleză înainte de analiză; din acest motiv, analiza de conținut este considerată ,contextuală, de vreme ce codificarea interpretativă a fost aplicată la un singur fragment de documente, cum ar fi cele cu răspuns deschis și paragrafele din discuțiile grupului țintă, care au reprezentat unitatea de analiză cu o abordare globală care nu se concentrează pe cuvinte simple sau expresii și pe frecvența lor.

Metoda de analiză constă într-un proces de codificare progresivă și de triangulație ale datelor, acolo unde triangulația înseamnă atât triangulația încrucișată între surse diferite (interviuri, grupuri țintă) și comparația între diferite opinii ale cercetătorilor (datele au fost supuse spre analiza a trei cercetători).

Programul software de analiză cantitativă a datelor WebQDA (https://www.webqda.com/) a fost folosit pentru a efectua procesul de codificare (atât descriptiv cât și interpretativ), triangulația și interpretarea datelor. De fapt, programul a înlesnit cercetătorilor să stocheze, organizeze și să codifice diferite surse de date, dar și să partajeze activitatea lor și comentariilor colegilor.

Datele au fost codificate cu o categorizare descriptivă și interpretativă a fiecărui document.

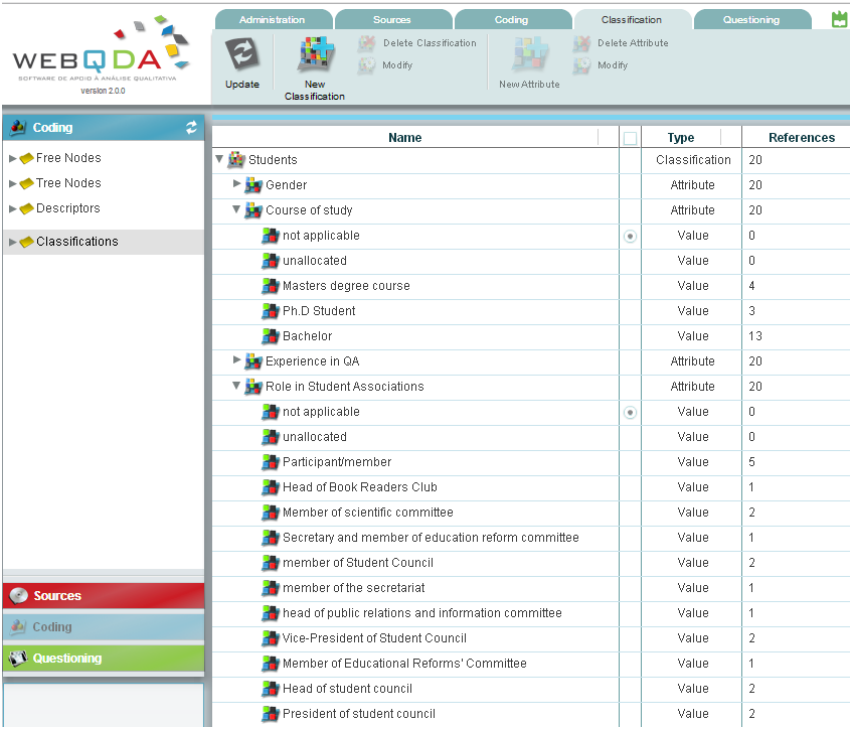
Codificarea descriptivă a adoptat un document complet ‚sursă', cu un singur participant în eşantion (student, personal administrativ, profesor) şi a avut 6 niveluri de clasificare (atribute) (vezi fig. 3):

- Pentru studenţi (20);
- Pentru personalul administrativ (18);
- Pentru cadrele didactice (13).

Figura 3 Privire generală a clasificării eşantionului

Atributul ‚Experiență în Asigurarea calității', prezent la toți participanții (studenți, personal administrativ, cadre didactice) a fost mereu codificat în patru opțiuni (zero, scăzut, normal, înalt). Privirea generală este înfățișată în fig 4 (studenți), fig 5 (personalul administrativ) și fig 6 (cadrele didactice).

Figura 4 Clasificarea pentru studenți



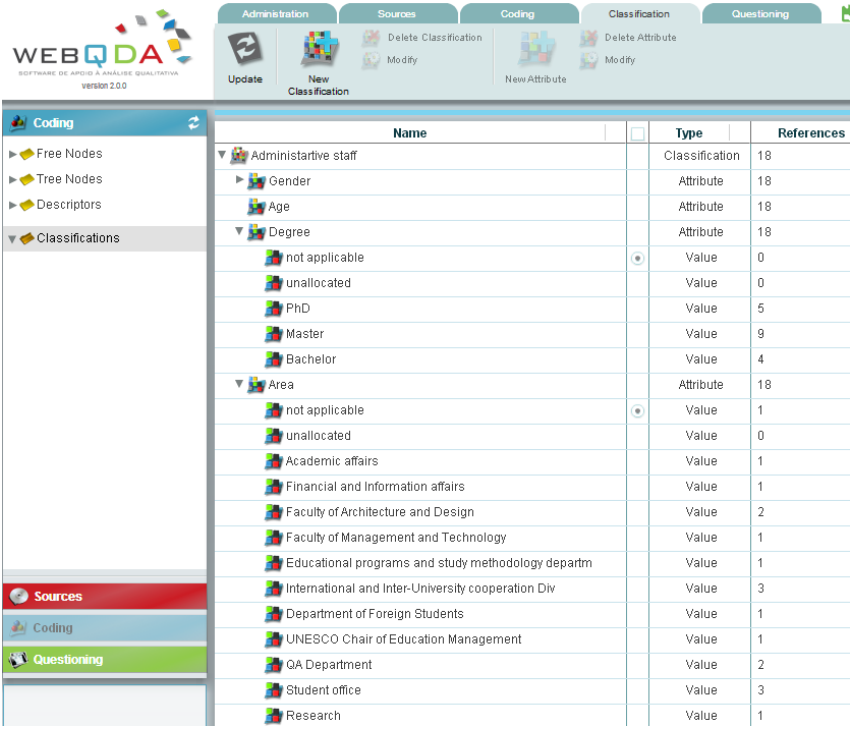
Name	Type	References
Students	Classification	20
Gender	Attribute	20
Course of study	Attribute	20
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
Masters degree course	Value	4
Ph.D Student	Value	3
Bachelor	Value	13
Experience in QA	Attribute	20
Role in Student Associations	Attribute	20
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
Participant/member	Value	5
Head of Book Readers Club	Value	1
Member of scientific committee	Value	2
Secretary and member of education reform committee	Value	1
member of Student Council	Value	2
member of the secretariat	Value	1
head of public relations and information committee	Value	1
Vice-President of Student Council	Value	2
Member of Educational Reforms' Committee	Value	1
Head of student council	Value	2
President of student council	Value	2

