

MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR DIN ORGANIZAȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR - PREMISĂ ÎN VEDEREA REALIZĂRII SCOPURILOR DESFĂȘURĂRII INTEGRĂRII EUROPENE ÎN DOMENIUL ÎNVĂȚĂMÂNTULUI

Dr. Dejan Đorđević¹ Dr. Cariša Bečić²

Facultatea Tehnică "Mihajlo Pupin", Zrenjanin, Școala Superioară de Tehnologii Informative și Tehnologii Comunicative, Belgrad, Serbia&Montenegro

Rezumat: În această lucrare vor fi prezentate locul și rolul măsurării satisfacției beneficiarilor de servicii. O atenție deosebită va fi acordată modelului de măsurare a satisfacției, precum și a aplicării acestuia în instituțiile de învățământ superior

Cuvinte cheie: calitate, satisfacția beneficiarului, organizații superioare de învățământ, educație.

1. INTRODUCERE

Îndeplinirea satisfacției beneficiarilor se află în strânsă legătură cu obținerea scopurilor de stăpânire a calității, în special prin atingerea perfecțiunii în afaceri. Toate procesele profesionale de afaceri în organizare trebuie să fie îndreptate spre focarul ce duce la majorarea valorilor beneficiarilor, în baza realizării de produse și servicii.

O atenție aparte trebuie să fie acordată acelor aspecte referitoare la calitate care pot să influențeze asupra schimbării orientate spre mulțumirea beneficiarilor. Optimizarea satisfacerii beneficiarilor este critică în direcția conducerii deoarece este îndreptată spre edificarea relațiilor cu beneficiarul. Reforma învățământului școlar superior în concordanță cu cursurile de integrare europeană, pretinde avansarea calității serviciilor de îmbunătățire a calității serviciilor educative. Condiția prealabilă elementară în acest sens este măsurarea satisfacției beneficiarilor în organizațiile școlare superioare.

2. MĂSURAREA SATISFACȚIEI BENEFICIARILOR DE SERVICII

Toate procesele de afaceri în organizare trebuie să-și îndrepte atenția spre majorarea valorii menite beneficiarilor, în concordanță cu realizarea serviciilor. Avansarea satisfacției beneficiarilor rezultă și din majorarea satisfacției celor angajați. Anume, satisfacția beneficiarilor și a aceea a angajaților se găsesc în strânsă conexiune.

Administrarea organizației va fi îndreptată spre edificarea relațiilor cu beneficiarii și trebuie să rezulte cu atingerea loialității beneficiarilor. Avansarea relațiilor cu beneficiarii nu înseamnă și o prestare de servicii mai costisitoare. Scopul este asigurarea procesului în care elementele serviciilor vor fi coordonate cu cerințele beneficiarilor. Temeliile conducerii reușite, îndreptate spre edificarea de relații cu beneficiarul presupun: - *încadrarea conducerii executive și dedicarea scopurilor unei astfel de administrare a organizației;*- *măsurarea cu succes care va fi îndreptată, pe termen scurt, spre o administrare a calității serviciilor, iar pe*

¹ Facultatea de Tehnică "Mihajlo Pupin", Zrenjanin, SMN.

² Școala Superioară de Tehnologii Informative și Tehnologii Comunicative BPS, Belgrad, SMN.

termen lung spre obținerea unui grad înalt de mulțumire a beneficiarilor; - direcțiile îndreptate spre inițiativa individuală care asigură realizarea îndreptată spre coordonarea cu țelul general și spre strategia orientată spre edificarea relațiilor cu beneficiarii.

Punctul central se îndreaptă spre avansarea proceselor sau funcțiilor individuale. Principalele rezultate ale aplicării conducerii îndreptate spre edificarea relațiilor cu beneficiarii sunt: - atragerea de noi beneficiari; majorarea vânzării pe beneficiar; micșorarea cheltuielilor în baza optimizării proceselor de afaceri; -avansarea relațiilor cu beneficiarii și majorarea loialității beneficiarilor față de organizație și serviciilor ei.

Componentele calității, precum soluționarea obiecțiilor, colaborarea reprezentanților organizației cu beneficiarii, dispunerea de produse și servicii, cheltuielile și politica de prețuri și activitățile de contractare, își exercită influența, spre satisfacția beneficiarilor. Pe de altă parte, mulțumirea beneficiarilor influențează asupra performanței organizației precum, extinderea informațiilor pozitive cu privire la organizația de afaceri și serviciile sale în baza recomandării, profitabilității, etc.

