

Calitatea Educației Prin Prizma Nevoilor Clienților

Alexandru TARLAJANU

Universității Tehnice a Moldovei , Catedra Electromecanică și Metrologie, atarlajanu@yahoo.com

Rezumat – Această lucrare reflectă așa semnificații ale calității educației ca „conformitatea cu cerințele” și „adecvarea la utilizare” care trebuie să fie integrare organic și să se completeze una pe alta. Odată ce „adecvarea la utilizare” trebuie să reflecte nevoile și așteptările clienților, o atenție deosebită este acordată organizării și desfășurării anchetei ca mijloc eficient de comunicare și asigurare a unor relații de feedback permanente cu clienții procesului educațional. Particularitățile acestor activități sânt descrise în baza unei anchete desfășurate de Universitatea Tehnică a Moldovei pentru două categorii de clienți externi - angajatorii absolvenților și însuși absolvenții universității. Experiența acumulată demonstrează că ne cătând la unele dificultăți întâmpinate la etapa de desfășurare a anchetei, rezultatele obținute creează o bază solidă pentru îmbunătățirea procesului educațional și asigurarea nivelului de competență a absolvenților, corespunzător nevoilor angajatorilor.

Cuvinte cheie: *calitatea educației, clienții procesului educațional, organizarea și desfășurarea anchetei, relații de feedback, prelucrarea și interpretarea datelor*

1. ÎNTRODUCERE

Economia de piață, spre care tinde țara noastră, prevede noi concepte și abordări de relansare și dezvoltare durabilă în toate domeniile de activitate. În cazul de față, se fac referințe la aspectele de îmbunătățire și consolidare a procesului educațional prin alinierea acestuia la nevoile și așteptările părților interesate. O înțelegere adecvată a rolului universității, ca furnizor de servicii de instruire în acest proces și părților interesate clienții – întreprinderile și organizațiile care beneficiază de serviciile oferite, se poate obține prin desfășurarea conceptului calității educației.

Se știe că calitatea este un concept care se utilizează în toate domeniile vieții, însă care prezintă caracter subiectiv și care are semnificații particulare pentru domenii, sectoare, funcții sau obiecte specifice. Termenul „calitate” este general, aplicabil la cele mai diferite trăsături, fie individuale, fie generice și a fost definit în diferite moduri de către diverși experți atât din domeniul calității, cât și din domeniile conexe. Prin urmare, nu poate exista o definiție exhaustivă a calității și toate măsurile întreprinse în acest scop nu sunt decât o aproximare a realității obiective. În această ordine de idei, pentru cristalizarea conceptului calității educației, două definiții clasice ale calității

sânt de o importanță majoră. Prima este definiția dată de Philip B. Crosby, conform căreia calitatea este „conformitatea cu cerințele” [1]. Cu alte cuvinte, produsele sau serviciile sunt calitative dacă caracteristicile acestora corespund cerințelor specificate. Conform definiției formulate de Joseph M. Juran, calitatea înseamnă „adecvarea la utilizare” sau la scopul pentru care produsul a fost creat [2]. O astfel de calitate trebuie să asigure nevoile și satisfacția clienților. Prima definiție se referă la etapele timpurii de dezvoltare a economiei și comerțului, atunci când producătorii sau furnizorii puteau impune clienților produse cu caracteristici specificate de ei însuși, așa cum se proceda, spre exemplu, cu gama de culori a autovehiculelor „Ford”. Însă, în urma dezvoltării accidentale a științei și tehnologiilor avansate din ultima perioadă de timp, globalizării comerțului și creșterii bunăstării populației din țările economice dezvoltate, a apărut o necesitate stringentă de redefinire a calității, în așa fel ca accentul se pună preponderent pe nevoile și așteptările clientului.

