

## AUTOEVALUAREA. PROCEDURĂ BIROCRATICĂ SAU PREMISĂ A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII?

Diana DUCA

Universitatea de Studii Politice Economice Europene "Constantin Stere"  
Chișinău, Republica Moldova

Autorul corespondent: Diana Duca, email: [dianaduca79@gmail.com](mailto:dianaduca79@gmail.com)

### SELF-EVALUATION. BUREAUCRATIC PROCEDURE OR PREMISE OF THE QUALITY MANAGEMENT?

**Abstract:** *Self-assessment is the most important process from everything that means quality assurance. This is one of the most essential ways to ensure self-regulation, optimization and revision of functioning and development in real time. In order not to cause fear and distrust (which, in turn, generates false data), methods of quality assessment should be voluntarily adopted at the institution level. But this assumption is best realized in the form of self-assessment.*

**Keywords:** *self-assessment, evaluation, effective management, quality system, technologization, added value.*

**Adnotare:** *Autoevaluarea este cel mai important proces din tot ce înseamnă asigurarea calității. Ea este una din modalitățile esențiale prin care se asigură autoreglarea, optimizarea și revizuirea funcționării și dezvoltării în timp real. Pentru a nu genera frică și neîncredere (care, de fapt, generează la rândul lor, date false), modalitățile de evaluare a calității trebuie să fie asumate în mod voluntar la nivel de instituție. Iar această asumare se realizează cel mai bine sub forma autoevaluării.*

**Cuvinte-cheie:** *autoevaluare, evaluare, management eficient, sistem de calitate, tehnologizare, valoare adăugată.*

*"Dacă nu știi unde te îndrepti, orice drum te va duce acolo"*

**Anonim**

Multe programe de management al calității înclină să adopte o abordare directă și rapidă pentru rezolvarea tuturor problemelor în cadrul unei instituții. Astfel, în sistemul birocratic tradițional, puterii publice îi revine sarcina, pe de o parte, de a orienta activitățile publice în funcție de nevoile pe care le determină pentru creșterea bunăstării cetățenilor, iar pe de altă parte, asigurarea implementării și respectării legilor într-un mod uniform și nediscriminatoriu. Paradoxal, mult timp, această abordare a condus și promovat o anumită "supunere" sau "obediță" din partea utilizatorilor serviciilor publice. În acest sens, pe de o parte utilizatorii serviciilor publice, informal sau formal, trebuiau să suporte toate disfuncționalitățile și acțiunile despotice ale instituțiilor publice, iar pe de altă parte acestora nu le era permisă nici o formă de protest sau contestație împotriva acestora. În lipsa unui mediu concurențial, respectiv lipsa posibilităților de "a alege" pe piața serviciilor publice, singura alternativă viabilă a utilizatorului de servicii era să se conformeze

cerințelor și comportamentului monopolist al instituțiilor publice, respectiv de a adopta un comportament "obedient" față de aceste instituții.

În perioada pandemică impusă de contaminarea cu Covid 19 și necesitatea utilizării tehnicii de calcul, asistăm la apariția unui nou tip de utilizator de servicii publice. Unul dintre principiile de bază promovat este orientarea instituțiilor publice către cetățeni. Chiar dacă nu toate serviciile oferite de instituțiile din administrația publică sunt aducătoare de profit direct, cetățenii care apelează la ele au dreptul să fie priviți și tratați în calitate de clienți, deoarece aceștia fac parte dintre contribuabilii bugetului de stat, buget din care sunt finanțate respectivele instituții. Prin urmare, putem concluziona că, impulsivă de noile curente și abordări din administrația publică, relația dintre utilizatorul de servicii publice și instituțiile publice a început să aibă noi valențe, atât conceptual, cât și funcțional, caracterizată printr-o transformare de tipul cetățean "obedient" al instituțiilor publice, într-o relație de tipul cetățean "client" al serviciilor publice. Avansul tehnologic ne pune față în față cu multe situații necunoscute. De aceea trebuie să fim pregătiți să ne adaptăm și să ne punem noi întrebări. Pentru specialiștii în calitate cert este faptul că principiile de bază ale managementului calității sunt: 1. Concentrarea pe nevoile clienților și satisfacerea lor; 2. Îmbunătățirea continuă a calității; 3. Prevenirea defectelor; 4. Responsabilizarea tuturor actanților vis-a-vis de calitate; 5. Dezvoltarea personalului în domeniul calității; 6. Analizarea activităților și proceselor în vederea corectării și ajustării lor. Apare întrebarea: Care ar fi cea mai scurtă cale spre obținerea rezultatelor așteptate? Drept răspuns ne poate servi analiza termenului de "autoevaluare" care presupune *a evalua propriile merite, a stabili valoarea propriei activități*. Acest lucru poate fi făcut prin intermediul culturii organizaționale. Prin intermediul culturii organizaționale, instituția poate să își dezvolte un sistem de autoevaluare corect, care la rândul ei poate genera încredere și poate duce la dezvoltarea personalului. De altfel, "feedback-ul" este vital pentru orice instituție atât pentru evaluarea și cât și pentru asigurarea calității. Asigurarea calității procesului educațional presupune stimularea încrederii beneficiarilor și a tuturor partenerilor instituției prin capacitatea și disponibilitatea de a le satisface cerințele și așteptările, precum și de a demonstra compatibilitatea sistemului de management al calității cu standardele sau modelele acceptate. Prin mecanismele de autoevaluare (fig. 1) instituția trebuie să monitorizeze atât realizările individuale cât și succesul programelor sale de îmbunătățire a procesului.

