

profesorii școlari, care au remarcat diversitatea aspectelor abordate, obiectivitatea datelor și utilitatea practică a informațiilor obținute. Informațiile adunate și sistematizate conform cerințelor BASC-2 permit evidențierea punctelor forte și celor mai slab dezvoltate care generează dificultățile procesului de adaptare și integrare școlară a copilului cu dizabilități în clasa incluzivă. Respectiv, în baza argumentelor doveditoare, pot fi evidențiate și eficient recuperate prin diverse metode acele bariere în procesul de adaptare și integrare, care în alte condiții nu pot fi depistate sau recuperate în baza scopului bine determinat.

BIBLIOGRAFIE

1. CODUL Nr. 152 din 17.07.2014 CODUL EDUCAȚIEI AL REPUBLICII MOLDOVA Publicat : 24.10.2014 în Monitorul Oficial Nr. 319-324 art Nr : 634 Data intrării in vigoare : 23.11.2014 <http://lex.justice.md/md/355156/>
2. CURPAȘ, M. *Starea de bine la persoanele cu dizabilități*. TD, rezumat. Cluj-Napoca: Universitatea „Babeș-Bolyai”, 2011, 49 p. <https://ro.scribd.com/document/199615135/Curpas-Salloum-Maria-Ro>
3. CRISTEA, S. Educația Incluzivă. În *Revista de teorie și practică educațională Pro-didactica*, nr. 1-2, aprilie 2007, pp.88-90
4. GOLOVEI, Lilia. Program de adaptare școlară pentru elevii clasei întâi. *Revista Psihologie*, 4, 2010. pp.46-55 https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Program%20de%20adaptare%20scolara%20pentru%20elevii%20clasei%20intii.pdf
5. PASCARI, V. Adaptarea școlară - condiție pentru formarea identității școlarului mic. În *Materialele Conferinței Științifice Internaționale din 11-12 decembrie 2014, „Eficientizarea învățământului – vector al politicilor educaționale moderne*. Partea I. Chișinău: IȘE, 2014.
6. RACU, A.; RACU, S.; POPOVICI, D-V; DANII, A. *Psihopedagoga integrării*. Chișinău: S.n., 2014,
7. ȘCHIOPU, U.; VERZA, E. *Psihologia vârștelor. Ciclurile vieții*. București: Editura Didactică și Pedagogică, 1997.
8. TOMA, S. Adaptarea psihosocială a copiilor cu cerințe educaționale speciale în instituțiile de învățământ general Specialitatea 511.03 – Psihologie socială Teză de doctor în psihologie http://ise.md/uploads/files/1549459712_teza_toma-sergiu_modificata_01_02_2019.pdf
9. *Педагогический Энциклопедический Словарь* (золотой фонд). Москва: Бим-Бад, 2003 год.
10. <https://www.didactform.snsr.ro/baza-de-date-online-cu-resurse-educationale-pentru-sustinerea-educatiei-incluzive-de-calitate/adaptarea-scolara-forma-specifica-de-adaptare-sociala>
11. CURILOV, S. Adaptarea școlară a copiilor cu dizabilități prin prisma paradigmatelor teoretice în contextul procesului educațional incluziv în *Revista de științe socioumane* Nr.2 (39) 2018, pp. 74-83 https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/74-83.pdf

INSTRUMENTE DE BAZĂ DE MONITORIZARE A CALITĂȚII SERVICIILOR SOCIALE

Zubenschi Ecaterina, dr., conf. univ., UPS „Ion Creangă” din Chișinău

CZU: 364.01:005.6

Abstract

The use of quality control tools is a major requirement of international ISO standards. These tools apply in any organization, depending on the field of activity, type of organization, production system, services provided, intended purposes, etc.

Quality control tools allow the establishment, control and verification of quality characteristics of services, as well as process control, avoidance of non-conformities, analysis of quality problems and quality improvement.

Key-words: cause-effect diagram (Ishikawa), quality management system (SMC), Pareto chart, histogram of defects, customer satisfaction measurement system (SMSC), inspection sheet.

Cunoașterea și utilizarea instrumentelor și a tehnicilor statistice de bază, ale procedurii de acreditare a prestatorilor de servicii sociale sunt absolut necesare în organizația care implementează un sistem de asigurare a calității. Cele mai uzuale instrumente și tehnici statistice și grafice, utilizate în colectarea, analiza datelor statistice și în controlul proceselor ar fi: diagrama cauza-efect, diagrama Pareto, histograma defectelor, fișa de inspecție [1, pp. 211-213].

Diagrama cauză - efect sau diagrama Ishikawa este un instrument prezentat grafic, utilizat pentru analiza relațiilor dintre diferite cauze ale unei anumite acțiuni, factor de influență al acesteia și un efect dat (de exemplu, variațiile unei caracteristici de calitate și ierarhizarea cauzelor sale posibile, reale și potențiale ale unui defect dat) sau evidențierea relațiilor dintre un obiectiv și cauzele care influențează îndeplinirea sau neîndeplinirea acestui obiectiv, raportat la rezultatele așteptate.

