

Analiza cantitativă a rezultatelor fișelor de implicare

SCOPUL STUDIULUI ȘI METODOLOGIA DE CERCETARE

În cadrul acestui studiu a fost analizată satisfacția față de procesul educațional, precum și alte aspecte ce țin de activitatea instituțiilor de învățământ. Studiul a fost realizat în cadrul proiectului „Școala Mea”, care este în cel de-al cincilea an de implementare. Colectarea datelor necesare pentru realizarea estimărilor a fost efectuată prin completarea fișelor de implicare de către respondenți (elevi ai claselor 7-12, părinți ai elevilor și cadre didactice) din 20 de școli, ce au fost selectate în baza unui concurs deschis. Fișele de implicare reprezintă chestionare ce cuprind întrebări care se referă la procesul de studii. Întrebările din chestionar au fost divizate în 5 secțiuni: comunicarea dintre școală și utilizatorii serviciilor educaționale (elevi și părinți), bugetul, implicarea în activitățile instituției educaționale, oferta curriculară și mediul școlii. Chestionarea elevilor, părinților și a cadrelor didactice a fost realizată în perioada aprilie-mai 2018. Cercetarea a fost efectuată în 7 orașe și 13 sate, ce sunt amplasate în 15 unități teritorial-administrative. Fișele de implicare au fost completate de 2312 elevi (49,7% studiază în școlile din zonele rurale, iar 50,3% în cele din mediul urban), de 1927 părinți (la 51,5% din părinți, copii învață la școlile din sate, iar la 48,5%, copii frecventează instituțiile educaționale din orașe) și de 415 cadre didactice (53,7% activează în mediul rural, iar 46,3% lucrează în mediul urban).

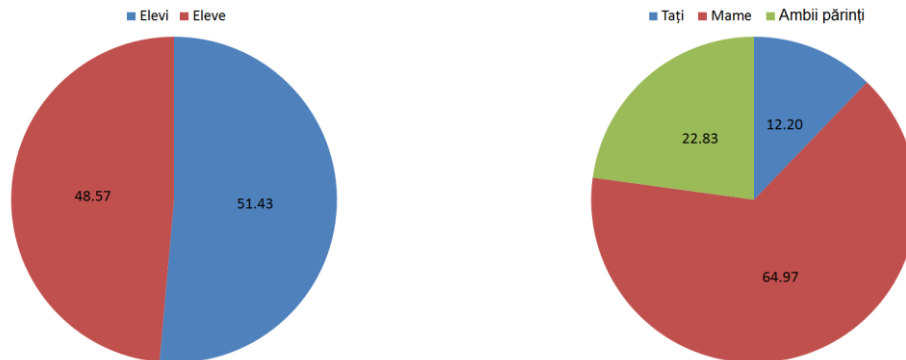
Tabel 1. Caracteristicile respondenților ce au completat fișele de implicare

INSTITUȚIA DE ÎNVĂȚĂMÂNT	LOCALITATEA	FIȘE DE IMPLICARE		
		completate de elevi	completate de părinți	completate de cadre didactice
Gimnaziul „Alexandru Ioan Cuza”	Bălți	99	40	17
Gimnaziul „Gheorghe Asachi”	Cucoara, raionul Cahul	34	35	8
Gimnaziul „Savciuc Mihail”	Bușila, raionul Ungheni	79	81	17
Gimnaziul „Vasile Bejinaru”	Hâsnășenii Noi, raionul Drochia	48	39	13
Gimnaziul Chirileni	Chirileni, raionul Ungheni	60	62	15
Gimnaziul Cușmirca	Cușmirca, raionul Țoldănești	64	67	16
Gimnaziul Durlești	Durlești, municipiul Chișinău	82	94	10
Gimnaziul Gura Camencii	Gura Camencii, raionul Florești	76	64	20
Gimnaziul Numărul 7	Chișinău	55	37	25
Gimnaziul Semeni	Semeni, raionul Ungheni	49	55	29
Liceul teoretic „Hyperion”	Gura Galbenei, raionul Cimișlia	132	90	19
Liceul teoretic „Ioan Sârbu”	Iqnătei, raionul Rezina	201	182	20
Liceul teoretic „Ion Creangă”	Hârbovet, raionul Anenii Noi	145	103	17
Liceul teoretic „Mihail Sadoveanu”	Ocnita	167	160	29
Liceul teoretic „Olimp”	Rezina	159	9	31
Liceul teoretic „Prometeu”	Baraboi, raionul Dondușeni	115	110	25
Liceul teoretic „Sfântul Paisii Hilendarschi”	Corten, raionul Taraclia	46	38	4
Liceul teoretic „Ștefan Vodă”	Ștefan Vodă	158	147	24
Liceul teoretic „Vasile Alecsandri”	Călărași	443	447	56
Liceul teoretic Horești	Horești, raionul Ialoveni	100	67	20

Sursa: datele din fișele de implicare

Repartizarea eșantioanelor după criteriul gender scoate în evidență două situații. În cazul elevilor este o distribuție, relativ, echilibrată. Astfel, ponderea elevilor intervievați este de 51,4%, iar cota elevelor constituie 48,6%. La părinți, aproximativ 2/3 din respondenți sunt mame și, doar, 12,2% sunt bărbați. De asemenea, o pondere importantă o reprezintă fișele completate de către ambii părinți (22,8% din respondenții maturi).

Figura 1. Distribuția respondenților după criteriul gender, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

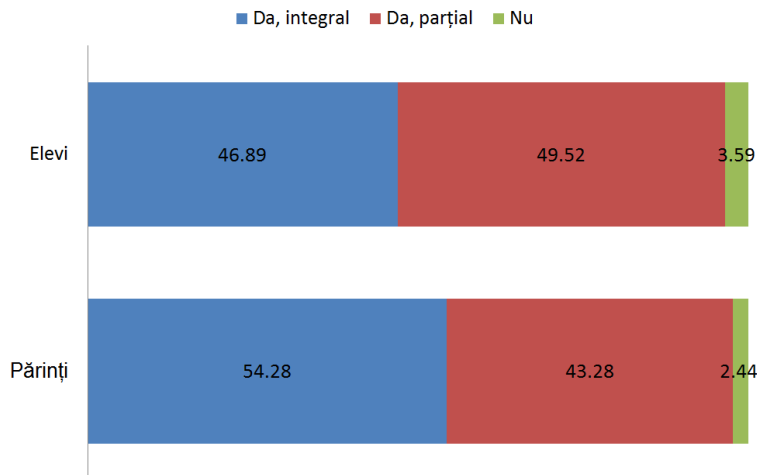
După recepționarea fișelor completate, răspunsurile din chestionare au fost codificate. Acest procedeu a constat în atribuirea răspunsurilor a unor valori numerice. Pentru identificarea conexiunilor statistice dintre variabile, care sunt reprezentate de întrebările din fișe, s-au aplicat câteva modele de tip Probit.

REZULTATELE ANALIZEI

Calitatea educației.

În general există o anumită stare de satisfacție față de procesul educațional. Astfel, circa 47% din elevi și peste 54% din părinții sunt mulțumiți integral de calitatea educației. Totodată, răspunsurile ce relevă starea de satisfacție parțială sunt mai des întâlnite printre elevi: aproximativ jumătate dintre intervievați. În cazul părinților, mulțumirea parțială a fost exprimată de 43,3% dintre respondenți. Ponderea răspunsurilor ce reflectă nemulțumirea este destul de mică: 3,6% la elevi și 2,4% la părinți.

