

EVALUAREA SERVICIILOR DE DEZVOLTARE PROFESIONALĂ ÎN VEDEREA ASIGURĂRII CALITĂȚII ACESTORA

EVALUATION OF PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES IN ORDER TO ASSURE THEIR QUALITY

DOI: 0.5281/zenodo.3707640

CZU: 35.088.6:005.6

Aurelia ȚEPORDEI,
doctorandă,
director al Departamentului dezvoltare profesională,
Academia de Administrare Publică

SUMMARY

This article includes some organizational and methodological aspects of the evaluation of professional development activities of civil servants. There are described legal provisions regarding the professional development activities in general and their quality evaluation in particular. The article also contains information on the factors involved in the training evaluation process, the tools that are used at different stages of the quality evaluation of training.

Keywords: professional development, evaluation, quality evaluation, learning evaluation, evaluation of the beneficiaries' satisfaction.

REZUMAT

În prezentul articol sunt abordate unele aspecte organizatorice și metodologice ale evaluării activităților de dezvoltare profesională a funcționarilor publici. Sunt descrise prevederile legale care reglementează activitățile de dezvoltare profesională în general și evaluarea calității acestora, în special. De asemenea, articolul conține informații privind factorii implicați în procesul de evaluare a instruirii, instrumentele care sunt utilizate la diferite etape pentru evaluarea calității instruirii.

Cuvinte-cheie: dezvoltare profesională, evaluare, evaluarea calității, evaluarea de învățare, evaluarea satisfacției beneficiarilor.

Resursele umane reprezintă componenta esențială a oricărui sistem administrativ, de care depinde eficiența serviciilor publice prestate și gradul de satisfacție a intereselor generale ale cetățenilor. Calitatea activității resurselor umane depinde de cunoștințele profesionale, abilitățile și atitudinile pe care le demonstrează acestea în exercitarea atribuțiilor funcționale. Sporirea calității funcționarilor publici pentru a corespunde

solicitării profesionale se realizează prin programe de formare și dezvoltare profesională continuă.

În prezentul articol ne-am propus drept scop să cercetăm unele aspecte organizatorice și metodologice ale evaluării activităților de dezvoltare profesională din perspectiva principiilor și cerințelor standardelor naționale și internaționale implementate în cadrul Academiei de

Administrare Publică – prestator al serviciilor de instruire.

Crearea unui detașament de funcționari publici competent, profesionist constituie una din prioritățile guvernamentale, acest lucru fiind reflectat în cadrul normativ care reglementează dezvoltarea profesională continuă a funcționarilor publici. Astfel, Concepția cu privire la politica de personal în serviciul public prevede expres faptul că „în serviciul public se introduce sistemul de dezvoltare profesională continuă a funcționarilor publici, care va asigura caracterul sistematic și planificat al procesului de aprofundare a cunoștințelor, de dezvoltare a aptitudinilor și de modelare a atitudinilor necesare pentru exercitarea eficientă a responsabilităților ce revin postului de muncă, funcției deținute” [2]. În documentul menționat este reflectată și preocuparea legiuitorului privind impactul implementării sistemului de dezvoltare profesională asupra activității autorităților publice, precum și a performanței sporite a funcționarilor publici, care vor asigura prestarea calitativă a serviciilor pentru cetățeni.

Norme privind reglementarea politicii în domeniul dezvoltării profesionale sunt stabilite și în Legea nr. 158/2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public [4], care, prin Secțiunea a 3-a, art. 37, stabilește dreptul și obligația funcționarului public de a-și perfecționa, în mod continuu, abilitățile și pregătirea profesională, precum și obligația autorităților publice de a asigura organizarea unui proces sistematic și planificat de dezvoltare profesională continuă a funcționarilor publici.

Realizarea prevederilor legale, modul de organizare și desfășurare a procesului de dezvoltare profesională este reglementat de Regulamentul cu privire la dezvoltarea profesională continuă a funcționarilor publici [9], care conține prevederi legale privind planificarea, organizarea și desfășurarea procesului de dezvoltare profesională

continuă a funcționarilor publici. Astfel, Regulamentul menționat conține norme cu privire la sistemul de dezvoltare profesională continuă și elementele componente ale acestuia: beneficiarii de instruire, tipurile, formele, metodele și programele de instruire, prestatorii serviciilor de instruire, finanțarea procesului de dezvoltare profesională continuă, organele responsabile de coordonarea și monitorizarea procesului de dezvoltare profesională. În Regulament sunt reflectate și modalitățile de evaluare a activităților de instruire, asupra analizei cărora ne vom referi în continuare prin identificarea tipurilor de evaluare, a atribuțiilor factorilor implicați în acest proces, instrumentelor utilizate în procesul de evaluare.