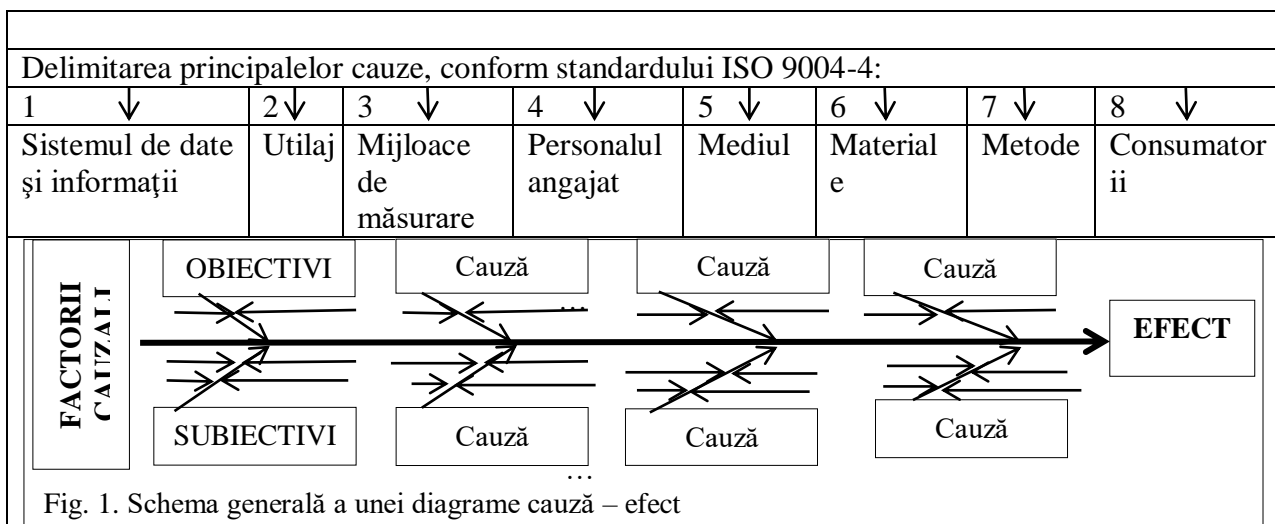
Factorii care influențează valorile de calitate. Cele șapte categorii de cauze formează „cei 7M”.						
1. ↓	2. ↓	3. ↓	4. ↓	5. ↓	6. ↓	7. ↓
Mâna de lucru (personalul angajat)	Material e	Metode de lucru	Mediul (micro-climat)	Mașini (utilaje, echipamente)	Mușterii (beneficiari)	Măsurarea: metode, mijloace de măsurare

Etapele de construire a diagramei Ishikawa: 1. Definirea problemei – ale cărei cauze vor fi analizate. 2. Definirea principalelor cauze posibile, în serviciul prestat, sunt, de regulă, delimitate de cele 7M: șapte categorii de cauze: 1. mâna de lucru – personalul organizației – angajații; 2. materialele – baza materială (economică, informațională – documente, acte, legi, ordine, hotărâri, ghiduri etc., edificii); 3. metodele de lucru; 4. mediul - microclimatul intern al organizației; 5. mașini (utilaj: transport, aparataj – electronic, calculatoare, echipamente etc., necesare pentru asigurarea condițiilor și procesului de lucru în organizație); 6. mușterii (clienți, beneficiari, consumatori și nevoile acestora); 7. mijloacele de măsurare. Se cere ca aceasta sistematizare a cauzelor să nu fie preluată automat, în orice situație, ci să fie definite cauzele cele mai potrivite pentru problema analizată. **Cauzele posibile pot fi clasificate:** în cauze principale (majore), secundare, tertiare etc, pe diferite niveluri de importanță, astfel încât reprezentarea grafică se aseamănă cu scheletul unui pește. De aceea, **diagrama „Jishbone” este cunoscută și sub denumirea de „os de pește”**.

Variația caracteristicilor de calitate este cauzată de factorii care influențează valorile acestor caracteristici și care includ elementele celor șapte categorii de cauze, formând „cei 7M”.

