ROLUL PERSONALULUI ADMINSTRATIV ÎN COMUNICAREA INTRA- ŞI INTERINSTITUŢIONALĂ A UNITĂŢILOR LICEALE

CZU: 373.515.07:005

Andra-Ramona BORŞ

Școala doctorală Științe Sociale și ale Educației,
Universitatea de Stat din Moldova

THE ROLE OF ADMINISTRATIVE STAFF IN THE INTRA AND INTERINSTITUTIONAL COMMUNICATION OF HIGH SCHOOL UNITS

Empirical research on the role and characteristics of administrative staff in high schools is limited, although there are conceptual approaches that broaden the scope of our understanding of them, no study has attempted to address the findings of previous qualitative and quantitative studies. This has led to a careful examination of this category, which is often ignored, but vital in the smooth running of high school activities.

It also demonstrates how the intra and inter-organizational context, their interactions and characteristics moderate the studied relationships. By aggregating and consolidating existing research, our study not only reveals new perspectives on the levers and outcomes of inter-organizational interactions, but also provides meaningful directions for future research, strengthening research on secretarial-student relationships, teachers, managers and its consequences.

Keywords: *Service quality, high schools, administrative staff, secretaries.*

Schimbările globale, alături de criza pandemică, au produs o serie de schimbări organizatorice în sistemul de învățământ, astfel încât marketingul liceelor şi conştientizarea importanței tratării elevilor ca beneficiari/ clienți ai serviciilor educaționale şi asigurarea furnizării unor servicii de calitate au devenit cruciale, dovedind necesitatea practicării unor metodologii de management aplicabile în aceste contexte.

Rolul angajaților în furnizarea serviciilor este esențial pentru percepțiile consumatorilor asupra calității serviciilor şi, în consecință, asupra satisfacției acestora.

„Angajații din prima linie au cea mai mare semnificație, deoarece sunt în contact direct cu consumatorii şi, prin urmare, sunt responsabili pentru experiența totală a serviciilor şi pentru evaluarea calității" [1, p.93-108].

Există două tipuri de angajați în învățământul preuniversitar: personalul didactic şi personalul administrativ. Personalul didactic este responsabil de furnizarea conținutului educațional, în timp ce personalul administrativ este responsabil de imple-

mentarea diferitor procese pentru a facilita progresul elevilor în cadrul unității de învățământ şi buna desfăşurare a activităților. Bineînțeles, succesul în furnizarea unor servicii educaționale calitative, precum şi caracteristicile personalului acestor unități, afectează satisfacția elevilor şi îmbunătățesc reputația generală a organizațiilor liceale, precum şi alte calitați, cum ar fi valoarea, loialitatea şi intențiile comportamentale.

În multe cazuri, nivelul calității serviciilor oferite de o organizație şcolară de tip liceal poate determina viitorul elev să se înscrie la acea şcoală. Deci, un nivel ridicat de calitate a serviciilor poate fi factorul diferențiator care oferă un avantaj competitiv pentru şcoala, colegiul sau departamentul specific.

Darlaston-Jones şi colab. (2003) au demonstrat că „elevii ajung la niveluri superioare de învățământ cu percepții anterior formate despre şcoală, colegiu sau departament, precum şi despre serviciul pe care ar dori să îl primească" [2, p.1-19]. Nivelul perceput al serviciului poate fi catalizatorul în eventualitatea selecției sau deciziei lor.

Robson (2000) menționează că personalul administrativ general realizează că rolul lui este de a sprijini şi îmbunătăți experiențele studenților şi de a sprijini personalul. Cu toate acestea, unitățile administrative joacă un rol major în unitățile de învățământ preuniversitar. Pe lângă faptul că dețin cunoştințe profesionale extinse, ele gestionează instituția pe parcursul anului şi, prin urmare, sunt în mod regulat la locul de muncă şi sunt disponibile aproape în orice moment.

Cercetările au demonstrat semnificația şi importanța serviciului administrativ, subliniind „calitățile umane şi emoționale pe care personalul din acest sector le oferă elevilor şi importanța acestor calități pentru satisfacția acestora legată de studiile lor şi de instituție" [3, p.613-630].