Majoritatea studenților sunt înscriși la studii de licență și numai 7/20 sunt cursurile post-lauream (masterat sau doctorat), dar aproape o jumătate din întregul eșantion (9 participanți) declară ca având un nivel înalt de experiență în Asigurarea calității. Acest aspect se leagă de rolul activ pe care l-au demonstrat în asociațiile studențești: numai 5 dintre ei nu au avut un rol specific, în timp ce ceilalți sunt implicați în comitete/consilii/cluburi studențești, cu funcții superioare (președinte, vice-președinte).

Personalul administrativ (fig 5) se compune din personal specializat, cu studii postuniversitare (14/20 dintre participanți), cu un nivel înalt de experiență în Asigurarea calității (14 cu nivel înalt și 4 cu nivel normal).

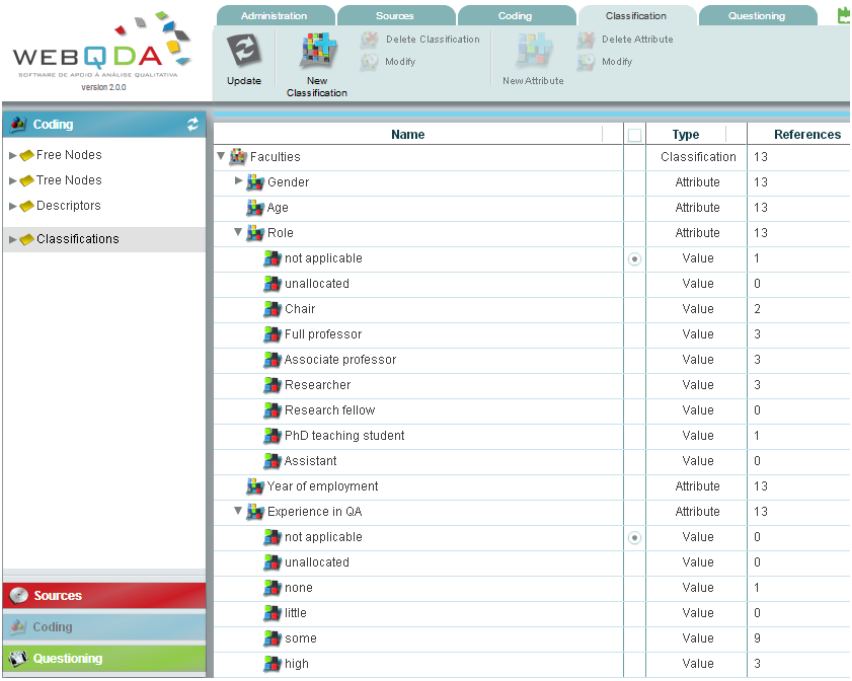
După cum se vede în figurile de mai jos, personalul este foarte diversificat și numai 2 din 18 lucrează într-un departament de Asigurarea calității.

Figura 5 Clasificarea pentru personalul administrativ



Cadrele didactice dețin diferite roluri instituționale (Profesor, Conferențiar, etc). Nivelul declarat de experiență în Asigurarea calității este înalt pentru un procent mic (3 din 13), pe când majoritatea (9 din 13) declară a avea un anumit nivel de experiență (normal), cu numai un respondent fără nicio experiență.

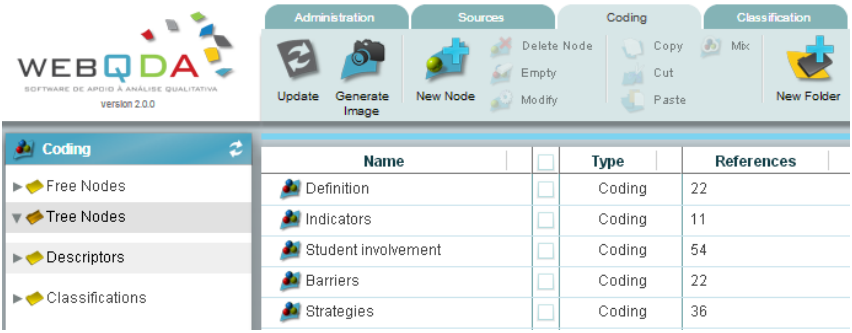
Figura 6 Clasificarea pentru cadrele didactice



Codificarea interpretativă a dus la următoarele aspecte legate de Asigurarea calității (fig 7):

- **definiție:** Definițiile provizorii ale Asigurării calității în legătură cu programele educaționale, standardele și piața muncii;
- **indicatori:** aspecte pe care eșantionul le consideră ca având o valoare relevantă pentru a asigura calitatea în învățământul superior;
- **implicare studenți:** gamă de motive care vor favoriza implicarea studenților în procesul de Asigurare a calității;
- **limite/bariere:** obstacole întâlnite în activarea participării studenților în Asigurarea calității;
- **strategii:** strategiile existente în instituțiile de învățământ superior pentru a-i angaja pe studenți în Asigurarea calității.