Tabelul 1. Diagrama cauză - efect sau diagrama Ishikawa

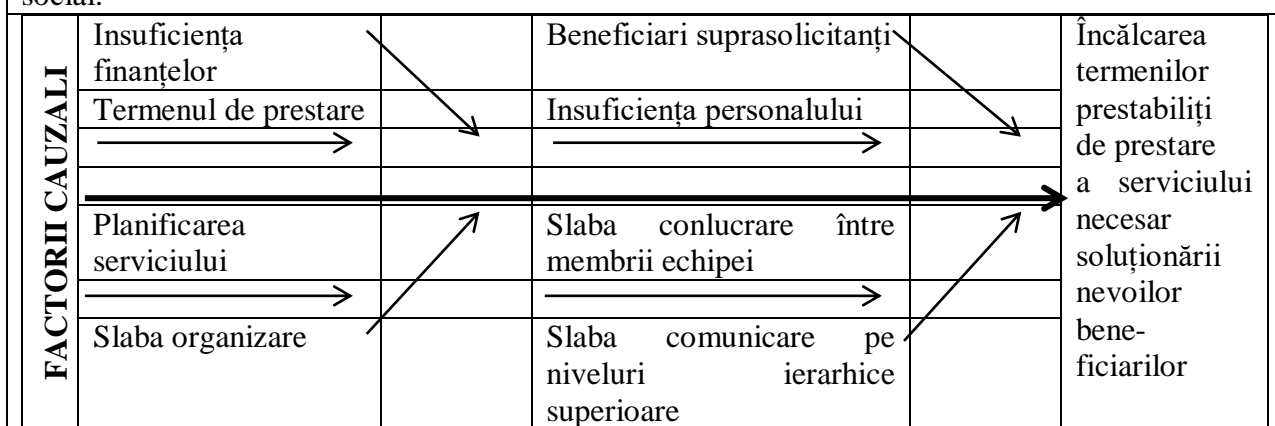
Standardul ISO 9004-4 recomandă delimitarea următoarelor categorii principale de cauze: – sistemul de date și informații; utilajul, mijloacele de măsurare, personalul angajat, mediul, materialele, metodele, consumatorii. Identificarea tuturor cauzelor posibile, utilizând, de pildă, tehnica **brainstorming** (cauze reale, posibile, probabile, potențiale). Fiecare din aceste cauze este încadrată într-una din categorii principale, anterior constituite. Dacă într-o categorie sunt prea multe cauze, în cadrul ei se pot delimita subcategorii. Această ramificare (ierarhizare) poate fi făcută până la nivelul de detaliere necesar.



Construirea

La întocmirea unei diagrame cauză – efect este foarte important să se facă o distincție clară între cauze și măsurile corective. Ramurile diagramei sunt săgeți care indică relațiile dintre efect și factorii cauzali. Fiecare cauză este influențată de o serie de factori de natură obiectivă și subiectivă, care trebuie menționați pe diagramă. Construirea diagramei se realizează prin menționarea efectului în căsuța din dreapta și stabilirea poziției categoriilor principale de cauze. Etapele procedurii de construire a diagramei cauză – efect: a) se definește efectul sau caracteristica de calitate analizată, în mod clar și concis; b) se definesc cauzele principale posibile care influențează caracteristica de calitate; c) se începe construirea diagramei, prin înscrierea efectului într-o casetă din partea dreaptă a foii de hârtie, la capătul liniei principale, și prin poziționarea cauzelor principale drept „canale de alimentare” pentru caseta „Efect”; d) se dezvoltă diagrama printr-o analiză aprofundată și prin completarea tuturor cauzelor secundare, terțiare etc., de la nivelurile următoare, continuându-se la nivelurile de ordin mai înalt; e) se selectează și se identifică un număr mic (2-3) de cauze de nivel mai înalt care sunt susceptibile să aibă influențe semnificative asupra efectului și care necesită acțiuni ulterioare, cum ar fi colectarea datelor, eforturi pentru control etc.(vezi exemplul de mai jos).

Fig. 2. Diagrama Ishikawa: analiza efectului de încălcare a termenilor de prestare a serviciului social:



De exemplu, dacă vom construi diagrama Ishikawa: cauză – efect pentru analiza efectului „lipsa de prestare la timp a serviciului social” (în soluționarea unei anumite nevoi) necesare, trebuie să parcurgem următorii pași: **1. Identificarea efectului**, ca urmare a sesizărilor primite de la beneficiari: „lipsa de prestare la timp a serviciului social”. **2. Definirea cauzelor principale posibile** care au determinat apariția acestui efect: *a) incapacitatea personalului de a efectua măsurări (controale)*. *Măsurarea* este o activitate care se impune în toate fazele realizării serviciului prestat, implicând conducerea și toți angajații, care prestează nemijlocit servicii