Cu toate acestea, cercetările anterioare privind calitatea serviciilor în unitățile de învățământ preuniversitar „au lăsat neacoperite diverse concepte, precum furnizarea de servicii, nevoile, dorințele şi aşteptările elevilor de la departamentele administrative. Acest lucru a lăsat un decalaj major în cunoştințele din domeniu" [4, p.63-87].

Rolul serviciilor administrative în unitățile de învățământ preuniversitar este larg şi divers, incluzând funcționarea (întreținere, producții tipărite şi servicii), resurse de învățare şi mijloace de învățare, tehnologie şi sisteme informaționale (suport tehnologic, sisteme pedagogice), finanțe (şcolarizare, burse) şi administrarea unității.

Pe lângă acestea, diferite secțiuni administrative sunt, de asemenea, însărcinate cu programarea orelor, organizarea examenelor şi a registrului notelor, distribuirea diverselor tipuri de certificare, controlul proceselor de plată, îmbunătățirea activităților de bibliotecă şi gestionarea acțiunilor extracurriculare. De exemplu, secretariatul unității este responsabil pentru furnizarea de servicii de la etapa de admitere a candidatului şi până la absolvire. Aceste servicii includ furnizarea de informații actualizate candidaților, consiliere şi răspuns continuu la cererile elevilor, îmbunătățirea accesibilității la programa de studii, gestionarea diverselor probleme, coordonarea, actualizarea şi reamintirea activităților curente şi viitoare ale elevilor şi profesorilor şi conectarea acestora la o entitate relevantă academic în principalele lor roluri de cercetare şi predare [5, p.203-210].

Pitman (2000) a evidențiat abilitățile interpersonale ca fiind o provocare majoră care facilitează serviciile pentru clienți, relevând că personalul administrativ avea sentimente ambivalente față de tratarea profesorilor ca beneficiari. Pe de altă parte, personalul administrativ a acceptat mai mult elevii ca clienți; în plus, a integrat un rol de mentor în contactul său cu aceştia, considerând că legătura a devenit astfel mai strânsă. Aşteptările elevilor față de serviciul oferit de personalul administrativ sunt în esență diferite de aşteptările lor de la personalul didactic. Elevii interacționează cu personalul didactic într-o perioadă limitată de timp, în timp ce interacțiunile lor cu personalul administrativ durează de-a lungul întregii şcolarizări şi implică o varietate de aspecte [6, p.345-359].

Mai mult, frecvența ridicată a comunicărilor cu personalul administrativ este şi mai nemediată, personalul administrativ trecând adesea de la statutul de furnizor de servicii la cel de facilitator sau de mentor, permițând interacțiuni liniştite şi sigure cu elevii, care pot fi relaxați şi vorbi deschis. Totuşi, această relație unică nu va risca o depăşire a granițelor, deoarece personalul administrativ este subordonat reglementărilor legale instituționale.

Un concept conex este *calitatea serviciilor* în mediul educațional complex şi multifațetat; prin urmare, aceasta nu are o definiție unică [7]. În consecință, a existat o lipsă de consens cu privire la cel mai bun mod de a defini şi măsura calitatea serviciilor.

O'Neill şi Palmer (2004) au definit calitatea serviciilor în învățământ drept diferență dintre aşteptările elevilor şi percepțiile lor despre livrarea efectivă [8, p.39–52]. Satisfacția elevilor a fost definită de Elliott şi Shin (2002) drept evaluarea personală de către elevi a diferitelor consecințe şi experiențe asociate educației [9, p.197–209]. Varietatea de interpretări este în funcție de diferitele puncte de vedere ale participanților: furnizori (organisme de finanțare), utilizatori de produse (elevi), utilizatori de rezultate (angajatori) şi angajați (personal didactic şi auxiliar). Fiecare grup are o perspectivă diferită, astfel încât au fost identificate patru categorii: indicatori administrativi, indicatori de sprijin pentru studenți, indicatori de instruire şi indicatori de performanță a elevilor [10].

Conform doctrinei (Schindler şi colab., 2015), au fost afişate patru conceptualizări largi ale calității în funcție de obiectivul sau rezultatul central: cu scop, excepțional, transformativ şi responsabil.

