



## Analiza cantitativă a rezultatelor cardurilor de raportare | Ce influențează percepția elevilor și părinților privind calitatea studiilor în școală?

### METODOLOGIA DE CERCETARE

Analiza percepției față de serviciile educaționale din ciclul secundar s-a bazat pe cercetarea a două grupuri imense, care au constat din beneficiarii serviciilor educaționale: elevii și părinții. Trebuie de menționat că cercetarea a cuprins doar școlile cu predare în limba română.

Cardurile de raportare au reprezentat instrumentul de bază prin care s-a analizat nivelul de satisfacție. Cardurile de raportare reprezintă chestionare ce cuprind întrebări care se referă la procesul de studii în instituțiile educaționale. Selectarea grupurilor nu s-a realizat în baza unui algoritm statistic. Totuși, datorită includerii unui număr mare de persoane în grupuri, precum și a repartizării geografice largi a școlilor ce sunt amplasate în toate zonele țării, concluziile obținute în urma prelucrării datelor obținute din cardurile de raportare pot fi considerate „grăitoare”. Cercetarea s-a realizat în 8 unități teritorial-administrative și au fost cuprinse 20 școli (10 din spațiul rural și 10 din zonele urbane). Cardurile au fost completate de 5419 elevi (dintre care 40,5% studiază în școlile din spațiul rural, iar 59,5% în școlile din orașe) și de 4174 părinți (la 37,1% din părinți copii studiază la școlile din sate, iar la 62,9% din părinți copii învață la instituțiile educaționale din zonele urbane).

Tabel 1. Caracteristicile focus-grupurilor chestionate

DENUMIREA LICEULUI TEORETIC	LOCALITATEA	NUMĂRUL CARDURILOR DE RAPORTARE COMPLETATE DE:		
		părinți	elevi (fete)	elevi (băieți)
„Rublenița”	Rublenița (raionul Soroca)	82	4	0
„Petru Rareș”	orașul Soroca	228	109	78
„Ion Creangă”	orasul Soroca	289	20	15
„Miron Costin”	orasul Floresti	236	101	50
„Mihail Sadoveanu”	Giurgiulesti, raionul Cahul	73	99	75
„Ioan Vodă”	orasul Cahul	364	214	146
„Mihai Eminescu”	Crihana Veche, raionul Cahul	127	91	73
„Mihai Eminescu”	Slobozia Mare, raionul Cahul	204	123	91
„Gaudeamus”	orașul Chișinău	148	147	99
„Ginta Latină”	orașul Chișinău	74	304	314
„Mihai Eminescu”	orasul Hâncești	294	223	116
„Universum”	Sărata-Galbenă, raionul Cahul	99	154	136
„Sculeni”	Sculeni, raionul Cahul	240	138	123
„Ion Creangă”	orasul Ungheni	425	200	186
„Alexei Mateevici”	Pârlița, raionul Ungheni	247	127	126
„Mihai Eminescu”	orașul Ungheni	494	382	313
„Eugen Coșeriu”	Mihăileni, raionul Râșcani	52	52	41
„Liviu Damian”	orasul Râșcani	74	118	92
„Alexandru Aqapie”	Pepeni, raionul Sângerei	295	270	216
„Alecu Russo”	Sângereii Noi, raionul Sângerei	129	142	111

Sursa: datele din cardurile de raportare

După recepționare cardurilor, ce au fost completate, răspunsurile din chestionare au fost codificate fiindu-le atribuite valori numerice. Codificarea răspunsurilor s-a realizat în scopul atribuirii variabilelor, care sunt reprezentate de întrebările din chestionar, a unor valori numerice, în acest fel fiind posibilă rularea modelului econometric. La rândul său pentru identificarea celor mai relevanți factori ce determină nivelul de satisfacție s-au utilizat modelul *Probit ordonat* (Ordered Probit). După elucidarea factorilor ce au o influență majoră asupra satisfacerii de sistemul educațional s-a realizat o analiză a variabilelor explicative, în baza datelor din cardurile de raportare.

## REZULTATELE ESTIMĂRII

Calitatea programului școlar și a manualelor sunt cei mai importanți factori de influență și au un impact direct asupra percepției față de serviciile educaționale ale elevilor și părinților. Frecvența per an a publicării informațiilor despre performanța profesorilor și despre buget, precum și informarea despre modul de utilizare a fondurilor suplimentare sunt considerați de către părinți și elevi drept factori ce afectează percepția privind calitatea procesului educațional. La fel, elevii consideră că informarea prin adunări și panouri, numărul adunărilor organizate în comun cu părinții și profesorii, precum și calitatea activităților extra-curriculare sunt factori ce determină nivelul percepției. Pe de altă parte, în cazul părinților au fost identificați alți determinanți ai percepției, printre care: publicarea informației despre performanțele elevilor, corelarea utilizării surselor bugetare cu necesitățile reale ale instituției, sursele de colectare a fondurilor extrabugetare și mecanismele de responsabilizare.