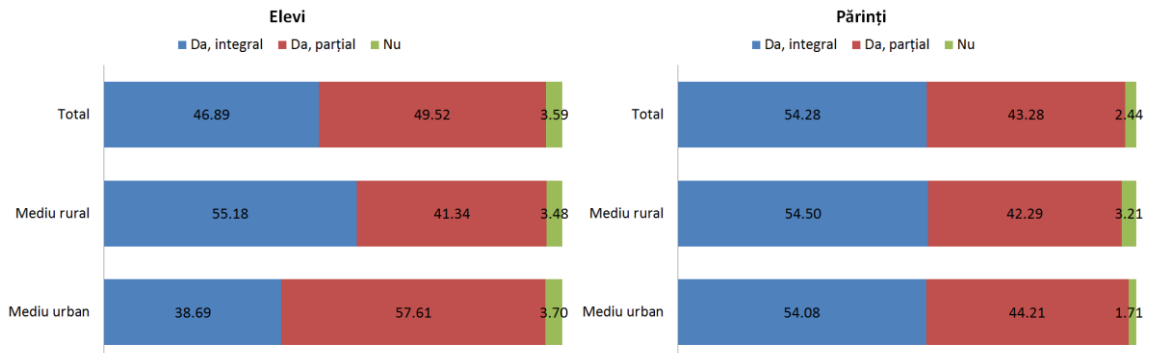
Figura 2. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Sunteți mulțumiți de calitatea educației?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Elevii din mediul rural au un nivel mai înalt al satisfacției față de calitatea educației decât cei din mediul urban. Astfel, în zonele rurale peste 55% dintre elevii intervievați și-au exprimat mulțumirea totală, în timp ce în orașe această cotă este sub 39%. În cazul părinților este o situație diferită. Atât la sate, cât și la orașe părinții ce au o satisfacție sporită dețin ponderi aproximativ egale.

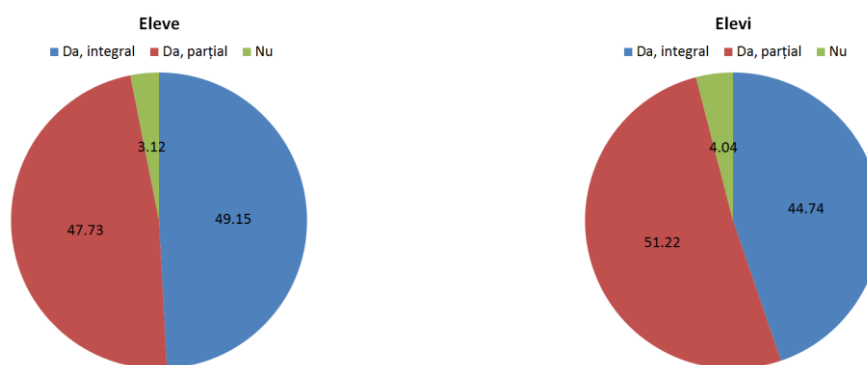
Figura 3. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Sunteți mulțumiți de calitatea educației?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Elevele au un nivel mai înalt de satisfacție față de calitatea educației comparativ cu elevii, deși diferența nu e semnificativă. Astfel, 49,2% din eleve și circa 45% din elevii și-au exprimat mulțumirea integrală față de procesul de învățământ.

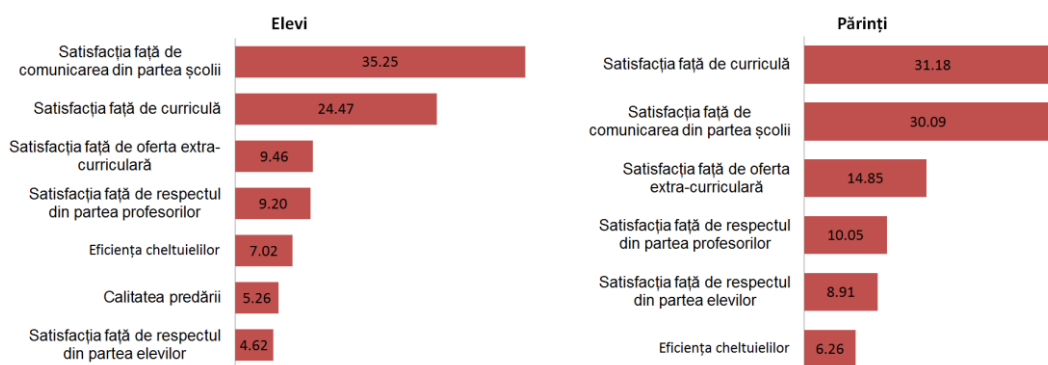
Figura 4. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Sunteți mulțumiți de calitatea educației?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

În cazul părinților și elevilor sunt mai mulți factori asemănători ce influențează percepția privind calitatea educației, printre aceștia putem enumera: comunicarea informațiilor de către școală, calitatea curriculei, oferta extra-curriculară, mediul psihologic (respectul profesorilor față de elevi și stima elevilor față de colegi și profesori) și eficiența cheltuielilor. Comunicarea permite utilizatorilor de servicii educaționale să cunoască starea reală de lucruri din școală, iar acest fapt consolidează relația cu instituția educațională și stimulează percepția pozitivă. Comunicarea eficientă din partea instituției educaționale va spori probabilitatea îmbunătățirii satisfacției copiilor și părinților cu 35,3% și, respectiv, cu 30,1%. Aplicarea programului școlar reprezintă activitatea de bază a instituției educaționale și este evident că conținutul curriculei și modul de predare au un impact direct asupra satisfacției elevilor și părinților. Astfel, calitate curriculei afectează mulțumirea față de procesul educațional din partea elevilor (cu 24,5%) și părinților (cu 31,2%), iar modul de predare influențează percepția elevilor cu 5,3%. Un climat psihologic bun are un impact pozitiv asupra procesului educațional. Respectul cadrelor didactice față de elevi, la fel, favorizează îmbunătățirea percepției copiilor (cu 9,2%) și părinților (cu 10,1%). De asemenea, și atitudinea bună din partea elevilor determină creșterea satisfacției copiilor (cu 4,6%) și a părinților (cu 8,9%). Activitățile în afara programul școlar, oferă o recreere activă și consolidează abilitățile elevilor, iar acest fapt influențează pozitiv instruirea. Oferta extra-curriculară influențează satisfacția: la elevi cu 9,5% și la părinți cu 14,9%. O alocare optimă a resurselor financiare are efecte pozitive asupra motivării cadrelor didactice și contribuie la consolidarea bazei tehnico-materiale a școlii, ceea ce duce la îmbunătățirea activităților școlare. Sub aspect statistic, eficiența cheltuielilor afectează percepția elevilor cu 7% și satisfacția părinților cu 6,3%.