Referitor la conceptul calității educației, definiția de calitate ca „conformitate cu cerințele” specificate, înseamnă că procesul de educație trebuie să corespundă reglementărilor și standardelor educaționale, programelor de studii, metodelor de evaluare etc. În ceea ce privește calitatea ca „adecvare la utilizare”, această calitate trebuie să reflecte nevoile și așteptările educabililor (studenților, masteranzilor), referitor la nivelul de cunoștințe și abilitățile acumulate, corespunderea acestora cerințelor mediului de afaceri, posibilitățile de încadrare în câmpul muncii după absolvirea instituției de învățământ ș.a. Bineînțeles că obiectivele de calitate ca „adecvare la utilizare” nu pot fi atinse fără realizarea obiectivelor de „conformitate cu cerințele”. Prin urmare, conceptul calității educației trebuie să integreze organic cele două semnificații ale calității. Spre exemplu, Șerban Iosifescu [3] specifică că „un serviciu educațional de calitate înseamnă că este adecvat atât finalităților majore ale sistemului (cadru normativ general și specific, programul de învățământ național, calificările obținute la absolvire și toate celelalte elemente care constituie setul de „specificații”), cât și unor nevoi reale și cunoscute, prezente și de perspectivă, ale fiecărui actor educațional în parte.

Ținând cont de faptul că la etapa actuală metodele și instrumentele de asigurare a calității educației prin „conformitate cu cerințele” sunt bine determinate și pe larg aplicate, în continuare ne vom referi la principiul

de „adecvare la utilizare” și, în special, la metodologia determinării nevoilor și așteptărilor clienților.

Abordarea de „adecvare la utilizare” presupune aplicarea și a unuia din principiile fundamentale ale managementului calității - „orientarea către client”. Acest principiu oferă instrumentele necesare pentru determinarea nevoilor și așteptărilor clienților, prin chestionarea periodică a acestora, analiza reclamațiilor, observațiilor și comentariilor verbale ale clienților, analiza comportamentului clienților ș.a. Datele și informațiile rezultate din aceste activități sunt folosite pentru inițierea măsurilor corective și preventive în scopul îmbunătățirii calității proceselor și serviciilor respective.

Există opinia [4] că pentru gestionarea calității educației trebuie menținute în permanență două bucle de reacție (figura 3.1), una interioară de control și alta exterioară de îmbunătățire a calității. Pe parcurs aceste bucle se schimbă cu locul, trecând din stare activă în stare pasivă. În cadrul controlului calității se asigură îndeplinirea politicilor și obiectivelor stabilite. La îmbunătățirea calității, în baza nevoilor și așteptărilor clienților, grupul de intervenție poate lua decizii de modificare a politicilor, obiectivelor, procesului educațional și a tuturor componentelor buclei de control al calității. După îmbunătățirea calității controlul se efectuează în condiții noi.

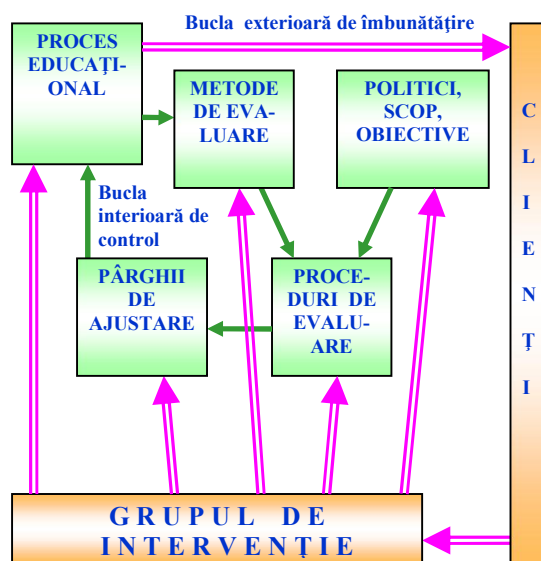


Figura 1. Buclele de gestionare a calității educației

Se cere de menționat că pe parcurs a fost înaintată propunerea de a completa cele două bucle de gestionare a calității educației cu a treia – bucla de planificare a calității, aliniind acest concept la Trilogia Juran. Posibil că pentru realizarea acestei propuneri va fi necesară o imagine tridimensională, capabilă să redea în mod explicit interacțiunile celor trei bucle de gestionare a calității educației. Aici ne vom limita doar la două bucle reprezentate în figura 1.

