



**UNIVERSITATEA BABEȘ-BOLYAI, CLUJ-NAPOCA
FACULTATEA DE PSIHOLOGIE ȘI ȘTIINȚE ALE EDUCAȚIEI
ȘCOALA DOCTORALĂ “EDUCAȚIE, REFLECȚIE, DEZVOLTARE”**

REZUMATUL EXTINS AL TEZEI DE DOCTORAT

**Impactul unui program de intervenție asupra satisfacției studenților privind
calitatea serviciilor administrative în învățământul superior din Israel**

Coordonator,

Prof. univ. dr. Ion Albulescu

Student doctorand,

Ayelet Dvir Malca

**CLUJ-NAPOCA
2020**

Cuprins

Sumar	1
Introducere	2
Capitolul I: Fundamente teoretice	5
I.1. Teorii ale managementului și leadershipului în organizația educațională.....	5
I.1.1. Modelul de management actual al instituțiilor de învățământ superior	6
I.1.2. Misiunea managerială a colegiului Kibbutzim	7
I.2. Modelul disconfirmării	8
I.3. Istoricul învățământului superior	8
I.3.1. Învățământul superior în Israel	9
I.3.2. Modele de pregătire a personalului didactic în Israel	9
I.3.3. Colegiul Educațional Kibbutzim (Kibbutzim College of Education).....	10
I.4. Caracteristicile educabililor în învățământul superior	10
I.4.1. Performanța academică a studenților	11
I.5. Rolul și caracteristicile personalului academic și administrativ.....	12
I.6. Percepții asupra calității serviciilor	13
I.6.1. Diferențe de perspectivă între furnizorii de servicii și destinatarii serviciilor ...	14
I.6.2. Dimensiunile calității serviciilor în învățământul superior	15
I.7. Managementul așteptărilor și percepțiilor prin intermediul contractului de servicii...	16
I.8. Cadrul conceptual al cercetării	16
Capitolul II: Metodologia cercetării	17
II.1. Obiectivele cercetării.....	17
II.2. Întrebări de cercetare	17
II.3. Ipoteze și variabile de cercetare	17
II.4. Metode de cercetare	18
II.5. Etapele cercetării	19
II.6. Participanți și metodă de eșantionare	21
II.7. Instrumente de cercetare.....	21

II.8. Metode de analiză a datelor.....	24
II.9. Considerații etice.....	24
Capitolul III: Rezultate	24
III.1. Rezultatele privind întrebarea de cercetare nr.1	24
III.2. Rezultatele privind întrebarea de cercetare nr.2	28
III.3. Rezultatele privind întrebarea de cercetare nr.3	30
Capitolul IV: Concluzii ale cercetării și recomandări.....	32
IV.1. Concluzii factuale referitoare la întrebarea de cercetare nr.1	32
IV.2. Concluzii factuale referitoare la întrebarea de cercetare nr.2	33
IV.3. Concluzii factuale referitoare la întrebarea de cercetare nr.3	34
IV.4. Concluzii conceptuale: Îmbunătățirea calității serviciilor oferite de personalul administrativ în învățământul universitar - Modelul SQUAD-HEI.....	34
IV.5. Implicații practice ale cercetării și recomandări	35
IV.6. Contribuții teoretice ale cercetării	36
IV.7. Contribuții practice ale cercetării.....	36
IV.8. Limite ale cercetării	36
IV.9. Direcții de cercetare viitoare.....	37
Referințe bibliografice	38

Lista figurilor

Figura I.1. Viziunea formală a Colegiului Educațional Kibbutzim (Kibbutzim College of Education, 2019-2020).....	7
Figura I.2. Modelul decalajelor în servicii (Parasuraman et al. 1988).....	14
Figura I.3. Cadrul conceptual al cercetării doctorale.....	16
Figura. III. 1. Nivelul de satisfacție al studenților măsurat pre- și post-intervenție	23
Figura III.2. Nivelul de satisfacție al studenților raportat la perioada pre-test	23
Figura. III.3. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în diferite programe de studiu (post-intervenție).....	24
Figura. III.4. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în program de studiu domeniul educație, nivel licență (măsurători pre-/post- intervenție)	24
Figura. III.5. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în program de studiu domeniul educație, nivel masterat (măsurători pre-/post- intervenție)	25
Figura III.6. Nivelul de satisfacție (privind calitatea serviciilor) al studenților înscriși în program de studiu pentru obținerea certificatului de predare (măsurători pre-/post- intervenție)	25
Figura III.7. Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor, participanți de gen masculin (pre-/post-intervenție)	26
Figura III.8. Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor, participanți de gen feminin (pre-/post-intervenție)	27
Figura III. 9. Nivelul de satisfacție (calitatea serviciilor) al studenților cu vârste mai mici de 30 de ani (pre și post-intervenție).....	27
Figura III. 10. Nivelul de satisfacție (calitatea serviciilor) al studenților cu vârste mai mari de 30 de ani (pre și post-intervenție).....	28
Figura III.11. Nivelul de satisfacție al studenților și a personalului administrativ privind calitatea serviciilor, măsurat pre-test	29
Figura III .12. Nivelul de satisfacție al studenților și a personalului administrativ privind calitatea serviciilor, măsurat post-test.....	29
Figura IV.1. Modelul SQUAD-HEI.....	35

Lista tabelelor

Tabelul III.1. Analiza de corelație dintre variabila satisfacția studenților privind calitatea serviciilor și variabila performanța academică a studenților	30
Tabelul III.2. Analiza de corelație dintre variabila satisfacția studenților privind calitatea serviciilor și variabila performanța academică a studenților, în funcție de programul de studiu urmat de studenți	31
Tablelul III.3. Analiza de regresie multiplă pentru modelul predictiv al performanței academice.....	32

Sumar

În contextul schimbărilor globale, sistemul de învățământ și instituțiile de învățământ superior de pretutindeni necesită schimbări conceptuale și organizatorice, care să promoveze marketingul educațional și perceperea studenților ca beneficiari, clienți. Așadar, a devenit crucial ca instituțiile de învățământ superior să asigure furnizarea de servicii de calitate și să practice metodologii de management aplicabile.

Această cercetare se concentrează pe calitatea serviciilor administrative din instituția de învățământ superior „Colegiul Educațional Kibbutzim” (Kibbutzim College of Education), Israel. Cercetarea a examinat componentele serviciului administrativ folosind un chestionar de calitate a serviciilor și interviuri la care au participat studenți și personal administrativ. În încercarea de a îmbunătăți calitatea serviciilor oferite studenților, a fost elaborat și implementat un contract de servicii administrative, cu scopul de a promova abilitățile personalului administrativ al facultății și de a îmbunătăți satisfacția beneficiarilor privind calitatea serviciilor, respectiv a studenților. Nu în ultimul rând, în cadrul cercetării, s-a examinat relația dintre satisfacția studenților privind calitatea serviciilor și percepția lor cu privire la performanța lor academică.

Analiza datelor colectate pre-intervenție a relevat un nivel crescut al satisfacției studenților privind cele cinci variabile examinate: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie și s-au înregistrat diferențe semnificative între grupurile examinate: studenți nivel licență, domeniul educație, studenți nivel masterat, domeniul educație și studenți înscriși în programul de studii pentru obținerea certificatului de predare. De asemenea analiza a relevat diferențe semnificative în funcție de gen, vârstă și grup pentru variabilele investigate.

Analiza datelor colectate post-intervenție a evidențiat o creștere semnificativă a satisfacției studenților privind trei variabile măsurate asociate furnizării de servicii: responsivitate, siguranță și empatie. Constatările au fost întărite de codurile și temele emergente în urma interviurilor, referitoare la disponibilitatea personalului, atitudinea personalului și sentimentul de încredere. În cadrul cercetării, s-au evidențiat corelații de intensitate medie-puternică între satisfacția studenților și performanța academică (auto-raportată). Una dintre principalele concluzii extrase în baza rezultatelor conectează satisfacția studenților privind

calitatea serviciilor la gradul de transparență al serviciilor oferite, precum și la anumite aspecte interpersonale care contribuie la dezvoltarea sentimentului de încredere și confort.

În conformitate cu constatările și cu concluziile extrase, a fost elaborat modelul original SQUAD-HEI, pentru a îmbunătăți serviciul administrativ în instituțiile de învățământ superior. Modelul SQUAD-HEI este oferit managerilor și factorilor de decizie din instituțiile de învățământ superior din Israel și de pretutindeni.

Introducere

Începând cu câteva secole în urmă și până în prezent, universitățile au contribuit la cultura occidentală, devenind inițiatorul și protectorul gândirii creative și inovatoare și asumându-și responsabilitatea pentru dezvoltarea civilizației. Drept urmare, universitățile au avut o influență crucială și benefică în satisfacerea nevoilor naționale și în sprijinirea succesului economic și social al națiunilor. Formarea instituțiilor moderne de învățământ superior a fost modelată în conformitate cu evoluțiile sociale, politice, economice și tehnologice care au avut loc în fiecare națiune.

În urma schimbărilor revoluționare economice și politice care au avut loc în ultimele decenii și a tranziției către regulile pieței libere și relațiile cost-beneficiu, instituțiile de învățământ superior din întreaga lume se confruntă acum cu nevoia de schimbări structurale și conceptuale.

Ca urmare a acestor modificări, studenții din instituțiile de învățământ superior se consideră tot mai mulți clienți ai învățământului superior și, în consecință, așteptările și cerințele lor au devenit mai complexe.

În lumina acestor schimbări, instituțiile de învățământ superior au luat la cunoștință aspecte referitoare la expectațiile studenților și furnizarea de servicii de calitate.

În încercarea de a aborda noua situație, instituțiile de învățământ superior fac distincție între două tipuri de furnizori de servicii: personalul academic, care este responsabil pentru înzestrarea studenților cu cunoștințe teoretice și practice, și personalul administrativ, de referință pentru studenți în ceea ce privește verificarea obligațiilor pe care la au de îndeplinit pentru obținerea diplomei și pentru o varietate de probleme care pot să apară pe parcursul anilor de studiu.

Având în vedere serviciile complexe oferite de personalul administrativ, este foarte important ca angajații să poată să ofere servicii de calitate și să asiste în mod eficient studenții în soluționarea solicitărilor.

Învățământul superior din Israel întâmpină preocupări similare privitoare la modificările recente din domeniul învățământului universitar: o creștere a numărului de colegii private care furnizează servicii de învățământ superior și o scădere a bugetului guvernamental, împreună cu așteptări și cerințe tot mai specifice și definitivate din partea studenților. În consecință, instituțiile de învățământ superior din Israel și Colegiul Kibbutzim (din cadrul acestora) trebuie să întreprindă modificări conceptuale și practice în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite studentului, păstrarea reputației instituționale și marketing instituțional.

Ocupând o funcție de conducere în cadrul departamentului administrativ al Facultății de Educație a Colegiului și având o experiență vastă ca manager, concluzionez că nivelul de calitate al serviciilor oferite de personalul administrativ și competențele de serviciu ale personalului administrativ au o relevanță unică. Mai mult, calitatea serviciilor oferite are o influență crucială asupra satisfacției generale a studenților și ocupă un rol important în ecuația organizațională.

Pe parcursul desfășurării acestei cercetări doctorale am ajuns la înțelegerea faptului că opiniile mele personale și profesionale, în combinație cu filosofiele mele manageriale, corespund cu agendele umaniste ale educației și ale instituțiilor de învățământ și sunt de acord cu viziunea și valorile Colegiului Kibbutzim.

Prin intermediul acestei cercetări s-a investigat impactul serviciilor administrative asupra satisfacției studenților. Cercetarea doctorală expune decalajele de percepție dintre studenți și personalul administrativ și evidențiază principalele domenii care necesită intervenție. Implementarea unui contract de servicii administrative constituie un mijloc prin care îmbunătățirea calității serviciilor și creșterea satisfacției studenților pot promova o îmbunătățire a performanței lor academice.

Sumarizat, problema calității serviciilor ocupă un rol central în instituțiile de învățământ superior, iar rezultatele acestei cercetări pot fi utilizate în asistarea și îndrumarea factorilor de decizie în formarea unei politici de servicii.

