

Din teza personală de doctorat în lucru (Ioana Alexandra Râlea):

**Calitatea în educație versus calitatea bunurilor și serviciilor:
perspective comparative și implicații pentru analiza performanței**

Introducere

Conceptul de „calitate” a devenit central în dezbaterile academice și instituționale contemporane, fiind aplicat într-o gamă foarte largă de domenii – de la producția industrială până la sistemele de educație și sănătate. Totuși, sensul acestui concept diferă semnificativ în funcție de context. În timp ce în producție calitatea este adesea asociată cu conformitatea la standarde și cu satisfacția clientului, în educație aceasta implică o dimensiune mult mai complexă, ce cuprinde atât procesele educaționale, cât și rezultatele de învățare, relevanța socială și echitatea accesului.

Scopul acestui working paper este de a evidenția diferențele fundamentale dintre calitatea în educație și calitatea bunurilor și serviciilor, printr-o analiză comparativă. Studiul oferă un cadru conceptual care să sprijine cercetarea doctorală, punând accent pe specificitatea evaluării calității în învățământul superior, dar și pe dificultatea de a transpune modele din industrie în educație fără adaptări majore.

Conceptul de calitate – repere generale

De-a lungul timpului, calitatea a fost definită prin mai multe perspective. Juran (1992) o asociază cu „adecvarea la utilizare” („fitness for use”), în timp ce Crosby (1979) accentuează ideea de „conformitate cu specificațiile” („conformance to requirements”). În managementul calității totale (TQM), calitatea este văzută drept un proces continuu de îmbunătățire, care implică întreaga organizație și care urmărește satisfacția tuturor părților interesate.

În literatura economică, calitatea bunurilor și serviciilor este măsurată prin caracteristici observabile și cuantificabile – durabilitate, siguranță, performanță, estetică, fiabilitate. În schimb, în științele educației, calitatea include factori intangibili: relevanța curriculumului, competența cadrelor didactice, motivația studenților, echitatea și contribuția la dezvoltarea socială. Această diferență fundamentală creează un cadru distinct de analiză și evaluare.

Calitatea în educație – caracteristici și dimensiuni

Educația, în special cea universitară, este un proces social complex, orientat către formarea capitalului uman și generarea de cunoaștere.

Calitatea în educație este evaluată pe baza mai multor dimensiuni:

- **Eficiența procesului educațional** – raportul dintre resursele utilizate (umane, financiare, logistice) și rezultatele obținute (competențe, absolvenți, cercetare).
- **Relevanța** – măsura în care programele de studii răspund cerințelor pieței muncii și nevoilor societății.
- **Echitatea** – asigurarea accesului egal la educație pentru toate categoriile sociale.
- **Sustenabilitatea** – capacitatea instituțiilor de a menține și dezvolta calitatea în timp.
- **Satisfacția părților interesate** – studenți, profesori, angajatori, comunitate.

Calitatea bunurilor și serviciilor – caracteristici și dimensiuni

În sectorul productiv, calitatea are o natură predominant tehnică și operațională. Principalele dimensiuni includ:

- **Conformitatea cu standardele** – produsul sau serviciul trebuie să respecte specificațiile tehnice.
- **Fiabilitatea și durabilitatea** – capacitatea de a funcționa corect pe o perioadă determinată.
- **Performanța** – nivelul la care bunul sau serviciul își îndeplinește funcțiile.
- **Estetica și designul** – aspecte ce influențează percepția consumatorilor.
- **Costul și valoarea percepută** – raportul dintre preț și beneficiile obținute.

Spre deosebire de educație, unde rezultatul este dificil de măsurat în mod imediat, în producție calitatea este adesea verificabilă imediat după utilizare și poate fi standardizată prin certificări internaționale (ISO, Six Sigma etc.).

Diferențe și asemănări între calitatea în educație și în producție

Deși există puncte comune, diferențele sunt notabile:

1. Natura produsului final

- În producție: produs tangibil sau serviciu cu caracteristici măsurabile.

- În educație: formarea competențelor, dezvoltarea personală și profesională – rezultate intangibile și pe termen lung.

2. Măsurarea calității

- În producție: indicatori standardizați, verificabili imediat.
- În educație: indicatori multipli, deseori indirecti (angajabilitate, satisfacția absolvenților).

3. Stakeholderi implicați

- În producție: relație directă producător–client.
- În educație: o rețea extinsă de părți interesate (studenți, profesori, angajatori, guverne, societate).

4. Procesul de asigurare a calității

- În producție: control și certificare bazate pe proceduri standard.
- În educație: evaluări instituționale, acreditări, mecanisme de autoevaluare și audit extern.

În ambele domenii calitatea este legată de satisfacția beneficiarilor și presupune un proces continuu de îmbunătățire. Atât educația, cât și producția, folosesc instrumente de management al calității (precum benchmarking sau indicatori de performanță), însă aplicarea lor diferă substanțial.

Concluzii

Analiza comparativă arată că, deși conceptul de calitate este utilizat transversal în diferite domenii, sensul și aplicabilitatea sa sunt profund dependente de context. În educație, calitatea nu poate fi redusă la parametri tehnici, ci implică dimensiuni sociale, culturale și etice. În producție, calitatea este măsurabilă și standardizabilă, având în vedere natura tangibilă a bunurilor și serviciilor.

Astfel, transferul direct al modelelor de management al calității din industrie către educație riscă să simplifice excesiv complexitatea fenomenului educațional. O abordare echilibrată, care să îmbine bunele practici din management cu specificitatea educației, este esențială pentru îmbunătățirea calității învățământului superior.

Bibliografie

1. Barnett, R. (1992). *Improving higher education: Total quality care*. SRHE & Open University Press.
2. Deming, W. E. (1986). *Out of the crisis*. MIT Press.
3. ENQA. (2015). *Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area (ESG)*. European Association for Quality Assurance in Higher Education.
4. Garvin, D. A. (1988). *Managing quality: The strategic and competitive edge*. Free Press.
5. Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9–34. <https://doi.org/10.1080/0260293930180102>
6. Harvey, L., & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education*, 16(1), 3–36. <https://doi.org/10.1080/13538321003679457>
7. ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements*. International Organization for Standardization.
8. Juran, J. M. (1992). *Juran on quality by design: The new steps for planning quality into goods and services*. Free Press.
9. OECD. (2020). *Education at a glance 2020: OECD indicators*. OECD Publishing.
10. Srikanthan, G., & Dalrymple, J. (2007). A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 21(3), 173–193. <https://doi.org/10.1108/09513540710738647>
11. Trow, M. (2007). Reflections on the transition from elite to mass to universal access: Forms and phases of higher education in modern societies. In J. J. F. Forest & P. G. Altbach (Eds.), *International handbook of higher education* (pp. 243–280). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-4012-2_13
12. UNESCO. (2015). *Rethinking education: Towards a global common good?*. UNESCO Publishing.
13. Vroeijenstijn, A. I. (1995). *Improvement and accountability: Navigating between Scylla and Charybdis*. Higher Education Policy Series. Jessica Kingsley Publishers.