Figura 7



Pornind de la o definiție preliminară a Asigurării calității, este o bună ocazie de a sublinia opiniile participanților și, astfel, de a-i pune la curent cu practicile curente și cu îmbunătățirile dorite.

Definițiile oferite arată de cele mai multe ori o orientare specifică a eșantionului. Studenții sunt centrați pe rezultatele procesului educațional, în timp ce personalul academic (cadrele didactice și administrativul) mai mult pe aspectul organizațional (de a organiza procese, planificare, documentație și resurse) și rațiunea generală a procesului de Asigurare a calității (consecvența între obiective, misiune, rezultat).

Raportul personalului administrativ cere o atenție îndreptată către nevoia de îmbunătățire a rezultatelor științifice și munca pedagogică de la universitate.

În orice caz, există o lipsă obișnuită de acoperire completă, cu referire la câteva aspecte legate de Asigurarea calității, iar uneori numai la unul dintre ele. Rezultatele lor subliniază incertitudinea eșantionului atunci când este vorba despre un câmp complex în care este dificil de ajuns la o perspectivă holistică.

Studenții insistă mai mult pe Asigurarea calității în termenii evaluării programelor și serviciilor educaționale. Din perspectiva unui student, câțiva pași sunt necesari pentru a oferi serviciile corespunzătoare, și anume:

"a) de a organiza consiliere și îndrumare psihologică, sănătate, planificare în carieră, mentorat și tutorat, consiliere juridică și procedurală; b) de a stabili servicii de asistență materială: ajutor financiar, de sănătate, asistență în caz de dizabilități, cazare și livrare mâncare, etc); c) servicii de asistență academică: asistență studenți străini, asistență tehnologică, biblioteci, auto-evaluare, metode de studiu, centre lingvistice, ghid orientare pentru studenții din primul an, egalitate educațională, pregătirea tutorilor; d) servicii non-academice: sport, grupuri religioase, centru social și cultural, transport, pază în campus. Numai în acest caz, va deveni universitatea competitivă.'

Acești pași sunt necesari pentru:

- "conformitatea educației cu standardele educaționale naționale și internaționale, cu cerințele pieței interne și internaționale, cu cele ale studenților și cu abilitățile profesionale superioare.";

- O mai bună integrare în mediul învățământului superior și accesibilitatea informației și a conținutului cursurilor, deerivate din infrastructuri corespunzătoare;

- Promovarea, facilitarea și realizarea unui grad de ocupare a absolvenților în țară și în străinătate: o corespondență a programelor educaționale cu piața muncii, pentru o mai bună clasificare academică.

Datele oferă informații interesante care merită o examinare mai atentă în cadrul Pachetului de Lucru 3. Vom atrage atenția asupra următoarelor cuvinte cheie din diferite declarații: Instituțiile de Învățământ Superior (IIS) ca organizații care au nevoie de dezvoltarea abilităților de a fi transformative; Asigurarea calității ca proces cu o *natură ciclică*; Asigurarea calității ca un rezultat al *culturii calității* create în IIS.

Indicatorii Asigurării calității, raportați de către eșantion (majoritatea studenți) sunt strict legați de definițiile anterioare ale Asigurării calității:

- "inter-operabilitatea" specializării, după cum menționează un participant, ‚indiferent de instituția absolvită – teoretic, specializarea lor ar trebui să fie similară cu cele de la altă instituție din țară.'

- Competitivitatea specializării care vine din pregătirea profesională a studenților și disponibilitatea lor de a fi angajați pe piața mondială a muncii.

Acest ultim aspect este legat de oportunitatea de a studia în străinătate și de a participa la proiecte internaționale.

Categoria ‚Implicare studenți' a fost centrul de atenție al studiului, iar numărul de unități codificate (54) este relevant. Motivațiile care au stat la baza promovării implicării studenților în procesele de Asigurarea calității sunt legate de perspectiva studentului, care este văzută ca un mijloc principal de evaluare, de vreme ce studenții sunt conștienți despre ce se întâmplă în traseul lor educațional, își știu nevoile și așteptările. Studenții sunt principalii beneficiari.

Universitatea trebuie, așadar, să aibă o responsabilitate precisă în a obține și răspunde la întrebările studentului într-o manieră sistematică.

Studenții pot acționa drept ‚furnizori de informații', ca ‚colectori și analiști ai reacțiilor studenților', ca ‚experți', și ca ‚parteneri', capabili de a avea un dialog constructiv. Aceste roluri se potrivesc gamei lor de acțiuni din Asigurarea calității: a) programele de evaluare și procesele de învățare; b) voluntariat în domeniile pentru servicii studenți; c) a lua parte în procesul decizional prin participarea în comitete științifice și entități administrative.