Necesitatea consolidării capacităților funcționarilor publici în diferite domenii de activitate, dar și necesitatea introducerii cerințelor față de programele de instruire și performanța serviciului public a stat la baza elaborării și, ulterior, aprobării, de către Guvern a *Programului de instruire a funcționarilor publici pentru anii 2016-2020* [8].

Scopul Programului [8] constă în consolidarea competențelor profesionale ale funcționarilor publici pentru prestarea unor servicii publice calitative cetățenilor și societății, precum și pentru realizarea obiectivelor și priorităților Guvernului. Iar unul din cele patru obiective specifice ale Programului stabilește obligativitatea asigurării calității instruirilor pentru funcționarii publici. Programul prevede, de asemenea, și un șir de activități, realizarea cărora va conduce la atingerea obiectivului menționat, inclusiv prevederi ce vizează evaluarea activităților de instruire, a implementării planurilor anuale de dezvoltare profesională.

Regulamentul cu privire la dezvoltarea profesională continuă a funcționarilor publici, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 201 din 11.03.2009 [9], despre care am menționat mai sus, stabilește cadrul general

privind evaluarea activităților de dezvoltare profesională: factorii implicați în procesul de evaluare, metodele, instrumentele, perioada când se evaluează și așteptările/rezultatele evaluării. Astfel, potrivit Regulamentului menționat, evaluarea activităților de dezvoltare profesională se efectuează de către:

1) *beneficiarii programelor de instruire:*

a) funcționarii publici – participanți la activitățile de instruire;

b) conducătorii care coordonează activitatea funcționarilor publici - participanți la activitățile de instruire;

c) colaboratorii subdiviziunii resurse umane în procesul de monitorizare a dezvoltării profesionale;

d) conducerea autorității publice;

2) *prestatorii serviciilor de instruire;*

3) *ministerele, alte autorități publice care au organizat instruirea externă la subiecte din domeniul de specialitate;*

4) *Cancelaria de Stat.*

Regulamentul menționat [9] stabilește, de asemenea, și perioada de timp când urmează a fi desfășurată procedura de evaluare și anume:

- înainte de a realiza activitățile de instruire;

- pe parcursul activităților de instruire;

- la sfârșitul activităților de instruire;

- după anumite perioade de timp.

În tabelul nr. 1 prezentăm o analiză a activității de evaluare după criteriul factorilor implicați în realizarea evaluării, precum și după criteriul de timp, când se evaluează activitățile de dezvoltare profesională.

Tabelul 1. Evaluarea activităților de dezvoltare profesională. Elaborat de autor după [9].

Cine efectuează evaluarea	Când se evaluează	Ce se evaluează	Concluzii care pot fi făcute
1. prestatorii serviciilor de instruire; 2. ministerele, alte autorități publice care organizează instruirea externă la subiecte din domeniul de specialitate.	- înainte de a realiza activitățile de instruire.	- nivelul cunoștințelor și abilităților posedate de participanți; - gradul în care metodele selectate pentru instruire vor putea spori cunoștințele și abilitățile participanților.	- corectitudinea identificării necesităților de instruire și stabilirii obiectivelor de instruire; - corectitudinea selectării tipului, formelor și metodelor de instruire.
1. prestatorii serviciilor de instruire; 2. ministerele, alte autorități publice care organizează instruirea externă la subiecte din domeniul de specialitate.	- pe parcursul activităților de instruire.	- nivelul de înțelegere și asimilare de către participanții la instruire a materialului examinat; - atitudinea participanților față de instruire și gradul de implicare a participanților în activitățile de instruire; - necesitatea introducerii modificărilor în programul de instruire.	- corectitudinea selectării tipului, formelor și metodelor de instruire; - introducerea unor modificări în program, dacă este cazul; - adecvarea metodelor, tehnicilor de instruire la necesitățile grupului-țintă.