Obiectivele cercetării

1. Explorarea impactului implementării unui program de intervenție care vizează dezvoltarea unui contract de servicii administrative asupra abilităților personalului administrativ al universității în furnizarea de servicii de calitate.
2. Examinarea percepțiilor studenților și ale personalului administrativ (pre- și post-intervenție) privind calitatea serviciului administrativ.
3. Examinarea percepțiilor studenților cu privire la relația dintre satisfacția lor față de serviciul administrativ și performanța lor academică.

Întrebări de cercetare

1. Ce impact va avea implementarea unui program de intervenție, destinat dezvoltării unui contract de servicii administrative și optimizarea abilităților personalului administrativ în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie)?
2. Există diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ?
3. Cum percep studenții relația dintre satisfacția lor față de serviciul administrativ și performanța lor academică?

Limitele cercetării

Cercetarea s-a desfășurat în instituția de învățământ universitar Kibbutzim College of Education din Israel și a cuprins un eșantion de 500 de studenți și 22 de secretari. În cadrul acestei cercetări au fost utilizate metode mixte de colectare, analiză și interpretare a datelor, precum analiza de conținut și analiza statistică. Datele au fost colectate în perioada 2018-2019.

Structura tezei

Teza cuprinde șase capitole: primele trei capitole tratează teorii organizaționale și ale leadershipului educațional, aspecte specifice instituțiilor de învățământ superior și caracteristici ale serviciilor de calitate. Al patrulea capitol descrie metodologia cercetării. Al cincilea capitol

prezintă concluziile cercetării și discutarea rezultatelor obținute. Ultimul capitol rezumă constatările factuale și conceptuale și propune direcții pentru cercetări viitoare.

Importanța cercetării

Pe parcursul examinării subiectului acestei cercetări, în urma analizei de literatură, nu am identificat cercetări concentrate exclusiv pe serviciile administrative și pe un program de intervenție în domeniul specific al cunoașterii. Prin urmare, această cercetarea poate să contribuie substanțial la înțelegerea în profunzime a temei tratate și poate să fie relevantă pentru diverse categorii de persoane: studenți și personal administrativ din instituțiile de învățământ superior, decidenți politici și universitari.

Capitolul I: Fundamente teoretice

I.1. Teorii ale managementului și leadershipului în organizația educațională

Scopul principal al sistemului educațional liberal democratic este de a educa pentru autonomie: dezvoltarea capacității de a observa și analiza critic valorile, dorințele, credințele și obligațiile (Dahan, 2018). Potrivit lui Levinson (1999), școala este arena principală în care copiii își pot dezvolta abilitățile care vor conduce la dezvoltarea autonomiei personale, prin integrarea expunerii la diferite viziuni ale lumii, puncte de vedere morale și credințe religioase, alături de disciplinele tradiționale. Prin urmare, responsabilitatea sistemului educațional depinde în mare măsură de abordarea managerială pe care o implementează și de leadershipul educațional.

Leadershipul transformațional este una dintre cele mai proeminente abordări actuale ale conducerii unei instituții. Leadershipul transformațional este caracterizat de capacitatea de a forma relații interpersonale pozitive, capacitatea de a motiva, de a construi încredere și de a lua în considerare nevoile altora (Bass, 1985; Burns, 1978).

Potrivit lui Kirby, Paradise & King (1992), care au examinat leadershipul transformațional în educație, comportamentele transformaționale sunt asociate cu satisfacția și percepțiile privind eficacitatea. În adiție, conform lui Marsh et al. (2014), capacitatea liderului educațional de a construi relații bazate pe onestitate, încredere și respect, este centrală în maximizarea influenței pe care acesta o are asupra echipei.

Conform lui Trivellas & Dargenidou, (2009), capacitatea instituțiilor de a oferi un climat și o cultură globală propice schimbării se bazează pe factori precum încrederea și angajamentul pe termen lung, abilitarea angajaților și participarea la luarea deciziilor și prin intermediul practicilor de resurse umane, care cuprinde o îmbunătățire a calității administrării.

Leadershipul serviabil constituie o abordare din ce în ce mai influentă și extrem de potrivită pentru managementul instituțiilor de învățământ. Leadershipul serviabil în educație se bazează pe ascultare activă pentru: a cultiva încrederea, a crea un sentiment de apartenență și a alimenta bunăstarea organizației (Greenleaf, 1977).

I.1.1. Modelul de management actual al instituțiilor de învățământ superior

În lumina schimbărilor globale la nivel mondial, sistemul educațional, în special instituțiile de învățământ se conturează tot mai puternic ca organizații autonome.

În ceea ce privește transformarea învățământului superior într-o organizație comercială, instituțiile au început să adopte metodologii de management comercial, iar caracteristicile prestării calității serviciilor au devenit o temă centrală de preocupare (Lagrosen, Seyyed-Hashemi, & Leitner, 2004).

Alți factori intervenienți, de mediu, au mediat acest proces, inclusiv așteptările ridicate ale studenților și solicitările privind o flexibilitate sporită în furnizarea de servicii (Becket & Brookes, 2006).

Deoarece clientul este esențial pentru evaluarea calității, a existat o schimbare a controlului în determinarea calității, iar noul rol dobândit de personalul universității, poziționează personalul ca facilitator, mai degrabă decât ca furnizor, ai serviciilor educaționale (Dibb & Simkin 2010). Ca urmare a noului cadru educațional, o serie de modele de management al calității, care au fost dezvoltate pentru industrie, au fost adoptate de instituțiile de învățământ superior (Becket & Brooks, 2008).

Instrumentul SERVQUAL și Modelul decalajului au fost elaborate de Parasuraman et al. (1985), în încercarea de a clarifica așteptările clienților și de a controla acțiunile manageriale necesare pentru a le întâmpina. Modelul decalajului presupune compararea cerințelor pieței cu nivelurile de performanță pe care o operație le atinge în prezent. Modelul decalajului a fost utilizat pe scară largă în gestionarea serviciilor și poate fi utilizat și pentru evaluarea calității învățământului superior.

I.1.2. Misiunea managerială a colegiului Kibbutzim

Forțele dominante ale capitalismului și ale comercializării își propun să altereze fundamentele umaniste și morale, să distorsioneze conexiunea educațională într-o relație de tip furnizor-client și să abandoneze definiția educației ca o conexiune umană.

Astfel, domeniul educațional necesită dezvoltarea și adoptarea unei abordări educaționale complexe și comprehensive, care alimentează valorile și scopurile umaniste. Noddings (2002) întărește această idee. În etica îngrijirii, Noddings se referă la dezvoltarea morală ca fiind bazată pe capacitatea oamenilor de a avea o reacție atentă și suportivă față de nevoile altora.

Având în vedere aceste fundamente teoretice, misiunea Colegiului de Educație Kibbutzim este de a crea centre educaționale în care profesorii, cercetătorii, personalul administrativ și studenții își vor dezvolta potențialul uman de îngrijire și empatie, își vor cultiva conștiința față de sine și de ceilalți și vor fi educați de profesioniști dedicați valorilor umaniste, pregătiți pentru realitatea globalizării și multiculturalității.

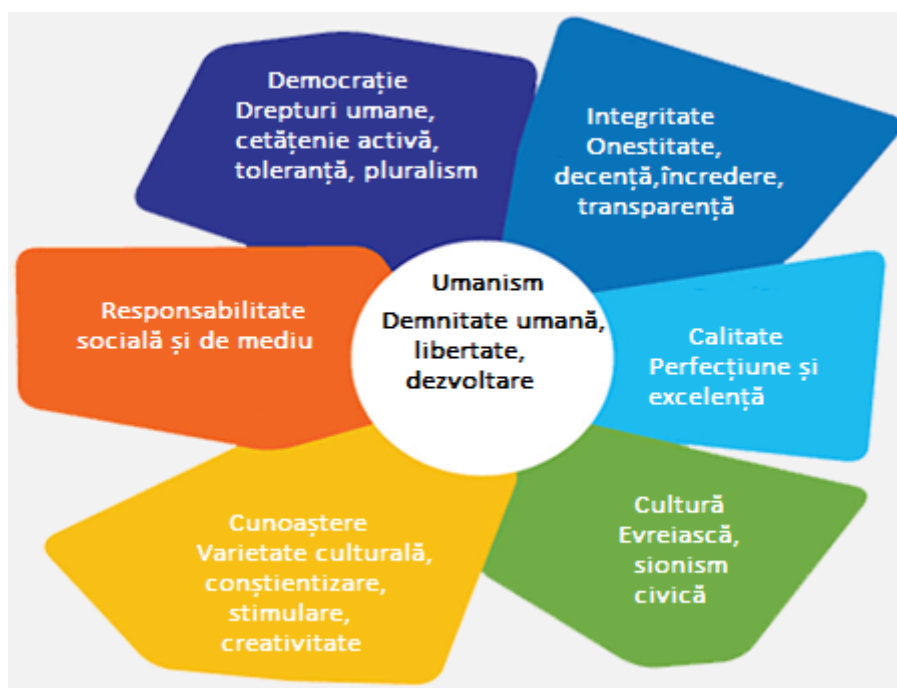


Figura I.1 Viziunea formală a Colegiului Educațional Kibbutzim
(Kibbutzim College of Education, 2019-2020).

I.2. Modelul disconfirmării

Conform Modelului teoretic al percepțiilor clienților, Modelul disconfirmării (Oliver, 1980), în emiterea unor judecăți privind satisfacția în legătură cu un produs clienții compară să compară performanța percepută a produsului cu așteptările lor sau cu standardele lor normative. O stare de disconfirmare pozitivă este experimentată atunci când performanța depășește așteptările unei persoane.

Paradigma disconfirmării are patru dimensiuni principale: (1) așteptări, care reflectă performanța anticipată a serviciului, (2) performanță, care servește ca standard de comparație, (3) disconfirmare, care definește inconsecvența dintre așteptări și performanța reală și (4) satisfacție, rezultatul achiziției și al unui serviciu și analiza comparativă efectuată de consumator în termeni costuri-beneficii.

În încercările de a atinge un grad ridicat de satisfacție al clienților, în acord cu teoria descrisă anterior, se impune minimizarea decalajelor dintre așteptările unui client și serviciul real oferit. Mai mult, ar trebui acordată o atenție deosebită diferitelor perspective din care serviciul este analizat și tratat.

I.3. Istoricul învățământului superior

Evoluția istorică a instituțiilor de învățământ începe în Egiptul antic și parcurge traseul Greciei antice, al imperiilor romane și islamice, ascensiunea universităților din Europa de Vest în Evul Mediu și până la prima universitate modernă din Germania, la începutul secolului al XIX-lea (Volanski, 2005).

Caracteristica modernă a învățământului superior, ca inițiator și protector al gândirii creative și inovatoare, constituie integrarea predării și cercetării și libertatea academică ca fundamente pentru dezvoltarea civilizației (Volanski, 2005).

Formarea învățământului superior ca sistem, la începutul secolului al XX-lea, a fost modelată în conformitate cu evoluțiile sociale, culturale, politice, economice și tehnologice. Reformele fără precedent care au avut loc în a doua jumătate a secolului al XX-lea la nivel mondial au transformat sistemele de învățământ superior de la un învățământ selectiv la unul deschis populației largi.

I.3.1. Învățământul superior în Israel

Sistemul de învățământ superior din Israel are un istoric relativ scurt, începând cu 1925, odată cu înființarea Universității Ebraice din Ierusalim. Odată cu înființarea statului Israel în 1948, creșterea populației a dus la înființarea a cinci noi universități în anii 1950 și 1960. Împreună cu această extindere, pentru a proteja libertatea academică, Israel a instituit Consiliul pentru Învățământul Superior (CHE), care funcționează ca un organism statutar independent, unicul responsabil de autorizarea instituțiilor de învățământ superior pentru acordarea diplomelor. În anii 1990, datorită creșterii numărului de absolvenți de liceu, a existat o etapă suplimentară de dezvoltare și diversificare în sistemul de învățământ superior, care a făcut posibilă deschiderea unei varietăți de colegii academice (Yogev, 2007).