Figura 5. Factorii ce influențează satisfacția elevilor și părinților față de calitatea educației, %

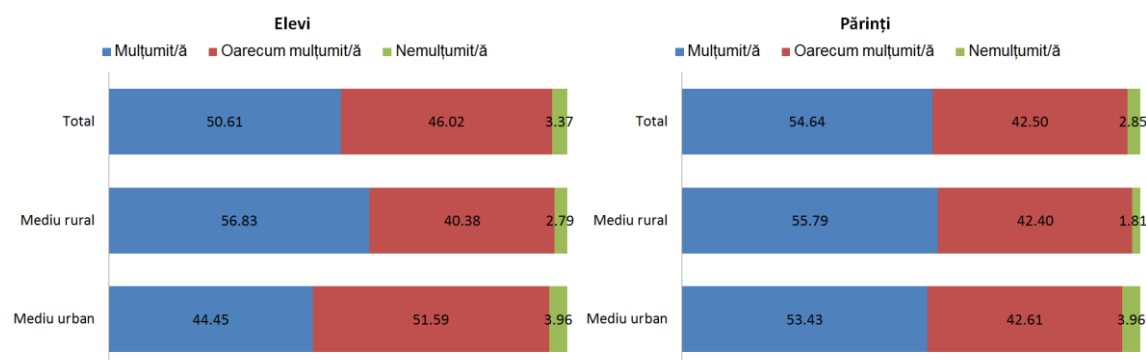


Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Comunicarea.

Elevii și părinții sunt, relativ, satisfăcuți de modul în care școala comunică și oferă informații. Astfel, peste jumătate din respondenți au declarat că sunt mulțumiți de procedeele pe care le utilizează școala pentru a comunica. Totuși, în cazul dezagregării răspunsurilor elevilor pe zone urbane și rurale se atestă o deosebire. Aproximativ 57% dintre elevii de la sate sunt mulțumiți de modul în care sunt comunicate informațiile de către școală, în timp ce la orașe gradul de satisfacție e mai scăzut și a fost exprimată de circa 44,5% dintre copiii intervievați. În același timp, nu există o diferență semnificativă dintre gradul de mulțumire față de comunicarea informațiilor atestată la părinții din zonele urbane în raport cu cea înregistrată în ariile rurale.

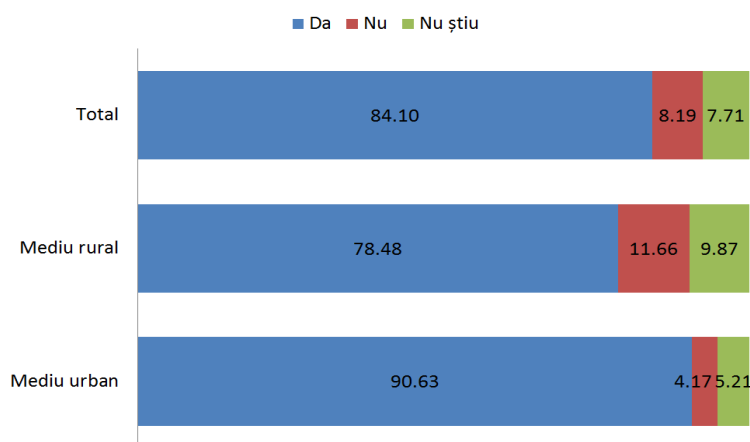
Figura 6. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Cum apreciați comunicarea informațiilor de către școală?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Totodată, există un contrast între opiniile utilizatorilor de servicii educaționale și profesori privind comunicarea informațiilor. Astfel, dacă în cazul elevilor și părinților puțin peste jumătate din persoanele interievate și-au declarat satisfacția, atunci peste 84% din profesorii (78,5% din zonele rurale și 90,6% din ariile urbane) consideră că școala furnizează informația elevilor și părinților într-un mod adecvat. Aici se merită de menționat că satisfacerea destul de bună a elevilor și părinților se datorează componentei de informare, care este relativ bună, în același timp pe alte dimensiuni ce se referă la interacțiunea prestatorilor și utilizatorilor de servicii există anumite carențe.

Figura 7. Distribuția răspunsurilor profesorilor la întrebarea: „Școala oferă un volum adecvat de informație într-un mod adecvat?”, %

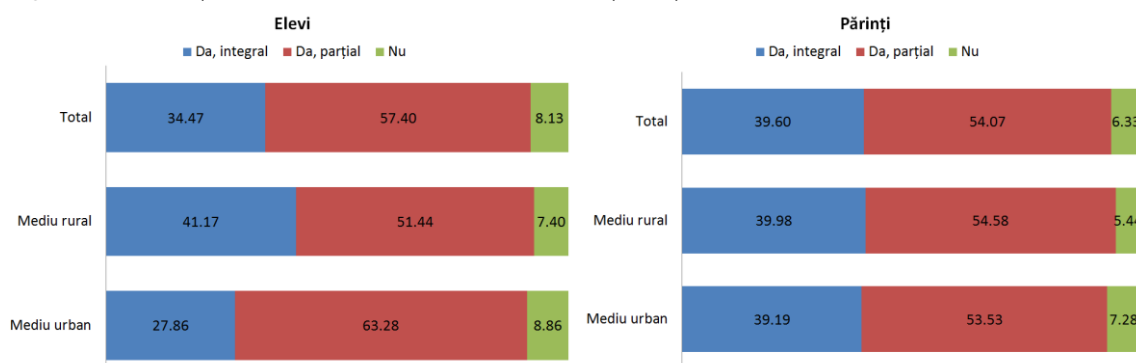


Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Curricula și procesul de predare.

Curricula. Chestionarea a scos în evidență faptul că printre respondenți predomină un nivel mediu de satisfacție față de calitatea curiculei. Mai mult de jumătate dintre persoanele chestionate (57,4% dintre elevi și 54,1% dintre părinți) sunt parțial satisfăcute de oferta curriculară. Totodată cota asociată unui nivel mai avansat de satisfacție este destul de mare: o treime din intervievați (34,5% dintre elevi și 39,6% dintre părinți) au declarat că sunt mulțumiți integral de programul școlar. De asemenea, este o discrepanță dintre percepția elevilor din zonele rurale și cea a elevilor din orașe. Astfel, în sate puțin peste jumătate din elevi (51,4%) sunt parțial mulțumiți de calitatea curiculei, în timp ce în oraș această cotă constituie 63,3%. Părinții din zonele rurale și cei din oraș au percepții similare privind programul școlar.

Figura 8. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Sunteți mulțumit/ă de oferta curriculară?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Percepția față de calitatea curiculei este determinată de capacitatea motivațională a programului de studii. Satisfacția față de curiculă se îmbunătățește dacă programul de studii îi motivează pe elevi să studieze mai intens. Elevii au o satisfacție mai mare față de capacitatea motivațională a curiculei în comparație cu părinții. Circa 48% din elevii intervievați s-au declarat mulțumiți și, doar, aproximativ 35% din părinții chestionați și-au exprimat aceeași opinie. În același timp, mulțumirea profesorilor este și mai scăzută în comparație cu gradul de satisfacere al elevilor și părinților. Astfel puțin peste o pătrime din profesori și-au declarat mulțumirea față de capacitatea motivațională a curiculei.