Dar ‚angajarea' trebuie să se distingă de celelalte concepte apropiate, cum ar fi ‚consultare, implicarea și participarea', deoarece se referă la un ‚instrument al schimbării' și *‚descrie un nivel mai ridicat de asociere, responsabilitate, capacitare și control oferit studentului. Studenții trebuie să fie parteneri activi, cu responsabiliăți comune în scopul pregătirii personale și a realizării pe acest plan. Angajarea studenților trebuie să existe în două contexte separate, dar conectate între ele: participarea studenților în cadrul managementului instituțional al universității și procesele de calitate și angajarea studenților în experiența proprie de învățare.'*

Mai rămân întrebări fără răspuns, cum ar fi : *Sunt condițiile locale (strategii, proceduri, oportunități) stabilite corespunzător în universitate pentru a permite angajarea individuală a studenților?; Au studenții informațiile corecte sau cunoștințe despre Asigurarea internă a calității pentru a fi angajați/implicați în mod efectiv?; Este perioada de angajare/implicare aleasă corect?; Pe baza experienței lor din acest proces, au studenții oportunitatea de a se dezvolta ca fiind co-creatori sau participanți activi?; Sunt disponibile diferite tipuri de oportunități pentru angajare/implicare pentru diferite tipuri de studenți?*

Ultima întrebare este greu de interpretat, iar noi am sugera să se întoarcem la acest subiect în timpul desfășurării Pachetului de Lucru 3, pentru a înțelege expresia ‚diferite tipuri de studenți'. Dacă ne referim la studenții cu nevoi speciale, ar fi de o mare importanță să încercăm să schițăm procesele de participare cu o orientare inclusivă.

Contradicția este că, chiar dacă studenții sunt conștienți de nevoile lor, se pare că nu au cunoștințe despre principiile asigurării interne a calității, iar acesta este principalul obstacol în participarea lor, după cum este explicat în secțiunea următoare despre analiza ‚limitelor/barierelor'. Este sugerat că pregătirea studentului și cultura calității trebuie să pornească de la început, din primul an de studii.

După cum a fost explicat anterior, de vreme ce datele vin din texte traduse, cercetătorul a decis să evite folosirea opțiunii ‚căutare text' pentru a susține interpretarea datelor, dar s-a bazat pe un ‚instrument de căutare' diferit, și anume ‚matricea', care îți permite să compari variabile diferite (de ex nodurile de codificare și atributele de clasificare).

Dacă vom compara categoria ‚limite/bariere' cu eșantionul, vom vedea că acest aspect a fost raportat de către 5 studenți, 7 personal administrativ și 2 cadre didactice.

Este interesant de subliniat natura limitelor/barierelor raportate de către participanți:

Lipsa de precizie: majoritatea studenților se referă la implicarea lor în Asigurarea calității ca fiind o declarație formală care nu se realizează nici în ceva concret, dar nici în efectele dorite de schimbare (calitatea de membru a studenților în instituțiile menționate nu trebuie să fie numai de formare, ci trebuie să ofere un mecanism pentru a afla reacțiile lor la strategiile și propunerile relevante' - NU04; Există un risc ca sistemul de asigurare a calității să devină un proces birocratic');

Lipsa de informație: fluxul de comunicare între studenți și reprezentanții lor nu este eficient (‚Majoritatea studenților nu au nici o idee despre asta. Eu cred că situația trebuie schimbată. Trebuie să-i motivăm pe studenți, astfel încât ei să realizeze importanța Asigurării calității și să ia parte la ea.')

Lipsa de conștientizare: studenții și personalul nu au competența necesară de a se ocupa de Asigurarea calității (‚Doar un număr mic de personal administrativ și cadre didactice este familiarizat cu procedurile interne de Asigurarea calității. Sesiunile de pregătire pentru aceste proceduri trebuie să continue pentru a crește aceste număr.' Atenția asupra angajării/implicării studenților trebuie să fie mai bine definită, pentru a oferi un mai mare înțeles acestui concept. În afara de asta, studenții trebuie să fie pregătiți pentru a putea avea o opinie specializată despre experiența academică. Modelul de angajare trebuie să indice în mod explicit domeniul precis în care aceștia se implică.')

Lipsa de certitudine: studenții nu-și folosesc ‚vocea' pentru a îmbunătăți sistemul (‚Evaluarea și măsurarea procesului de asigurare a calității au responsabilități stricte anuale și rapoarte de întocmit pentru sindicatele care răspund de Asigurarea calității în universități, au printre participanți studenții cărora le pasă de universitatea lor și de calitatea învățării – dar cel mai important, cheltuiesc banii pentru schimbări în acel departament al calității și nu pentru excursii în străinătate.')

Lipsa de motivație: studenții nu profită de rolul lor în entitățile universitare (‚În zilele noastre, studenții sunt implicați în fiecare nivel managerial al universității, pentru o participare mai activă în procesele administrative ale acesteia – de exemplu, există reprezentare studențească la nivelul superior în grupurile de Asigurare a calității, la nivel de facultate, în consiliul studențesc pe facultate, la nivel de universitate, în Consiliul Științific la nivel de universitate și în Consiliul de Administrație. Cinstit vorbind, nu toți studenții influențează în mod adevărat procesul decizional, ca membru al acestor consilii. Și asta deoarece au un comportament pasiv, și nu din cauza administrației.' ‚Eu cred că sunt oferite condiții corecte din partea universității, dar studenții nu profită de acestea la maxim.')