Similar altor țări occidentale, extinderea învățământului superior a avut loc și în Israel, iar comercializarea procesului educațional s-a inițiat în Israel la începutul anilor 1990, sporind importanța sectorului privat și reducând nivelul de implicare al guvernului (Menachem et al., 2008).

I.3.2. Modele de pregătire a personalului didactic în Israel

Universitățile cotate înalt din Israel au reușit să-și mențină poziția elitistă, atribuind colegiilor de formare a cadrelor didactice misiunea de a promova formarea cadrelor didactice ca profesioniști. În urma unui raport publicat de comisia parlamentară pentru statutul profesorilor în 1979, care oferea o diplomă de licență în domeniul educației, a avut loc progresul dorit spre academizarea formării profesorilor.

În consecință, colegiile au fost solicitate să aplice modificările cerute de CHE, cum ar fi extinderea cunoștințelor disciplinare, actualizarea termenilor de admitere și solicitarea unui profil profesional mai elaborat al personalului academic din colegii. Acest pas a adus o schimbare semnificativă și un mijloc important de promovare și consolidare a profesiei didactice (Ariav & Seidenberg, 1995).

Una dintre cele mai mari provocări curente în ceea ce privește formarea cadrelor didactice este aceea de a integra, alături de programa disciplinară, procesele care vizează

formularea unei viziuni educaționale asupra lumii, care îi va ajuta pe profesori să își contureze tiparele de acțiune în domeniul educațional (Weinberger, 2016).

I.3.3. Colegiul Educațional Kibbutzim (Kibbutzim College of Education)

Colegiul Kibbutzim este cel mai mare colegiu academic pentru cadrele didactice din Israel, cu peste 6.000 de studenți în fiecare an, care studiază într-o varietate de programe în domeniul educației: nivel licență și masterat, programe de certificare pentru predare, diverse programe de formare profesională și cursuri de formare continuă.

Obiectivul instituțional al Colegiului Kibbutzim este de a instrui educatori vizionari, orientați spre valori, influenți, care vor putea aduce proiecte inovatoare și reforme semnificative în sistemul educațional israelian. Colegiul crede în sinergia creativității și calității cu valori de toleranță și respect.

Procesul de formare promovează achiziția de cunoștințe avansate în educație și metode de predare pentru diferite discipline de studiu, alături de practică în școli și grădinițe. În cadrul procesului de formare se accentuează în mod deosebit abilitățile care necesare pentru a forma profesori care să furnizeze educație de înaltă calitate.

I.4. Caracteristicile educabililor în învățământul superior

Învățământul superior din Israel a parcurs un proces de tranziție de la un sistem de educație selectiv la unul de masă, adresat populației largi. Această tranziție a atras noi populații de studenți în universități și colegii și a generat schimbări semnificative în ceea ce privește caracteristicile studenților din învățământul superior (Volansky, 2005).

Întrucât majoritatea studenților aparțin în prezent generațiilor Y și Z, accentul se pune pe caracteristicile acestor două grupuri, în încercarea de a contura trăsăturile dominante relevante pentru problemele educaționale.

Într-un efort de a satisface nevoile studenților din generațiile Y și Z, instituțiile de învățământ superior au abandonat abordarea formală și au adoptat și consolidat abordarea informală și personală (Almog & Almog, 2016).

I.4.1. Performanța academică a studenților

Percepțiile studenților privind succesul lor academic depind profund de convingerile pe care le au în ceea ce privește capacitatea lor de a performa conform standardelor solicitate și în ceea ce privește nivelul lor de competență, starea emoțională și factorii motivaționali. Cercetările privind performanța academică abordează percepțiile elevilor privind succesul lor academic și factorii predictor ai performanței academice și succesului academic.

Bandura (1997) a definit termenul de autoeficacitate ca fiind convingerea de bază care stabilește fundamentul motivației umane, a realizărilor și bunăstării emoționale. În domeniul academic, teoria autoeficacității s-a evidențiat ca un predictor puternic al succesului în cadrul unui set de studii.

Un alt predictor al performanței academice este explicat de teoria autodeterminării (Deci & Ryan, 2008), o teorie a motivației, dezvoltării și bunăstării umane. Potrivit teoriei, termenul de cuprinde două aspecte principale: bunăstarea psihologică, care tratează potențialul uman, motivațiile interne și sensul și bunăstarea subiectivă, accentuând fericirea și satisfacția care rezultă din experiența personală, atitudini și sentimente, concentrându-se asupra sentimentelor pozitive. Noțiunea de sentimente pozitive a fost întărită prin stabilirea domeniului psihologiei pozitive (Seligman & Csikszentmihalyi, 2014).

Teoria control-valoare (Pekrun et al., 2006) oferă un cadru teoretic pentru înțelegerea emoțiilor și a implicațiilor lor în educație. Teoria control-valoare argumentează că modelarea adecvată a mediilor educaționale poate ajuta la dezvoltarea emoțiilor de realizare școlară, prevenirea emoțiilor dezadaptative și promovează utilizarea emoțiilor în moduri productive și sănătoase (Pekrun et al., 2007).

Un al treilea predictor al performanței academice a fost conturat în baza teoriei identității sociale, elaborată de Tajfel și Turner (1985). Conform acestei teorii, procesele psihologice sociale se bazează pe înțelegere și implicare individuală în context social. Argumentul a fost întărit de Ryan și Shin (2011), autorii afirmând că abilitatea studenților de a apela la mediul social și de a accepta ajutor îi sprijină în confruntarea cu diverse dificultăți.

Performanța academică a studenților este, fără îndoială, influențată de o serie de factori. Cu toate acestea, responsabilitatea instituției de învățământ superior este de a fi conștientă de acești factori, de a facilita manifestarea lor în mediul educațional și de a oferi studenților un

sprijin emoțional și social adecvat pentru a-și dezvolta autoeficacitatea și a-și îmbunătăți performanța academică.

I.5. Rolul și caracteristicile personalului academic și administrativ

Rolul angajaților în furnizarea de servicii este esențial pentru percepția clienților cu privire la calitatea serviciilor. Angajații din prima linie au cea mai mare semnificație, deoarece sunt în contact direct cu clienții (Arslanagic-Kalajdzic et al., 2014).

Rolul personalului academic din instituțiile de învățământ superior este de a transmite studenților cunoștințele necesare, în conformitate cu traseul lor de studiu și cu definiția sau scopul studiilor. Personalul academic are datoria de a furniza cunoștințe teoretice și practice și să expună studenții la noi cunoștințe disciplinare și competențe.

Rolul personalului administrativ este de a sprijini personalul academic în sarcinile lor de cercetare și predare și de a sprijini și îmbunătăți experiențele studenților (Robson, 2000). Departamentele administrative din instituțiile de învățământ superior sunt complexe și diverse, cuprinzând resursele de învățare și mijloacele de învățare, tehnologia și sistemele informaționale, finanțele și administrarea facultăților.

Departamentul administrativ al facultății este responsabil pentru furnizarea de servicii de la înscrierea candidatului și până la absolvire. Aceste servicii includ furnizarea de informații actualizate, consiliere și asistență permanentă a studenților, îmbunătățirea accesibilității la programa și programul de studiu, gestionarea problemelor de acreditare, coordonarea întâlnirilor cu academicienii, actualizarea activităților curente și viitoare ale studenților și conectarea studenților la o entitate relevantă pentru solicitarea lor.

Așteptările studenților cu privire la serviciul pe care îl primesc sunt îndreptate în mod egal către personalul academic și administrativ al instituției de învățământ superior pe care o frecventează. Distanța dintre cei doi furnizori de servicii constă în faptul că studenții interacționează cu personalul academic într-o perioadă limitată, în timp ce personalul administrativ este accesibil studenților pe parcursul anilor de studiu.

Deoarece comunicarea studenților cu personalul administrativ regulată și nemediată, personalul administrativ depășește rolul de furnizor de servicii și îndeplinește un rol de mentor (Pitman, 2000). Această relație unică este reglementată de anumite linii directoare academice și instituționale.

Fernandes et al., 2013, au arătat că satisfacția studenților este asociată cu calitatea predării și calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ.

Având în vedere acest cadru, un rol important este desemnat profesionalismului, eficienței și umanității personalului administrativ, precum și capacității lor de a asculta și empatiza, precum și disponibilității lor de a ajuta studenții în aplicarea lor.

I.6. Percepții asupra calității serviciilor

Într-o eră de concurență comercială intensă și o conștientizare tot mai mare a importanței consumatorilor, capacitatea unei organizații de a oferi o calitate înaltă a serviciilor, asociată satisfacției sporite a clienților, este decisivă.

Satisfacția clienților, conceptul cheie al acestui proces, este rezultatul a două componente proeminente: calitatea serviciilor și evaluarea efectuată de client. Evaluarea se referă la raportul costuri-beneficii pe care îl percepe un client (Parasuraman, 1997; Woodruff, 1997). Calitatea serviciilor este definită ca judecata clientului cu privire la excelența sau superioritatea generală a unei entități (Parasuraman et al., 1988).

Calitatea serviciilor în sectorul educațional este considerată un concept complex și multifacțat și, prin urmare, nu are o definiție unică (Harvey & Green, 1993). În consecință, a existat o lipsă de consens cu privire la cel mai bun mod de a defini și măsura calitatea serviciilor (Clewes, 2010). Satisfacția studenților a fost definită de Elliott și Shin (2002) ca evaluarea personală a studenților privind consecințele și experiențele asociate procesului educațional. O definiție suplimentară a fost oferită de Gordon și Partington (1993), conform căreia calitatea educațională constă în succesul cu care o instituție de învățământ superior oferă un mediu educațional suportiv, eficient, care sprijină studenții în atingerea obiectivelor de învățare și a standardelor academice.

Instituțiile de învățământ au adoptat o poziție non-comercială pentru o perioadă îndelungată de timp. Cu toate acestea, activitățile de piață liberă, împreună cu modificările politicilor naționale privind învățământul superior, au forțat părțile interesate să își reconsidere poziția și să adopte o abordare proactivă în livrarea serviciilor. Ascensiunea numărului de studenți care frecventează instituții de învățământ superior a atras noi provocări pentru instituțiile de învățământ și a avut implicații operaționale. Aceste provocări se manifestă în raport cu calitatea predării – învățării și calitatea serviciilor oferite studenților (Giannakis & Bullivant,

2016). De asemenea, a devenit evidentă necesitatea tratării studenților în calitate de clienți și aplicarea teoriilor de marketing în contextul învățământului superior (Hemsley-Brown & Oplatka, 2006).

I.6.1. Diferențe de perspectivă între furnizorii de servicii și destinatarii serviciilor

Rezultatele unui studiu realizat de Harvey și Williams (2010) privind percepțiile studenților și ale cadrelor didactice asupra factorilor care definesc calitatea în învățământul superior au relevat perspective diferite.

Conform Modelului calității serviciilor (Parasuraman et al., 1988), percepțiile clienților asupra calității sunt influențate în principal de cinci decalaje:

1. Așteptările clienților și percepțiile conducerii privind așteptărilor clienților.
2. Percepția conducerii asupra așteptărilor clienților și a standardelor de calitate a serviciilor.
3. Standarde de calitate a serviciilor și serviciul real oferit.
4. Livrarea serviciilor și comunicarea cu clienții.
5. Diferența dintre așteptările și percepțiile clienților.