Literatura defineşte calitatea în funcție de două strategii: în funcție de obiectivul central ori de rezultat sau în funcție de indicatorii specifici care reflectă şi evaluează intrările dorite.

Scop: produsele şi serviciile instituționale sunt conforme cu o misiune, specificații, cerințe sau standarde declarate.

Excepțional: produsele şi serviciile instituționale realizează distincție şi exclusivitate prin îndeplinirea standardelor înalte.

Transformativ: produsele şi serviciile instituționale influențează schimbarea pozitivă a învățării studenților şi potențialul personal şi profesional.

Responsabil: instituțiile sunt responsabile față de părțile interesate pentru utilizarea optimă a resurselor şi furnizarea de produse şi servicii educaționale precise.

Pe scurt, atât personalul academic, cât şi cel administrativ contribuie la percepția elevilor cu privire la calitatea serviciilor oferite de un liceu. Cu toate acestea, întrucât serviciul oferit de personalul didactic şi de personalul administrativ este esențial diferit, este extrem de important să ne asigurăm că seturi diferite de obiective şi dimensiuni sunt examinate, evaluate şi luate în considerare la caracterizarea rolului şi contribuției personale.

Gama completă de funcții formale şi informale deținute de personalul administrativ, precum şi percepția personalului administrativ de către elevi determină personalul administrativ la stavilirea unei relații speciale cu elevii. Mai exact, este necesar să se creeze o relație bazată pe conexiuni strânse, emoționale, pe încredere şi să se permită posibilitatea de exprimare fără teamă. Acest lucru permite studierea nevoilor şi aşteptărilor elevilor de liceu pentru a determina importanța calității serviciilor furnizate acestora de către personalul din secretariat, iar în cele din urmă extinderea satisfacției generale a elevilor şi a încrederii în sine, rezultând îmbunătățirea realizărilor lor academice.

Dincolo de limitările declarate, studiile noastre viitoare se vor extinde pentru a încorpora licee din zone geografice/țări diferite, astfel încât să realizăm o analiză comparativă cu privire la beneficiile pe care le poate primi o instituție atunci când prestează servicii excepționale elevilor lor.

Referințe:

1. ARSLANAGIC-KALAJDZIC, M., KADIC-MAGLAJLIC, S., & CICIC, M. Students' perceptions about the role of faculty and administrative staff in business education service quality assessment. In: *Trziste = Market*, 2014, no.26(1).
2. DARLASTON-JONES, D., PIKE, L., COHEN, L., YOUNG, A., HAUNOLD, S. & DREW, N. Are they being served. In: *Student Expectations of Higher Education*, 2003, no.13, p.1-19.
3. FERNANDES, C., ROSS, K. & MERAJ, M. Understanding student satisfaction and loyalty in the UAE HE sector. In: *International Journal of Educational Management*, 2013, no.27, p.613–630
4. NELL, C.E., & CANT, M.C. Determining student perceptions regarding the most important service features and overall satisfaction with the service quality of a higher education institution. In: *Management,* 2014, no.19(2), p.63-87.
5. ROBSON, I. Them and us – General and non-general staff in higher education. In: *Journal of Higher Education Policy and Management,* 2000, no.22(2), p.203–210.
6. PITMAN, T. The evolution of the student as a customer in Australian higher education: A policy perspective. In: *The Australian Educational Researcher,* 2016, no.43(3), p.345–359.
7. HARVEY, L. Analytic quality glossary, 2014. http://www.qualityresearchinternational.com/glossary/quality.htm, [Accesat: 01.06.2021]

8. O'NEILL, M.A. & PALMER, A. Importance-performance analysis: A useful tool for directing continuous quality improvement in higher education. In: *Quality Assurance in Education,* 2004, no.12(1), p.39–52.
9. ELLIOTT, K.M. & SHIN, D. Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. In: *Journal of Higher Education Policy and Management,* 2002, no.24(2), p.197–209. DOI: 10.1080/1360080022000013518
10. SCHINDLER, L., PULS-ELVIDGE, S., WELZANT, H. & CRAWFORD, L. Definition of quality in higher education: A synthesis of literature. In: *Higher Learning Research Communications,* 2015, no.*5*(3).