sociale. Corespunzător standardelor în vigoare, măsurarea și monitorizarea trebuie să vizeze și satisfacția clientului (organizația trebuie să identifice cele mai eficiente mijloace de măsurare), eventualele servicii neconforme, datele acumulate în timp referitoare la obiective, realizări, eșecuri etc. Toate aceste acțiuni trebuie să aibă ca misiune finală îmbunătățirea continuă a sistemului de management al calității (SMC) implementat în organizație; *b. mediul de lucru* este exprimat prin microclimatul fizic (temperatură, umiditate, lumină, zgomote, gaze nocive etc.) și microclimatul psihosocial (relațiile dintre executanți, conducători și subalterni). Mediul de lucru, îndeosebi microclimatul are o influență majoră asupra calității (SMC); *c) insuficiența personalului*. Contribuția factorului uman la realizarea calității serviciilor este hotărâtoare datorită contactului direct dintre asistent social și beneficiari. Sunt cazuri frecvente, în care, odată cu plecarea unui angajat din organizație, pleacă și o parte dintre clienții acesteia. Factorul uman influențează calitatea atât ca factor social, cât și prin alte caracteristici specifice cum sunt: nivelul pregătirii profesionale, caracteristici fizice, intelectuale, psihologice etc.; *d) slaba organizare*; Un SMC nu va fi niciodată funcțional fără voința și dăruirea necondiționată a managementului de vârf din organizație; *f) insuficiența utilajelor*. Utilajul trebuie să aibă un nivel tehnic corespunzător și să lucreze în limitele de precizie stabilite. Utilajul învechit sau defectat afectează negativ precizia stocării, prelucrării și evidenței datelor și deci a calității serviciilor prestate; *g) factorii sociali* importanți sunt: cultura organizației, cultura organizațională, disciplina în muncă, motivația personalului, cultura personalului, cultura clienților. Factorii sociali ai organizației influențează capacitatea de condiționare a competitivității organizației în mediul social. **3. Începerea construirii diagramei. 4. Cauzele secundare** ce pot apărea sunt: *a) nerespectarea termenului de prestare a serviciului social* din cauza lipsei de finanțare de către organele superioare de conducere, cauză cu impact determinativ; *b) slaba comunicare pe niveluri ierarhice superioare*, este o cauză secundară, care influențează cauza principală – insatisfacția și insuficiența personalului; *c) inexistența unei planificări* în realizarea serviciului social influențează apariția cauzei principale – slaba organizare; *d) slaba conlucrare între membrii echipei serviciului social* solicitat, determină apariția cauzei principale – funcționarea necorespunzătoare a compartimentelor (subdiviziunilor sau angajaților). **5. Sunt selectate 2-3 cauze considerate majore asupra efectului, cum ar fi „încălcarea termenilor prestabiliți de prestare a serviciului necesar beneficiarilor”, urmând ca asupra acestora să se acționeze ulterior. O diagramă bine întocmită va avea mai mult de trei nivele de ramificații.**

Diagramele de acest tip sunt utile pentru: - identificarea cauzelor ce stau la originea unor efecte negative sau, dimpotrivă, a unor efecte pozitive în desfășurarea unui proces; - analiza condițiilor necesare pentru îmbunătățirea calității unui serviciu, pentru o mai bună reducere a costurilor; - eliminarea condițiilor ce cauzează respingerea unui serviciu sau a reclamațiilor din partea clienților; - educarea și capacitatea personalului în luarea de decizii și în acțiunile cu caracter corectiv [2, p.44-46].

Reprezentanții școlii suedeze propun șase criterii pentru determinarea calității serviciilor: - profesionalismul și calificarea corespunzătoare a angajaților organizației; - atitudinea și comportamentul personalului, respectiv interesul manifestat în rezolvarea problemelor consumatorilor; - accesibilitatea sediului organizației și flexibilitatea programului de funcționare; - siguranța și încrederea că serviciul va fi îndeplinit conform angajamentelor (promisiunilor) organizației; - capacitatea organizației de a soluționa o problema neprevăzută, apărută pe parcursul procesului prestării serviciului; - reputația și credibilitatea organizației în ceea ce privește calitatea serviciilor prestate. Aceleași criterii le regăsim și la specialiștii americani care delimitează 5 elemente definiții pentru calitatea serviciilor: - a. credibilitatea, exprimată prin prestarea cât mai corectă a serviciului, prin onorarea promisiunii și executarea lui în cele mai bune condiții; b. așteptare confortabilă, aparatură modernă, personal îngrijit îmbrăcat etc.); - c. responsabilitatea maximă din partea prestatorilor exprimată prin receptivitate și dorința de a

răspunde solicitărilor consumatorilor; - d. amabilitatea, caracterizată prin politețe, respect, considerație și prietenie; - e. înțelegerea nevoilor specifice consumatorilor, care presupune atât personalizarea nevoilor, cât și personalizarea relațiilor. Dintre cele cinci dimensiuni, credibilitatea este cea mai importantă. Clienții își pierd încrederea în organizație când aceasta neglijează nevoile beneficiarilor, comit greșeli, nu-și onorează atribuțiile. Încrederea clientului este cea mai prețioasă resursă a unei organizații.

Diagrama Ishikawa cauză – efect este o metodologie care poate fi aplicată în diferite domenii de activitate, atunci când cauzele care pot influența sunt diferite. Ea poate fi utilizată ca o metodă preliminară pentru întocmirea unei diagrame Pareto, în controlul de proces, în cel al preciziei și al reglării activității și în multe alte situații. Construirea diagramei Ishikawa cauză – efect este posibilă prin aplicarea tehnicii brainstormingului [3, p. 248] asupra tuturor cauzelor posibile și apoi organizarea acestora în cauze principale, cauze de nivel 1, de nivel 2 etc.