<p>1) beneficiarii programelor de instruire:</p> <p>a) funcționarii publici</p> <ul style="list-style-type: none"> - participanți la activitățile de instruire; <p>2) prestatorii serviciilor de instruire;</p> <p>3) ministerele, alte autorități publice care au organizat instruirea externă la subiecte din domeniul de specialitate.</p>	<p>la sfârșitul activităților de instruire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - nivelul de cunoștințe și abilitățile acumulate de către participanți pe parcursul instruirii, inclusiv în comparație cu cele avute; - gradul în care au fost realizate obiectivele de dezvoltare profesională; - prestația formatorilor. 	<ul style="list-style-type: none"> - corespunderea programelor de instruire realizate obiectivelor stabilite; - calitatea serviciilor de dezvoltare profesională prestate; - aprecierea prestației formatorilor.
<p>1) beneficiarii programelor de instruire:</p> <p>a) funcționarii publici – participanți la activitățile de instruire;</p> <p>b) conducătorii care coordonează activitatea funcționarilor publici – participanți la activitățile de instruire;</p> <p>c) colaboratorii subdiviziunii resurse umane în procesul de monitorizare a dezvoltării profesionale;</p> <p>d) conducerea autorității publice;</p> <p>2) prestatorii serviciilor de instruire;</p> <p>3) ministerele, alte autorități publice care au organizat instruirea externă la subiecte din domeniul de specialitate;</p> <p>4) Cancelaria de Stat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - după anumite perioade de timp 	<ul style="list-style-type: none"> - gradul în care funcționarul public aplică în activitatea practică cotidiană cunoștințele și abilitățile obținute în urma participării la activitățile de instruire; - performanțele funcționarului public obținute în urma participării la instruire. 	<ul style="list-style-type: none"> - implicarea funcționarului public în activitățile de instruire; - impactul instruirii asupra rezultatelor activității funcționarului public, asupra eficienței investițiilor în instruire și asupra performanțelor autorității publice.

În continuare vom descrie procedura de evaluare a activităților de dezvoltare profesională axându-ne pe experiența Academiei de Administrare Publică, în calitate de prestator de servicii de instruire, cu referire la evaluarea care se desfășoară *pe parcursul activităților de instruire și la sfârșitul activităților de instruire*.

Academia de Administrare Publică, pornind de la misiunea sa, atribuțiile sale principale, exprimate în Statut, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 225 din 26 martie 2014 [13], desfășoară activități de dezvoltare profesională pentru personalul din serviciul public, reușind, de-a lungul celor 27 de ani de activitate, să obțină și să mențină poziția de lider pe piața națională a serviciilor de instruire. De la fondarea sa și până în prezent, în cadrul Academiei și-au dezvoltat competențele circa 48 de mii de funcționari de diferit nivel din autoritățile publice centrale și locale.

Academia, fiind furnizorul principal al serviciilor de instruire a personalului din autoritățile administrației publice, asigură caracterul continuu, sistematic și planificat al procesului de dezvoltare profesională a funcționarilor publici prin aplicarea consecventă a acțiunilor prevăzute în cadrul fiecărei etape a ciclului de instruire: identificarea necesităților de dezvoltare profesională, planificarea procesului de dezvoltare profesională, organizarea și realizarea activităților de dezvoltare profesională, evaluarea activităților și rezultatelor instruirii.

În acest context, Academia a elaborat și implementează Sistemul de management al calității conform standardului internațional ISO 29990:2010. Una din multiplele cerințe ale Standardului menționat este realizarea evaluării activităților de dezvoltare profesională, căreia Academia îi acordă o atenție sporită. Rigorile acestui Standard față de procesul de evaluare sunt în corelație cu

abordările conceptuale și metodologice asupra acestei probleme. Astfel, în literatura de specialitate *evaluarea este considerată o operație de comparație: se compară un rezultat cu un obiectiv, se compară situația de la care s-a plecat cu cea la care s-a ajuns. A evalua înseamnă a face o apreciere, bazându-te pe o măsură sau pe o informație și referindu-te la criterii. Se evaluează în vederea luării unei decizii* [1].

Pentru a construi și a menține o relație de lungă durată cu beneficiarii, bazată pe încredere, Academia de Administrare Publică are în vedere determinarea așteptărilor acestora, măsurarea nivelului de satisfacție și îmbunătățirea serviciilor furnizate părților interesate.

Evaluarea organizării și desfășurării cursurilor de dezvoltare profesională se axează pe:

- definirea datelor și a informației necesare pentru evaluarea nivelului de satisfacție al beneficiarilor serviciilor de dezvoltare profesională;

- coordonarea eficientă a fluxului informațional pentru acordarea rapidă a răspunsului la solicitările beneficiarilor serviciilor de dezvoltare profesională,

- obținerea feed-back-ului continuu și creșterea satisfacției beneficiarilor serviciilor de dezvoltare profesională;

- identificarea și implementarea acțiunilor necesare îmbunătățirii calității serviciilor de dezvoltare profesională;

- monitorizarea corectitudinii informației, a datelor și a metodelor utilizate pentru măsurarea satisfacției beneficiarilor serviciilor de dezvoltare profesională.

Procesul de evaluare a satisfacției este un proces continuu care se desfășoară pe parcursul întregului an calendaristic și cuprinde 3 etape principale:

- colectarea datelor primare cu privire la satisfacția beneficiarilor serviciilor de dezvoltare profesională;

- evaluarea nivelului de satisfacție a acestora;
- monitorizarea și menținerea nivelului de satisfacție a beneficiarilor serviciilor de dezvoltare profesională.