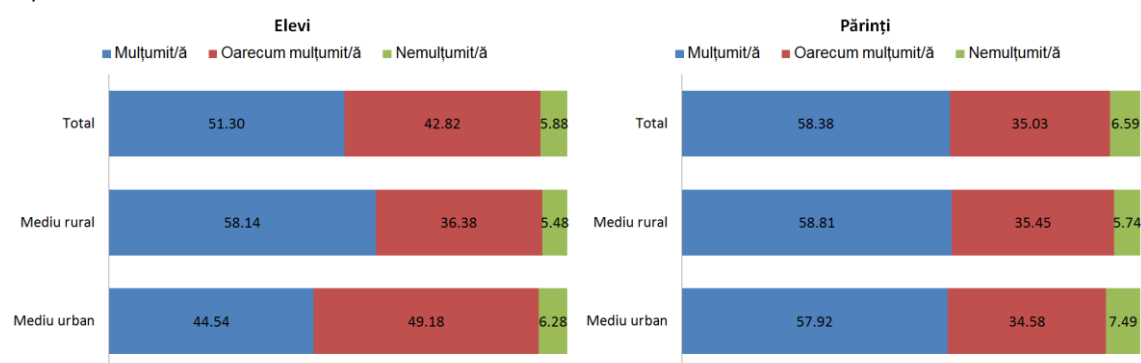
Totodată, există diferențe dintre mediul urban și rural. Elevii din orașe sunt mai tare nemulțumiți de capacitatea motivațională a curriculei. În zonele rurale ponderea nemulțumirilor constituie 10,2% din numărul elevilor chestionați, iar în mediul urban această cotă atinge nivelul de 14,4%. De asemenea, satisfacția părinților din orașe este mai scăzută în raport cu gradul de mulțumire a părinților din mediul rural. La sate 44% din părinți au declarat că sunt mulțumiți de capacitatea motivațională a programului școlar, iar la orașe această pondere constituie circa 25%.

Tabelul 2. Distribuția răspunsurilor la întrebarea „Evaluati dacă curricula motivează elevii să învețe?”, %

	ELEVI			PĂRINȚI			PROFESORI		
	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban
Mulțumit/ă	47,84	47,69	47,98	34,56	44,01	24,52	27,47	28,25	26,56
Oarecum mulțumit/ă	39,88	42,12	37,66	49,40	41,09	58,24	63,86	62,33	65,63
Nemulțumit/ă	12,28	10,18	14,36	10,69	9,67	11,78	8,67	9,42	7,81
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	5,35	5,24	5,46	0,00	0,00	0,00

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Procesul de predare. Opinia majorității intervievaților (51,3% din elevi și 58,4% din părinți) este că profesorii prezintă informația într-un mod accesibil în mod constant. Totuși, între elevii de la sate și cei de la oraș există o discrepanță privind evaluarea. Astfel, în zonele rurale peste 58% din elevi consideră că temele sunt prezentate într-o manieră inteligibilă, în timp ce în mediul urban doar 44,5% din copii au aceeași opinie.

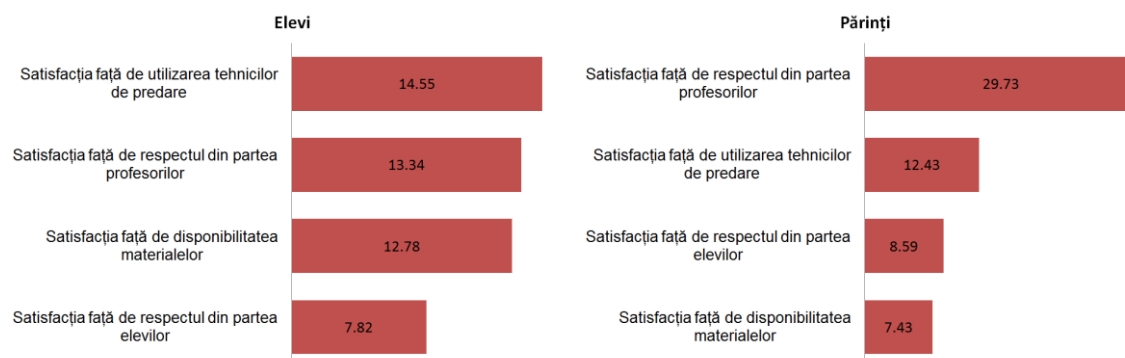
Figura 9. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Evaluati dacă temele sunt prezentate într-un mod ușor de înțeles?”, %


Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

În linii generale, putem vorbi despre trei categorii de factori care favorizează predarea subiectelor într-o manieră inteligibilă:

1. **Mediul psihologic.** Existența unei bune relații între și dintre profesori, elevi și părinți reprezintă un aspect crucial în procesul de studii. Atitudinea pozitivă din partea profesorilor determină creșterea probabilității unei evaluări pozitive a manierei de predare cu 22,7% la elevi și cu 23,7% la părinți. Respectul elevilor are un efect ce constituie 7,4% pentru elevi și 7,2% pentru părinți;

2. *Diversitatea tehnicilor de predare utilizate.* Folosirea diverselor procedee poate spori interesul elevilor pentru studiere. Diversitatea tehnicilor de predare se transpune într-o modificare a evaluării cu 8,5% în cazul elevilor și cu 6,4% în cazul părinților;
3. *Disponibilitatea manualelor.* Este evident, că procesul de predare nu poate fi realizat fără manuale calitative. Astfel, o calitate mai bună a manualelor are influențe ce sunt sub 7%, atât pentru elevi, cât și pentru părinți.

Figura 10. Factorii ce influențează prezentarea lecțiilor într-o formă inteligibilă, %


Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Circa 2/3 dintre părinți și elevi și peste 84% din profesori au declarat că sunt mulțumiți de respectul din partea cadrelor didactice. În cazul atitudinii elevilor față de profesori și colegi nivelul de satisfacție este mai scăzut. Astfel, mulțumirea și-au exprimat-o 43,3% din elevi, 46,3% din părinți și 40,7% din profesori. Totodată, în orașe comparativ cu satele se atestă un nivel mai scăzut al satisfacției față de atitudinea din partea elevilor. În zonele rurale aproximativ jumătate din elevii chestionați și-au declarat mulțumirea, în timp ce în mediul urban puțin peste o 1/3 din intervievați și-au exprimat aceeași atitudine.

Tabelul 3. Distribuția răspunsurilor la întrebările despre climatul psihologic din școală, %

	Total	ELEVII		Total	PĂRINȚII		Total	PROFESORI	
		Mediu rural	Mediu urban		Mediu rural	Mediu urban		Mediu rural	Mediu urban
Satisfacția față de respectul din partea profesorilor									
Mulțumit/ă	68,30	69,54	67,07	63,10	65,16	60,92	84,34	82,06	86,98
Oarecum mulțumit/ă	27,77	27,42	28,12	29,22	31,42	26,87	15,18	17,49	12,50
Nemulțumit/ă	3,94	3,05	4,82	4,62	1,81	7,60	0,48	0,45	0,52
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	3,06	1,61	4,60	0,00	0,00	0,00
Satisfacția față de respectul din partea elevilor									
Mulțumit/ă	43,30	49,35	37,32	46,29	46,93	45,61	40,72	40,36	41,15
Oarecum mulțumit/ă	48,62	43,26	53,91	41,36	43,71	38,87	52,77	55,16	50,00
Nemulțumit/ă	8,09	7,40	8,77	7,89	5,64	10,28	6,51	4,48	8,85
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	4,46	3,73	5,25	0,00	0,00	0,00

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

În general, se atestă o relativă satisfacție privind utilizarea diverselor tehnici de predare folosite de cadrele didactice: aproximativ jumătate din elevi și părinți, și peste 60% din profesorii și-au exprimat

mulțumirea față de acest aspect. Totodată, în zonele urbane ponderea elevilor satisfăcuți de varietatea procedeele de predare este mai mică decât în ariile rurale.

