

Hanna Hall

Metody pomiaru satysfakcji studentów w praktyce polskich uczelni

Ekonomiczne Problemy Usług nr 54, 463-472

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Hanna Hall¹

METODY POMIARU SATYSFAKCJI STUDENTÓW W PRAKTYCE POLSKICH UCZELNI

Streszczenie

Celem artykułu jest analiza metod pomiaru satysfakcji studentów stosowanych w polskich uczelniach, w tym metod pochodzących z zachodnich firm i uczelni, ze szczególnym uwzględnieniem modyfikacji metody SERVQUAL. Zwrócono m.in. uwagę na wyodrębnianie komponenty satysfakcji i stosowane w kwestionariuszach skale pomiarowe. Przedstawiono także propozycje autorki w ramach wybranych aspektów podjętego tematu.

Wprowadzenie

Badania satysfakcji studentów ze studiów zyskują ciągle na znaczeniu, zarówno w krajach zachodnich, gdzie wybory podejmowane przez studentów stały się jedną z najważniejszych kwestii dla władz uniwersyteckich, a konieczność sprostania ich wymaganiom – jednym z najważniejszych celów uczelni², jak i w ostatnich latach w Polsce, o czym świadczy coraz większa liczba realizowanych w tym zakresie badań i publikacji.

Badanie i podnoszenie jakości kształcenia ma swoje korzenie w Wielkiej Brytanii. Obecnie (od 2005 roku) corocznie realizowane są tam narodowe ankietowe badania satysfakcji studentów (*National Student Survey*³), stanowiące podstawę opartych na ich wynikach rankingów brytyjskich uczelni. Stanowią one dla przyszłych studentów i ich doradców wiarygodną pomoc w podjęciu decyzji – co i gdzie studiować. Służą też uczelniom do wprowadzania projakościowych ulepszeń.

We wszystkich polskich uczelniach realizowane są badania opinii studentów dotyczące zajęć dydaktycznych i nauczycieli akademickich, którzy je prowadzą. Są one odpowiedzią na wymagania ustawy z dnia 27 lipca 2005 roku (art. 132 ust. 3) Prawo o Szkolnictwie Wyższym. Poszczególne uczelnie na podstawie zarządzeń rektorów

¹ Hanna Hall – dr, Katedra Marketingu, Wydział Zarządzania i Marketingu, Politechnika Rzeszowska.

² A. Esteban et al., *Market orientation in service, A review and analysis*, „European Journal of Marketing”, 2002, vol. 36, no. 9/10, s. 1003-1021; M. Petry, doctoral thesis, Vienna University of Economics and Business Administration, za: S. Jurkowsitch, *A Student Satisfaction Model for Higher Education Providers. Based on the Example of the Universities of Applied Science in Austria*, Verlag Dr. Kovac, Hamburg 2006, s. 87.

³ Badania satysfakcji studentów realizowane w Wielkiej Brytanii umożliwiają obliczanie wskaźnika satysfakcji studentów brytyjskich uczelni. W 2008 roku wynosił on 81% (o 1% mniej niż w roku poprzednim). Za: *Student satisfaction rate slips*, BBC News, http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/education/8187227.stm, 06.08.2009.

realizują więc takie badania, zwykle przy wykorzystaniu kwestionariusza ankietowego i audytoryjnej bądź internetowej techniki ankietowania.

Coraz więcej uczelni realizuje bardziej bądź mniej kompleksowe badania satysfakcji studentów, obejmujące różne aspekty funkcjonowania uczelni, adaptując m.in. metody pochodzące z krajów zachodnich służące do pomiaru satysfakcji klientów organizacji usługowych m.in. najpopularniejszą prawdopodobnie metodę SERVQUAL, efekt jej krytyki – SERVPERF, czy Importance-Performance Analysis (tłumaczoną jako „skala ważności-realizacji”). Są one zwykle w różnym zakresie modyfikowane. Uczelnie wykorzystują także metody specjalnie opracowane do pomiaru satysfakcji studentów jak np. *Student Satisfaction Survey* lub przeprowadzają badania przy wykorzystaniu metody ankietowej, opracowując własne kwestionariusze.

Dalszą część artykułu poświęcono wybranym metodom i wykorzystywanym w badaniach narzędziom pomiarowym, jak również doświadczeniom uczelni w tym zakresie.

Modyfikacje metody SERVQUAL w badaniach satysfakcji studentów

A. Parasuramun, V. Zeithamel i L. Berry, twórcy metody SERVQUAL (1988)⁴, który wywodzi się z modelu „pięciu luk” tych samych autorów (1985)⁵, mieli dzięki swoim koncepcjom ogromny wpływ na rozwój badań marketingowych szczególnie w zakresie pomiaru jakości usług i satysfakcji klientów. Metoda SERVQUAL stała się obecnie, jak wcześniej wspomniano, jedną z najpopularniejszych metod pomiaru jakości usług. Wykorzystywana jest w wielu dziedzinach usług, m.in. w turystycznych, bankowych, ubezpieczeniowych, bibliotecznych, edukacyjnych. Jest ona zwykle modyfikowana pod różnymi względami i w różnym zakresie, w zależności od specyfiki danej usługi, której jakość jest badana. Należy ona także do najchętniej adaptowanych do warunków szkolnictwa wyższego i pomiaru satysfakcji studentów.