De aici reiese că evaluarea cursurilor interesează în egală măsură pe: *organizatorii instruirii*, care, prin analiza concluziilor îmbunătățesc calitatea activităților de perfecționare; *cursanții*, care urmează să implementeze cele studiate în timpul integrării ulterioare în activitatea profesională; *autoritățile administrației publice care îi deleagă la studii*, cărora le revine un rol deosebit, deoarece efectele instruirii se reflectă în manifestarea în practică a ceea ce au studiat la cursuri.

În realitate, procesul de evaluare conține o serie de particularități, în dependență de scopul urmărit și modalitățile utilizate. Menționăm aici trei modalități de efectuare a *evaluării cursurilor de dezvoltare profesională*: *pe parcursul derulării programei de instruire; la finele programei; ulterior realizării programei, în primele zile de după curs*.

Evaluarea unui curs de dezvoltare profesională se referă atât la rezultatele instruirii, cât și la procesul obținerii lor. Astfel, evaluarea trebuie să stabilească corectitudinea derulării cursului, precum și dacă există vreo abatere de la cele planificate. Este foarte important acest lucru, deoarece doar la o urmărire atentă a ceea ce se întâmplă în timpul instruirii, devine clar ce trebuie modificat pentru ca rezultatele să fie înalte.

Informații privind organizarea și desfășurarea instruirii putem afla pe parcursul derulării acesteia. Aceste informații pot fi obținute atât prin exprimare orală, cât și în formă scrisă. Dar, indiferent de forma obținerii informației, ea va avea efect benefic atât pentru cursanți, cât și pentru organizatori, doar dacă va avea un scop bine determinat, va fi bine

planificată și se va efectua în mod corect.

Expunerile orale constituie un izvor de informații sincere, rapide, furnizate de către participanți referitor la modul de organizare și desfășurare a cursului. Părerile participanților sunt solicitate nu în mod oficial, ci ocazional în timpul pauzelor. Un rol important îl are și evaluarea efectuată la sfârșitul fiecărei zile de studii. Participanții sunt rugați să-și împărtășească impresiile referitor la toate aspectele cursului, având posibilitatea să intervină ulterior ori de câte ori au de adăugat, completat ceva.

Expunerea orală a opiniilor își are avantajul și dezavantajul său. Avantajul expunerii orale rezidă în faptul că obținem informații imediate referitor la derularea cursului și, astfel, avem posibilitatea să efectuăm operativ unele modificări, în cazul în care ele sunt necesare, solicitate și, desigur, posibile. Dezavantajul este că s-ar putea întâmpla să răpească prea mult timp și să fie chiar riscant, în cazul când se inițiază o discuție prea aprinsă care îi scapă de sub control moderatorului.

Obținerea informațiilor scrise de la participanți pe parcursul derulării programei de instruire este mai puțin riscantă și, de regulă, se efectuează într-un timp mai scurt. Analiza ulterioară a concluziilor conduce la îmbunătățirea activității de organizare a desfășurării cursului de perfecționare, în special, precum și a procesului de perfecționare, în general.

Evaluarea efectuată la sfârșitul cursului de perfecționare urmărește un scop triplu.

În primul rând, evaluarea finală ne permite să obținem o informație referitor la faptul ce atitudini, abilități, cunoștințe au obținut cursanții, precum și opiniile participanților referitor la derularea cursului în întregime. Astfel, într-un mod rapid vom afla dacă programa a corespuns așteptărilor participanților, dacă a avut scopul și obiectivele bine formulate și dacă

temele incluse în program  au acoperit toate obiectivele propuse, dacă formele  i metodele de instruire au fost prezentate într-o manieră interesantă, care au fost punctele slabe ale programei, care au fost calit  ile esen iale ale ei.

 n al doilea r nd aceste  i alte informații ob t nute în cadrul evaluării finale constituie un instrument important pentru îmbunătățirea planificării  i elaborării unor programe de perfecționare ulterioare, av nd la bază necesit  ile de instruire expuse de către participanți  i deci, adaptarea programei la posibilit  ile reale.

 n al treilea r nd, putem afla, la nivel teoretic, care sunt inten iile de implementare în practică a cuno tiin elor, abilităților acumulate la curs, precum  i obstacolele pe care eventual, consideră că le vor  nt lni în procesul de implementare.

Astfel, to i participanții la cursurile de dezvoltare profesională din cadrul Academiei, indiferent de durata acestora, completează Chestionarul de evaluare a organizării  i desfășurării cursurilor de dezvoltare profesională, conform modelului aprobat de către Consiliul Calității.

Chestionarul de evaluare con ine întrebări referitor la mai multe aspecte ale

cursurilor, grupate în trei compartimente:

- eficiența programului de instruire;
- presta ia formatorilor;
- aprecierea aspectelor generale de organizare a cursului (loca ia, servicii de alimentare, servicii de cazare, biblioteca, echipament, alte condi ii tehnice  i logistice).