Prin urmare, determinarea nevoilor și așteptărilor clienților este esențială pentru gestionarea și

îmbunătățirea calității educației. Această afirmație stă la baza unui concept contemporan, acceptat și promovat de economiile dezvoltate, conform căruia, asigurarea unor relații de feedback permanente cu clienții procesului educațional și eficientizarea măsurilor de îmbunătățire a calității educației se poate realiza numai prin dezvoltarea parteneriatului dintre instituțiile de învățământ și mediul economic.

Clienții procesului educațional pot fi divizați în clienți externi și clienți interni. Principalii clienți externi ai unei universități sânt firmele și alte organizații angajatoare, precum și absolvenții. Alte părți interesate din exterior sânt statul, autoritățile naționale, comunitatea și administrația publică locală, instituțiile de învățământ preuniversitar, comunitatea academică și științifică națională și internațională, părinții și eventualii creditori ai studenților, creditorii și sponsorii universității ș.a. Clienții interni sânt studenții, cadrele didactice, administrația și serviciile auxiliare ale instituției de învățământ.

2. DETERMINAREA NEVOILOR CLIENȚILOR

Pentru determinarea nevoilor și așteptările clienților Universitatea Tehnică a Moldovei a organizat și desfășurat o anchetă a angajatorilor și absolvenților universității angajați în câmpul muncii care prevedea îndeplinirea următoarelor activități:

- selectarea metodologiei de anchetare și elaborarea chestionarelor pentru angajator și absolvent;
- desfășurarea anchetei angajatorilor și absolvenților;
- prelucrarea și interpretarea rezultatelor anchetei.

2.1. Selectarea metodologiei de anchetare și elaborarea chestionarelor pentru angajator și absolvent

Conform sursei [5], ancheta este o metodă de cercetare ce vizează colectarea de informații cantificate în legătură cu problema de studiat, de la un număr mare de subiecți, selectați în general prin tehnici specifice de eșantionare. Tehnicile de realizare a anchetei sânt chestionarul și interviul. Chestionarul este una din tehnicile cele mai frecvent utilizate în cercetarea educațională și constă într-o succesiune organizată de întrebări. Elaborarea chestionarului parcurge o serie de etape: a) circumscrierea problemei de studiat; b) construirea propriu zise a chestionarului și stabilirea datelor care pot fi solicitate subiecților; c) realizarea unui studiu-pilot sau pretestarea chestionarului; d) revizuirea chestionarului.

Selectând tehnica de realizare a anchetei în baza chestionarului și parcurgând etapele de elaborare a chestionarului menționate mai sus, în scopul desfășurării anchetei sau propus două chestionare.

Unul pentru angajator care consta din următoarele părți componente:

- ✓ date de identificare a întreprinderii și persoana de contact;
- ✓ date despre metodele de recrutare a personalului;
- ✓ date despre competențe în activitatea personală a absolvenților;
- ✓ date despre comunicare și parteneriat cu universitatea;
- ✓ date despre nivelul de satisfacție referitor la cunoștințele și abilitățile absolvenților angajați.

Chestionarul propus prezintă o îmbinare reușită de întrebări deschise la care angajatorul trebuia să formuleze un răspuns și întrebări închise cu câteva variante de răspuns, dintre care angajatorul putea alege unul sau mai multe variante.

Chestionarul pentru absolvent se referea la:

- parcursul studiilor de licență;
- instruire și formare profesională continuă;
- avansare în post;
- inserția în câmpul muncii;
- evaluarea studiilor urmate de absolvent.

Metodologia de anchetare prevedea transmiterea prin poșta electronică, fax, poșta obișnuită, sau transmiterea directă, pe suport de hârtie a chestionarelor pentru angajator și pentru absolvent în adresa întreprinderilor și absolvenților selectați. Contactarea întreprinderilor și absolvenților în scopul clarificării chestiunilor și impedimentelor apărute. Vizite, în caz de necesitate, pentru acordarea suportului la îndeplinirea și colectarea chestionarelor.