Diagrama Pareto permite evidențierea celor mai importante elemente ale unei probleme, asupra cărora trebuie acționat cu prioritate. **Diagrama Pareto se utilizează în analiza cantitativă a defectelor.**

Diagrama Pareto este o metodă grafică simplă de clasificare a faptelor (defectelor cauzale), după frecvența lor relativă (exprimată în procente), de la cele cu frecvența cea mai mare de apariție până la cele mai puțin frecvente. Metoda a fost utilizată pentru prima dată de economistul italian Vilfredo Federico Damaso Pareto (1848-1923), care a folosit-o ca metodă de analiză a repartiției veniturii naționale. În domeniul calității, metoda Pareto a fost introdusă de profesorul Juran, care a constatat că 80% din defecte provin din 20% acțiuni necorespunzătoare.

Etapele de construire a Diagramei Pareto:

1. Selectarea elementelor care vor fi analizate (tipuri de defecte). a) Se decide care sunt entitățile ce urmează a fi analizate: tipuri de defecte, cauze, categorii de pierderi de timp și economice, număr de remedieri etc. 2. Stabilirea modalității de exprimare a elementelor (în valori absolute sau relative). 3. Stabilirea perioadei pentru culegerea datelor. b) Se selectează intervalul de timp pentru culegerea datelor care urmează a fi analizate. 4. Culegerea și ordonarea datelor (trecute într-un tabel în ordine descrescătoare). 5. Construirea diagramei utilizând un grafic în coloane.

Tabelul 1. Diagrama Pareto. Cumularea defectelor			
Nr. Crt.	Defectul constat	Nº de personal – 29, din ei :	Nº Cumulat de defecte
1.	Condiții precare pentru audierea individuală a beneficiarilor	23	23
2.	Persistența zgomotelor externe	4	23+4=27
3.	Slaba iluminare și aerisire	8	27+8=35
4.	Lipsa utilajului necesar pentru prestarea serviciului	27	35+27=62
5.	Lipsa transportului pentru intervenții prompte la domiciliu	29	62+29=91
6.	Lipsa de experiență a personalului în asistarea beneficiarilor	8	91+8=99
7.	Insuficienta motivație profesională a personalului	11	99+11=110
	TOTAL DEFECTE = 110		

În cazul dat, se constată că 93,7% din defecțiunile existente se referă la lipsa utilajului necesar pentru prestarea serviciului; 100% din defecțiuni se referă la lipsa transportului pentru

intervenții prompte la domiciliu. 37,93% – insuficienta motivație profesională. Lipsa de experiență a personalului în asistarea beneficiarilor – 27,58%. Condiții precare de muncă pentru personalul angajat (- lipsa cabinetelor pentru audierea individuală a beneficiarilor; - persistența zgomotelor externe; - slaba iluminare și aerisire, transport etc.), argumentează faptul că aceste defecte sunt provocate de proasta organizare managerială. Se analizează și se înlătură cauzele defectelor constatate. După care se trasează o altă diagramă Pareto, punându-se în evidență rezultatele atinse, obținându-se viitoarele intervenții. Rezultatele obținute, ca urmare a analizei, pot furniza informații cu privire la: - calitate: numărul defectelor, al reclamațiilor, al remediilor, rata respingerii adresărilor beneficiarilor /serviciilor; - costul serviciilor: influența costurilor asupra calității de prestare a serviciului, cheltuielile cu personalul, costul remediilor, costul reclasărilor etc.; - încrederea în control: zilele de întârziere, costul remediilor etc.; - siguranța serviciilor sociale: cazurile de reclamații, cazurile de refuzuri, cazuri de beneficiari în situații deplorabile, lipsite de asistența necesară, alte cazuri accidentale etc.; - corectitudinea furnizorilor de servicii: aportul de implicare, atenție, afectivitate, corectitudine, rata de implicare a personalului și de participare a persoanelor interesate în lichidarea defecțiunilor constatate etc. Diagrama Pareto se utilizează atunci când tipurile defectelor sau cauzele acestora sunt bine cunoscute, asupra cărora trebuie acționat cu prioritate [2, pp. 47-49].

Histograma defectelor. În prezent, histogramele sunt accesibile din orice tip de programe de editări grafice MS-Office sau MathLab/MathCad. Se utilizează două tipuri de histograme: 1. histograma de frecvență; 2. histograma cumulată.

Histograma, numită și **diagrama distributivă**, este o reprezentare grafică a dispersiei unor valori studiate și analizate, care permite o comparare rapidă cu valorile de referință. **Statistic**, dispersia reprezintă o expresie care măsoară concentrația unei mulțimi de valori în jurul unei valori medii. **Histogramele** sunt utilizate pentru reprezentarea grafică a distribuției unui ansamblu de date. **În analiza calității, histogramele** facilitează evidențierea punctelor critice, care urmează a fi lichidate. Histograma prezintă grafic prin dreptunghiuri dispersia unor valori analizate, astfel încât înălțimea fiecărui dreptunghi să fie proporțională cu numărul de valori ale datelor dintr-un interval determinat. **Histogramele permit comunicarea vizuală a informațiilor referitoare la comportarea unui proces și luarea deciziilor referitoare la îmbunătățirea calității realizate de acel proces.**

Construirea unei histograme concludente necesită cunoașterea unui număr minim de 50 de valori ale parametrului care se analizează, numărul maxim situându-se la 250 de valori.