**Tabel 1. Factorii ce influențează percepția față de serviciile educaționale**

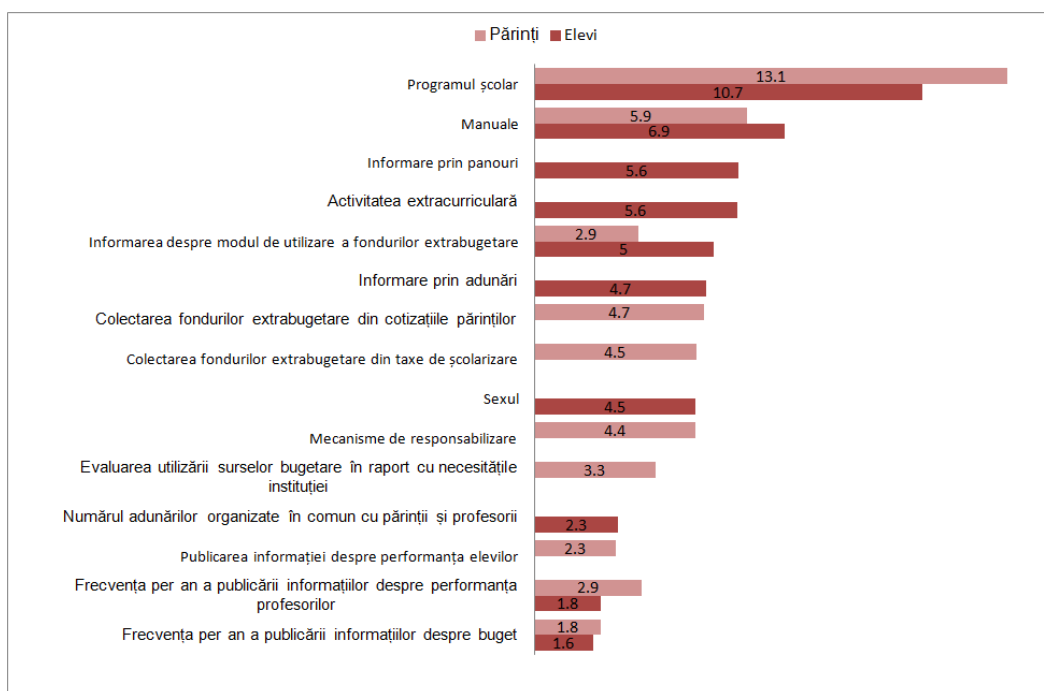
VARIABLE	INFLUENȚA	
	Elevi	Părinți
Programul școlar	O curriculumă mai bună determină și o calitate mai înaltă a manualelor, asigură îmbunătățirea percepției față de procesul educațional.	
Manuale		
Frecvența per an a publicării informațiilor despre buget	Publicarea cu o frecvență mai redusă a informațiilor despre buget și despre performanța profesorilor corelează cu o percepție mai bună față de serviciile educaționale. Acest rezultat contraintuitiv este explicat de eficiența scăzută a modalităților prin care până acum informațiile erau publicate de către școli (într-un limbaj greu de înțeles pentru majoritatea elevilor și părinților)	
Frecvența per an a publicării informațiilor despre performanța profesorilor		
Informarea despre modul de utilizare a fondurilor extrabugetare	Explicarea verbală despre modul utilizării surselor extrabugetare determină îmbunătățirea percepției.	
Sexul	Fetele au o percepție mai bună în raport cu băieții	
Informare prin adunări	Informarea prin adunări și panouri este într-un raport negativ cu evaluarea calității serviciilor educaționale	
Informare prin panouri		
Numărul adunărilor organizate în comun cu părinții și profesorii	Organizarea mai deasă a adunărilor comune are un efect benefic asupra percepției privind calitatea educației	
Activitatea extra curriculară	O activitate extra curriculară mai intensă oferită de școală determină îmbunătățirea percepției față de serviciile educaționale	
Publicarea informației despre performanța elevilor		Publicarea cu o periodicitate mai mare a informațiilor privind performanța elevilor influențează pozitiv percepția

	vizavi de serviciile educaționale
Evaluarea utilizării surselor bugetare în raport cu necesitățile instituției	Evaluarea pozitivă a modului de utilizare a bugetului în raport cu necesitățile școlii contribuie la îmbunătățirea percepției despre calitatea serviciilor educaționale
Sursele de colectare a fondurilor extrabugetare	Practicarea formării surselor extrabugetare prin încasarea contribuțiilor de la părinți sau prin colectarea taxelor de școlarizare influențează negativ percepția față de serviciile educaționale
Mecanisme de responsabilizare	Utilizarea mecanismelor de responsabilizare din partea școlii determină îmbunătățirea percepției față de serviciile educaționale.

Sursa: Expert-Grup (EG)

Factorii determinanți au fost aranjați în ordinea descreșterii influenței asupra percepției față de educație. În linii generale, influența reflectă în termeni procentuali cum modificarea unui factor afectează probabilitatea îmbunătățirii percepției.

Figura 1. Influența factorilor determinanți asupra percepției față de serviciile educaționale, %



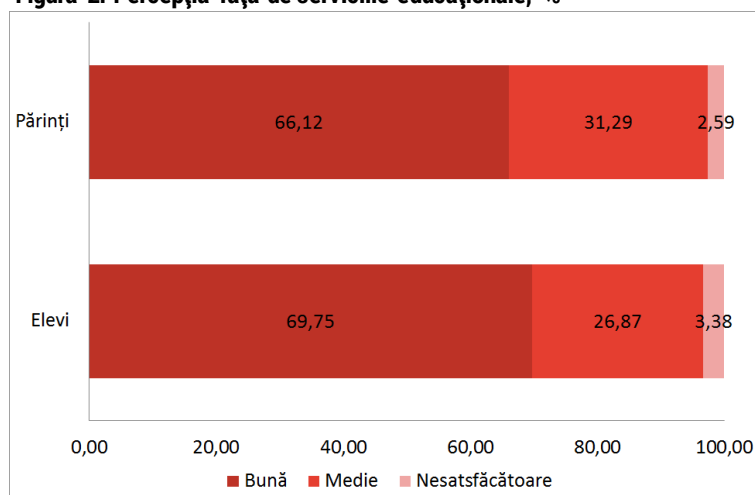
Sursa: estimările EG

### FACTORII DE INFLUENȚĂ

Per ansamblu, constatăm că utilizatorii finali, atât elevii cât și părinții, au o percepție pozitivă față de calitatea serviciilor educaționale oferite de școli. Astfel, aproximativ 70% din elevii intervievați și circa 2/3 dintre părinții

chestionați au catalogat calitatea procesului educațional ca fiind bună. În același timp, ponderea utilizatori ce nu sunt satisfăcuți de procesul educațional este foarte mică: doar 2,4% în cazul părinților și 3,4% pentru elevi.