Baremul de evaluare este de la 0 la 3.

Analiza chestionarelor de evaluare a cursurilor prestate în anul 2019 a demonstrat următoarele rezultate:

Au fost completate **1627 de chestionare**.

Au fost prelucrate **1627 de chestionare**.

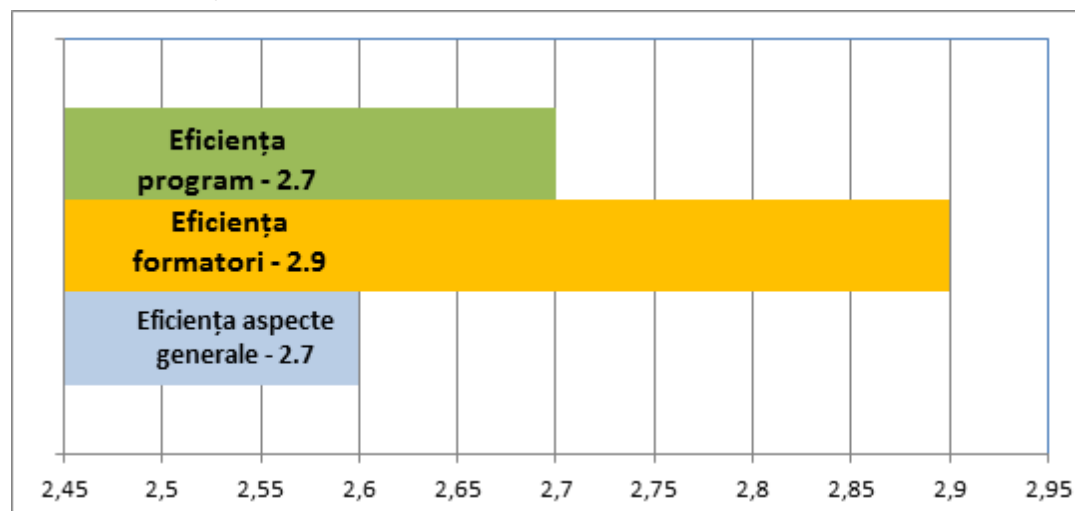
Rata de completare a chestionarelor de evaluare a fost de **100%**.

Rezultatele evaluării le prezentăm în tabelul nr. 2

Urmare a analizei chestionarelor de evaluare am constatat o apreciere înaltă a participanților la instruire, fapt ce ne permite să afirmăm că serviciile de dezvoltare profesională din cadrul Academiei de Administrare Publică sunt organizate  i se desfășoară conform cerințelor standardelor de calitate în instruire.

Un alt aspect important care define te calitatea instruirii este evaluarea cuno tiin elor, competențelor participanților

Tabelul 2. Nivelul de satisfacție a participanților la cursurile de dezvoltare profesională organizate la comanda de stat în anul 2019. Elaborat de autor.



la cursurile de dezvoltare profesională. Aceasta se efectuează în conformitate cu Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor de dezvoltare profesională [10], precum și a Procedurii SMC Evaluarea de învățare [6].

Realizarea evaluării competențelor participanților la cursurile de dezvoltare profesională este necesară din două considerente:

1. Evaluarea cunoștințelor și abilităților acumulate de către participanții la curs constituie un mijloc de informare. Pentru a progresa, cursanții au nevoie și trebuie să fie informați despre succesele înregistrate și golurile care mai trebuie umplute. Deci, evaluarea trebuie să constituie parte a procesului de instruire profesională.

2. Evaluarea constituie un mijloc de autocontrol al formatorului, deci este un moment de reflecție asupra metodelor și formelor de instruire utilizate.

Astfel, evaluările au scopul:

- de a verifica dacă participanții la cursurile de dezvoltare profesională au realizat obiectivele de referință;
- dacă au înțeles corect și/sau dacă sesiunea de formare a fost eficientă;
- dacă prezentarea formatorului a corespuns cerințelor și conținuturilor metodice;
- pentru a trage concluzii privind schimbările necesare în activitățile de formare viitoare și modul de a organiza mai bine aceste activități.

Evaluarea reprezintă totalitatea metodelor și a proceselor (teste/examene scrise etc.) utilizate pentru evaluarea performanțelor (cunoștințelor, deprinderilor și comportamentelor) fiecărui participant la cursurile de dezvoltare profesională și care conduce la o formă de certificare. Evaluarea participanților la cursurile de dezvoltare profesională reprezintă actul didactic prin care se evidențiază în mod curent, periodic și final, cantitatea și calitatea cunoștințelor

și competențelor dobândite de către aceștia la cursurile accesate.

Reieșind din cele menționate mai sus, evaluarea se desfășoară la începutul cursului, pe parcursul instruirii, la finele cursului de instruire.