3. AVANSAREA CALITĂȚII ÎN ORGANIZAȚIILE ȘCOLILOR SUPERIOARE

Întrebarea cu privire la atingerea satisfacției beneficiarilor de servicii în organizațiile școlare superioare devine una dintre întrebările cheie ale dezvoltării. Acest fapt este deosebit de important din cauza specificului realizării serviciilor pe care le oferă instituțiile de școlarizare superioare ³:

- necesitatea înțelegerii cerințelor beneficiarilor,
- crearea și avansarea valorilor serviciilor oferite beneficiarilor,
- realizarea adecvată a serviciilor,
- necesitatea inovării permanente a cunoștințelor angajaților.

Activitatea științifică și de cercetare, așa cum se realizează în organizațiile de învățământ superior, este un serviciu de o interes social deosebit, promotor al dezvoltării și avansării în toate celelalte domenii. „Produsul” esențial al organizațiilor de învățământ superior este știința realizată prin diverse forme⁴:

- proiectele științifice și de cercetare acolo unde aparțin: opere științifice, lucrări de doctorat, lucrări științifice și comunicări, precum și alte lucrări de cercetare, precum sunt disertațiile de masterat, studiile și elaboratele
- *proiectele de dezvoltare, documentația de patente, documentația de construcții, tehnologie și cercetare;
- produsele materiale noi: (1) produse pe deplin noi în lume, (2) produse pe deplin noi în țară dar nu și în lume, (3) produse pe deplin noi în companie dar nu și pe piață și (4) noi clase de modele ale produselor;
- tehnologii noi: procedee tehnologice noi în diverse ramuri ale activității de la produsele materiale, până la „crearea” operelor de artă;
- servicii de consultanță – sunt produsele serviciilor intelectuale ca de exemplu notele reviziilor, valorificarea, recenzii, păreri, etc.
- instrucția în cadrul studiilor de bază, postuniversitare și de doctorat, seminarii, cursuri, traininguri etc.

³ Customer Asset Management, 2001. CFI Group, www.cfigroup.com/customer_bodz.html, pag. 1.

⁴ Stanivuković D. și Kamberović B: “Sistemul de calitate în instituțiile de știință și cercetare”, revista „Q kvalitet”, septembrie 1999, pag 20

Sistemul de management prin calitate în organizațiile de școlarizare superioară este menit eficacității și coordonării eficiente a calității a tuturor acestor procese specifice. Organizațiile de învățământ superior se găsesc în fața transformării în concordanță cu necesitățile procesului de la Bologna. Se impune necesitatea în direcția revizuirii învățământului ca și răspuns la schimbările în societate. Mișcările de tranziție în societate, dar în special în gestionare, primesc în acest fel orientarea corespunzătoare. Dezvoltarea tehnologică în condițiile de privatizare, contururile de început ale economiei de piață pe de o parte și ale dezvoltării tehnologiilor de informare pe de cealaltă parte, necesită schimbări în însăși organizarea gestionării, planificarea strategică și operativă ca și în educația viitorilor specialiști. Pe lângă cunoașterea „tradiționalelor” abilități și cunoștințe, specialiștii contemporani cu pregătire superioară trebuie să dispună și de următoarele calități: multidisciplinaritatea în educație, inventivitatea în activitate, inovații în conducere, flexibilitate în comportare, atitudine ofensivă în luarea de cuvânt și altele.

Conform unor concepții⁵, *programele contemporane de educație în organizațiile de învățământ superior* trebuie să satisfacă un set de cunoștințe generale, abilități și capacități:

1. *Însușirea de cunoștințe de bază,*
2. *Crearea și realizarea experiențelor, menite analizei și talmăcirii materiei,*
3. *Crearea sistemelor, elementelor sau proceselor menite satisfacerii necesităților,*
4. *Identificarea, formularea și rezolvarea problemelor,*
5. *Funcționalitatea în formațiuni multidisciplinare,*
6. *Însușirea responsabilității profesionale și etice,*
7. *Capacitatea de comunicare eficiente,*
8. *Înțelegerea influenței rezolvărilor concrete asupra aspectului social global,*
9. *Recunoașterea necesităților și crearea nevoilor în direcția învățării pe viață,*
10. *Înțelegerea problemelor contemporane,*
11. *Capacitatea de utilizare a tehnicilor, abilităților și a modalităților moderne de conducere în decursul realizării practici de afaceri.*

4. MODELUL DE MĂSURARE A SATISFACȚIILOR BENEFICIARILOR ÎN ORGANIZAȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT SUPERIOR

Satisfacția beneficiarilor de servicii, alături de aspectul de gestionare, în cazul organizațiilor de învățământ superior este orientată și prin indispensabilitatea de includere în procesele de integrare europeană. Drept una dintre condițiile importante a includerii instituțiilor de școlarizare superioară în trendurile actuale și integrații în acest domeniu la nivelul Europei este și aplicarea principiului de autoapreciere. Noua versiune a standardelor internaționale ISO 9000/2000 se bazează pe orientarea organizației spre consumator, măsurarea satisfacției beneficiarului, în scopul avansării continue a calității gestionării.