2.2. Desfășurarea anchetei angajatorilor și absolvenților

În scopul desfășurării anchetei au fost selectate 18 întreprinderi angajatoare și 47 de absolvenți ai universității. Realizarea anchetei a început cu distribuirea invitațiilor de participare și chestionarelor prin diverse căi de acces. Acest lucru s-a îndeplinit destul de operativ. Problemele au început să apară în continuare. În termenii indicați nu toți angajatorii și absolvenții au prezentat chestionarele îndeplinite. S-au început convorbiri telefonice pentru stabilirea cauzelor reținerii. Unii afirmau că n-au primit personal invitația și chestionarul, alții că sânt foarte ocupați sau nu știu cum să îndeplinească chestionarul ș.a. De aici s-au început vizite repetate la întreprinderi și multiple convorbiri telefonice pentru impulsivare desfășurării anchetei. În unele cazuri s-a ajuns până la șase-șapte vizite la o întreprindere. Toate acestea vorbesc despre necesitatea menținerii unui dialog permanent cu angajatorii și absolvenții universității, pentru crearea unei viziuni comune în ceea ce privește colaborarea instituțională și stabilirea buclei de reacție dintre universitate și clienții săi.

Important este, că ne cătând la obstacolele întâmpinate, toți cei implicați în sondaj au prezentat chestionarele îndeplinite, care conțineau date

importante pentru stabilirea nevoilor și așteptărilor clienților externi ai universității.

2.3. Prelucrarea și interpretarea rezultatelor anchetei

Se știe că datele brute, rezultate dintr-un sondaj, anchetă sau a unei alte metode de investigație descriptivă, indiferent de metoda de colectare a acestora, nu ne poate spune nimic despre fenomenul, obiectul sau procesul supus investigației. Datele colectate pot deveni utile numai în rezultatul prelucrării și interpretării, transformându-se din date în informații care caracterizează subiectul în cauză. Pentru prelucrarea datelor brute se folosesc așa instrumente ca diagrama de flux, diagrama cauză efect, histograma, curbele de distribuție ș.a.

Prelucrarea datelor este o procedură esențială pentru atingerea obiectivelor anchetei, însă numai prelucrarea mecanică, fără includerea raționamentului, logicii umane, rezultatele obținute pot fi foarte departe de realitatea obiectivă. Logica și raționamentul se folosesc în scopul interpretării datelor. În sursa [5] se spune că a interpreta înseamnă a da sens unor fapte, a preciza cel puțin cele mai importante semnificații ale acestora și a trece de la ceea ce este posibil sau probabil la ceea ce este aproximativ real. Interpretarea este extrem de importantă pentru cercetarea educației, fiindcă aici nu se operează cu date experimentale, măsurabile dar cu fapte obținute prin testele de inteligență care nu pot fi supuse măsurărilor. În scopul interpretării se recurge la analiză și sinteză, raționamente inductive, deductive sau analogice, la metoda concordanței și a diferenței, la metoda variațiilor concomitente sau la metoda rezidiurilor. Aceste metode surprind latura calitativă a fenomenelor investigate, conducând la ordonarea și selectarea faptelor acumulate în funcție de importanța lor pentru înțelegerea respectivelor fenomene.

Prelucrarea datelor se începe cu verificarea acestora pentru excluderea interpretărilor și concluziilor eronate. După verificarea datelor se trece la următoarea etapă de prelucrare care constă în gruparea acestora și crearea colecțiilor de date. Pentru datele obținute în rezultatul anchetei desfășurate de universitate au fost sistematizate două colecții de date. Una pentru angajatori și alta pentru absolvenți.

2.3.1. Interpretarea colecției de date a angajatorilor

Pentru interpretarea datelor rezultate din ancheta angajatorilor s-au utilizat instrumentele menționate în aliniatul precedent. Spre exemplu, nivelul de satisfacție a angajatorului exprimat prin rata de concediere a absolvenților este reprezentată în figura 2. Conform datelor din figura 2, cauzele a 49% din concedieri constau în competența insuficientă a absolvenților universității și nivelul de salarizare care este direct proporțional cu nivelul de competență. Prin urmare o necesitate stringentă a angajatorilor constă în ridicarea nivelului de cunoștințe teoretice și abilități practice ale absolvenților de către instituția de învățământ. Aceasta se confirmă și prin faptul că 45 %

3. CONCLUZII

Pentru ameliorarea competitivității studiilor universitare este necesar ca acestea să fie orientate la necesitățile clienților interni și externi ai instituțiilor de învățământ sau, cu alte cuvinte, să se țină cont de nevoile și așteptările acestora. La moment, există diverse abordări, metode și instrumente de apreciere și cuantificare a cerințelor clienților. Din experiența acumulată, rezultă că, în acest sens, ancheta este unul dintre cele mai eficiente instrumente. Rezultatele anchetei prezintă o sursă veridică de informație calitativă și cantitativă referitor la procesul educațional. Îmbunătățirea calității educației se poate asigura numai prin utilizarea judicioasă a acestei informații la stabilirea, ierarhizarea, cuantificarea și realizarea măsurilor de îmbunătățire.