Evaluarea inițială se efectuează la începutul unui nou proces de învățare (al unui curs, al unui modul). Evaluarea inițială este o evaluare diagnostică prin care se realizează: cunoașterea nivelului cunoștințelor și capacităților anterioare, culegerea informațiilor necesare pentru proiectarea noului proces de învățare și, de asemenea, constituie un criteriu de raportare a rezultatelor obținute la finalul sesiunii de formare, determinând nivelul la care s-au produs schimbări.

Evaluarea curentă/intermediară se efectuează pe parcursul desfășurării cursului și urmărește scopul de a constata nivelul/gradul de acumulare a cunoștințelor/abilităților la fiecare etapă a procesului de învățare, ceea ce permite luarea deciziei despre reluarea/recapitularea sau continuarea procesului didactic. Totodată, această evaluare motivează dobândirea noilor cunoștințe.

Evaluarea finală se efectuează la finalizarea studierii fiecărui curs. Ea urmărește scopul de a măsura și de a aprecia rezultatele obținute de participant la cursurile de dezvoltare profesională în raport cu competențele/permanențele așteptate.

Evaluarea participanților la cursurile de dezvoltare profesională reprezintă actul didactic prin care se evidențiază în mod curent, periodic și final, cantitatea și calitatea cunoștințelor și competențelor dobândite de către aceștia la cursurile accesate.

În evaluarea participanților la cursurile de dezvoltare profesională urmează să se respecte următoarele principii generale:

- evaluarea participanților la cursurile

de dezvoltare profesională este echitabilă, corectă și fiabilă;

- evaluarea participanților la cursurile de dezvoltare profesională se face după criterii care descriu performanțele specifice pentru promovarea fiecărei discipline de studiu;

- sistemul de evaluare este monitorizat în vederea reducerii supraîncărcării curriculare și încurajarea învățării integrate;

- stabilirea unor prevederi clare cu privire la frecventarea cursurilor care pot influența evaluarea participanților la cursurile de dezvoltare profesională;

- participanții la cursurile de dezvoltare profesională au responsabilități ca participanți activi la procesul de evaluare, aceste responsabilități se referă, în special, la adoptarea unei conduite adecvate în timpul evaluării, la reflectarea nivelului de pregătire în timpul examinării, la oferirea unui feed-back obiectiv;

- obiectivul evaluării este încurajarea și recunoașterea realizărilor proprii ale participantului la cursurile de dezvoltare profesională în domeniul ales.

Aprecierea rezultatelor de învățare ale participanților la cursurile de dezvoltare profesională se face transparent, obiectiv și imparțial, ținându-se cont de următoarele criterii:

- cunoștințele acumulate pe durata cursului de dezvoltare profesională;

- abilitățile de aplicare a cunoștințelor acumulate în practica profesională, de analiză, sinteză și interpretare a legislației ce reglementează domeniul administrației publice;

- competențele de proiectare, estimare, apreciere, soluționare a situațiilor de caz;

- calitatea prezentării, corectitudinea și argumentarea răspunsului;

- utilizarea corectă a termenilor de specialitate;

- alte criterii oportune.

Evaluarea activității cursanților, a cunoștințelor, abilităților acumulate la

curs, se realizează în funcție de scopul și obiectivele instruirii, prin diferite probe, sub formă de teste, convorbiri, discuții-dispute, lucrări practice, susținerea referatelor, alte forme accesibile.

Forma de examinare finală poate fi: *examen* - pentru cursul cu o durată de minimum 80 de ore academice, și *testul de evaluare finală* – pentru toate cursurile de dezvoltare profesională cu o durată mai mică de 80 de ore academice.

Examenul, testul final se desfășoară, de regulă, în scris, pentru a asigura posibilitatea examinării contestațiilor, acest lucru fiind prevăzut în Curricula cursului de dezvoltare profesională.

Nivelul de pregătire practică și teoretică a participanților la cursurile de dezvoltare profesională se apreciază cu calificativele „foarte bine”, „bine”, „satisfăcător” și „nesatisfăcător”, obținute la susținerea examenului de evaluare finală. Calificativele „foarte bine”, „bine” și „satisfăcător”, obținute în rezultatul evaluării finale, permit absolvirea cursului și primirea certificatului de absolvire.