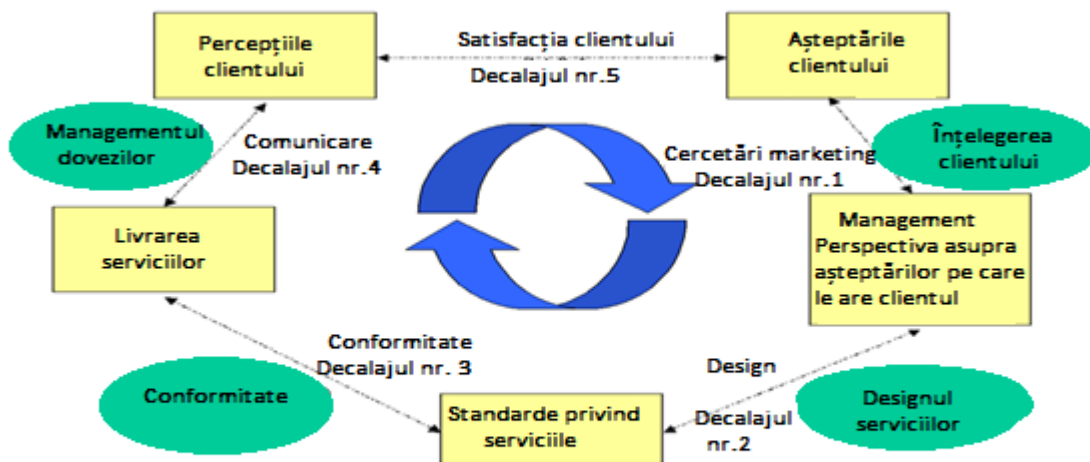


Figura I.2.: Modelul decalajelor în servicii (Parasuraman et al. 1988).

Potrivit lui Rowley (1997), cel mai important decalaj care trebuie gestionat este cel dintre așteptările clientului privind serviciul așteptat și serviciul oferit efectiv.

În domeniul educației, clasificarea și măsurarea calității reale a serviciilor oferite studenților, precum și identificarea lacunelor existente, este esențială atunci când se tratează probleme de calitate ale serviciilor.

În plus, este necesară maximizarea eforturilor de îmbunătățire a calității serviciilor (Teeroovengadum et al., 2016) și acordarea unei atenții sporite dimensiunilor distincte ale serviciilor (Helgesen & Nettet, 2007).

I.6.2. Dimensiunile calității serviciilor în învățământul superior

Experiența studenților este de obicei suma a două procese principale: predare și învățare. Experiența totală a studenților include: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie, reputație și credibilitate, profesionalism și abilități, competență, cercetare și conținut al disciplinelor, experiențe și rezultate educaționale ale studenților, acces, comunicare, corectitudine, curriculum, niveluri dificultate. Rezultatele cercetării realizate de Nell și Cant (2014) sugerează că abilitatea departamentului de administrație de a-și desfășura activitatea specifică în mod fiabil, precis și la timp este cea mai importantă caracteristică în termeni de calitate a serviciilor.

Dezvoltarea unui model adecvat pentru măsurarea calității serviciilor în învățământul superior constituie o provocare, având în vedere natura sa multidimensională. Modelul SERVQUAL (Parasuraman et al. 1988) este cel mai cunoscut și cel mai frecvent utilizat sistem de măsurare a calității serviciilor într-o mare varietate de domenii, inclusiv cel educațional. Modelul SERVQUAL cuprinde cinci dimensiuni:

Tangibilitate: facilități fizice, echipamente și personal.

Fiabilitate: abilitatea de a efectua în mod fiabil și precis serviciul promis.

Responsivitate: disponibilitatea de a ajuta clienții și de a oferi servicii prompte.

Siguranță: cunoștințe, curtoazie și capacitatea de a inspira încredere.

Empatie: atenție oferită clienților.

Instrumentul SERVQUAL s-a evidențiat ca un reprezentat fidel al dimensiunilor semnificative ale personalului administrativ din învățământul superior.

I.7. Managementul așteptărilor și percepțiilor prin intermediul contractului de servicii

În segmentul comercial, organizațiile care au reușit să construiască încredere în rândul clienților și să ofere o experiență de serviciu pozitivă pot avea un avantaj competitiv considerabil.

Printre instrumentele principale adaptate în ultimii ani, pentru a construi încrederea între organizații și clienți și pentru a spori calitatea serviciilor, se află un contract organizațional de servicii. Prin implementarea unui contract de servicii, organizația creează transparență și își asumă un angajament față de clienții săi cu privire la specificul și sfera serviciilor, termenii și modalitatea de furnizare a serviciilor. Procedând astfel, organizația coordonează așteptările și alimentează o relație de încredere cu clienții săi.

În contextul învățământului superior, transparența oferă informații despre caracteristicile relevante și performanța serviciilor educaționale (Hladchenko, 2015). Contractul de servicii trebuie să reflecte ambele părți ale ecuației, studenți și personal administrativ, pentru a fi eficient și pentru a promova încrederea (Rowley, 1997).

I.8. Cadrul conceptual al cercetării



Figura I.3. Cadrul conceptual al cercetării doctorale

Capitolul II: Metodologia cercetării

II.1. Obiectivele cercetării

1. Explorarea impactului implementării unui program de intervenție care vizează dezvoltarea unui contract de servicii administrative asupra abilităților personalului administrativ al universității în furnizarea de servicii de calitate.

2. Examinarea percepțiilor studenților și ale personalului administrativ (pre- și post-intervenție) privind calitatea serviciului administrativ.

3. Examinarea percepțiilor studenților cu privire la relația dintre satisfacția lor față de serviciul administrativ și performanța lor academică.

II.2. Întrebări de cercetare

1. Care sunt efectele implementării unui program de intervenție, destinat dezvoltării unui contract de servicii administrative și optimizării abilităților personalului administrativ în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie)?

2. Există diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ?

3. Cum percep studenții relația dintre satisfacția lor privind calitatea serviciilor administrative și performanța lor academică?

II.3. Ipoteze și variabile de cercetare

Ipoteza 1: Implementarea unui program de intervenție, care vizează dezvoltarea unui contract de servicii administrative, va avea un efect pozitiv asupra abilităților personalului administrativ implicate în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie).

Variabile asociate ipotezei nr. 1:

Variabilă dependentă: abilitățile personalului administrativ în furnizarea serviciilor de calitate: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie

Variabilă independentă: programul de intervenție care urmărește dezvoltarea unui contract de servicii administrative.

Variabile moderatoare: program de studiu, vârstă, gen.

Ipoteza 2: Vor exista diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie .

Variabile asociate ipotezei nr. 2:

Variabile dependente: percepțiile studenților și personalului administrativ privind calitatea serviciului administrativ: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie .

Variabilă independentă: programul de intervenție care urmărește dezvoltarea unui contract de servicii administrative.

Ipoteza 3: Va exista o corelație puternică, semnificativă, pozitivă între satisfacția studenților privind calitatea serviciilor administrative și performanța lor academică.

Variabile asociate ipotezei nr. 3:

Variabilă dependentă: performanța academică a studenților.

Variabilă independentă: satisfacția studenților privind serviciul administrativ.

II.4. Metode de cercetare

În cadrul acestei cercetări doctorale s-au utilizat metode mixte de cercetare. Pentru colectarea și analiza datelor au fost utilizate instrumente de cercetare cantitativă și calitativă. Cercetarea are un design secvențial. În prima etapă, au fost colectate și analizate date cantitative, iar adăugarea ulterioară a datelor calitative a permis extinderea rezultatelor și a furnizat explicații detaliate referitoare la tema investigată.

II.5. Etapele cercetării

Etapă	Paradigma cercetării	Scop	Metode de colectare a datelor	Instrumente de cercetare	Eșantion de participanți	Analiza datelor
1. Etapa pre-experimentală	Cantitativă	Explorarea relației dintre calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ și satisfacția studenților privind serviciile oferite în cadrul instituției academice. Expunerea diferențelor de percepție dintre studenți și personalul administrativ cu privire la calitatea serviciului administrativ	Chestionar	Chestionarul SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) (Anexa 1)	500 studenți 22 membrii ai personalului administrativ	Analiză statistică
	Calitativă Narativă	Expunerea diferențelor de percepție între studenților și personalul administrativ privind calitatea serviciului administrativ.	Interviuri semi-structurate	Ghid interviu (contribuție originală, anexa 2)	12 studenți	Analiză de conținut
<p>2. Etapa experimentală (intervenție) - Scopul etapei experimentale a fost îmbunătățirea abilităților personalului administrativ relevante din perspectiva furnizării de servicii de calitate. Intervenția a constat în 10 întâlniri cu 22 membrii ai personalului administrativ,</p>						

(de la trei facultăți) care s-au încheiat cu elaborarea unui contract de servicii administrative.						
3.Etapa post-experimentală	Cantitativă Experimentală	Explorarea relației dintre calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ și satisfacția studenților cu privire la serviciile furnizate de instituția de învățământ pe care o frecventează. Examinarea percepțiilor studenților cu privire la relația dintre nivelurile de satisfacție și performanța academică.	Chestionar	Chestionarul SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) (Anexa 1)	500 studenți 22 membri ai personalului administrativ	Analiză statistică
	Calitativă Narativă	Extinderea înțelegerii datelor cantitative colectate și colectarea informațiilor suplimentare cu privire la calitatea serviciilor administrative Evidențierea diferențelor de percepție dintre studenți și personalul administrativ cu privire la	Focus grup Discuții	Set de întrebări pentru discuții (contribuție originală, Anexa 3)	3	Analiză de conținut

		calitatea serviciului administrativ				
--	--	---	--	--	--	--

II.6. Participanți și metodă de eșantionare

Populația de cercetare a inclus un eșantion de aproximativ 500 de studenți de la trei facultăți: Educație, Științe umaniste și Științe, care studiau la Colegiul de Educație Kibbutzim, nivel licență și masterat și studenți înscriși în programe de certificare pentru predare. Populația de cercetare a fost selectată în conformitate cu numărul de studenți înscriși în fiecare program de studiu, pentru a asigura reprezentativitatea eșantionului pentru varietatea de studenți. Cercetarea s-a bazat pe o eșantionare de grup (Beyth-Marom, 2009). La interviuri au participat doisprezece studenți (eșantionare de conveniență), de la trei facultăți, care urmau diferite programe de studii.

În plus, la cercetare au participat 22 membrii ai personalului administrativ din cadrul a trei facultăți (Educație, Științe și Științe umane).

II.7. Instrumente de cercetare

Chestionarul SERVQUAL a fost utilizat pentru a măsura percepțiile privind calitatea serviciilor. Instrumentul a fost dezvoltat de Parasuraman et al., 1988 și a fost revizuit de Parasuraman et al., 1991. Chestionarul SERVQUAL cuprinde 22 de itemi, grupați în funcție de cinci dimensiuni: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie. Analiza factorială a celor cinci dimensiuni ale instrumentului SERVQUAL a indicat următorii coeficienți de validitate (alpha Cronbach): tangibilitate = 0.61, fiabilitate = 0.91, responsivitate = 0.84, siguranță = 0.90, empatie = 0.87.

De asemenea, au fost utilizați trei itemi pentru a explora percepțiile studenților asupra: serviciilor oferite de personalul administrativ, performanței lor academice și conexiunii dintre cele două. Itemii au înregistrat un coeficient alfa Cronbach = 0.698.

Datele cantitative au fost colectate prin intermediul ghidului de interviu semi-structurat elaborat în cadrul cercetării.

Setul original de întrebări a fost dezvoltat pentru utilizarea în cadrul focus grupului, în vederea colectării informațiilor de la personalul administrativ, cu privire la percepția lor asupra serviciilor oferite studenților.

II.8. Metode de analiză a datelor

Metode statistice: testul T a fost utilizat pentru a analiza diferențele de gen și vârstă și diferența dintre percepțiile studenților și personalului administrativ. Analiza One Way ANOVA (testul F) a fost utilizată pentru a analiza percepțiile studenților care urmau diferite programe de studiu. Relația dintre satisfacția studenților și performanța lor academică a fost inspectată prin intermediul analizei de corelație și regresiei.

Analiza de conținut: a fost utilizată o analiză tematică, care a permis dezvoltarea codurilor și temelor în conformitate cu strategiile cercetării narative.

II.9. Considerații etice

Studenții participanți la cercetare au fost informați cu privire la subiectul și obiectivele cercetării. S-a asigurat păstrarea anonimității participanților. Toți participanții la cercetare și-au exprimat voluntar acordul în vederea includerii lor în cercetare.

Relațiile cu personalul administrativ-cercetător (cercetătorul este poziționat ca șef de administrație al Facultății de Educație) au fost tratate prin asistență neutră în transferul chestionarelor în cadrul facultății de educație.