**Figura 2. Percepția față de serviciile educaționale, %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

Puțin mai mult de jumătate dintre utilizatori (vezi ANEXA 1) consideră programul de studii drept fiind unul bun. Totodată există spațiu pentru îmbunătățire: circa o treime din elevii chestionați și 37% din părinții intervievați au evaluat cu calificativul „mediu” calitatea programului școlar. În același timp se merită de menționat că o cauză a părerilor deosebite despre nivelul curriculei poate fi explicat prin modul de implementare a acestuia, care diferă de la o școală la alta. Astfel, în cazul în care procesul de predare este interesant și atractiv, atunci și aprecierea programului de studii este mai înaltă.

La capitolul evaluarea calității manualelor, în general se atestă o apreciere satisfăcătoare (vezi ANEXA 1). Astfel, peste 40% din intervievați consideră calitatea manualelor drept fiind bună. Totuși în opinia utilizatorilor pe acest segment este „mai mult de lucru” decât în cazul programului școlar. Părinții au o părere mai rezervată vizavi de nivelul manualelor. Aproape jumătate din tutorii intervievați au evaluat cu calificativul „mediu” calitatea manualelor.

În cazul publicării informațiilor despre performanța profesorilor și cheltuielile efectuate de școală, nu se constată predominarea unui tendințe. Cea mai frecventă este publicarea anuală a datelor, însă destul de des se întâlnește și informarea lunară sau semestrială (vezi ANEXA 2). Totodată trebuie de menționat că cea mai mare parte a utilizatorilor nu este informată în nici un fel, despre modul cum sunt cheltuite fondurile extrabugetare (vezi ANEXA 3).

Pentru factorii de influență, ce determină doar percepția elevilor față de calitatea educației s-au constatat următoarele:

- ✓ Informarea școlărilor se realizează preponderent prin intermediul panourilor și în cadrul adunărilor organizate la școli (vezi ANEXA 4);
- ✓ adunărilor comune, la care ar participa profesorii și părinții, cel mai des se organizează cu o periodicitate redusă, doar o întâlnire pe an (vezi ANEXA 5);
- ✓ jumătate din copiii intervievați consideră că activitățile extra-curriculare sunt de o calitate bună, însă aproximativ o treime din cei chestionați sunt mai rezervați și au acordat calificativul „mediu” (vezi ANEXA 5).

Pentru determinanții ce afectează percepția părinților față de calitate serviciilor educaționale, se enumeră câteva observări:

- ✓ părinții susțin că există o distribuție relativ echilibrată a periodicității publicării informațiilor despre performanța elevilor: plasarea lunară, semestrială și anuală a informațiilor au ponderi apropiate cuprinse între 20-30% (vezi ANEXA 6);
- ✓ doar o treime din părinți consideră cheltuielile realizate de școală sunt în corespundere cu necesitățile instituției. Totuși, este îngrijorător faptul că 34% din respondenți nu au nici o închipuire despre acest subiect (vezi ANEXA 7);
- ✓ La școli se utilizează masiv atragerea contribuțiilor bănești din partea părinților. Astfel, peste 70% dintre părinții intervievați au spus că au achitat contribuții (vezi ANEXA 7);
- ✓ 30% din părinți cred că este necesară îmbunătățirea mecanismelor de responsabilizare a școlii (vezi ANEXA 7).

## CONCLUZII ȘI PROPUNERI

Cardurile de raportare s-au dovedit a fi un instrument util pentru determinarea direcțiilor prioritare la care trebuie de atras atenția pentru a îmbunătăți furnizarea serviciilor educaționale și pentru a eficientiza comunicarea dintre școală, reprezentată de profesori și administrație, și utilizatori, reprezentați de elevi și părinți, mai eficient cu către utilizatori. Consolidarea comunicării dintre instituțiile de învățământ și utilizatorii serviciilor educaționale are un rol crucial, mai întâi, în asigurarea conștientizării publicului asupra deficiențelor existente în sectorul educațional și, mai apoi, în obținerea unui suport din partea societății în promovarea reformelor.

Totodată, acest studiu a evidențiat o situație paradoxală ce se atestă în Republica Moldova. Pe de o parte, ultimele examene de bacalaureat și testul PISA a dezvoltat o performanță slabă a elevilor, fapt care denotă grave probleme în sectorul educațional, însă pe de altă parte, părinții și copiii, au în general, o percepție pozitivă față de serviciile educaționale. Această situație indică asupra neînțelegerii din partea populației a stării de lucruri din sectorul educațional. Iar acest fapt trebuie de luat în considerație în contextul reformării sectorului educațional, precum și în condițiile promovării unor proiecte ce au drept scop susținerea schimbărilor promovate în sector.

**În urma analizei efectuate putem face următoarele constatări:**

- ✓ Luând în considerație că populația are o înțelegere eronată vizavi de starea de lucruri din sectorul educațional, promovarea unor noi mecanisme și instrumente s-ar putea realiza cu anumite dificultăți. Acest risc ar putea fi amplificat de rezistența față de procesul de schimbări a mai multor persoane, ce lucrează de mult timp în domeniul educațional și care nu sunt cointeresate în depunerea unor eforturi adiționale;
- ✓ Calitatea implementării curriculumului școlar, precum și calitatea și disponibilitatea manualelor au o importanță decisivă asupra percepției față de serviciile educaționale. La rândul său, îmbunătățirea percepției privind calitatea programului școlar este asociată cu o predare mai atractivă pentru elevi. La fel, o calitate mai bună a activităților extra-curriculare influențează pozitiv percepția elevilor față de serviciile educaționale;
- ✓ Utilizarea adunărilor și panourilor informative în calitatea de instrumente de informare a elevilor și părinților mai degrabă diminuează percepția pozitivă privind serviciile educaționale din cauza eficienței scăzute a acestor instrumente. La fel, este surprinzător faptul că, atât pentru părinți, cât și pentru elevi, oferirea cu o frecvență mai redusă a informațiilor despre buget și performanța profesorilor pare să favorizeze percepția pozitivă vizavi de procesul de studii. Această constatare coroborează cu ideea că lipsa informațiilor alimentează iluzia unei calități înalte a procesului educațional în rândul elevilor și părinților. Totuși, obținerea cât mai deasă a informațiilor despre reușitele copiilor săi determină părinții să-și îmbunătățească percepția față de procesul educațional;
- ✓ În același timp, utilizatorii serviciilor educaționale sunt interesați în organizarea unor adunări extinse, în care ar participa profesorii și părinții. Realizarea acestor evenimente ar contribui la o responsabilizare

mai mare a profesorilor și a administrației școlilor, fapt ce ar influența pozitiv procesul de studii și în final ar determina îmbunătățirea percepției față de serviciile educaționale;