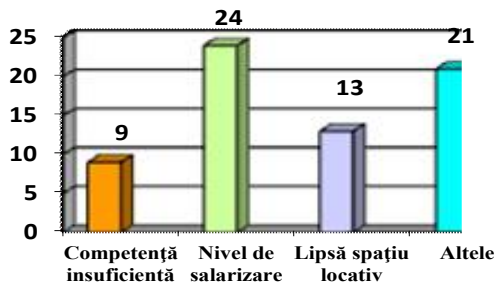


Figura 2. Cauzele concedierii absolvenților

din angajatori întâmpină dificultăți la angajarea personalului calificat. Preponderent angajatorii au o satisfacție medie de pregătirea profesională a absolvenților și sunt nevoiți să organizeze diverse cursuri de perfecționare pentru asigurarea funcționalității eficiente a acestora. Aceasta reduce din atractivitatea angajării tinerilor specialiști

2.3.2. Interpretarea colecției de date a absolvenților

Analiza și interpretarea datelor anchetei absolvenților s-a efectuat pe cele cinci categorii de întrebări ale chestionarului. Rezultatele componente referitoare la programul de studii la specialitatea absolvită sunt reprezentate în tabelul 1. Din acest rezultat rezultă că specialitățile absolvite de respondenți au fost destul de solicitate, fiind studiate în baza unor programe de învățământ cu o orientare largă. Probleme serioase există la capitolul asigurării libertății în configurarea programului și ajustarea la nevoile potențialilor angajatori, unde numai 11% din respondenți au putut pe deplin să beneficieze de această oportunitate. Acest lucru se referă și la conținutul programelor de învățământ care deseori nu sunt actualizate, orientate către clienți și echilibrate din punct de vedere al conținutului teoretic și practic. Faptul, că 68% din angajatori nu cunosc de loc sau cunosc în mică măsură conținutul programului de învățământ, vorbește de un nivel redus de conlucrare și comunicare a mediului universitar cu clienții săi.

Prin urmare colecțiile de date, obținute în rezultatul desfășurării anchetei creează o bază solidă pentru îmbunătățirea procesului educațional și asigurarea nivelului de competență a absolvenților, corespunzător nevoilor angajatorilor.

TABLE I.
OPINIILE DESPRE PROGRAMUL DE STUDII

Specificul programului de studiu	Deloc	În mică măsură	În mare măsură
1. Specialitatea a fost una dintre cele solicitate	1 (2%)	14 (30%)	32 (68%)
2. Programul a avut o orientare largă	-	13 (28%)	31 (66%)
3. Am avut libertate în configurarea programului	18 (38%)	24 (51%)	5 (11%)
4. Programul de studii a fost bine gândit	5 (11%)	23 (49%)	19 (40%)
5. Angajatorii cunosc conținutul programului	6 (13%)	26 (55%)	15 (32%)

Referințe

- [1] Dan G. Stoichițoiu, Viorel Gh. Vodă: Istoria calității. Editura Mediarex 21 București, 2002
- [2] Joseph M. Juran, A. Blanton Godfrei: Manualul calității Juran. Regia Autonomă „Monitorul Oficial”. București, 2004
- [3] Șerban Iosifescu: Calitatea educației – concept, principii, metodologii. <http://xa.yimg.com>
- [4] Tarlajanu Alexandru. Îmbunătățirea calității educației prin dezvoltarea parteneriatului universitate – mediu economic. www.ecofinconsult.md
- [5] Antonisei, Liviu. Ghid pentru cercetarea educației. Un „abecedar” pentru studenți, masteranzi, profesori. Iași: Polirom, 2009