Matricea creată pentru a verifica relația dintre nodul de ‚strategie' și eșantion arată că majoritatea manifestărilor se datorează personalului administrativ sau cadrelor didactice (20), în timp ce numai câțiva studenți (6) au oferit soluții și recomandări pentru a îmbunătăți sis-

temul curent al Asigurării calității în instituțiile lor. Acest lucru se datorează probabil lipsei de conștientizare printre studenți despre standardele și procedurile de Asigurare a calității.

Strategiile dorite de către participanți acoperă domenii diferite și se adresează procesului deja existent, dar care trebuie îmbunătățit:

Schimbarea Asigurării interne a calității într-un sistem eficient, prin intermediul următoarelor:

- Urmărirea și controlul procesului de Asigurare a calității mai severe (auto-evaluare și monitorizare regulată, evaluare externă; proceduri de urmărire ulterioară; pași către o mai bună etalonare);
    - Dezvoltarea unei culturi de comunicare și de partajare informații între diferitele departamente ale universității;
    - Stabilirea exactă a responsabilităților de comunicare;
    - Asigurarea de obiective clare ale fluxului de comunicare;
    - Stabilirea unei liste precise de surse și de beneficiari ai informației;
    - Furnizarea unei folosiri practice și ample ale tehnologiei informației;
    - Asigurarea transparenței în acest proces;
    - Stabilirea unor măsuri de motivare;
    - Planificarea costurilor procedurilor de calitate.
- Facilitarea și îmbunătățirea comunicării și cooperării între studenți, cadre didactice și personal administrativ; există posibilitatea unei implicări inegale din partea personalului, cu niveluri diferite de motivare și entuziasm, dar trebuie să se dezvolte dorința de cooperare. Procesul de auto-evaluare trebuie să fie discutat între colegi și trebuie încurajați participanții de a dezvolta și susține o cultură a calității și de a avea o atitudine critic-constructivă despre procedurile de rutină;
- Dezvoltarea unei culturi unde fiecare participant este permanent atent la oportunități, drept obiectiv pe termen lung al universității; identificarea rolurilor pe care studenții, ca beneficiari, trebuie să le joace în procesul de aplicare a Asigurării calității și să pregătească studenții și cadrele didactice tinere cu privire la Asigurarea internă a

calității, ca un proces continuu, pentru a dezvolta tendințe în Asigurarea calității din învățământul superior;

- Clarificarea misiunii instituționale, metodologia folosită de universitate pentru a-și evalua regulamentele, standardele, procedurile, etc., cu scopul de a îmbunătăți calitatea și desfășurarea programelor de studii, selectarea și promovarea cadrelor didactice, a activităților din clasă și a rezultatelor învățării.

Sugestiile pentru îmbunătățirea întregului proces sunt următoarele:

- Pregătirea și aplicarea unui plan eficient de îmbunătățire a calității (PIC). Scopul acestui plan este de a permite instituției de a beneficia de rezultatele auto-reflecției și a muncii depuse în redactarea raportului de auto-evaluare. Pregătirea unui PIC ar trebui să fie o practică pozitivă, care să se concentreze pe îmbunătățirea calității prin identificarea strategiilor pentru schimbare și prin construirea unui caz sustenabil pentru orice resurse suplimentare necesare aplicării recomandărilor acestui raport;

- Crearea unei Carte separate care va include drepturile și responsabilitățile studenților față de Asigurarea internă a calității: unul dintre participanți a declarat că ‚Am discutat recent cu Decanul Facultății de Arhitectură și Desen despre o metodă prin care un student să-și dobândească creditele sale în conformitate cu participarea directă în procesul de studiu academic, iar numărul de absențe să-i afecteze numărul de credite';

- Construirea unei baze de date despre domeniile cheie care afectează calitatea activității în toate departamentele. Acestea vor identifica punctele forte ale sistemului și vor sublinia domeniile comune de interes, cu indicații despre modul în care acestea pot fi abordate; în plus, universitatea trebuie să dezvolte o bază de date puternică despre performanța sa în diferite domenii: admiterea studenților și evoluția lor, reacțiile absolvenților la tipul de cursuri predate, întreaga experiență universitară, metodologia de predare/învățare, gradul de satisfacție a studenților față de programele de cercetare, etc. Aceste stucturi trebuie să se asigure că activitățile de Asigurare a calității sunt în strânsă corelație cu procedurile universității de planificare strategică, esențiale în dezvoltarea gândirii integrate.

ANEXA 1
SONDAJ
(VARIANTA ÎN LIMBA ENGLEZĂ)

SECŢIUNEA 1: DATE GENERALE

Genul *(Bărbătesc/Femeiesc)*

Vârsta

Programul de studii: *(de ex. Program de studii umanistice cu durata de 5 ani; studii doctorale de trei ani în domeniul Chimie)*

Anul de studiu: *(primul, al doilea, etc.)*

Experienţă în procesele şi standardele de asigurare a calităţii (zero; scăzută; normal; înaltă)

Experienţă ca membru al asociaţiilor studenţeşti (DA/NU)

Experienţă ca reprezentant al studenţilor (DA/NU)

SECŢIUNEA 2: RUGĂM, RĂSPUNDEŢI LA TOATE ÎNTREBĂRILE (AC ÎNSEAMNĂ ASIGURAREA CALITĂŢII):

1 Ce acţiuni ar fi mai eficiente pentru a ajunge la un sistem reuşit, care este orientat către student? Bifaţi răspunsul (0-3: "0" = inutil; 1= de utilitate scăzută; 2= util; 3= foarte util) în dreptul fiecărei opţiuni:

- Încurajarea studenţilor în a participa la procesele decizionale instituţionale (de ex stabilirea momentului şi modului de implementare a Asigurării calităţii a cursurilor; acţiuni de revizuire ulterioară, etc.)
- Crearea de comisii de legătură între cadrele didactice şi studenţii;
- Includerea studenţilor drept revizori înaintea oricărei vizite de asigurare externă a calităţii (de ex redactarea unei analize de reflecţie sau a unui raport de auto-evaluare);

- Să permită studenților să fie participanți activi în vizita de asigurare externă a calității (audituri)

- Să permită studenților să fie recrutați de către agențiile de Asigurarea calității, pentru a face parte din comisii de evaluare externă (de ex să fie membri în echipa de audit/revizuire).