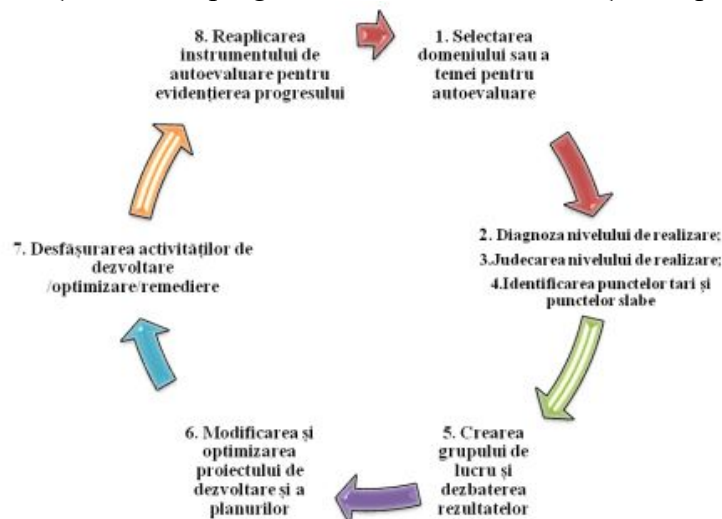


Fig. 1. Pașii demersului de autoevaluare

Metodele de autoevaluare pot include înregistrarea rezultatelor, studierea și analiza evenimentelor și întâlnirilor pozitive și negative, diferite tipuri de auditul intern. Indiferent de metoda folosită, este important ca aceasta să fie adecvată procesului analizat. Revizuirile periodice și evaluarea trebuie să fie o parte integrantă a programului de îmbunătățire a calității. În general, ca și regulă, nu trebuie luate noi inițiative până când succesele și eșecurile nu au fost analizate și înțelese.

Dacă e să ne referim la sistemul educațional în particular, procesul de autoevaluare trebuie realizat în comun, de toți actorii educaționali: Personalul MEC; b) Cadre de conducere din cadrul instituțiilor de învățământ; c) Personalul didactic; d) Specialiștii IT; e) Beneficiarii; f) Părinții; g) Societatea Civilă; h) Administrația locală de diferit nivel; i) Business-ul; j) Mass-media.

Conceptul Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2021-2030 „Educația-2030” și a programului de imlementare se axează pe un ansamblul de contradicții la nivel social, politic, economic, valoric și, propriu zis, educațional:

- contradicția dintre așteptările societății și nivelul real al calității educației;
- contradicția dintre cadrul prioritar al educației, necesitățile economice ale educației și oportunitățile financiare ale statului;
- contradicțiile dintre procesele globalizării, internaționalizării, tehnologizării educației și valențele sistemului de educație din Republica Moldova de a reflecta relevant și eficient aceste procese;
- contradicțiile dintre opțiunile statului și ale societății privind dezvoltarea educației și conceperea unui sistem de educație modern și concurențial pe plan internațional și nivelul scăzut de oportunități, în acest sens, privind resursele umane, financiare, logistice etc.

Totodată, obiectivele Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2021-2030 „Educația-2030” sunt abordate din două perspective:

- identificarea obiectivelor care n-au fost realizate sau au fost realizate parțial și stabilirea cauzelor, consecințelor ce au adus la situația respectivă;
- asigurarea continuității în promovarea reformelor în sistemul educațional, care de fapt, presupunem, că sunt depășite și nu vor duce la dezvoltarea unor instituții de învățământ cu un nivel înalt de cultură organizațională și educațională, eficace și eficiente, asigurate financiar, material, tehnologic, logic, care funcționează în parteneriat și cooperare cu diverși parteneri, ci vor mări și mai mult numărul de contradicții menționate.