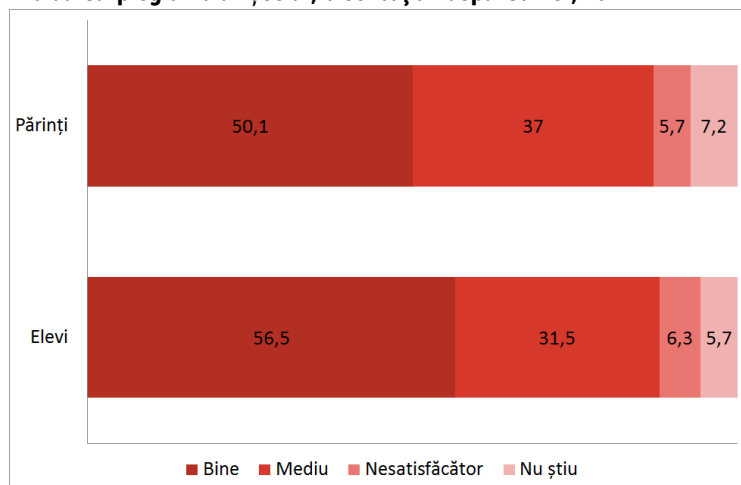
- ✓ Informarea verbală a părinților și elevilor despre modul cum sunt utilizate fondurile extra-bugetare sporește percepția pozitivă despre serviciile educaționale. Pe de altă parte, formarea fondurilor extrabugetare din contul contribuțiilor părintești sau prin încasarea taxelor de școlarizare deteriorează percepția pozitivă vizavi de serviciile educaționale. La fel, în cazul părinților evaluarea modului de utilizare a surselor financiare în raport cu necesitățile reale ale școlii afectează în mod direct percepția față de serviciile educaționale. În acest context, dezvoltarea mecanismelor de responsabilizare din partea școlii influențează pozitiv percepția vizavi de calitatea serviciilor educaționale.

**Constatările permit formularea următoarelor recomandări de politici:**

- ✓ Este necesar de a continua îmbunătățirea calității și implementării curriculumului școlar și a manualelor școlare, fapt ce, cu siguranță, va avea efecte pozitive asupra calității educației. În cazul curriculumului școlar, este nevoie să se realizeze și o continuă îmbunătățire a metodelor de predare, acest lucru va avea efecte pozitive asupra satisfacției privind programul de studii, și implicit va îmbunătăți percepția populației față de procesul educațional;
- ✓ Totodată este necesar de intensificat dezvoltarea activităților extra-curriculare și îmbunătățit condițiile pentru petrecerea utilă a timpului de către elevi în afara orelor de studii. În acest scop, ar trebui de reparat și amenajat, sau dacă e cazul de oferit, spațiile necesare pentru aceste activități: sălile sportive, sălile festive, sălile cu calculatoare, bibliotecile. De altfel, majoritatea dintre cei intervievați (cu mult peste 50% din cei ce au completat cardurile) au identificat îmbunătățirea spațiilor din școli, diferite de sălile de studii, drept o prioritate majoră în comparație cu ameliorarea altor aspecte (vezi ANEXA 8);
- ✓ Metodele tradiționale de informare sunt neeficiente. Astfel, de multe ori, informația diseminată prin organizarea adunărilor și prin plasarea noutăților pe panouri nu este interesantă și nici nu este suficient de inteligibilă pentru elevi și părinți. În acest context, ar fi oportună introducerea informării electronice individuale a utilizatorilor, pe lângă metodele tradiționale de informare. Această abordare ar contribui și la o mai bună desfășurarea a unor adunări comune, deoarece participanții ar fi fost informați din timp. Totodată este nevoie de a face informația mult mai inteligibilă pentru utilizatorii serviciilor educaționale;
- ✓ Luând în considerație că utilizatorii finali preferă explicații orale privind utilizarea fondurilor atrase de școli, ar fi bine de identificat mecanisme prin care părinții sau elevii ar putea obține informații verbale despre situația bugetară a instituției educaționale (de exemplu delegare unei persoane care ar fi responsabilă de această sarcină);
- ✓ Deosebit de importantă este informarea despre resursele financiare ale școlii în instituțiile educaționale în care se practică formare fondurilor prin colectarea contribuțiilor de la părinți sau prin încasarea taxelor de școlarizare. În acest sens, pe lângă audierile publice, ar fi recomandabil de permis accesul liber al elevilor și profesorilor la ședințele administrației școlilor dedicată chestiunilor bugetare. În general ar trebui de asigurat accesul liber al beneficiarilor serviciilor educaționale la toate ședințele administrației și profesorilor ce vizează activitatea școlii;
- ✓ La fel, se recomandă că plățile făcute de părinți, sub formă de contribuții, precum și procurările de bunuri și servicii din contul acestor surse să fie însoțite de acte confirmative, iar dacă e posibil recepționarea și cheltuirea acestor sume ar trebui să fie contabilizată;
- ✓ Un alt aspect important, care ține de sănătatea elevilor și are influențe indirecte asupra procesului de studii, se referă la asigurarea accesului la alimentație sănătoasă și a condițiilor sanitare decente. Peste 60% din respondenți și-au exprimat opinia că este foarte necesar de ameliorat situația ce ține de alimentarea elevilor, iar peste 50% din intervievați consideră că condițiile sanitare din școli trebuie îmbunătățite (vezi Anexa 9).