2 Credeți că vi s-a dat vreodată posibilitatea de a evalua calitatea organizării cursurilor? (DA/NU)

Dacă Da, selectați aspectele folosite pentru evaluare (maxim 3 opțiuni)

- Frecvența cursurilor

- Planificările de curs ale profesorilor

- Consecvența între obiectivele de curs și scopul programului de studiu

- Relația cu departamentele administrative

3 Credeți că vi s-a dat posibilitatea de a evalua calitatea metodologiei educaționale/didactice folosită la cursuri? (DA/NU)

Dacă Da, selectați aspectele folosite pentru evaluare (maxim 3 opțiuni)

- Utilitatea resurselor/materialelor de studiu sugerate de către profesor

- Modalitățile de predare (prelegere, atelier de lucru, muncă de grup, etc.)

- Modalități de evaluare

- Disponibilitatea profesorului

4 Credeți că vi s-a dat posibilitatea de a le face explicite aspectele critice în relația cu profesorii (DA/NU)

Dacă DA, selectați modalitățile:

- Sondajele scrise, completate la sfârșitul cursului

- Întâlniri cu profesorul în timpul orelor de consultații

- e-mail
- altele

5 Dacă vă sunt oferite activități, altele decât cele de la clasă, ați avut vreodată posibilitatea de a vă exprima părerea/sugestiile cu privire la utilitatea acestora în procesul de formare profesională proprie?

- **Nu există nici o activitate suplimentară în afara celor de la clasă**
- **NU**, nu am avut posibilitatea de a-mi exprima părerea despre utilitatea lor
- **DA**, am avut posibilitatea de a-mi exprima părerea despre utilitatea lor

f Credeți că vi s-a dat posibilitatea de a evalua calitatea și adecvarea spațiilor/mediilor folosite în procesul de predare/învățare? (DA/NU)

Dacă Da, selectați spațiile pe care le-ați evaluat (maxim 3 opțiuni)

- Biblioteca
- Laboratoarele
- Spațiile în care are loc interacțiunea profesor-student
- Spațiile în care are loc interacțiunea student-student
- Altele

7 Participarea studenților la Asigurarea internă a calității necesită de obicei completarea unui chestionar la sfârșitul fiecărui curs. Care dintre opțiuni vi se potrivește cel mai bine?

- De a acționa ca un furnizor de informații care să fie incluse într-un chestionar standard

- De a fi mai mult implicat și de a negocia structura chestionarelor, în strânsă colaborare cu cadrele didactice
- De a fi considerat un expert și de a redacta propriile chestionare

8 Ce rol ați atribui participării unui student la o comisie cu rol de decizie în Asigurarea calității/comisie de experți?

- Observator (poate fi prezent, dar nu are un rol activ)
- Sursă de informații (raportează despre părerile studenților)
- Partener cu drepturi egale (are același rol cu al profesorilor)
- Expert (este recunoscut ca având o competență specifică)
- Participant (este recunoscut ca partener al comunității academice, care discută despre perspectiva sa/interesul său personal).

9 Credeți că studenții ar trebui să fie pregătiți pentru a dobândi competențe corespunzătoare participării la schițarea, planificarea și evaluarea activităților din procesul de asigurare a calității, în poziția de membri ai unei comisii de experți? (DA/NU)

10 Ce teme considerați relevante pentru un curs de pregătire în Asigurarea calității? Bifați răspunsul (0–3: 0 = inutil; 1 = de utilitate scăzută; 2 = util; 3 = foarte util) în dreptul fiecărei opțiuni:

- Legislația/standardele de relevanță în procesul de Asigurare a calității
- Privire generală asupra rolurilor și funcțiunilor de Asigurare internă și externă a calității
- Cele mai bune practici din diferite contexte/culturi
- Competențe în redactarea unui raport
- Metodologia de cercetare (de ex tehnici de colectare date, analiză date, etc.)

ANEXA 2
CHESTIONAR
(VARIANTA ÎN LIMBA ARMEANĂ)

VARIANTĂ REVIZUITĂ

ՀԱՐՑՈՒՄ

ԲԱԺԻՆ 1: ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Սեռը (արական/իգական)

Տարիքը

Ուսումնական ծրագիրը (օրինակ՝ չորս տարվա բակալավրի ծրագիր ճարտարապետության մասնագիտությամբ, երկու տարվա մագիստրոսական ծրագիր տնտեսագիտության մասնագիտությամբ և այլն)

Ուսման տարին. (առաջին, երկրորդ և այլն)

Որակի ապահովման գործընթացում և չափանիշների կիրառման ոլորտում փորձառությունը.