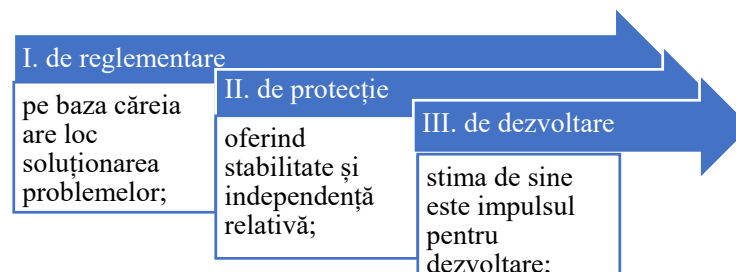


Fig. 2. Funcțiile autoevaluării

Reieșind din următoarele funcții ale *Autoevaluării* (fig. 2), managerii sunt cei care, prin competența profesională, prin capacitatea de influențare și mobilizare a oamenilor, pot orienta, organiza, evalua și îndruma întreaga activitate a instituțiilor de învățământ, asigura valorificarea la maximum a potențialului uman și material de care dispun acestea.

Prin urmare, calitatea în educație se referă la totalitatea însușirilor esențiale ale sistemului educațional și reprezintă valoarea pe care societatea o acordă serviciilor educaționale și educației în ansamblu. Asigurarea calității prin valoarea adăugată este oportun să constituie baza activității unei instituții de învățământ. Din această perspectivă, progresul în calitate reprezintă creșterea nivelului de realizare a obiectivelor asumate de către instituția de învățământ, ca urmare a autoevaluării anuale a nivelului de progres înregistrat și a îmbunătățirii interne în implementarea *Standardelor de calitate*.

*În concluzie:*

1) Pentru îmbunătățirea procesul de evaluare și autoevaluare a instituțiilor de învățământ este nevoie de corelarea politicilor în privința evaluării și asigurării calității cu toate celelalte politici educaționale: de exemplu, indicatorii de succes pentru strategiile naționale de dezvoltare și pentru politicile sectoriale care să fie folosiți pentru evaluarea internă și externă a calității;

2) Autoevaluarea este cea mai importantă etapă a activității de evaluare și este punctul de plecare a evaluării externe;

3) Punctele forte ale autoevaluării sunt identificarea ariilor problematice, trasare și implementare a măsurilor de îmbunătățire, rezultatele autoevaluării trebuie comparate an de an identificând performanțele, dar și prioritizând obiectivele;

4) Este incontestabilă formarea instituțiilor pentru autoevaluare;

5) Nu este realist să ne așteptăm de la toți realizarea aceluiși nivel al indicatorilor: „intrările” sunt diferite și la „ieșire” nu putem avea același rezultat de la toți (nivelul de cultură, poziționare geografică a localității, infrastructură etc.);

6) Autoevaluarea este importantă și neapărat trebuie ”sanționate datele false”;

7) Evaluarea externă va deveni inutilă, dacă se va conștientiza sensul și importanța autoevaluării.

### **Referințe bibliografice:**

1. Conceptul Strategiei de dezvoltare a educației pentru anii 2021-2030 „Educația-2030” și a programului de implementare. [Citat 14.04.22] Disponibil:

[https://mecc.gov.md/sites/default/files/concept\\_strategie\\_program\\_de\\_implementation\\_educatia\\_2030.pdf](https://mecc.gov.md/sites/default/files/concept_strategie_program_de_implementation_educatia_2030.pdf)

2. Aubrey, C. D. *Managementul performanței. Strategii de obținere a rezultatelor maxime de la angajați*. Iași: Polirom, 2007, 378 pag.

3. Buletin electronic, IȘN, nr. 1, februarie 2017.

4. Buletin electronic, IȘN, nr. 5, octombrie 2017.

*Acest articol a fost elaborat în cadrul proiectului "QFORTE – Enhancement of Quality Assurance in Higher Education System in Moldova" - 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de către programul Erasmus+ al Uniunii Europene, Universitatea de Studii Politice și Economice Europene "Constantin Stere" fiind partener în cadrul proiectului menționat, iar autorul este membru al echipei de implementare a proiectului: <https://uspee.md/cooperare-internationala/proiecte/qforte>*

---