Tabelul 4. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Cum evaluezi posibilitatea profesorilor de a utiliza diverse tehnici de predare?”, %

	ELEVI			PĂRINȚI			PROFESORI		
	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban
Mulțumit/ă	47,58	57,18	38,09	49,66	50,96	48,29	63,13	63,23	63,02
Oarecum mulțumit/ă	45,07	36,90	53,14	39,44	41,29	37,47	33,25	33,63	32,81
Nemulțumit/ă	7,35	5,92	8,77	6,54	4,03	9,21	3,61	3,14	4,17
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	4,36	3,73	5,03	0,00	0,00	0,00

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Disponibilitatea manualelor sunt evaluate cu calificative medii din partea respondenților. Astfel, 50,7% din elevi, 43,1% din părinți și 48,9% din profesorii sunt oarecum mulțumiți de disponibilitatea manualelor. Totodată, elevii din zonele rurale au o satisfacție sporită comparativ cu copiii din mediul urban. În sate aproximativ jumătate din respondenți s-au declarat mulțumiți, în timp ce în oraș ponderea elevilor cu o satisfacție înaltă este doar de 34,3%.

Tabelul 5. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Cum evaluezi aspectul ce ține de disponibilitatea manualelor?”, %

	ELEVI			PĂRINȚI			PROFESORI		
	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban
Mulțumit/ă	42,04	49,87	34,31	43,44	41,89	45,07	42,89	44,39	41,15
Oarecum mulțumit/ă	50,74	42,82	58,56	43,07	44,81	41,22	48,92	47,53	50,52
Nemulțumit/ă	7,22	7,31	7,14	8,30	7,45	9,21	8,19	8,07	8,33
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	5,19	5,84	4,50	0,00	0,00	0,00

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Oferta extra-curriculară.

Instituțiile educaționale au activități extra-curriculare, iar cea mai mare parte a elevilor sunt implicați în acestea. Astfel, 86,3% din elevi și 78,8% din părinți au declarat că școlile au activități extrașcolare. De asemenea, circa 55% din elevii chestionați au spus că practică activități extra-curriculare, iar 61,1% din părinți au susținut că copiii lor frecventează cercuri extrașcolare. Totodată, în zonele rurale comparativ cu cele urbane este mai răspândită practicarea activităților extra-curriculare în cadrul școlii. Astfel, 67,9% din elevii de la sate au declarat că frecventează cercuri extrașcolare, în timp ce la oraș această cotă este de 42,1%. De asemenea 66,8% dintre părinții ce locuiesc în ariile rurale au afirmat că copiii lor practică activități în afara programului școlar în incinta instituției educaționale, iar în zonele urbane acest lucru a fost spus de către 55% din tutori. Această situație poate fi explicată prin faptul că la oraș există multe activități ce se desfășoară în afara școlii în care studiază copiii, în timp ce la sate cercurile și cluburile funcționează, preponderent, în cadrul instituției educaționale. Drept urmare, în raport cu orașele la sate este o pondere mai mare a copiilor frecventează cercurile extra-curriculare din cadrul școlii.

Tabelul 6. Distribuția răspunsurilor la întrebările ce se referă la oferta extra-curriculară, %

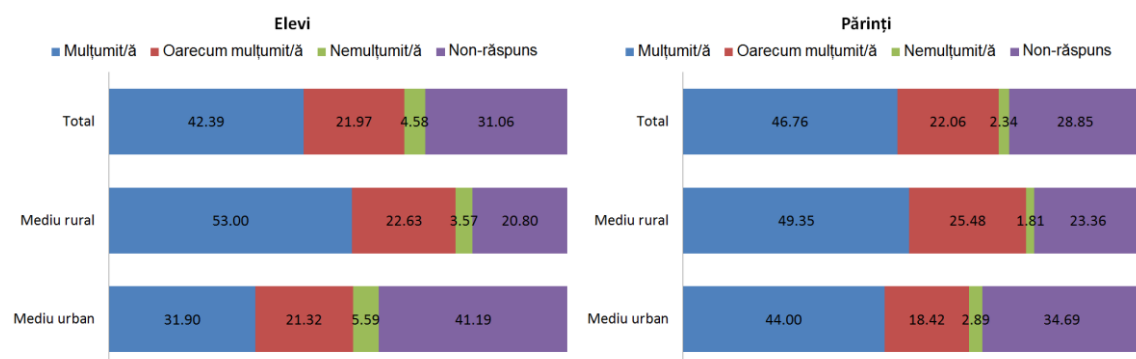
	ELEVI	PĂRINȚI
--	-------	---------

	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban
Scoala are ofertă extra-curriculară						
Da	86,25	89,03	83,49	78,78	86,51	70,56
Nu	7,87	7,75	8,00	8,56	7,75	9,42
Non-răspuns	5,88	3,22	8,51	12,66	5,74	20,02
Participă copii la activități extra-curriculare						
Da	54,89	67,89	42,05	61,08	66,77	55,03
Nu	45,11	32,11	57,95	32,07	31,42	32,76
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	6,85	1,81	12,21

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Marea majoritate a persoanelor intervievate, inclusiv și persoanele ce nu frecventează cercurile extra-curriculare (peste 40% dintre părinții și elevii), și-au exprimat satisfacția față de activitățile extrașcolare. Mulțumirea față de oferta extra-curriculară este mai mare în zona rurală comparativ cu mediul urban. Totodată, peste o pătrime din copii și părinții nu și-au expus opiniile privind nivelul de satisfacție. În zonele rurale cota non-răspunsurilor este de 20,8% la elevi și de 23,4% la părinți. În orașe ponderea răspunsurilor absente este și mai mare și constituie 41,2% la elevi și 34,7 la părinți. Această situație se explică prin faptul că majoritatea părinților, ce au copii neimplicați în activități extrașcolare și elevii ce nu frecventează cluburi extra-curriculare nu au putut oferi un răspuns la întrebarea: „Sunteți mulțumit/ă de activitățile extrașcolare?”.

Figura 11. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Sunteți mulțumit cu opțiunile de activități extra-curriculare din școală?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Eficiența cheltuielilor.

Întrebările ce se referă la înțelegerea informației financiare au o cotă mare a non-răspunsurilor. Astfel, aproximativ 35% din elevi și peste 38% din părinți nu și-au exprimat opinia referitoare la comprehensibilitatea informației despre utilizarea surselor bugetare. De asemenea, 42,3% din elevi și peste 55% din părinți nu a răspuns dacă au înțeles informația despre folosirea contribuțiilor. Se pare că rată mare a non-răspunsurilor este determinată de doi factori: (i) preocuparea scăzută din partea utilizatorilor față de subiectele financiare și (ii) mecanismele de comunicare ce nu sunt bine puse la punct, ori o parte din informație este prezentată într-un mod neinteligibil, fapt care, doar, sporește dezinteresul elevilor și părinților.