- բացակայում է
- քիչ փորձառու
- ունի որոշ փորձառություն
- լավ փորձառու է

Փորձառությունը ուսանողական միավորումներում անդամակցության առումով

ԱՅՈ

ՈՉ

Փորձառությունը որպես ուսանողության ներկայացուցիչ

ԱՅՈ
ՈՉ

ԲԱԺԻՆ 2: ԽՆԴՐՈՒՄ ԵՆՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆԵԼ ԲՈԼՈՐ ՀԱՐՑԵՐԻՆ (''ՈԱ'' ՀԱՊԱՎՈՒՄԸ ԸՆԹԵՐՑԵՔ ՈՐՊԵՍ ''ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ'').

1 Ստորև թվարկված գործողություններից որո՞նք կլինեն ավելի արդյունավետ ուսանողակենտրոն ՈԱ համակարգ ներդնելու համար:

- ներգրավել ուսանողներին ինստիտուցիոնալ որոշումների կայացման գործընթացում (օրինակ՝ երբ և ինչպես հիմնադրել ուսումնական ծրագրի որակի ապահովման համակարգը, իրականացնել դրան հետևող գործողությունները և այլն).

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- ստեղծել ակադեմիական կազմը և ուսանողներին կապակցող հանձնաժողովներ

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- ներգրավել ուսանողներին որպես մասնակիցներ՝ մինչև որևէ արտաքին որակի ապահովման գործընթացի սկսելը (օրինակ՝ ինքնավերլուծության հաշվետվության մշակելու գործընթացում)

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- վստահել ուսանողին ակտիվ գործունեություն արտաքին որակի ապահովման այցի (աուդիտի) ժամանակ

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- հավաքագրել ուսանողներին ՈԱ գործակալությունների կողմից արտաքին գնահատման հանձնաժողովներում գործելու նպատակով (օրինակ, ուսանողին ներգրավում աուդիտի թիմում որպես անդամ).

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

2 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել ուսումնական ծրագրի կազմակերպման որակը:

  ԱՅՈ
  ՈՉ

  Եթե այո, ապա ընտրեք գնահատման ենթարկված գործոնները (առավելագույնս 3 գործոն)

- Դասերի պարբերությունը (ճշտությունը)
- Դասախոսների ճշտապահությունը ժամանակի առումով
- Կապը ուսումնական ծրագրի նպատակների և ընթացիք դասընթացների նպատակների միջև
- Վարչական գրասենյակների հետ հարաբերությունը

3 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել ուսման ընթացքում կիրառվող ուսումնառության/դասավանդման մեթոդաբանության որակը:

  ԱՅՈ
  ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք գնահատման ենթարկված գործոնները (առավելագույնս 3 գործոն)

- Դասախոսի կողմից առաջարկված ռեսուրսների/ուսումնական նյութերի օգտակարությունը
- Դասավանդման մեթոդները (դասախոսություն, գործնական, խմբային աշխատանք և այլն)
- Գիտելիքների գնահատման մեթոդները
- Դասախոսների հասանելիությունը

4 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել դարձնել ակնհայտ դասախոսների հետ հարաբերությունների կարևոր կողմերը

ԱՅՕ
ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք մեթոդները.

- հարցաթերթիկի լրացում դասընթացի ավարտից հետո
- հանդիպում դասախոսի հետ դասընթացից դուրս
- էլեկտրոնային նամակի միջոցով
- այլ

5 Եթե Ձեր համալսարանում ծավալվում է որևէ դասընթացային գործունեությունից տարբերվող գործունեություններ, ապա երբևէ ունեցե՞լ եք հնարավորություն արտահայտել ձեր կարծիքը/առաջարկությունները դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ՝ ձեր մասնագիտացման գործընթացի տեսանկյունից:

- Ձեն իրականացվում որևէ այլ՝ դասընթացային գործունեությունից տարբերվող գործողություններ
- ՈՉ, հնարավորություն չեմ ունեցել արտահայտել իմ կարծիքը դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ

- Այո, հնարավորություն եմ ունեցել արտահայտել իմ կարծիքը դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ

6 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել դասավանդման/ուսումնառության համար օգտագործվող մակերեսների/միջավայրի որակը և համապատասխանությունը

Այո
Ոչ

Եթե այո, ապա ընտրեք, թե որ մակերեսներն եք գնահատել (առավելագույնս 3 մակերես)

- գրադարանը
- լաբորատորիաները
- այն մակերեսները, որտեղ տեղի են ունենում դասախոսների և ուսանողների միջև շփումները
- այն մակերեսները, որտեղ տեղի են ունենում ուսանողների միջև շփումները
- Այլ

7 Ներքին ՈԱ գործընթացում ներգրավված ուսանողներին հաճախ առաջարկվում է լրացնել հարցաթերթիկ ամեն ուսումնական ծրագրի ավարտից հետո: Ո՞ր տարբերակը ավելի նախընտրելի է ձեզ համար:

- գործել որպես տեղեկություն տրամադրող՝ պատրաստի հարցաթերթիկի վերաբերյալ կարծիքի արտահայտմամբ
- ավելի ակտիվ ներգրավվել և քննարկել հարցաթերթիկի ձևավորումը ակադեմիական կազմի հետ սերտորեն համագործակցելով
- հանդես գալ որպես փորձագետ և ձևավորել հարցաթերթիկի ձեր անձնական տարբերակը

8 Ի՞նչ դեր կհատկացնեիք ուսանողին՝ որոշում կայացնող ՈԱ փորձագետների հանձնաժողովում ընդգրկվելու դեպքում

- Դիտորդ (կարող է մասնակցել, բայց չունի ակտիվ դերակատարություն)