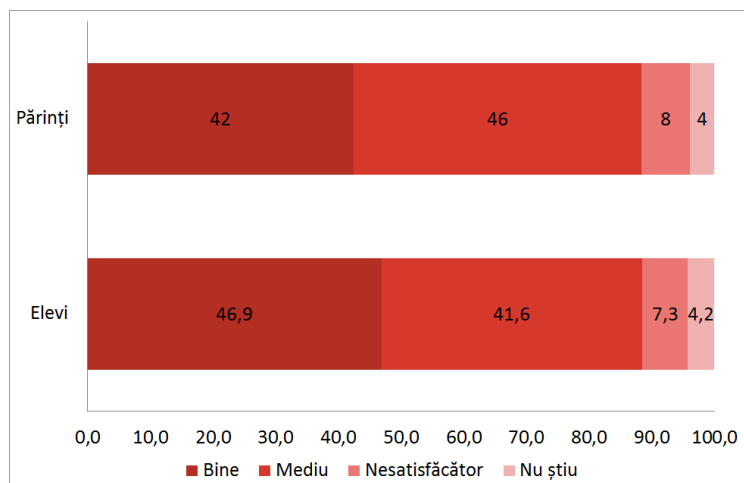
### ANEXA 1

#### Evaluarea programului școlar, distribuția răspunsurilor, %



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

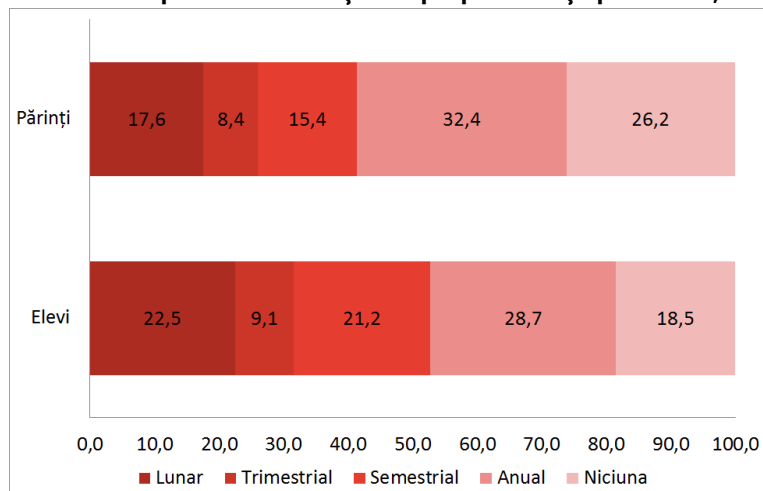
#### Evaluarea calității manualelor, distribuția răspunsurilor, %



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

## ANEXA 2

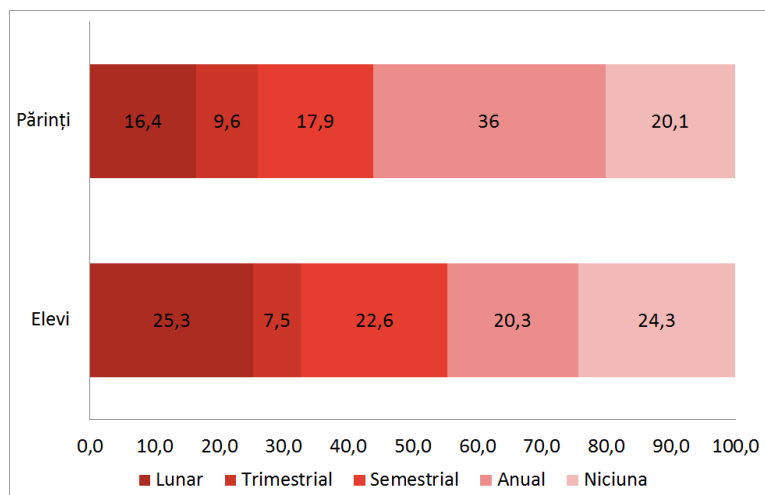
### Periodicitatea publicării informației despre performanța profesorilor, distribuția răspunsurilor, %