Capitolul III: Rezultate

III.1. Rezultatele privind întrebarea de cercetare nr.1 : Care sunt efectele implementării unui program de intervenție, destinat dezvoltării unui contract de servicii administrative și optimizării abilităților personalului administrativ în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie)?

Ipoteza 1: Implementarea unui program de intervenție, care vizează dezvoltarea unui contract de servicii administrative, va avea un efect pozitiv asupra abilităților personalului

administrativ implicate în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie).

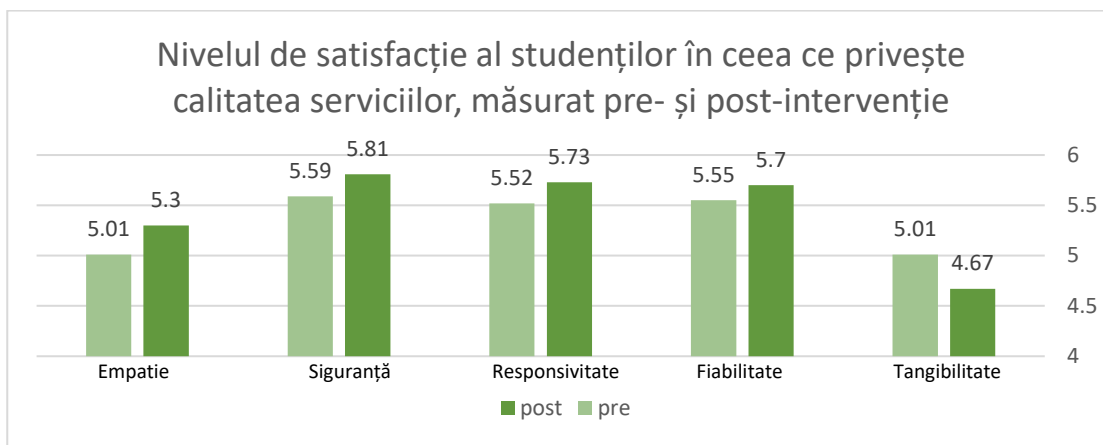


Figura. III. 1. Nivelul de satisfacție al studenților măsurat pre- și post-intervenție.

Implementarea programului de intervenție a avut un efect pozitiv asupra abilităților personalului administrativ în raport cu trei variabile ale serviciilor oferite: responsivitate, siguranță și empatie.

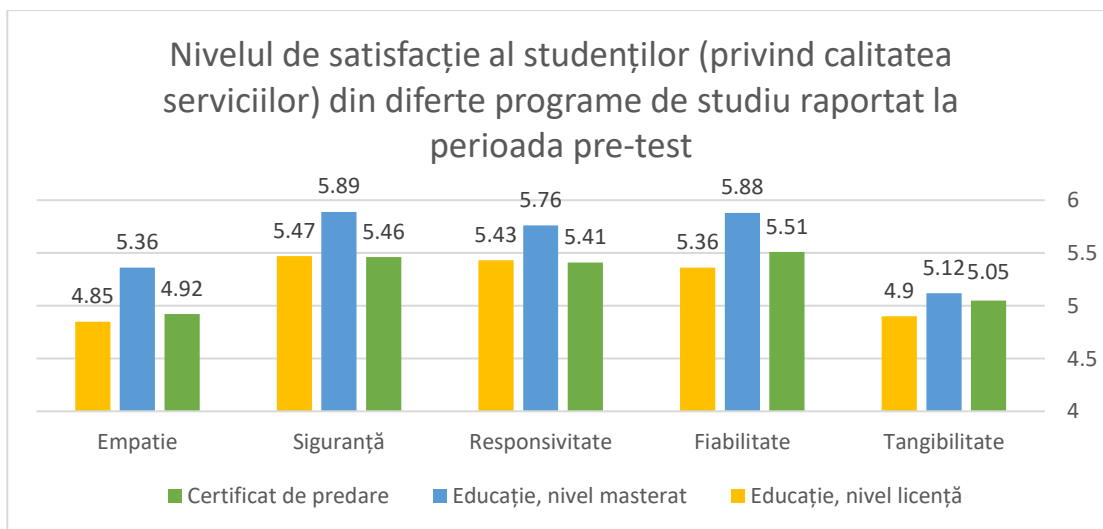


Figura III.2. Nivelul de satisfacție al studenților raportat la perioada pre-test.

În urma analizei datelor, s-au evidențiat diferențe în ceea ce privește nivelul de satisfacție al studenților înscriși în diferite programe de studii cu privire la calitatea serviciilor

administrative pentru patru variabile: fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în programele de masterat a fost semnificativ mai mare comparativ cu nivelul înregistrat de alte grupuri de participanți.

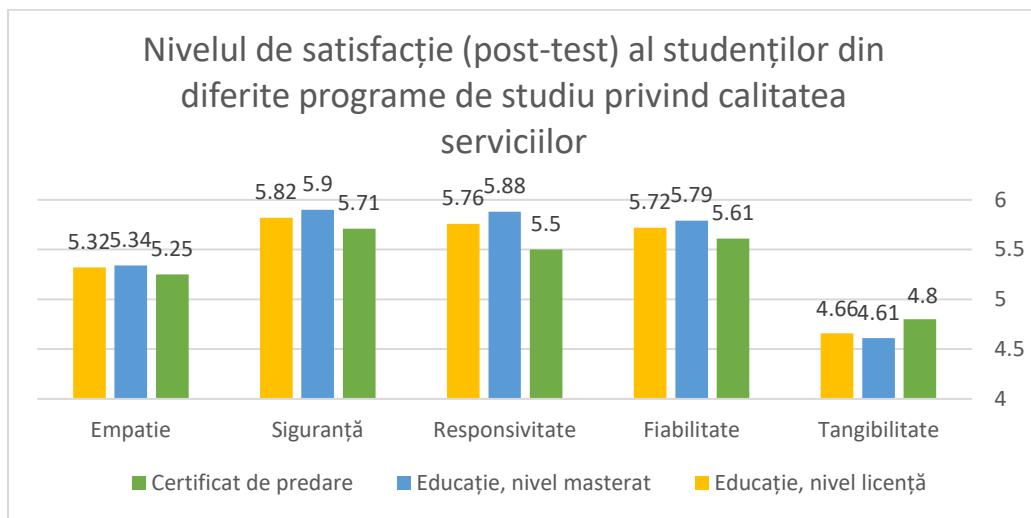


Figura. III.3. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în diferite programe de studiu (post-intervenție)

În cadrul studiului, nu s-au evidențiat diferențe post-test semnificative ale nivelului de satisfacție a studenților înscriși în diferite programe de studii privind calitatea percepută a serviciilor administrative.

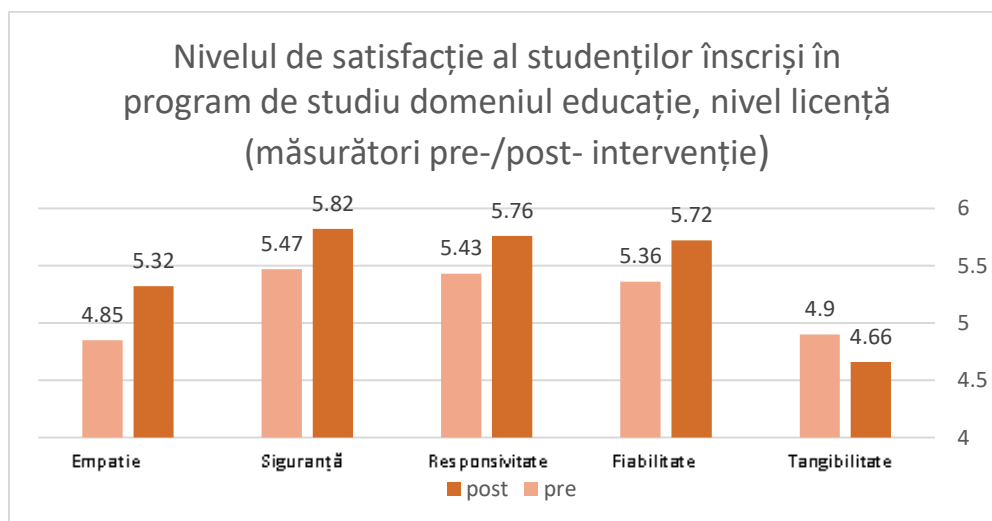


Figura. III.4. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în program de studiu domeniul educație, nivel licență (măsurători pre-/post- intervenție)

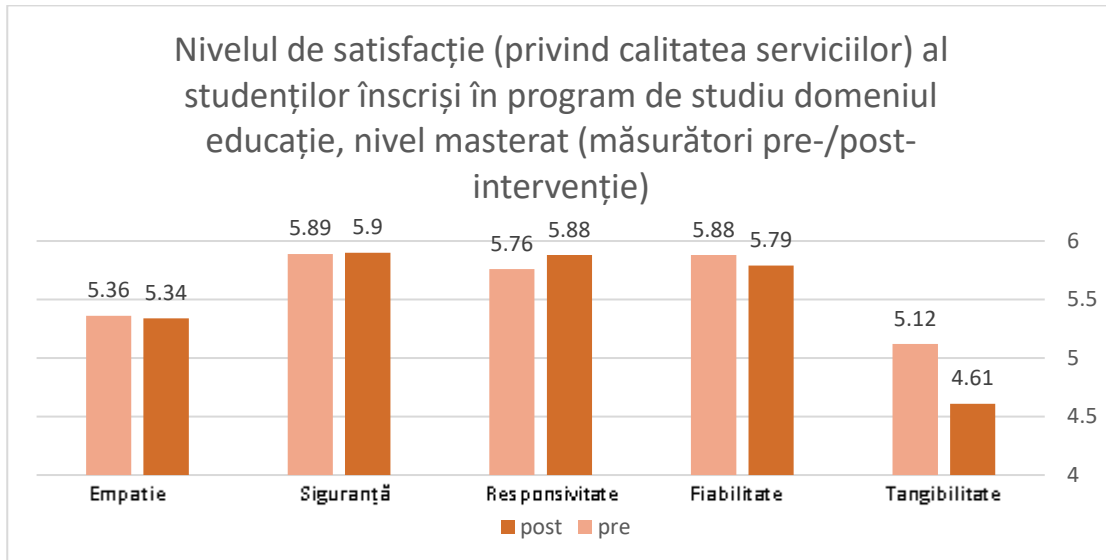


Figura. III.5. Nivelul de satisfacție al studenților înscriși în program de studiu domeniul educație, nivel masterat (măsurători pre-/post- intervenție)

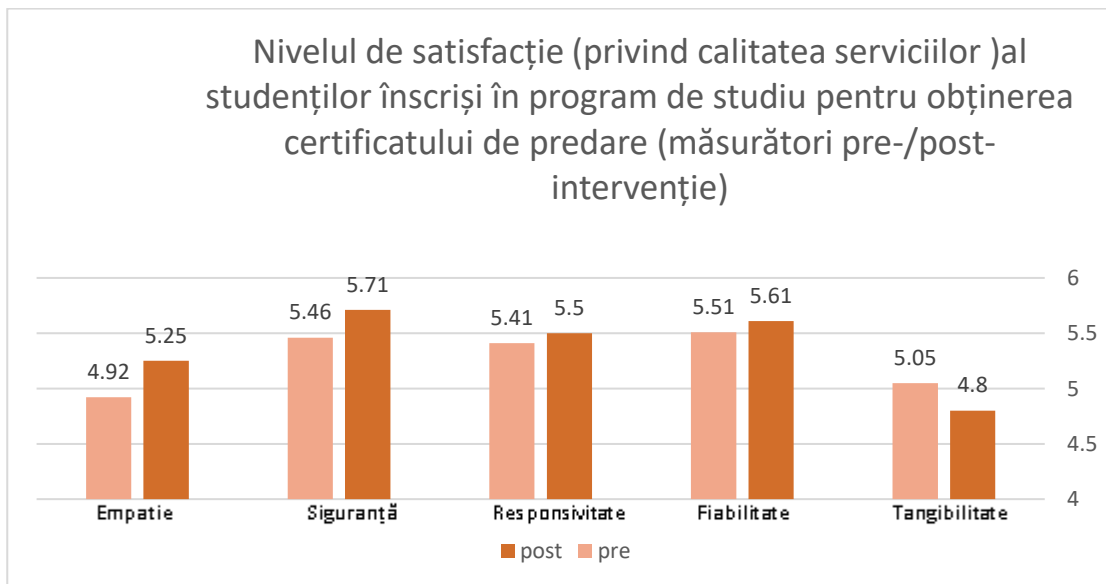


Figura III.6. Nivelul de satisfacție (privind calitatea serviciilor) al studenților înscriși în program de studiu pentru obținerea certificatului de predare (măsurători pre-/post- intervenție)

Rezultatele au arătat diferențe semnificative pre-post intervenție în ceea ce privește nivelul de satisfacție (privind calitatea serviciilor) al studenților înscriși în program de studiu domeniul educație, nivel licență. Rezultatul poate fi interpretat ca un indicator al eficacității implementării programului de intervenție în dezvoltarea abilităților personalului administrativ de a furniza servicii de calitate, în raport cu patru variabile: fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie. În schimb, nu au fost identificate diferențe semnificative pre-post intervenție în ceea ce privește satisfacția raportată (privind calitatea serviciilor) de către studenții înscriși în program de studiu domeniul educație, nivel masterat și studenții înscriși într-un program de studiu pentru obținerea certificatului de predare.