Unul dintre posibilele modele de măsurare a satisfacției beneficiarilor de servicii din organizațiile superioare școlare presupune un acces multidimensional al problemei. În acest model trebuie să fie cuprinse următoarele segmente⁶.

⁵ Đorđević D și Anđić Ž: „Locul și rolul științelor și abilităților de conducere în educația inginerilor mecanici” culegere de lucrări de la cea de-a VI-a Conferință internațională „Gestionarea prin calitate și siguranță” – DQM 2003”, Belgrad, iunie 2003, Centrul de Cercetare DQM Sasaak, pag. 653-658

⁶ Đorđević D și Čóckalo D: „Măsurarea satisfacțiilor de servicii în învățământul superior”, simpozionul științific „Tehnologia, cultura, dezvoltarea”, institutul Mihajlo Pupin – Belgrad și Facultatea de Economie din Subotića, Palci 09-12, septembrie 2002, pag. 314-319.

1. Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în domeniul educației formale,
2. Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în domeniul educației neformale,
3. Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în domeniul realizării proiectelor externe.

Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în domeniul învățământului formal presupune: - Analiza cererilor din cadru mediului (economie, piață); - Analiza așteptărilor beneficiarilor de servicii la începutul procesului de educație; - Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în cursul procesului de educație; - Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii după încheierea procesului de educație.

Rezultatul aplicării acestui model cu mai multe faze sunt planurile de învățământ și programele adaptate cerințelor și beneficiarilor de servicii, precum și mediului social.

Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în domeniul educației neformale presupune o analiză continuă a cerințelor pieței (necesități în vederea realizării programului neformal de educație), precum și măsurarea și analiza satisfacțiilor beneficiarilor de servicii de educație neformală (a cursanților, seminariștilor și instruiților).

Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii în domeniul realizării proiectelor externe presupune:

1. Cercetarea necesităților pieței (necesități și cereri ale întreprinderilor organizațiilor și instituțiilor),
2. Validarea rezultatelor proiectului din partea solicitantului,
3. Măsurarea și analizarea satisfacției beneficiarului de servicii după încheierea proiectului și pe parcursul exploatarei.

Măsurarea și satisfacția beneficiarilor de servicii în acord cu acest model se bazează pe un set de diverse chestionare, proiectate aparte în acest scop.

5. CONCLUZIE

Importanța aplicării modelului de măsurare și analiză a satisfacției beneficiarului de servicii în organizațiile de învățământ superior se reflectă în cadrul următoarelor:

- Reprezintă o premisă în vederea aplicării sistemului de management prin calitate oferită cerințelor standardului internațional (ISO 9001/2000)
- Reprezintă o unealtă în vederea avansării a sistemului de management prin calitatea integrală, iar premisa își are scopul includerii în procesele de integrare europene în domeniul învățământului.

BIBLIOGRAFIE

1. Customer Asset Management, 2001. CFI Group, www.cfigroup.com/customer_bodz.html, pag. 1.
2. Stanivuković D. și Kamberović B: "Sistemul de calitate în instituțiile de știință și cercetare", revista „Q kvalitet”, septembrie 1999, pag 20
3. Đorđević D și Anđić Ž: „Locul și rolul științelor și abilităților de conducere în educația inginerilor mecanic” culegere de lucrări de la cea de-a VI-a Conferință internațională „Gestionarea prin calitate și siguranță” – DQM 2003”, Belgrad, iunie 2003, Centrul de Cercetare DQM Šašak, pag. 653-658.

Đorđević D și Čockalo D: „Măsurarea satisfacțiilor de serviciu în învățământul superior”, simpozionul științific „Tehnologia, cultura, dezvoltarea”, institutul Mihajlo Pupin – Belgrad și Facultatea de Economie din Subotića, Palici 09-12, septembrie 2002, pag. 314-319. Facultatea de Tehnică "Mihajlo Pupin", Zrenjanin, SMN.

4. ¹ Școala Superioară de Tehnologii Informative și Tehnologii Comunicative BPS, Belgrad, SMN