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

### Periodicitatea publicării informației despre cheltuielile realizate, distribuția răspunsurilor, %

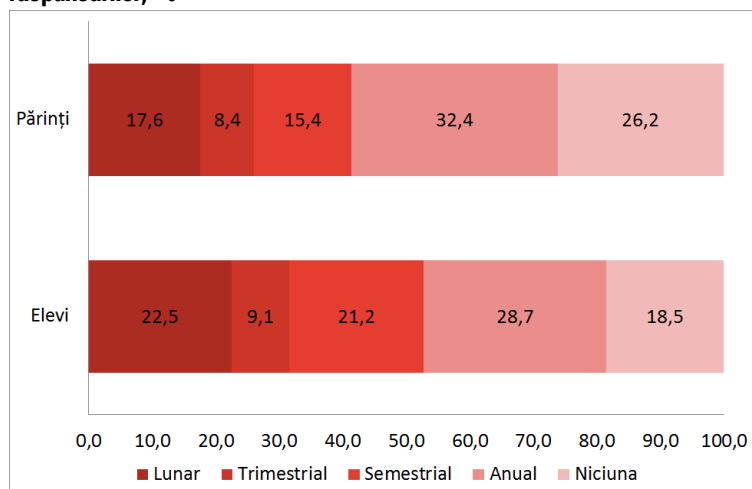




Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

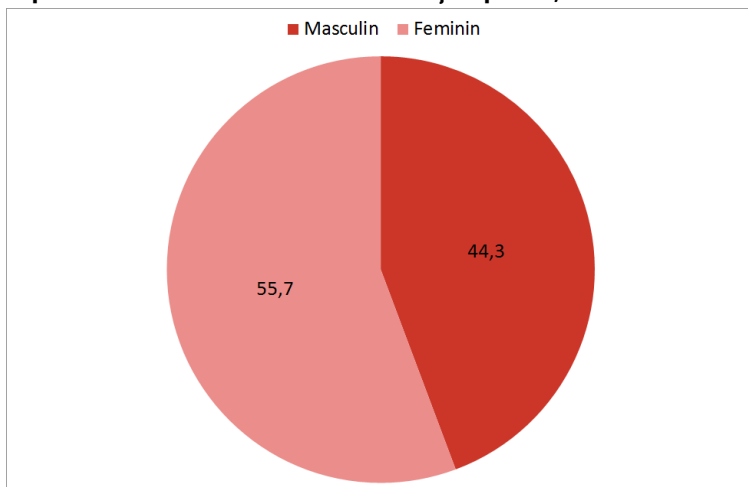
### ANEXA 3

**Modul prin care se oferă informații despre cheltuielilor făcute din fondurile suplimentare, distribuția răspunsurilor, %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

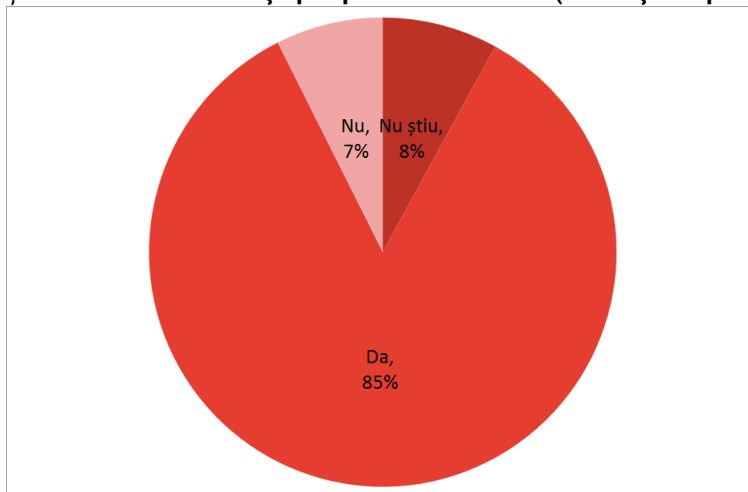
**Repartizarea elevilor ce au fost intervievați după sex, %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

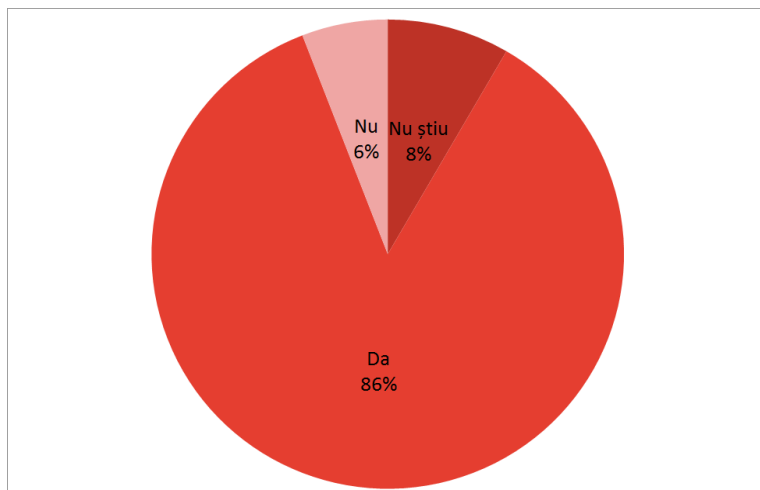
**ANEXA 4**

**Școala distribuie informații prin panouri informative (distribuția răspunsurilor oferite de elevi)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

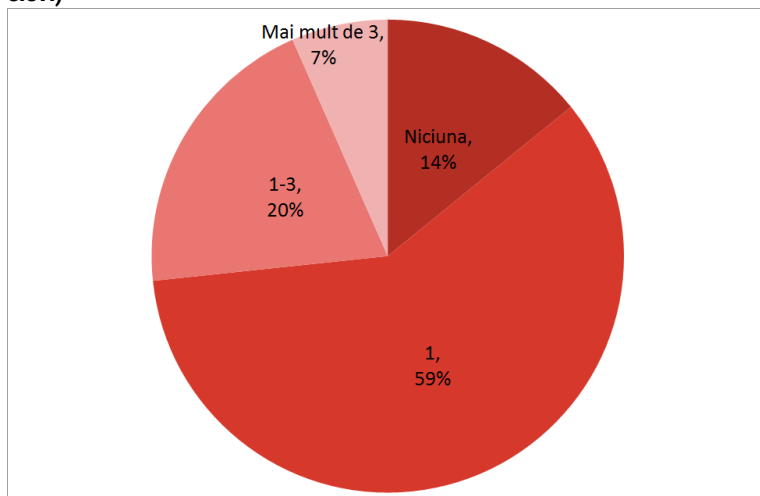
**Școala distribuie informații prin organizarea adunărilor (distribuția răspunsurilor oferite de elevi)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

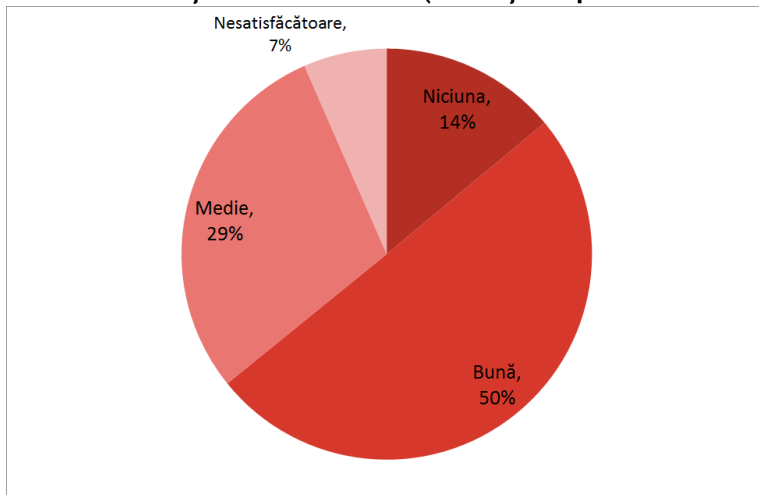
## ANEXA 5

**Numărul de adunări pentru profesori și părinți organizate în decursul unui an (distribuția răspunsurilor oferite de elevi)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