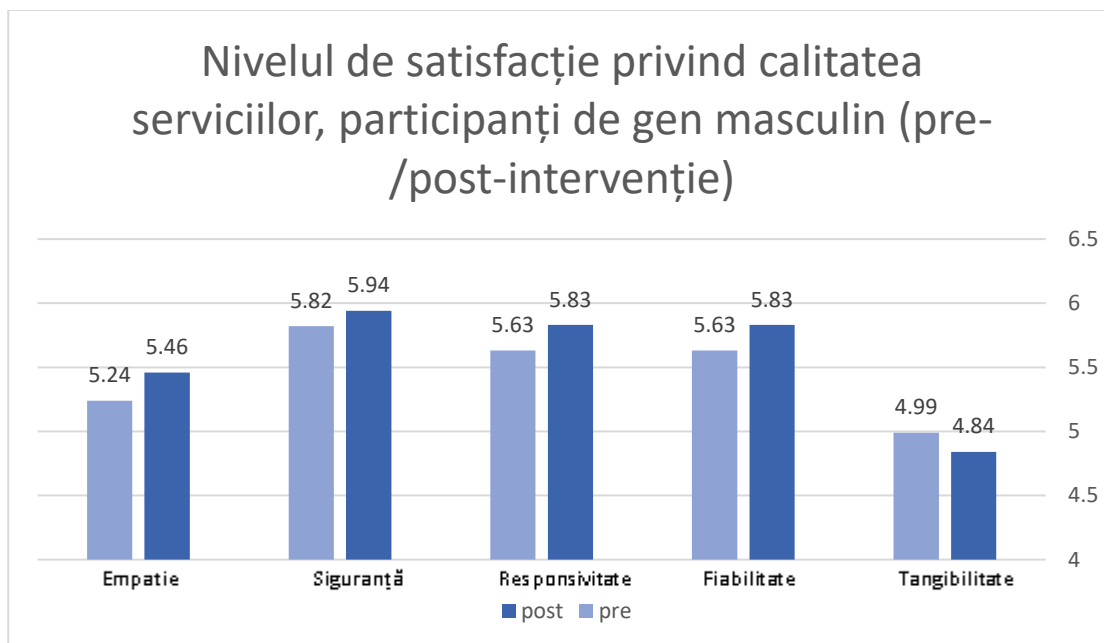


Figura III.7. Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor, participanți de gen masculin (pre-/post-intervenție).

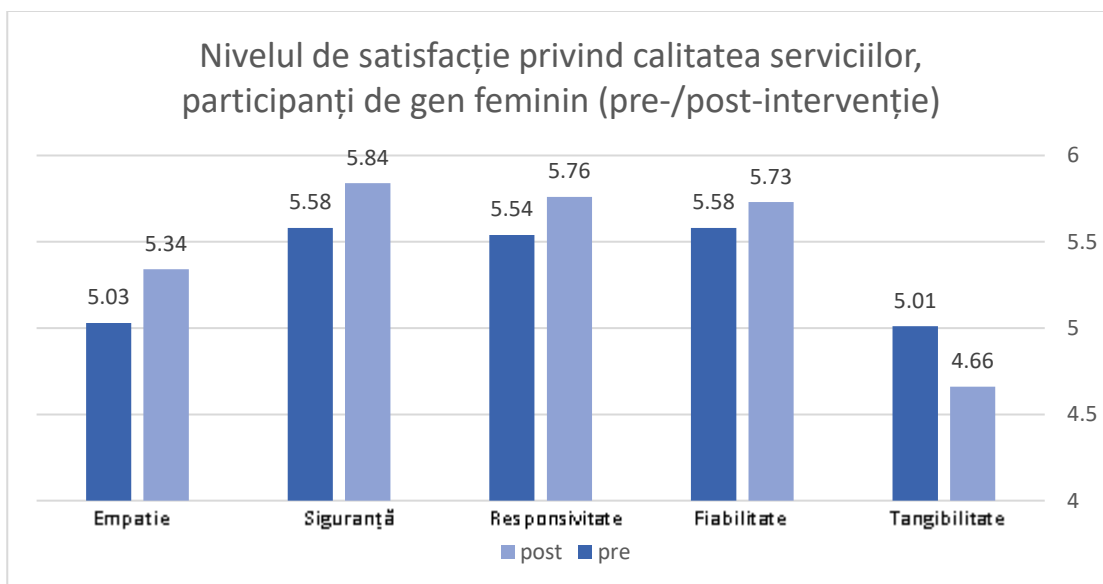


Figura III.8. Nivelul de satisfacție privind calitatea serviciilor, participanți de gen feminin (pre-/post-intervenție).

Rezultatele au evidențiat diferențe semnificative pre-post intervenție în nivelul de satisfacție al studenților de gen feminin privind calitatea serviciilor. Rezultatul sugerează că implementarea programului de intervenție a avut un impact pozitiv asupra dezvoltării abilităților personalului administrativ în ceea ce privește factorii: responsivitate, siguranță și empatie. Rezultatele au fost ne semnificative pentru participanții de gen masculin.

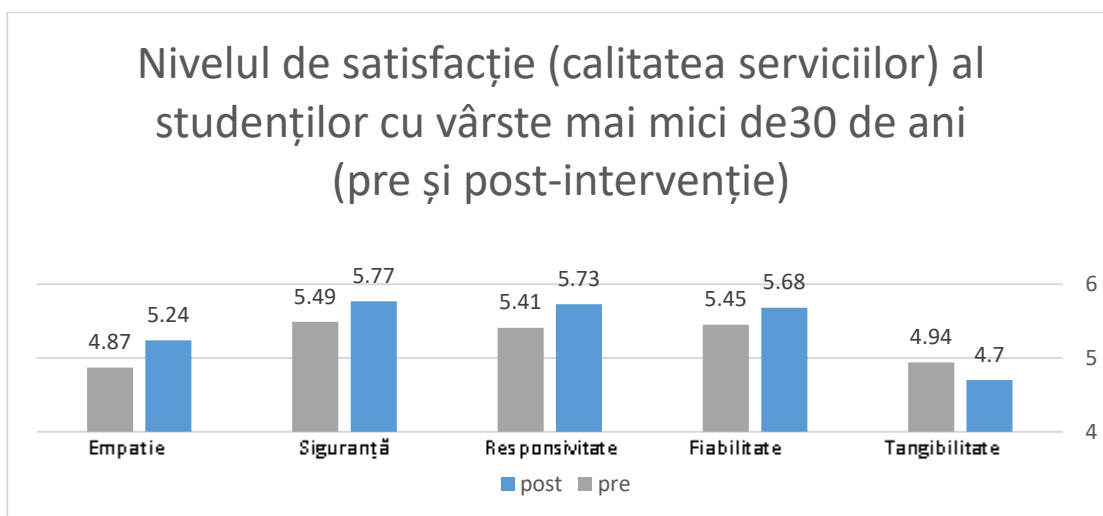


Figura III. 9. Nivelul de satisfacție (calitatea serviciilor) al studenților cu vârste mai mici de 30 de ani (pre și post-intervenție).

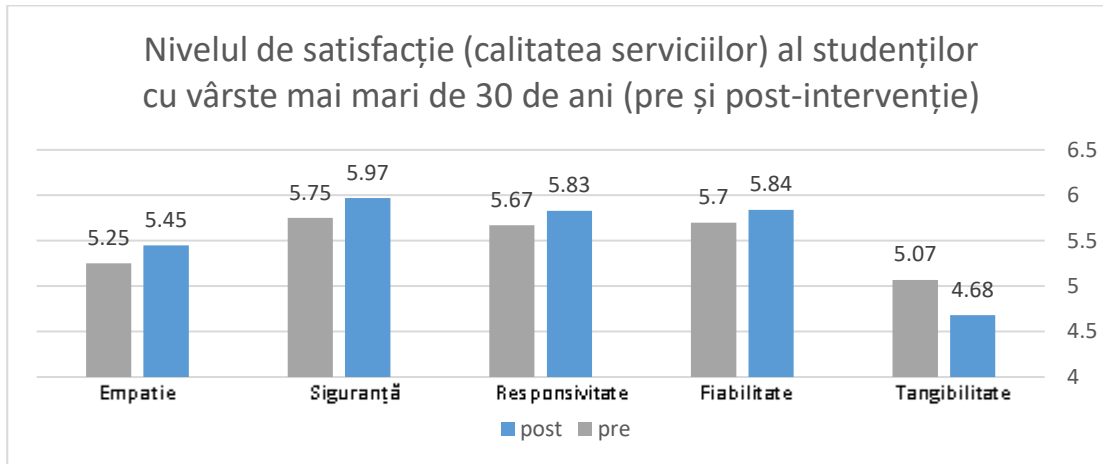


Figura III. 10. Nivelul de satisfacție (calitatea serviciilor) al studenților cu vârste mai mari de 30 de ani (pre și post-intervenție).

Rezultatele au indicat diferențe semnificative pre-post intervenție al nivelului de satisfacție al studenților cu vârste mai mici de 30 de ani, în ceea ce privește calitatea serviciilor. Rezultatul sugerează că implementarea programului de intervenție a promovat dezvoltarea abilităților personalului administrativ necesare în furnizarea de servicii de calitate cu privire la patru variabile: fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie. Rezultatele au fost ne semnificative pentru participanții cu vârste mai mari de 30 de ani.

Constatări în baza rezultatelor referitoare la prima întrebarea de cercetare nr.1 și Ipoteza 1:

Rezultatele prezentate anterior, care relevă un nivel crescut, post-intervenție, al satisfacției studenților privind calitatea serviciilor oferite, sugerează că programul de intervenție a avut un impact pozitiv asupra abilităților personalului administrativ în raport cu trei variabile ale calității serviciilor: responsivitate, siguranță și empatie.

III.2. Rezultatele privind întrebarea de cercetare nr.2: Există diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ?

Ipoteza 2: Vor exista diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie .

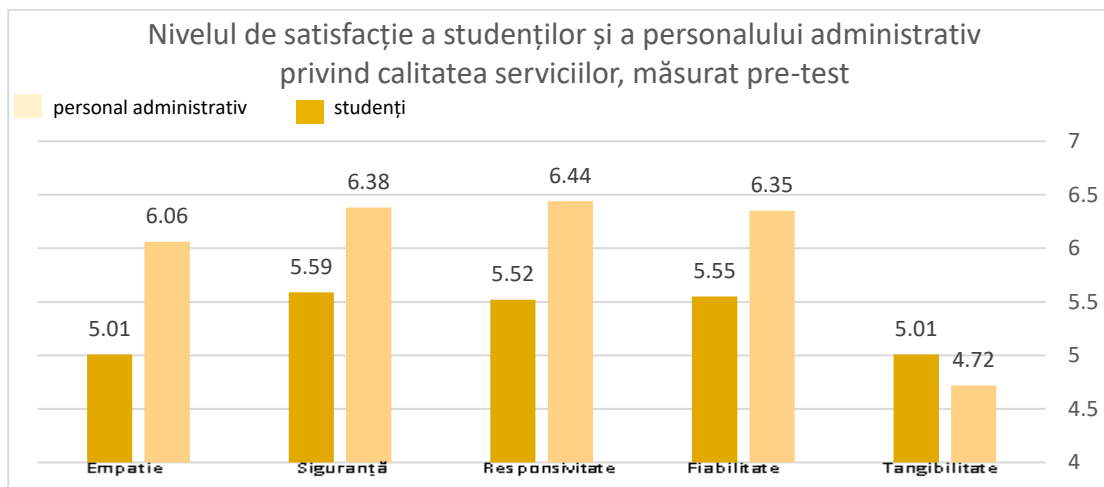


Figura III.11. Nivelul de satisfacție al studenților și a personalului administrativ privind calitatea serviciilor, măsurat pre-test.

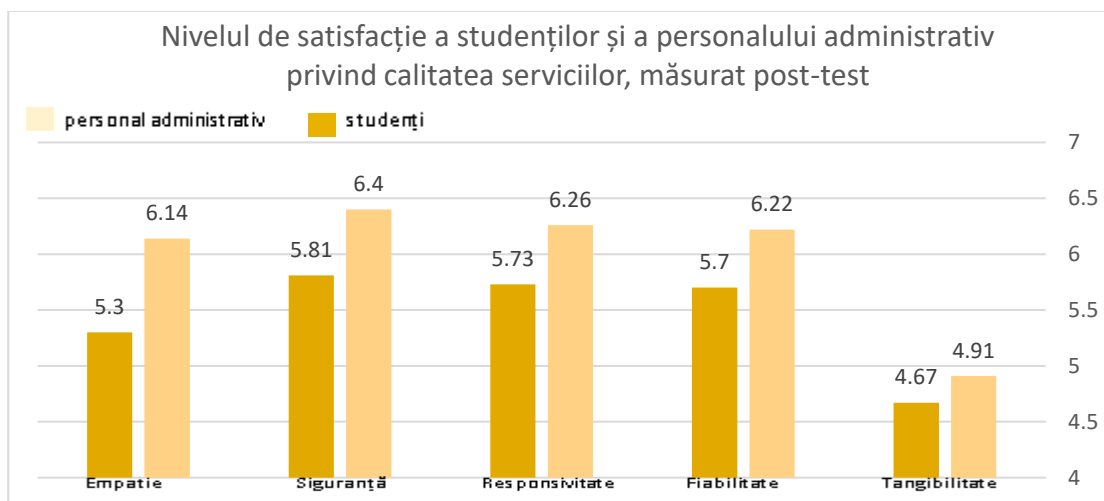


Figura III .12. Nivelul de satisfacție al studenților și a personalului administrativ privind calitatea serviciilor, măsurat post-test.

Rezultatele obținute au indicat diferențe semnificative între cele două grupuri de participanți, studenți și personal administrativ, în ambele momente ale măsurătorilor (pre-test și

post-test) în ceea ce privește calitatea serviciului administrativ, exprimată prin următoarele variabile: fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie. Personalul administrativ a raportat niveluri semnificativ mai mari ale satisfacției privind calitatea serviciilor, comparativ cu studenții, pentru toate cele 4 variabile.

Rezultatele analizelor calitative referitoare la întrebarea 2 de cercetare și ipoteza 2:

Analiza datelor calitative a evidențiat atât similarități cât și contraste în ceea ce privește percepțiile celor două grupuri de participanți (studenți, personal administrativ), iar acestea au variat în funcție de categoria de referință. Prin urmare, rezultatele calitative susțin parțial ipoteza conform căreia există un decalaj între percepțiile studenților și cele ale personalului administrativ.

III.3. Rezultatele privind întrebarea de cercetare nr.3: 3. Cum percep studenții relația dintre satisfacția lor privind calitatea serviciilor administrative și performanța lor academică?

Ipoteza 3: Va exista o corelație puternică, semnificativă, pozitivă între satisfacția studenților privind calitatea serviciilor administrative și performanța lor academică.

Tabelul III.1. Analiza de corelație dintre variabila satisfacția studenților privind calitatea serviciilor și variabila performanța academică a studenților

	Eșantion	Performanță	Satisfacție
Performanță	Pearson Correlation	1	.320**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	356	356
Satisfacție	Pearson Correlation	.320**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	356	381

Notă. **Corelația este semnificativă la un prag de 0.01.

Rezultatele analizei de corelație (Tabelul III.1) au evidențiat o asociere semnificativă, pozitivă, de intensitate medie între performanța academică a studenților și satisfacția lor privind

calitatea serviciilor (datele privind performanța academică au fost colectate prin metoda auto-raportării).

Tabelul III.2. Analiza de corelație dintre variabila satisfacția studenților privind calitatea serviciilor și variabila performanța academică a studenților, în funcție de programul de studiu urmat de studenți.

Program	Variabile	1	2
Studenți nivel licență, domeniul educație (N=186)	1. Performanță	–	.277***
	2. Satisfacție	.277***	–
Studenți nivel masterat, domeniul educație (N=89)	1. Performanță	–	.278**
	2. Satisfacție	.278**	–
Studenți program pentru obținerea certificatului de predare	1. Performanță	–	.413***
	2. Satisfacție	.413***	–

Notă. ** $p < .01$, *** $p < .001$

Rezultatele analizei de corelație (Tabelul III.2) au evidențiat o asociere semnificativă, pozitivă, de intensitate medie între performanța academică a studenților nivel licență și masterat, domeniul educație și satisfacția lor privind calitatea serviciilor. De asemenea, rezultatele au indicat o asociere semnificativă, pozitivă, puternică între performanța academică a studenților înscriși în programe de studiu pentru obținerea certificatului de predare și satisfacția lor privind calitatea serviciilor. Datele privind performanța academică au fost colectate prin metoda auto-raportării.

Tablelul III.3. Analiza de regresie multiplă pentru modelul predictiv al performanței academice.

Model	Coeficienți nestandardizați		Coeficienți standardizați		
	<i>B</i>	<i>Eroare std.</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
1					
Tangibilitate	.023	.034	.023	.668	.505
Fiabilitate	.055	.055	.055	.993	.321
Responsivitate	-.102	.054	-.105	-1.872	.062
Siguranță	-.075	.064	-.077	-1.183	.238
Empatie	.228	.050	.255	4.567	.000
Gen	.015	.082	.005	.178	.859
Vârsta	.057	.096	.025	.592	.554
Programul 1	-.144	.099	-.066	-1.458	.146
Programul 2	-.354	.096	-.136	-3.674	.000
Satisfacție	.625	.036	.719	17.126	.000

Conform rezultatelor analizei de regresie (Tabelul III.3), satisfacția, empatia și programul de studiu reprezintă predictorii ai performanței academice a studenților (intensitatea ca variabile predictor descrește în ordinea prezentării lor anterioare).

Rezultatele analizei calitative privind întrebarea 3 de cercetare și ipoteza 3:

Rezultatele calitative au evidențiat atât similarități cât și contraste în ceea ce privește percepțiile personalului administrativ referitoare la impactul satisfacției privind calitatea serviciilor administrative asupra performanței academice a studenților. Acest rezultat confirmă parțial a treia ipoteză a cercetării.

Capitolul IV: Concluzii ale cercetării și recomandări

IV.1. Concluzii factuale referitoare la întrebarea de cercetare nr.1: Care sunt efectele implementării unui program de intervenție, destinat dezvoltării unui contract de servicii administrative și optimizării abilităților personalului administrativ în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie)?

Ipoteza 1: Implementarea unui program de intervenție, care vizează dezvoltarea unui contract de servicii administrative, va avea un efect pozitiv asupra abilităților personalului administrativ implicate în furnizarea de servicii de calitate (tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie).

În ceea ce privește întrebarea de cercetare și ipoteza expusă anterior, putem deduce existența unei relații puternice între calitatea serviciilor administrative oferite în învățământul superior și capacitatea personalului de a-și optimiza competențele profesionale. Aceste competențe includ stabilirea transparenței privind serviciile oferite studenților, precum și aptitudinea de a forma o relație studenți-universitate construită pe încredere și apreciere.

Dezvoltarea competențelor personalului administrativ este conectată abilităților personalului de a-și adapta serviciile oferite în funcție de caracteristicile și necesitățile specifice diferitelor grupuri de studenți. Această capacitate este exprimată, în continuare, de abilitatea personalului de a distinge între studenții care studiază în diferite programe și de a fi conștienți de varietatea așteptărilor în ceea ce privește diferențele de gen și vârstă. Identificarea precisă a caracteristicilor fiecărui grup permite furnizarea unui serviciu adaptat nevoilor fiecărui student.

Prin urmare, înțelegerea nevoilor beneficiarului de către furnizorul de servicii, asimilarea acestei înțelegeri prin optimizarea abilităților profesionale și furnizarea transparentă a serviciilor, alături de personalizarea serviciilor oferite fiecărui student reprezintă aspecte fundamentale ale promovării calității serviciilor și sporirii satisfacției studenților.

IV.2. Concluzii factuale referitoare la întrebarea de cercetare nr.2: Există diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ?

Ipoteza 2: Vor exista diferențe de percepție între studenți și personalul administrativ (pre și post-intervenție) în ceea ce privește calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ: tangibilitate, fiabilitate, responsivitate, siguranță și empatie .

În urma analizei rezultatelor obținute, se conturează concluzia conform căreia perspectiva asupra calității serviciilor personalului administrativ din învățământul superior variază în funcție de grup (personal administrativ, studenți). Aceste diferențe sunt atribuite intereselor, convingerilor personale, și diferențelor interpersonale și intergeneraționale.

Diferențele de percepție pot fi compensate prin asigurarea transparenței în serviciile administrative și prin conexiunea personală onestă și furnizarea empatică a serviciilor.

IV.3. Concluzii factuale referitoare la întrebarea de cercetare nr.3: Cum percep studenții relația dintre satisfacția lor privind calitatea serviciilor administrative și performanța lor academică?

Ipoteza 3: Va exista o corelație puternică, semnificativă, pozitivă între satisfacția studenților privind calitatea serviciilor administrative și performanța lor academică.

Rezultatele obținute fundamentează relația dintre calitatea serviciilor oferite de personalul administrativ din învățământul superior și performanța academică a studenților. Totodată, calitatea serviciilor administrative este asociată cu satisfacția studenților privind serviciile de care beneficiază.

În acest sens, sporirea calității serviciilor administrative oferite ar putea să aibă un impact pozitiv asupra performanței academice a studenților beneficiari.

IV.4. Concluzii conceptuale: Îmbunătățirea calității serviciilor oferite de personalul administrativ în învățământul universitar -Modelul SQUAD-HEI

Concluziile conceptuale care s-au conturat în cadrul acestei cercetări converg într-un model integrativ, cu potențial de utilizare de către managerii și factorii de decizie din învățământul universitar.