Tabelul 6. Distribuția răspunsurilor la întrebările ce se referă la comprehensibilitatea informației financiare, %

	ELEVII			PĂRINȚII		
	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban

A-ți înțeles informația despre utilizarea surselor bugetare?						
Ușor	18,51	20,19	16,85	25,53	31,32	19,38
Mediu	34,34	37,16	31,56	28,39	30,51	26,12
Greu	12,37	11,92	12,81	5,71	5,84	5,57
Non-răspuns	34,78	30,72	38,78	40,37	32,33	48,93
A-ți înțeles informația despre utilizarea contribuțiilor părinților?						
Ușor	21,97	24,19	19,78	21,85	24,97	18,52
Mediu	28,37	29,42	27,34	20,03	24,47	15,31
Greu	7,31	7,31	7,31	3,11	2,42	3,85
Non-răspuns	42,34	39,08	45,57	55,01	48,14	62,31

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Totodată, deși nu știm exact cum este înțeleasă informația financiară de către elevi și părinți, aceștia au o anumită viziune despre modul în care sunt cheltuite mijloacele bănești de care dispune școala. Astfel, la întrebarea privind eficiența cheltuielilor sunt două opinii majore, cu ponderi aproximativ egale. Astfel 45% dintre intervievați consideră că școala administrează în mod eficient banii, iar alte 45% dintre respondenți consideră că cheltuielile corespund parțial necesităților instituției educaționale. Totodată se atestă disparități între zonele rurale și urbane. La elevii din mediul rural predomină opinia că banii sunt cheltuiți eficient (50,3% din intervievați), în timp ce în orașe ceea mai mare pondere o au răspunsurile ce reflectă eficiența parțială a cheltuielilor (54,6% din intervievați). O situație similară este și la profesori, deși diferențele dintre mediul rural și urban sunt mai mici. În cazul părinților situația e diametral opusă. Astfel, 61,7% dintre părinții din zonele rurale consideră că cheltuielile corelează parțial cu nevoile școlii, în timp ce în oraș opinia majoritară (46,3% din intervievați) este că resursele sunt administrate în mod eficient.

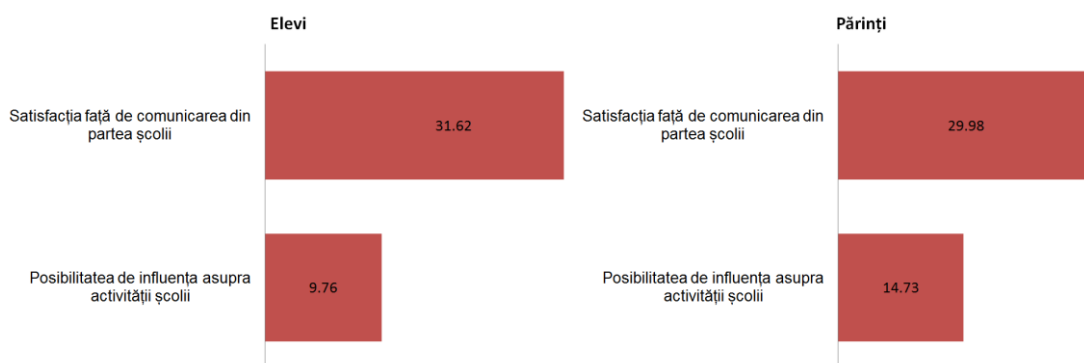
Tabelul 7. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Credeți că cheltuielile corespund necesităților școlii?”, %

	Total	ELEVI		Total	PĂRINȚI		Total	PROFESORI	
		Mediu rural	Mediu urban		Mediu rural	Mediu urban		Mediu rural	Mediu urban
Da	44,38	50,30	38,52	48,78	25,18	46,25	45,30	47,09	43,23
Parțial	47,84	40,99	54,60	43,23	61,73	43,90	41,93	38,57	45,83
Nu	7,79	8,70	6,88	7,99	13,09	9,85	12,77	14,35	10,94

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Unul dintre factorii ce afectează percepția elevilor și părinților privind utilizarea eficientă a resurselor publice de către școală este comunicarea, ori cunoașterea condițiilor în care activează școala permite o înțelegere mai bună a modului în care sunt gestionate resursele bănești. O comunicare armonioasă contribuie la îmbunătățirea percepției cu 31,6% la elevi și cu 30% la părinți. Un alt factor este reprezentat de posibilitatea elevilor și părinților de a influența activitatea școlii. Dacă procesul decizional în cadrul școlii poate fi influențat, atunci probabilitatea îmbunătățirii percepției elevilor și părinților va crește cu 9,8% și, respectiv, cu 14,7%.

Figura 12. Factorii ce influențează percepția privind utilizarea eficientă a resurselor financiare de către școală, %

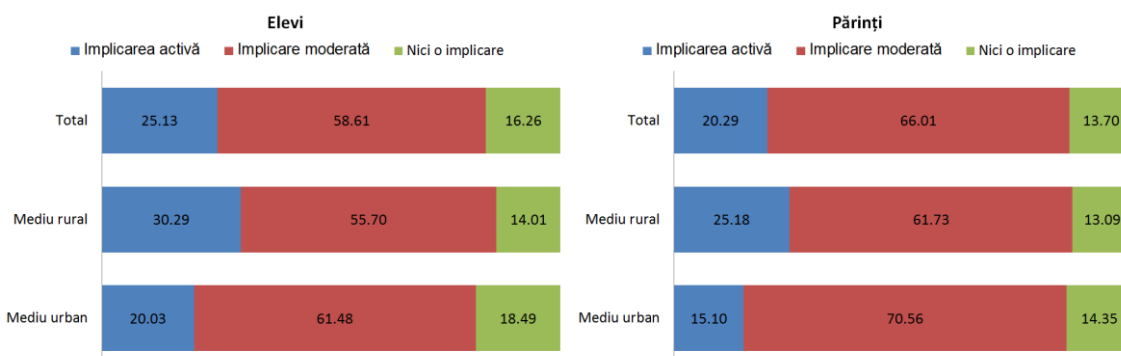


Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Implicarea elevilor și părinților în procesul de luare a deciziilor.

Participarea utilizatorilor de servicii în procesul decizional a fost analizată prin trei componente: activismul elevilor și părinților, solicitarea opiniilor de către școală din partea copiilor și tutorilor și realizarea sugestiilor colectate. În linii generale, se constată un activism nu prea intens din partea utilizatorilor de servicii. Peste 58% din elevi și 2/3 din părinți și au declarat că se implică moderat în procesul de luare a deciziilor. Totodată, în zonele rurale se atestă o implicare mai activă atât în cazul elevilor cât și a părinților.