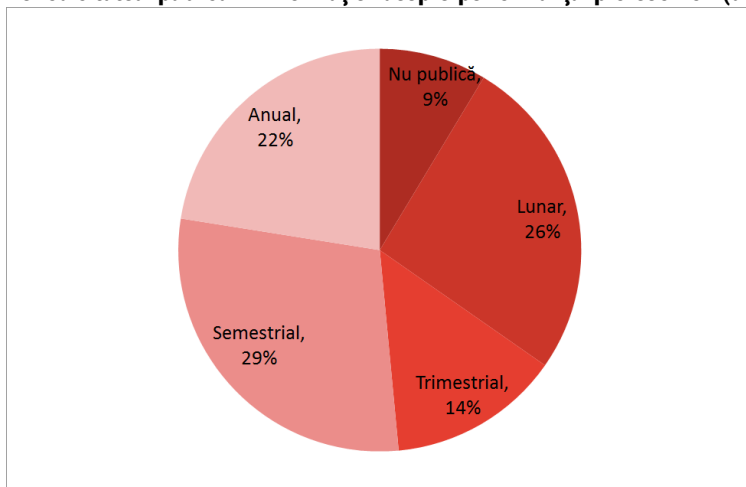
**Evaluarea activităților extra-curriculare (distribuția răspunsurilor oferite de elevi)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

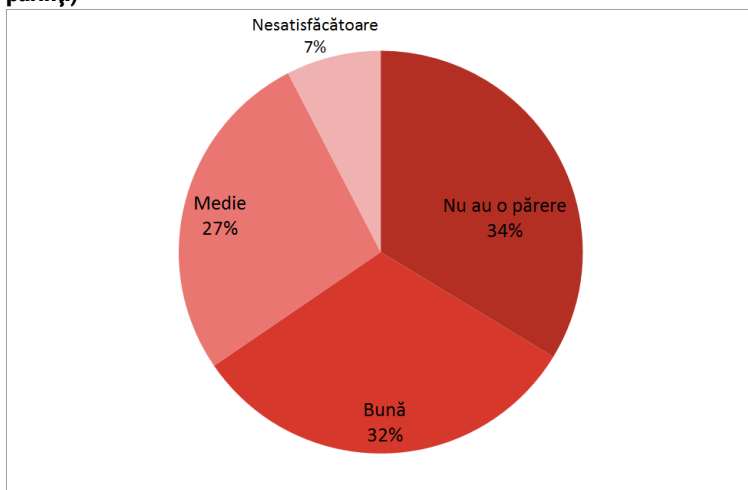
**ANEXA 6**

**Periodicitatea publicării informației despre performanța profesorilor (distribuția răspunsurilor oferite de elevi)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

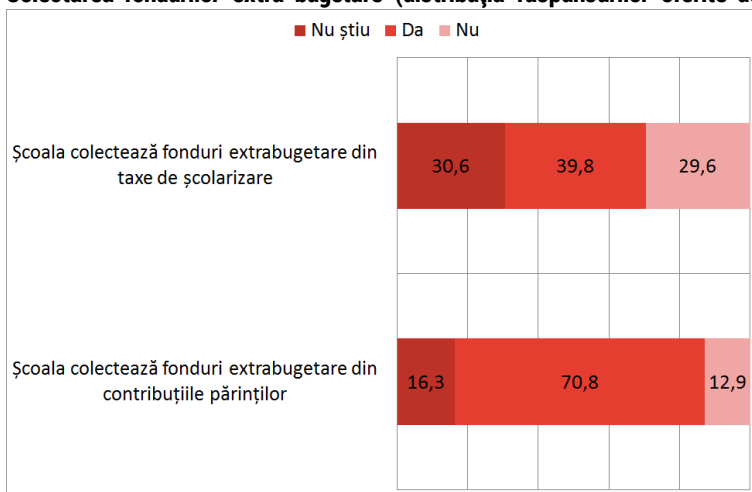
**Evaluarea valorificării bugetului în raport cu necesitățile reale ale școlii (distribuția răspunsurilor oferite de părinți)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

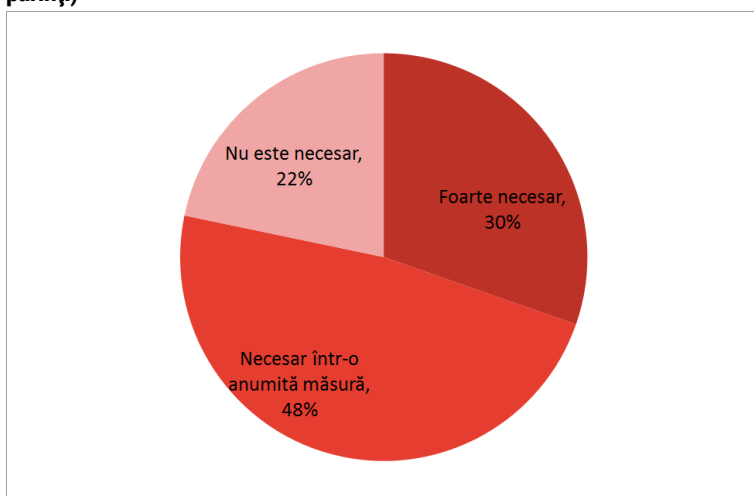
**ANEXA 7**

**Colectarea fondurilor extra-bugetare (distribuția răspunsurilor oferite de părinți), %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