Pentru construirea unei histograme se parcurg următoarele etape: - culegerea datelor; - stabilirea numărului de valori în intervale de valori în care vor fi împărțite datele. Se împarte numărul de valori în interval de valori cu mărime egală a intervalelor. Pentru aceasta se fac următoarele notații: N = numărul de valori cunoscute ale parametrului studiat; - determinarea intervalului maxim de variație a datelor (diferența dintre valorile extreme); N_{max} = valoarea maximă din șirul de valori N ; N_{min} = valoarea minimă din șirul de valori N ; z = numărul de intervale care se stabilește în funcție de numărul N de valori, conform tabelului.

Tabelul 2. Stabilirea numărului de intervale în funcție de numărul de valori N	
Numărul de valori N	Numărul de intervale:
50....100	6....10
100.....150	7.....12
250	10.....20

După determinarea numărului de intervale și a mărimii acestora, se procedează la împărțirea valorilor N în intervale corespunzătoare: - determinarea mărimii intervalelor, prin împărțirea intervalului maxim de variație a datelor, la numărul de interval: h – mărimea intervalelor, stabilită cu relația $h = R/z$, unde R este amplitudinea $R = N_{max} - N_{min}$.; - stabilirea limitelor fiecărui interval. Se stabilesc limitele intervalelor, apoi se calculează media intervalului; se stabilește apartenența valorilor la interval și apoi frecvența de apariție a datelor în fiecare interval. - Se desenează graficul histogramei. Marcarea pe abscisă a intervalelor delimitate.

Tabelul 3. ncluderea datelor obținute pentru construirea histogramei							
Intervale	Limite intervale	Media intervalelor	Distibuția datelor pe intervale	Frecvența absolută	Frecvența relativă %	Frecvența absolută cumulată	Frecvența relativă cumulată %
1							
2							
....							
total					100		100

Pe abscisă sunt prezentate valorile medii ale tuturor intervalelor. - Marcarea pe ordonată a frecvenței fiecărui interval ale datelor numerice; - construirea histogramei. Pentru facilitarea construirii histogramei se recomandă ca datele să fie cuprinse într-un tabel (vezi tabelul 3).

I. Măsurarea satisfacției clienților se definește ca: - un proces prin care se monitorizează nivelul de calitate a serviciilor oferite de către organizație. Satisfacția clienților poate fi măsurată prin intermediul: 1.1. - unei **măsurători unidimensionale**, presupune o singură măsurare, (măsurarea numai a satisfacției generale a clienților), fără a identifica și atributele sau dimensiunile care conduc sau contribuie la satisfacția generală. 1.2. - unor **măsurători multidimensionale**, presupune, măsurarea generală a satisfacției clienților și măsurători ale diferitelor dimensiuni sau factori care influențează nivelul de satisfacție. Datorită acestor măsurători, organizația analizează, identifică și implementează măsurări care să contribuie la creșterea satisfacției pe fiecare dimensiune a satisfacției clienților.

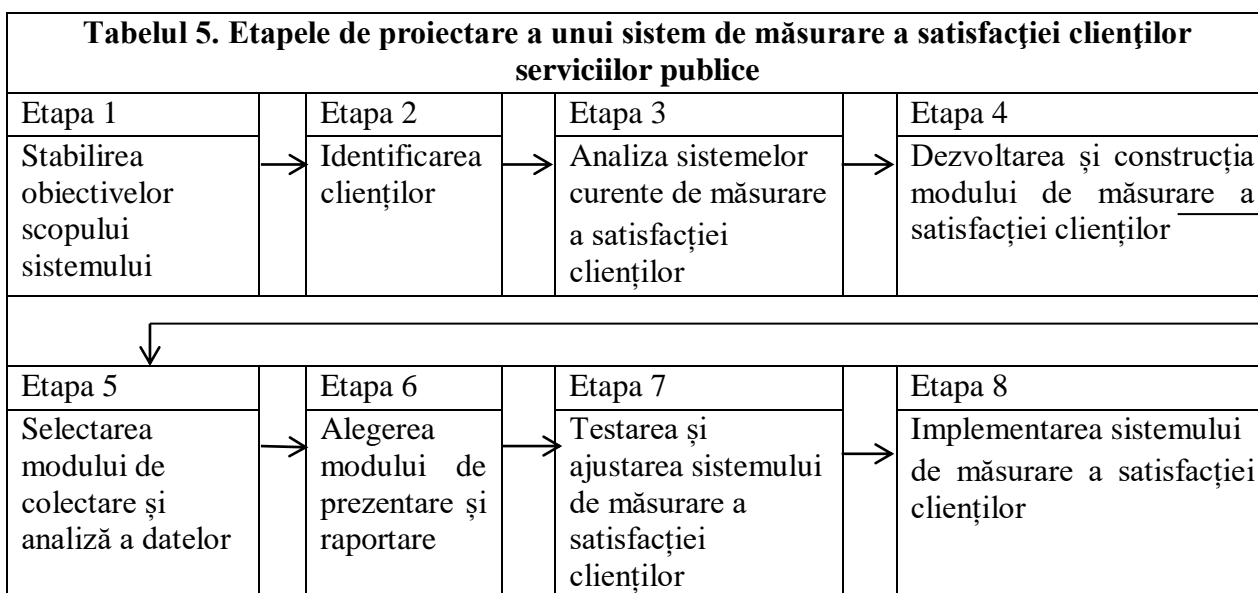
II. Indicele de satisfacție a clienților, metodă modernă de calcul a satisfacției clienților. În studiile lor, Jan A. Eklöf, Anders Westlung (1998), definesc indicele de satisfacție a clienților ca un sistem care, pe de o parte, modelează, măsoară, estimează și analizează legătura și interacțiunea dintre preferințele clienților, calitatea percepută și consecințele satisfacției, iar pe de altă parte, modelează și analizează performanțele organizației. Proiectarea **sistemelor de măsurare a satisfacției clienților** (SMSC) trebuie să îndeplinească cumulativ anumite **cerințe**.