- Տեղեկություն տրամադրող (փոխանցում է ուսանողների կարծիքը)
- Հավասարազոր գործընկեր (դասախոսների հետ միասին ունի նույն դերակատարությունը)
- Փորձագետ (ճանաչվում է որպես հատուկ ունակություն ունեցող)
- Շահագրգիռ անձ (ճանաչվում է ակադեմիական միջավայրում որպես գործընկեր ՝ իր հատուկ հետաքրքրվածության տեսանկյունով)

9 Արդյո՞ք կարծում եք, որ ուսանողները պետք է վերապատրաստվեն համապատասխան հմտություններ ձեռք բերելու նպատակով, որպեսզի կարողանան փորձագետների հանձնաժողովի կազմում մասնակցել որակի ձևավորման, պլանավորման և գնահատման գործընթացներին

ԱՅՕ
ՈՉ

10 Ի՞նչ թեմաներ եք կարևորում ՈՒ վերապատրաստման դասընթացների համար

- Օրենսդրություն/չափանիշներ՝ ՈՒ գործընթացի համար կարևորություն ունեցող

0—անօգուտ
1—քիչ օգտակար
2—օգտակար
3—շատ օգտակար

- Ներքին և արտաքին ՈՒ դերը և ֆունկցիաները

0—անօգուտ
1—քիչ օգտակար
2—օգտակար
3—շատ օգտակար

- Լավագույն փորձի բնութագիրը/մշակույթը

0—անօգուտ
1—քիչ օգտակար
2—օգտակար
3—շատ օգտակար

- Հաշվետվություն գրելու կարողություններ

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

- Հետազոտության մեթոդաբանություն (օրինակ՝ տվյալների հավաքագրման տեխնիկա, տվյալների վերլուծություն և այլն)

  0–անօգուտ
  1–քիչ օգտակար
  2–օգտակար
  3–շատ օգտակար

ANEXA 3
INTERVIU: DATE DEMOGRAFICE

STUDENŢII

Codul atribuit participantului

Genul

Vârsta

Programul de studii: *(de ex. Program de studii umanistice cu durata de 5 ani; studii doctorale de trei ani în domeniul Chimie)*

Anul de studiu: *(primul, al doilea, etc.)*

Experienţă în procesele şi standardele de asigurare a calităţii *(zero; scăzută; normal; înaltă)*

Experienţă ca membru al asociaţiilor studenţeşti (DA/NU)

CADRELE DIDACTICE

Codul atribuit participantului

Genul

Vârsta

Gradul didactic/Funcţia academică: *(profesor, conferenţiar, cercetător, lector, etc)*

Curs predat: *(a se menţiona cursul)*

Ani de vechime în instituţia de faţă:

Experienţă în procesele de Asigurare internă a calităţii:

PERSONALUL ADMINISTRATIV

Codul atribuit participantului

Genul

Vârsta

Studii

Domeniul de lucru

Ani de vechime în instituția de față

Experiență în procesele de Asigurare internă a calității

ANEXA 4
PROTOCOL GRUP ŢINTĂ

Număr de participanți

Rolul participanților: *(profesor, personal administrativ, student, etc.)*

Datele demografice ale participanților (dacă nu au o participare anterioară la un sondaj sau interviu, a se vedea anexa 3)

Codul participanților (dacă sunt parte din interviu):

Locație

Data

Ora

Informaţii	Moderatorul informează publicul despre motivul unui grup ţintă, durata, teme confidenţialitate şi teme de înregistrare date
Reguli comune	Moderatorul descrie ce anume este/nu este permis, adică ce se aşteaptă de la participanţi şi cum vor fi motivaţi în timpul participării lor și ce anume se va evita în privinţa fluxului eficient de comunicare.
Întrebare de deschidere	Timp de încălzire: moderatorul îi roagă pe participanţi să se prezinte, conform funcţiei lor profesionale.
Întrebare introductivă	Moderatorul prezintă obiectivul discuţiei şi le cere participanţilor să comenteze despre acesta.
Întrebare de tranziţie	Principalele teme ce vor fi abordate sunt aici anticipate într-o singură întrebare care subliniază problema generală transversală tuturor temelor principale ce vor fi incluse în întrebările fundamentale.
Întrebare fundamentală	Moderatorul pune o serie de întrebări care se adresează în detaliu diferitelor teme pentru grupul ţintă.
Întrebare finală	Concluzia și comentarii suplimentare, dacă se consideră necesar

ÎMBUNĂTĂŢIREA GRADULUI DE PARTICIPARE A STUDENŢILOR ÎN PROCESELE DE ASIGURARE A CALITĂŢII ÎNVĂŢĂMÂNTULUI SUPERIOR DIN ARMENIA (ESPAQ)

Proiectul ESPAQ are ca obiectiv una dintre provocările de bază ale învățământul superior din Armenia (calitatea furnizării și a rezultatelor acesteia), prin angajarea studenților în procesele de asigurare a calității (QA) și de îmbunătățire a experiențelor de învățare.

Cu ajutorul consorțiului de proiect, vor fi explorate motivația și barierele studenților armeni în participarea acestora la procesul de asigurare a calității pe diferite niveluri. Proiectul își propune să îmbunătățească condițiile de implicare a studenților prin creșterea gradului de conștientizare a rolului lor cu privire la importanța participării active în comunitatea academică prin acordarea de sprijin în consolidarea capacității și sugerând schimbări relevantela nivelul legislației sau a regulamentelor instituțiilor de învățământ superior.