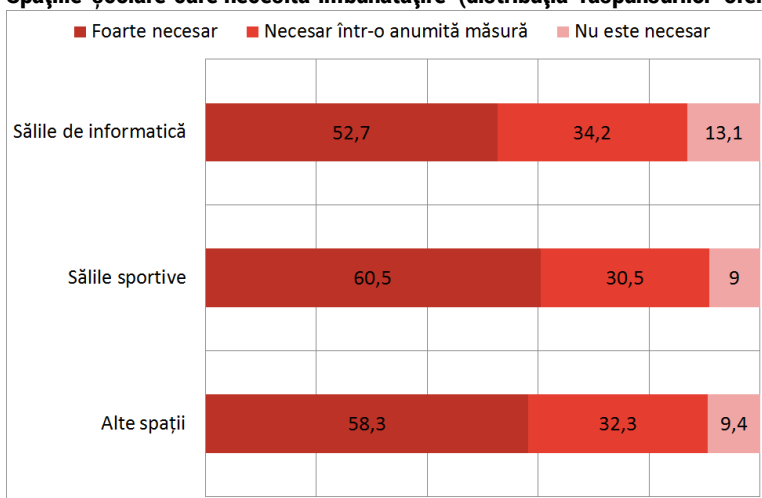
**Necesitatea îmbunătățirii mecanismelor de responsabilizare ale școlii (distribuția răspunsurilor oferite de părinți)**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

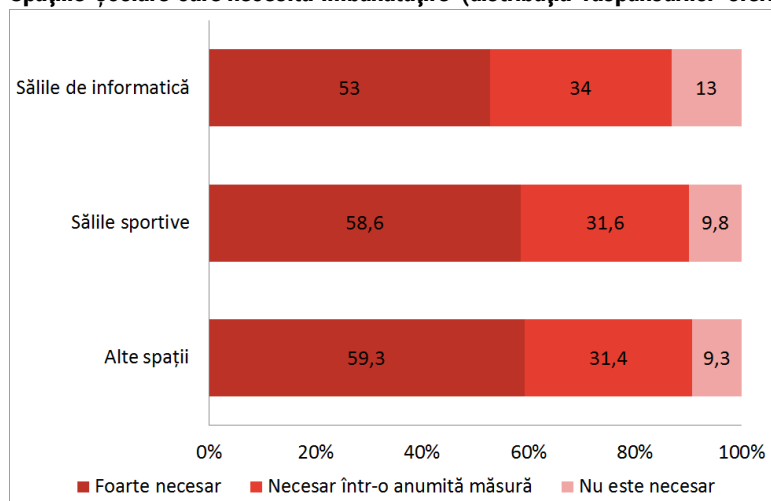
**ANEXA 8**

**Spațiile școlare care necesită îmbunătățire (distribuția răspunsurilor oferite de elevi) , %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

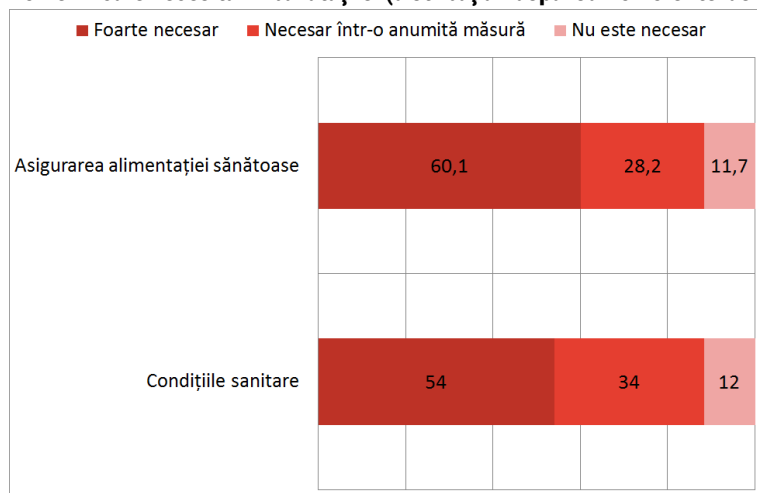
**Spațiile școlare care necesită îmbunătățire (distribuția răspunsurilor oferite de părinți) , %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

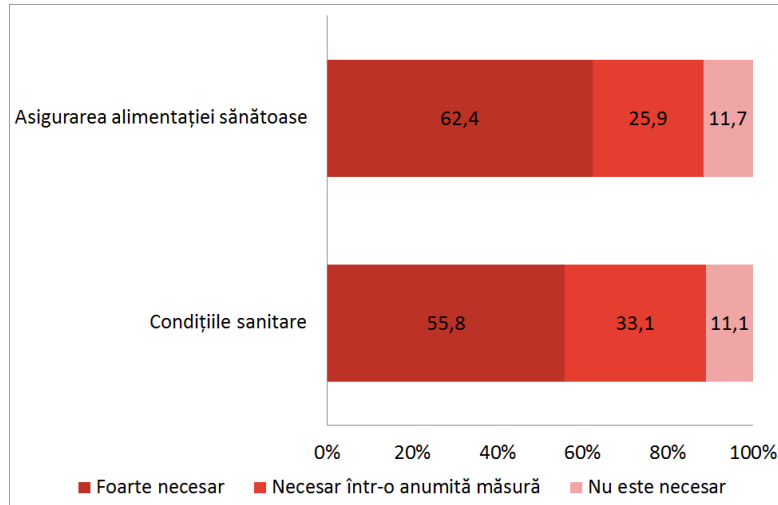
**ANEXA 9**

**Domenii care necesită îmbunătățire (distribuția răspunsurilor oferite de elevi), %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare

**Domenii care necesită îmbunătățire (distribuția răspunsurilor oferite de părinți), %**



Sursa: calculele EG în baza datelor preluate din cardurile de raportare