Tabelul 4. Cerințe față de sistemul de măsurare a satisfacției clienților (SMSC)
1. să fie în concordanță și să reflecte obiectivele, misiunea, strategia, stadiul real al performanței și al calității instituției; 2. să se bazeze pe indicatori de satisfacție construiți obiectiv și cât mai simplu;
3. să evidențieze, cât mai real și exact, satisfacția clienților și angajaților;
4. să conțină măsurări de performanță propriu-zise, și o buclă de reglare rapidă de tip „feedback”;
5. să fie flexibile, să poată fi schimbate sau modificate cât mai ușor în funcție de circumstanțe;
6. să fie astfel proiectate, încât să conducă la o îmbunătățire continuă a satisfacției;
7. să permită o colectare de date cu o metodă de prelucrare și interpretare cât mai ușoară;
8. să fie participativă pentru toți angajații în măsurarea satisfacției (reducerea rezistenței la schimbare);
9. să cuprindă măsurători și indicatori de performanță și satisfacție a angajaților și clienților, comparativi, dintre organizație și alte organizații similare;
10. să conțină modalități de evidențiere și raportare a rezultatelor cât mai ample, clare, simple și concise;
11. să fie rezultatul aplicării unei anumite metodologii științifice sistemice pentru întregul SMC.

Fiecare instituție publică, în parte, ar trebui să își proiecteze singură sistemul de măsurare a satisfacției clienților, croit pe specificul organizației și pe tipurile de clienți/beneficiari și nu să adopte din exterior o anumită formă de sistem [1, p. 213].

Modalitatea de proiectare și implementare a sistemului de măsurare a satisfacției are o influență majoră asupra vieții și muncii angajaților, modului și gradului de acceptare, apreciere și folosire a acestui sistem de către angajați. Sistemul de măsurare a satisfacției clienților într-o instituție publică asistențială propune o schemă de proiectare bazată pe 8 pași (etape):

Etapa 1 - introductivă: constă în stabilirea obiectivelor, scopurilor și resurselor necesare sistemului de măsurare a satisfacției clienților.



2) **Identificarea clienților care apelează la serviciile instituției publice asistențiale.**

3) **Analiza sistemelor curente de măsurare a satisfacției clienților.** În această etapă, se analizează sistemele de măsurare existente, oportunitatea ajustării sau înlocuirii acestor sisteme cu altele noi, pentru a vedea dacă acestea pot sau nu să evedențieze real și clar atât diversele categorii de clienți, cât și gradul de satisfacție a acestora.

4) **Dezvoltarea și construcția modului de măsurare a satisfacției clienților, detaliază aspectele și elementele ce țin de modul de măsurare a satisfacției clienților.** Această etapă constituie elementul principal al procesului de proiectare. Etapa presupune identificarea principalilor factori și dimensiuni care contribuie la satisfacția clienților organizației, evedențierea importanței și legăturilor acestor factori în procesul satisfacției generale.

5) **Selectarea modului de colectare și analiză a datelor solicitate și de interpretare a datelor colectate,** metodele și tipurile de interpretări analitice folosite (analizele statistice univariabile sau multivariabile (multinivel), analizele statistice exploratorii sau conformatorii, ecuații structurale etc). De această etapă, depinde, în fond, evedențierea clară și corectă a satisfacției clienților. 6) **Alegerea modului de prezentare și raportare** a rezultatelor, evedențierea relevanței rezultatelor în raport cu obiectivele și scopurile propuse, corelarea tipului de rezultat cu diferitele grupuri de interes. 7) **Testarea și ajustarea sistemului de măsurare a satisfacției clienților,** are menirea de a verifica modul de funcționare a sistemului de măsurare a satisfacției clienților și de a identifica eventualele neajunsuri care trebuie eliminate. Această etapă joacă rolul unei bucle de reglare și corecție de tip „feedback” în cadrul procesului de proiectare. 8) **Implementarea sistemului de măsurare a satisfacției clienților,** presupune implementarea propriu-zisă a sistemului de măsurare a performanței [3, p. 296].