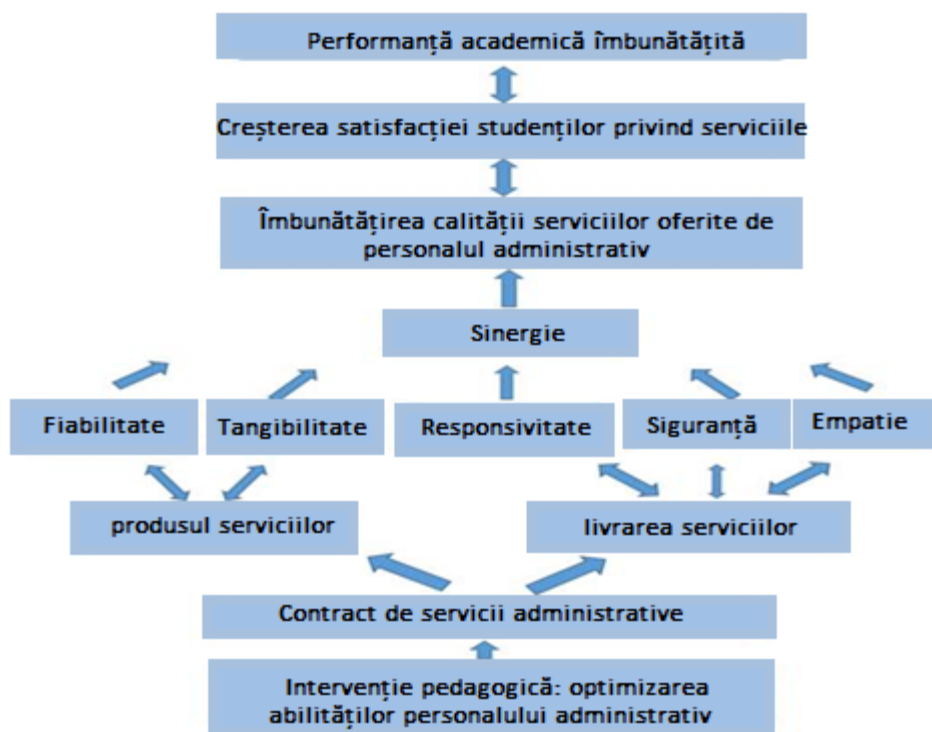


Figura IV.1. Modelul SQUAD-HEI

IV.5 Implicații practice ale cercetării și recomandări

În urma desfășurării cercetării, s-a evidențiat o potențială utilitate a stabilirii de către Colegiu a unui sistem de dezvoltare și pregătire a personalului, însoțit de monitorizare și control, care să faciliteze tratarea problemelor legate de calitatea serviciilor. Astfel, au fost elaborate câteva recomandări:

1. Cultivarea stării de bine a angajaților și sporirea identității organizaționale prin aderarea lor la viziunea și obiectivele organizației.
2. Dezvoltarea unor programe de formare pentru personalul administrativ pentru îmbunătățirea competențelor profesionale.
3. Alcătuirea unui sistem de monitorizare responsabil de verificarea eficienței serviciilor oferite și actualizarea serviciilor în consecință.
4. Desfășurarea unor întâlniri periodice cu reprezentanții departamentului academic și administrativ, în vederea stabilirii unei colaborări intra-colegiale și a colectării feedbackului privind calitatea serviciilor.

IV.6. Contribuții teoretice ale cercetării

Modelul teoretic se fundamentează pe: elemente din teoriile umaniste, elemente teoretice privind managementul transformativ (Bass, 1985) și teorii ale leadershipului educațional (Greenleaf, 1977). De asemenea, modelul se bazează pe teorii mai recente referitoare la importanța empatiei în servicii (Noddings, 2002), care sunt congruente cu viziunea umanistă a Colegiului Kibbutzim și constituie platforma ideologică a cercetării.

Fundamentele teoretice ale noului model sunt întărite de rezultatele cercetării, în special rezultatele care evidențiază importanța crescută a transparenței serviciilor și a relațiilor profesionale caracterizate de empatie în construirea încrederii, aprecierii și creșterea satisfacției studenților privind serviciile oferite de instituțiile de învățământ.

IV.7. Contribuții practice ale cercetării

Noul model avansează o teorie care adresează gestionarea serviciilor de calitate oferite de personalul administrativ din învățământul superior. În plus, cercetarea inovatoare din acest domeniu este, în sine, o contribuție valoroasă pentru domeniul administrativ din instituțiile de învățământ superior, deoarece foarte puține studii au adresat metodic și cuprinzător activitatea administrativă din învățământul superior.

Deoarece instituțiile de învățământ superior au în general elemente administrative similare, modelul va putea fi ajustat cu ușurință astfel încât să reprezinte un cadru optim de referință care să sprijine instituțiile din alte state să îmbunătățească calitatea serviciilor pe care le oferă și să sporească satisfacția studenților în legătură cu serviciile de care beneficiază.

IV.8. Limite ale cercetării

Una dintre posibilele limite ale acestei cercetări poate fi reprezentată de poziția cercetătorului ca personal de conducere al departamentului administrativ al facultății, deoarece ar fi putut încuraja fenomenul de dezirabilitate socială în rândul studenților și în special în rândul personalului administrativ. Mai mult, implicarea activă a cercetătorului în etapele de desfășurare a studiilor ar putea influența colectarea datelor de la participanți. În încercarea de a întâmpina

această posibilă limitare, cercetătorul a fost sprijinit de asistenți neutri în distribuirea și colectarea chestionarelor.

O altă limită a cercetării ar putea fi relaționată diferențelor inerente în cadrul selecției studenților care studiază în diferite programe (cu impact potențial asupra validității interne a rezultatelor).

Nu în ultimul rând, mediul experimental limitat geografic, cultural și percepțional poate amenința validitatea externă a cercetării și capacitatea de a generaliza rezultatele acesteia. Cu toate acestea, capacitatea de generalizare a rezultatelor cercetării este susținută de numărul mare de participanți, diversitatea eșantionului și triangularea rezultatelor obținute prin metode cantitative și calitative.

IV.9. Direcții de cercetare viitoare

Eforturile științifice derulate în cadrul acestei cercetări doctorale, pot fi continuate și extinse în diferite modalități. Desfășurarea unui studiu longitudinal care să examineze impactul unui contract de servicii poate să conducă la completarea rezultatelor obținute aici. De asemenea, se recomandă efectuarea analizelor prin divizarea studenților în funcție de programul de studiu, deoarece caracteristicile variate ale fiecărui program ar putea dicta un angajament contractual diferit.

Totodată, pentru a distinge cu exactitate între impactul serviciilor academice și cele administrative se recomandă măsurarea (în cadrul unor cercetări viitoare) variabilelor caracteristice celor două tipuri de servicii oferite studenților

Pentru a radiografia cu precizie relația dintre satisfacția studenților privind serviciile oferite și performanța lor academică, se recomandă utilizarea unor indicatori obiectivi ai performanței academice (în cadrul cercetării datele privind performanța academică au fost colectate prin auto-raportare).

În final, analiza contribuției agendei manageriale a administratorilor din învățământul superior la calitatea serviciilor oferite studenților ar putea să releve informații esențiale din perspectiva optimizării serviciilor.

Referințe bibliografice

- Almog, T., & Almog, O. (2016). As if there is no tomorrow: How generation Y is changing the face of Israel. Modan.
- Ariav, T., & Seidenberg, A. (1995). Reform and development in teacher education in Israel. In J. Lane (Ed), *Ferment in Education: A Look Abroad* (pp. 122-147). University of Chicago Press.
- Arslanagic-Kalajdzic, M., Kadic-Magljalic, S., & Cicic, M. (2014). Students' perceptions about the role of faculty and administrative staff in business education service quality assessment. *Trziste = Market*, 26(1), 93-108.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. Freeman.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.
- Becket, N., & Brookes, M. (2006). Evaluating quality management in university departments. *Quality Assurance in Education*, 14(2), 123-142. Doi: 10.1108/09684880610662015
- Becket, N., & Brookes, M. (2008). Quality management practice in higher education – what quality are we actually enhancing? *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 7(1), 40 – 54.
- Burns, J. M. (1978). *Leadership*. Harper and Row.
- Clewes, D. (2010). A student-centered conceptual model of service quality in higher education journal. *Quality in Higher Education*, 9(1), 69–85.
- Dahan, Y. (2018). *Justice, privatization and the objectives of the educational system*. Van Leer Institute Press. Hakibbutz Hameuchad Publishing House.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A Macro theory of human motivation, development, and health. *Canadian Psychology*, 49(3), 182–185.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197–209. doi: 10.1080/1360080022000013518
- Fernandes, C., Ross, K. & Meraj, M. (2013). Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector. *International Journal of Educational Management*, 27, 613–630.

- Giannakis, M. & Bullivant, N. (2016). The massification of higher education in the UK: Aspects of service quality. *Journal of Further and Higher Education, 40*(5).
- Gordon, G. & Partington, P. (1993). *Quality in higher education: overview and update*. Briefing Paper Three, USDU, Sheffield.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Journal of Assessment & Evaluation in Higher Education, 18*(1), 9–34.
- Harvey, L. & Williams, J. (2010). Fifteen years of quality in higher education. *Quality in Higher Education, 16*(1).
- Helgesen, O. & Nettet, E. (2007). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management, 21*(2), 126–143.
- Hemsley-Brown, J. & Oplatka, I. (2006). Universities in a competitive global marketplace: a systematic review of the literature on higher education marketing. *International Journal of Public Sector Management, 19*(4), 316-38.
- Hladchenko, M. (2015). Transparency of the management of higher education institutions in the Netherlands. *Euromentor Journal, 6*(4), 30-40.
- Kirby, P. C., Paradise, L. V. & King, M. I. (1992). Extraordinary leaders in education: Understanding transformational leadership. *Journal of Educational Research, 85*(5).
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R. & Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education, 12*(2), 61–69.
- Levinson, M. (1999). *The demands of liberal education*. Oxford University Press.
- Marsh, S., Waniganayake, M, & De Nobile, J. (2014). Improving learning in schools: the overarching influence of ‘presence’ on the capacity of authoritative leaders. *International Journal of Leadership in Education, 17*(1), 23-29.
- Menahem, G., Tamir, A., & Shavit, Y. (2008). Changes in Israel’s higher education system in the 1990s. In Y. Avrahami (Ed.), *Spread of higher education in Israel* (pp. 25–54). Tel Aviv University.
- Nell, C. E., & Cant, M. C. (2014). Determining student perceptions regarding the most important service features and overall satisfaction with the service quality of a higher education institution. *Management, 19*(2), 63-87.

- Noddings, N. (2002) *Educating moral people: A caring alternative to character education*. Teachers College Press.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 4(1), 12-40.
- Parasuraman, A. (1997). Reflections on gaining competitive advantage through customer value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(2), 154 –161. Doi: 10.1007/BF02894351
- Pekrun, R., Elliot, A. J., & Maier, M. A. (2006). Achievement goals and discrete achievement emotions: A theoretical model and prospective test. *Journal of Educational Psychology*, 98(3), 583–597. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.98.3.583>
- Pekrun, R., Frenzel, A. C., Goetz, T., & Perry, R. P. (2007). The control-value theory of achievement emotions: An integrative approach to emotion in education. In P. A. Schutz & R. Pekrun (Eds.), *Emotion in education* (pp. 13–36). Academic.
- Pitman, T. (2000). Perceptions of academics and students as customers: A survey of administrative staff in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 22(2), 165–175.
- Robson, I. (2000). Them and us – General and non-general staff in higher education. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 22(2), 203–210.
- Rowley, J. (1997). Beyond service quality dimensions in higher education and towards a service contract. *Quality Assurance in Education*, 5(1), 7–14.
- Ryan A. M., & Shin, H. (2011). Help-seeking tendencies during early adolescence: An examination of motivational correlates and consequences for achievement. *Learning and Instruction*, 21, 247-256.
- Seligman, M. E. P., & Csikszentmihalyi, M. (2014). Positive psychology: An Introduction. In: *Flow and the Foundations of Positive Psychology*. Springer.
- Tajfel H., and Turner, J. C. (1985). The social identity theory of intergroup behavior. In: S. Worchel & W. G. Austin (Eds). *Psychology of intergroup relations, 2nd ed*, Nelson-Hall

- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T. J. & Keshwar, A. (2016). Measuring service quality in higher education: Development of a hierarchical model (HESQUAL). *Quality Assurance in Education*, 24(2), 244–25.
- Trivellas, P. & Dargenidou, D. (2009). Organizational culture, job satisfaction and higher education service quality. *The TQM Journal*, 21(4), 382-399.
- Volanski, A. (2005). *Academy in a changing environment*. Hakibbutz Hameuchad Publishing House Ltd.
- Weinberger, Y. (2016). *Education in an era of uncertainty*. Resling Publishing.
- Woodruff, R. B. (1997). Customer value: The next source for competitive advantage. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25, 139–153.
- Yogev, A. (2007). The stratification of students in Israeli universities: persistent outcomes of an education expansion policy. *Higher Education*, 54, 629-45.