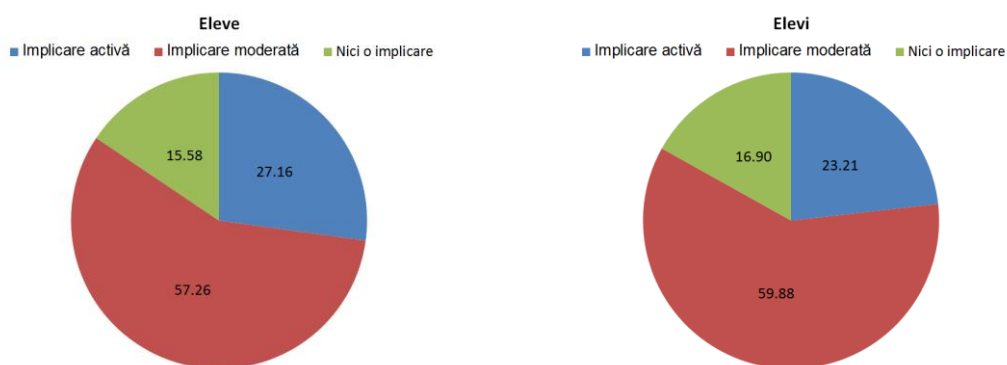
Figura 13. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Cum ai evalua implicarea ta în procesul de luare a deciziilor al școlii?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Sub aspectul distribuției pe sexe nu se observă deosebiri majore la capitolul implicare în procesul decizional. Marea majoritate din copii (57,3% din eleve și 59,9% din elevi) au o implicare moderată. Totuși, activismul printre fete este un pic mai ridicat decât în cazul băieților. Astfel, peste 27% din eleve au o implicare activă, iar la elevi această cotă constituie 23,2%.

Figura 14. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Cum ai evalua implicarea ta în procesul de luare a deciziilor al școlii?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

În opinia majorității elevilor (60,1%) și părinților (62,4%) instituțiile educaționale nu au solicitat opinia cu privire la necesitățile și prioritățile de dezvoltare a școlii. Poziția profesorilor e diametral opusă. Astfel, 58,3% din cadrele didactice au declarat că școala solicită sugestii de la copii și părinții acestora. Totodată, în zonele rurale solicitarea opiniei elevilor și părinților este un fenomen mai larg răspândit decât în orașe.

Tabelul 8. Solicitarea opiniei cu privire la necesitățile și prioritățile de dezvoltare a școlii, % din respondenți

	ELEVI			PĂRINȚI			PROFESORI		
	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban
Da	39,01	46,04	32,07	37,62	44,61	30,19	58,31	68,16	46,88
Nu	60,99	53,96	67,93	62,38	55,39	69,81	25,06	19,28	31,77
Non-răspuns	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16,63	12,56	21,35

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Opinia utilizatorilor de servicii educaționale privind realizarea propunerilor elevilor și studenților este diferită de cea a prestatorilor. Astfel, mai puțin de jumătate de copii și părinți consideră că sugestiile lor sunt realizate integral sau parțial. În același timp, aproape 2/3 din profesori cred că doleanțele elevilor și părinților sunt îndeplinite. În zonele rurale comparativ cu mediul urban se atestă o realizare mai bună propunerilor venite de la elevi și părinți. Un aspect îngrijorător se referă la faptul că o pondere extrem de mare a persoanelor intervievate: peste jumătate din elevi și părinți, nu știu dacă propunerile lor au fost realizate sau nu. În cazul profesorilor, la fel, este o situație precară, însă, doar, aproximativ 1/3 din cadrele didactice nu cunosc care e „soarta” propunerilor înaintate de școlari și tutorii acestora. Ponderea extrem de mare a non-răspunsurilor poate indica asupra unei deficiențe de comunicare, ori este posibil ca utilizatorii să nu posede toată informația despre implementarea de către școală a propunerilor venite de la elevi și părinți.

Tabelul 9. Îndeplinirea propunerilor elevilor și părinților cu privire la necesitățile și prioritățile de dezvoltare a școlii, %

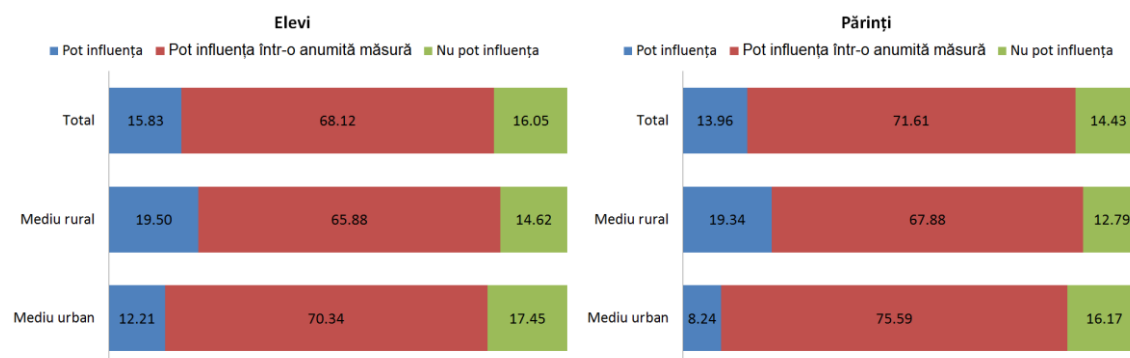
	ELEVI			PĂRINȚI			PROFESORI		
	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban	Total	Mediu rural	Mediu urban
Da, integral	13,28	18,10	8,51	12,97	17,02	8,67	14,94	18,83	10,42
Da, parțial	25,95	28,02	23,90	26,57	30,72	22,16	51,08	54,71	46,88
Nu	7,61	7,75	7,48	2,96	2,92	3,00	1,20	1,35	1,04

Non-răspuns	53,16	46,13	60,10	57,50	49,35	66,17	32,77	25,11	41,67
-------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Marea majoritate elevilor și părinților consideră că într-o oarecare măsură pot influența activitatea școlii. Această opinie este împărtășită de peste 2/3 din copiii și tutori. Totodată, respondenții consideră că în mediul rural posibilitatea de a influența activitatea școlii e mai mare decât în zonele urbane.

Figura 15. Distribuția răspunsurilor la întrebarea: „Cum apreciezi posibilitatea de a influența activitatea școlii?”, %



Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

Domeniile ce necesită a fi îmbunătățite în mod prioritar.

În linii generale, majoritatea respondenților susțin că infrastructura școlii este o prioritate de bază. Astfel, 51,8% din elevi consideră că repararea clădirii școlii este prioritară, iar 61,7% din profesori și 44,1% din părinți cred că buna dotare a laboratoarelor și sălilor de studii este importantă. De asemenea, dotarea sălilor sportive se regăsesc în top 5 priorități la toate cele trei categorii de persoane intervievate: elevi - 56,7%, părinți - 44,2% și profesori - 57,1%. Majoritatea respondenților: 58,7% din elevi, 45,8% din părinți și 61% din profesori, consideră că alimentația corectă a copiilor este un aspect ce necesită o atenție deosebită. De asemenea, 51,3% din elevi și 48,4% din pedagogi consideră că trebuie îmbunătățită utilizarea tehnologiilor informaționale în școli. Pentru majoritatea părinților mai sunt cruciale alte două aspecte: asigurarea securității în școală (41,3% din respondenți) și buna dotare a cantinei (40,6% din respondenți). În opinia a 55,9% din cadrele didactice implicarea comunității în procesul decizional este în domeniu care trebuie ameliorat. Asigurarea calitativă a serviciilor de transport are o mare semnificație pentru 51,9% din elevi.