Vom exemplifica prin analiza rezultatelor testelor de evaluare finală a participanților la cursurile de dezvoltare profesională din anul 2019 organizate la comanda de stat, în parteneriat cu Agenția de Cooperare Internațională a Germaniei (GIZ), precum și la instruirile organizate pentru funcționarii din Unitatea Teritorial-Administrativă Găgăuzia (UTAG). Toți participanții la cursurile cu durata mai mică de 80 de ore au susținut evaluarea finală cu calificativul „admis”. Procentul participanților care au acumulat punctaj înalt (de la 81 la 100 de puncte), punctaj mediu (de la 61 la 80 de puncte) și punctaj satisfăcător (de la 41 la 60 de puncte) a fost diferit de la un curs la altul. La cursurile de dezvoltare profesională, realizate la comanda de stat, cele mai bune rezultate au demonstrat participanții la cursul „Leadership în administrația publică”,

„Elaborarea și evaluarea politicilor publice” - 100% din participanți au acumulat punctaj înalt la evaluarea finală. La celelalte cursuri participanții au promovat evaluarea finală, preponderent, la nivel mediu, adică acumulând de la 61 la 80 de puncte. Cel mai bine au susținut testul de evaluare participanții la cursul „Managementul activităților de instruire” - 86% și „Managementul și elaborarea programelor/proiectelor” - 74% dintre participanți au promovat evaluarea cu punctaj înalt. Pe parcursul perioadei analizate nu au fost depuse contestații și nu au parvenit reclamații cu referire la procedura de evaluare finală a cunoștințelor. Rezultatele evaluării de învățare vor fi discutate în cadrul Comisiei de Asigurare a Calității din cadrul Departamentului dezvoltare profesională și constituie un punct de referință pentru formatorii cursurilor în vederea ajustării materialelor de instruire, metodelor de predare.

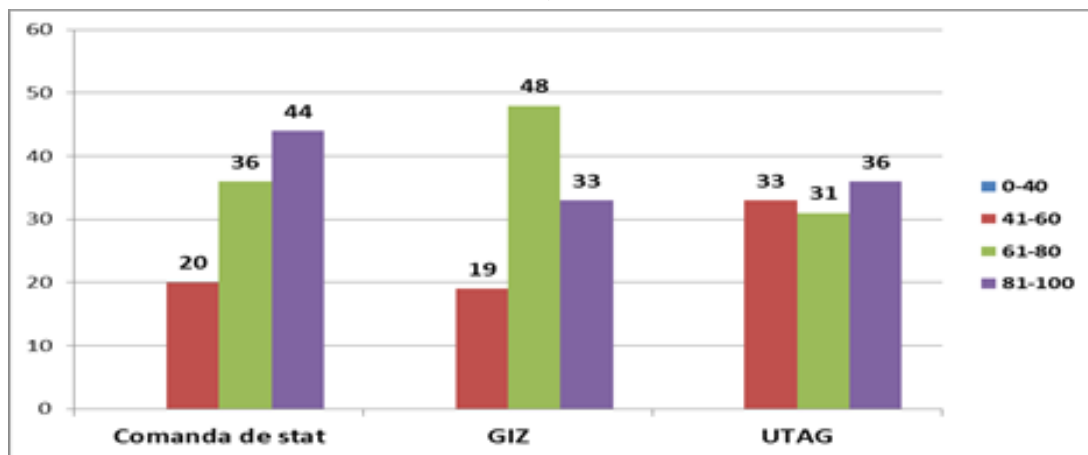
evaluare finală sunt elaborate conform principiilor docimologiei și constau din chestionare sau liste de întrebări, fiecare având mai multe răspunsuri posibile, dintre care cursantul trebuie să îl aleagă pe cel corect. La elaborarea testelor de evaluare finală trebuie să se țină seamă de faptul că pentru fiecare obiectiv trebuie elaborată o secvență care să verifice gradul de realizare a acestuia.

Fiecare întrebare este apreciată cu un anumit număr de puncte. Cumularea răspunsurilor date de cursanți permite calcularea rezultatului testului și aprecierea activității cursantului.

Elaborarea testelor de evaluare finală, conform prevederilor sistemului docimologic de evaluare, trebuie să aibă la bază următoarele principii:

1. *Validitatea*. Conform acestui principiu testul trebuie să fie elaborat astfel, încât să evalueze exact ceea ce ne-am pus drept scop, precum și să conțină întrebări din toate

Tabelul 3. Rezultatele evaluării de învățare (în %). Elaborat de autor.



Experiența Academiei demonstrează faptul că, cel mai puțin, subiectiv și mai rapid sistem de evaluare a cunoștințelor îl constituie evaluarea prin teste de evaluare finală care au menirea să ofere o imagine exactă a capacităților cursanților. În literatura de specialitate acest sistem se numește docimologie. Astfel, testele de

temele incluse în programa tematică. Dacă lista de întrebări nu acoperă sau depășește tematica inclusă în programă, atunci testul nu este considerat valid.

2. *Reprezentativitatea*, care determină gradul de includere a elementelor esențiale ale programei de instruire în test.