5. Fișa de inspecție.

Fișa de inspecție reprezintă o fișă de înregistrare a datelor, o tehnică comodă de colectare simplă și rapidă a datelor exacte asupra unei probleme.

Etapele de întocmire a fișei de inspecție: - definirea scopului urmărit prin culegerea datelor; - stabilirea datelor necesare pentru atingerea scopului; - **stabilirea etapelor de inspecție;** - **stabilirea ponderii problemei** bazate pe gradul de importanță; - stabilirea metodologiei de analiză a datelor; - întocmirea fișei pentru înregistrarea datelor, cu rezervarea unui spațiu pentru următoarele informații: cine a colectat datele, unde, când și cum s-a realizat această colectare; - efectuarea unei testări preliminare prin colectarea și înregistrarea câtorva date; - analiza și revizuirea formei de prezentare a fișei, în funcție de necesități.

Se alege acel format al fișei care permite o înregistrare comodă și o prelucrare facilă a datelor culese. Din fișă trebuie să reiasă clar: cine, când, ce standarde de inspecție și evaluare au fost aplicate, către cine vor fi îndreptate informațiile. În funcție de scopul colectării datelor, fișa de inspecție poate avea următoarele **forme**: - fișă de verificare și conformitate; - fișă de verificare a condițiilor solicitate prin contract; - fișă de evaluare.

Tabelul 6. Model de completare a feccetelor identificate

Tipuri de defecte	Data				Total defecte pe tipuri
	1	1	30	
Tip A					
Tip B					
Tip C					

Total defecte					
Cine a colectat datele :					
Locul în care s-au colectat datele					
Cum s-au colectat datele					

Fișa de inspecție furnizează elemente care permit stabilirea tendinței din evoluția problemelor care au făcut obiectul înregistrării. Prin citirea și interpretarea fișei de inspecție se poate stabili dacă unele dintre probleme au caracter ciclic, dacă se pot semna zonele în care trebuie intervenit cu prioritate, îmbunătățind calitatea serviciului. Fișa de inspecție constituie un element primar pentru alte metode și poate fi folosită în diferite domenii de activitate.

BIBLIOGRAFIE

1. CHELCEA, SEPTIMIU. *Tehnici de cercetare sociologică*. București, 2001.
Disponibil: <https://alingavreliuc.files.wordpress.com/2010/10/septimiu-chelcea-tehnici-de-cercetare-sociologica1.pdf> (vizitat 30.04.2020).
2. OPREAN, CONSTANTIN; ȚÎȚU, MIHAIL A. *Managementul calității*. Suport de curs universitar 2013-2014. Editura Universității Lucian Blaga din Sibiu, 2013.
3. RĂDULESCU, C.; TOADER, R.; RĂDULESCU, M.; IGHIAN, D.; HAHN, F.; MARIAN, M. *Planificarea și conducerea proiectelor*. Cluj-Napoca: Editura U. T. PRESS, 2017.

PARTICULARITĂȚILE VORBIRII ELEVILOR CU INSUFICIENȚE MENTALE SEVERE ȘI ASOCIATE

Zubenschi Ecaterina, dr., conf. univ., UPS „I. Creangă” din Chișinău

CZU: 376.4

Abstract

The speech system includes all forms of language, specific to human communication.

By systemic non-development of speech, is meant such a disorder in speech development, which is characterized simultaneously by the absence or insufficient formation of the entire speech system: oral, non-verbal, paraverbal, written.

Systemic speech non-development is characteristic of children with severe mental impairment, whose speech development is manifested by the inability to operate with oral and non-verbal language, especially by inability to operate with linguistic means of communication (phonetic, lexical and grammatical), expressed by obvious mental disorders, perception, transmission, reception, decoding, interpreting speech messages.

Key-words: disability (insufficiency), systematic non-developement of speech (NSV), congenital malformations syndroms, prosody and speech dynamics (tempo, rhythm, intonation, voice), verbal praxis.

Limbaajul este principalul mijloc de comunicare interumană (sistem încheat de semne – cuvinte – și de reguli gramaticale stabilite social-istoric), cu ajutorul cărora se realizează comunicarea reciprocă dintre oameni, adică vorbirea. Limbaajul determină forma comunicării, distingându-se astfel comunicarea verbală (orală, scrisă), nonverbală și internă.

Limbaajul oral constă în producerea unor semnale verbale sonore perceptibile pentru alte persoane și receptarea unor asemenea semnale emise de către alții. Așadar, limbaajul oral constă în a vorbi și a asculta. Limbaajul oral este fundamental, cel mai important dintre toate formele limbaajului, cel mai frecvent utilizat în comparație cu toate celelalte forme. Este prima formă a limbaajului care apare în dezvoltarea ontogenetică, celelalte forme constituindu-se pe baza acestuia. Studiile din psihologia dezvoltării arată că limbaajul oral apare în jurul vârstei de un an,