Tabelul 16. Top 5 domenii ce trebuie îmbunătățite în mod prioritar, %

Elevi		Părinți		Profesori	
Asigurarea alimentației corecte	58,65	Asigurarea alimentației corecte	45,82	Dotarea sălilor de studii/laboratoarelor	61,69
Dotarea sălii de sport	56,66	Dotarea sălii de sport	44,16	Asigurarea alimentației corecte	60,96
Asigurarea serviciilor de transport	51,86	Dotarea sălilor de studii/laboratoarelor	44,11	Dotarea sălii de sport	57,11

Clădirea școlii	51,82	Asigurarea securității în școală	41,31	Participarea elevilor și părinților	55,90
Utilizarea tehnologiilor informaționale	51,25	Dotarea cantinei	40,58	Utilizarea tehnologiilor informaționale	48,43

Sursa: datele din fișele de implicare, calculele EG

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Fișele de implicare reprezintă un instrument util, care permite evaluarea satisfacției față de procesul educațional. Datorită faptului că fișele de implicare favorizează elucidarea problemelor, acest instrument poate contribui la eficientizarea comunicării dintre diversele categorii implicate în procesul educațional: administrația școlii, cadrele didactice, părinții și elevii. De asemenea, fișele de implicare reprezintă o sursă de informare ce poate fi utilizată de factorii decizionali pentru elaborarea și evaluarea implementării politicilor educaționale.

În studiu s-a realizat o analiză detaliată a factorilor ce afectează percepția privind calitatea serviciilor educaționale. În acest scop în cercetarea au fost examinate câteva aspecte separate: comunicarea, procesul de predare, oferta extra-curriculară, utilizarea surselor bănești de către școală și implicarea elevilor și părinților în procesul educațional.

În urma analizei efectuate putem face următoarele constatări:

- ✓ În linii generale, putem afirma că în eșantionul de școli analizate există o anumită satisfacere față de procesul educațional. Astfel, aproximativ jumătate din elevi au declarat că sunt parțial mulțumiți de calitatea educației. Pe de altă parte, majoritatea părinților (54,3% din respondenți) și-au exprimat mulțumirea față de calitatea educației. În zonele urbane comparativ cu mediul rural este un nivel mai înalt de satisfacție față de calitatea educației;
- ✓ Comunicarea reprezintă un factor important care favorizează creșterea nivelului de satisfacție față de educație. Există o mulțumire față de modul în care școala comunică informațiile, iar peste jumătate din respondenți se declară satisfăcuți de acest aspect. În zonele urbane comparativ cu cele rural nivelul de satisfacție față de comunicare este mai înalt. Totuși, există anumite carențe ce se referă la componentele comunicării diferite de oferirea informațiilor,;
- ✓ Majoritatea, elevilor (57,4%) și părinților (53,5%), sunt mulțumiți într-o oricare măsură de calitatea curriculei. În mediul rural este un nivel mai înalt al satisfacției față de zonele urbane. Circa jumătate din părinți și aproximativ 2/3 din profesorii consideră că capacitatea motivațională a programului școlar este mediocră. Totodată, în zonele rurale în raport cu mediul urban se atestă o mulțumire mai mare față de factorii ce influențează calitatea predării: climatul psihologic, diversitatea tehnicilor de predare și disponibilitatea manualelor;

- ✓ Este o situație neclară în ceea ce ține de modul în care utilizatorii de servicii educaționale percep informația despre utilizarea resurselor bănești. Ponderea mare a non-răspunsurilor din partea elevilor și părinților la întrebările ce se referă la faptul dacă a fost înțeleasă informația despre buget sau despre utilizarea contribuțiilor colectate de școală indică clar asupra unei carențe. Se pare că problema are 2 componente: pe de o parte, este un interes redus din partea utilizatorilor, iar pe de altă parte, mecanismele de comunicare funcționează defectuos: nu toate datele sunt făcute publice, iar o parte din informație este prezentată într-un mod neinteligibil, fapt care diminuează preocuparea elevilor și părinților față de subiectele financiare;
- ✓ În cazul creării posibilităților de implicare în procesul decizional se atestă 2 aspecte. Peste 60% din elevi și părinți susțin că școala nu le solicită opiniile privind prioritățile de dezvoltare. O altă problemă ține de lipsa informației privind modul de realizarea de către școală a propunerilor parvenite de la elevi sau părinți;
- ✓ O constatare importantă a studiului se referă la faptul că în zonele rurale în raport cu cele urbane se atestă o satisfacție mai înaltă față de diverse aspecte ale procesului educațional. Aceasta poate fi explicat prin faptul că în orașe comparativ cu satele, locuitorii au cerințe mai mari față de educație.
- ✓ Respondenții au susținut că problemele ce țin de infrastructura școlii și de alimentarea sănătoasă a elevilor sunt cele mai importante și trebuie soluționate cât mai urgent. De asemenea, aspecte ce necesită îmbunătățiri se referă la: utilizarea tehnologiilor informaționale în școli, intensificarea participării elevilor și profesorilor în activitățile instituției educaționale, transportarea și siguranța elevilor. Trebuie de menționat că respondenții consideră că în toate domeniile sunt necesare îmbunătățiri, iar acest fapt denotă că există dificultăți în toate aspectele ce țin de funcționarea școlii.

În baza analizei efectuate pot fi oferite următoarele recomandări:

- ✓ Este necesar de a continua îmbunătățirea calității curriculei. Acest aspect este important nu doar din perspectiva obținerii studiilor necesare pentru carieră, dar inclusiv pentru a facilita procesul de învățare. Totodată, este nevoie să se de o îmbunătățire continuă a metodelor de predare;
- ✓ Pentru a spori informarea utilizatorilor serviciilor educaționale ar fi oportună lărgirea utilizării aplicațiilor electronice (pagina web, e-mail, etc.). Această abordare ar contribui la o organizare mai bună a adunărilor școlare, deoarece participanții ar fi informați din timp. Totodată, în acest mod elevii și părinții ar putea fi informați despre soluționarea problemelor discutate la audierile publice școlare. Concomitent, este

importantă consultarea opiniei părinților și elevilor privind tipul informației pe care ar dori să-l obțină cu regularitate din partea instituției;

- ✓ Totodată, este nevoie de a face informația cât mai inteligibilă pentru elevi și părinți. Pentru a spori comprehensibilitatea informațiilor financiare este binevenit să fie elaborată o scurtă notă. Documentul trebuie să fie făcut public și să includă informații financiare: versiunea succintă a proiectului bugetului, cu explicații privind cheltuielilor planificate. De asemenea, ar fi bine de identificat mecanisme prin care părinții sau elevii ar putea obține informații verbale despre situația bugetară a instituției educaționale (de exemplu, delegarea unei persoane care ar fi responsabilă de această sarcină);
- ✓ Deosebit de importantă este informarea despre resursele financiare ale școlii. În acest sens, pe lângă audierile publice, ar fi bine de oferit accesul liber pentru elevi și părinți la ședințele administrației școlilor, ce sunt dedicate discutării chestiunilor bugetare. În general, ar trebui de asigurat accesul beneficiarilor serviciilor educaționale la toate ședințele ce vizează activitatea școlii;
- ✓ La fel, se recomandă ca 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 recepționarea și cheltuirea acestor sume ar trebui contabilizată;
- ✓ Un alt aspect important, ține de sănătatea și siguranța elevilor. În acest sens este necesar de oferit elevilor, dar și profesorilor, accesul la o alimentație sănătoasă.