3. *Obiectivitatea*. Principiul obiectivității

are două aspecte. Pe de o parte, testul trebuie să identifice exact nivelul de performanță pe care l-a obținut cursantul la seminarul de instruire. Pe de altă parte, aplicat în situații similare sau identice, trebuie să determine obținerea acelorași rezultate. Aplicat la un grup de cursanți, el trebuie să releve lacunele tuturor cursanților, nu numai ale unuia dintre ei. Pentru aceasta sunt necesare o serie de experimentări ale testului înainte de a fi lansat în practică.

4. *Aplicabilitate.* Testul trebuie să ofere informații utile pentru cursant (nivelul de performanță), formator (mijloc de autoevaluare), organizator (gradul în care au fost realizate obiectivele propuse).

Reieșind din principiile de bază, la elaborarea testelor de evaluare finală, trebuie să se țină seamă de următoarele elemente:

- *conținutul întrebărilor*, care trebuie să reflecte temele din programa de instruire, să scoată în evidență nivelul cunoștințelor participanților, să excludă discriminarea răspunsurilor;

- *forma întrebărilor*, care trebuie să se bazeze pe corectitudinea formulării textului întrebărilor, varietatea formei întrebărilor, formulare agreantă și motivantă pentru cursanți;

- *evaluarea rezultatelor testării.* Pentru a evita ambiguitatea în apreciere răspunsurile trebuie notate conform unei

grile. Aprecierea răspunsurilor corecte trebuie făcută în dependență de gradul de dificultate al întrebărilor.

În concluzie, menționăm că Sistemul de asigurare a calității instruirii funcționarilor publici creat și implementat în cadrul Academiei a impus necesitatea respectării principiilor și cerințelor standardelor internaționale privind prestarea serviciilor de instruire. Elaborarea, aprobarea și implementarea curriculei cursurilor de instruire, conform standardelor naționale și internaționale, a permis asigurarea calității serviciilor prestate, fapt demonstrat prin evaluarea activităților de dezvoltare profesională, dar și a competențelor dezvoltate de către funcționarii participanți la cursuri.

Instrumentele utilizate de către Academie în procesul de evaluare a activităților de instruire s-au dovedit a fi utile pentru analiza calității instruirii și luarea deciziilor privind îmbunătățirea continuă a acestora și ar putea fi utilizate și de către autoritățile publice pentru evaluarea calității instruirii interne. Evaluarea cunoștințelor, a competențelor acumulate de către participanții la cursuri constituie un element important în procesul de instruire. Ea permite identificarea nivelului cunoștințelor acumulate de către participanții la cursuri, facilitează procesul de elaborare a programelor ulterioare.

BIBLIOGRAFIE

1. Chivu I., Popa I., Curteanu D., Formarea formatorilor de la teorie la practică, București, 1998.
2. Concepția cu privire la politica de personal în serviciul public, aprobată prin Hotărârea Parlamentului nr. 1227 din 18.07.2002. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 29.08.2002, nr. 122-123/985.
3. Gheorghita T., Managementul calității în procesul de instruire: experiența Republicii Moldova. În: Revista Administrarea Publică, nr. 4, 2019, pag. 98-102.
4. Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public nr. 158-XVI din 04.07.2008. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 23.12.2008, nr. 230-232/840.
5. Popescu S., Managementul calității în instituțiile de învățământ superior, Cluj-Napoca: Editura Universității Babeș-Bolyai, 2010. 105 p.

6. Procedura SMC Evaluarea de învățare, Academia de Administrare Publică, 2017.
7. Procedura SMC Evaluarea satisfacției beneficiarilor, Academia de Administrare Publică, 2017.
8. Programul de instruire a funcționarilor publici pentru anii 2016-2020, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 970 din 11.08.2016. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 19.08.2016, nr. 265-276/1053.
9. Regulamentul cu privire la dezvoltarea profesională continuă a funcționarilor publici, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 201 din 11.03.2009. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 17.03.2009, nr. 55-56/249.
10. Regulamentul cu privire la prestarea serviciilor de dezvoltare profesională a personalului. Academia de Administrare Publică, 2017.
11. Sîmboteanu A., Formarea și dezvoltarea profesională a cadrelor pentru administrația publică din perspectiva edificării societății bazate pe cunoaștere și valorilor euroconforme. În: Revista Administrarea Publică, nr. 4, 2015, pag. 11-21.
12. Standardul Internațional ISO 29990:2010 „Servicii de învățare pentru educația nonformală și formare profesională - Cerințe de bază pentru furnizorii de servicii”.
13. Statutul Academiei de Administrare Publică, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 225 din 26.03.2014. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 01.04.2014, nr. 78-79.
14. Vlăsceanu L., Asigurarea calității în educație, Editura UNESCO-CEPES, București, 2005.

Prezentat: 20 februarie 2020.

E-mail: aurelia_tepordei@yahoo.com