Zakres modyfikacji metody SERVQUAL do badania satysfakcji studentów jest bardzo różny, od niemal bezpośredniego zastosowania oryginalnego kwestionariusza, do znacznych zmian zarówno w ilości, treści jak i sposobie formułowania pytań (mających postać twierdzeń – jak w oryginale, a także krótkich określeń danego atrybutu jakości, hasel). Modyfikacji podlega także często skala odpowiedzi (niekiedy w sposób znacznie odbiegający od oryginału). W dalszej części tego punktu rozdziału zaprezentowano przykłady ww. modyfikacji. Metodę SERVQUAL wykorzystano na przykład do badania satysfakcji studentów szkół języków obcych (W. Niedrzwicki i A. Rudzik, 2003)⁶, studentów wybranych uczelni Trójmiasta (E. Pryłowska, 2004)⁷,

⁴ A. Parasuramun, V. Zeithamel, L. Berry, *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, „Journal of Retailing”, 1988, vol. 36.

⁵ A. Parasuramun, V. Zeithamel, L. Berry, *A conceptual model of service quality and its implementation for future research*, „Journal of Marketing” 1985, vol. 49, s. 41-50.

⁶ W. Niedrzwicki, A. Rudzik, *Pomiar jakości usług edukacyjnych metoda Servqual*, „Edukacja Ustawiczna Dorosłych” 2003, nr 2, s. 72-77.

studentów gnieźnieńskich uczelni (E. Więcek-Janka, A. Tietz, S. Woźniak, 2008)⁸, Uniwersytetu Opolskiego (A. Szejnberg, M. Stypułkowska, J. Hurek, 2005)⁹, PWSZ w Wałbrzychu (A. Szejnberg, M. Stypułkowska, 2005)¹⁰.

W omawianych badaniach studentów gnieźnieńskich uczelni w 2008 roku (badanie objęło 4 uczelnie), respondentów poproszono o dokonanie oceny stopnia, w jakim wymienione w kwestionariuszu czynniki są dla nich ważne z punktu widzenia jakości usługi edukacyjnej uczelni, a następnie o określenie, w jakim stopniu spełnione zostały ich oczekiwania w zakresie tych czynników. Poszczególne elementy jakości określono w formie krótkich haseł, np. „wygląd budynku”, „dostęp do sal dydaktycznych”, „przygotowanie wykładowców do zajęć”. Ważność respondenci określali, oceniając dany element jakości w skali od 1 do 5 (1 – ocena bardzo zła, 5 – bardzo dobra), odpowiadając na pytanie „Jak powinno być?”, wykonanie usługi natomiast w tej samej skali, odpowiadając na pytanie „Jak jest?”¹¹. Zmodyfikowano więc w stosunku do oryginału zarówno kwestionariuszową formę wyodrębnionych elementów jakości, jak i skalę ich oceny. Poszczególne elementy (hasła) mieściły się natomiast w 5 obszarach jakości SERVQUAL (liczba pytań była jednak różna od oryginalnej 22, postawiono 33 pytania). Wybór oraz sposób sformułowania badanych elementów jakości w zestawieniu z zastosowaną do ich oceny skalą budzą jednak wątpliwości. Trudno wyobrazić sobie bowiem, żeby respondenci na pytanie „Jak powinno być?” w ramach dowolnej kwestii odpowiedzieli „bardzo źle” lub „źle”. Za dziwne, biorąc pod uwagę, że metoda SERVQUAL wykorzystana jest do oceny jakości usług danej uczelni z perspektywy studentów, uznać też można wybrane do oceny elementy, jak: „Rozwijanie się szkolnictwa” czy „Znajomość aktualnych trendów szkolnictwa”. Różnie mogą też być interpretowane niektóre określenia, jak: „Sposób przekazywania informacji przez pracownika” (nie wiadomo, o jakiego pracownika czy raczej pracowników chodzi autorom kwestionariusza, w tym i w niektórych innych pytaniach – czy pracowników dziekanatu, czy wykładowców, co stanowi istotną różnicę w ocenie respondentów i dla późniejszej interpretacji wyników). W przyjętej skali brakuje też neutralnej odpowiedzi np. „nie mam zdania”, niezbędnej w ocenie niektórych kwestii np. „Czas oczekiwania na odpowiedź Działu Kształcenia”.

⁷ E. Pryłowska, *Ocena stopnia oczekiwań studentów w zakresie jakości kształcenia przy wykorzystaniu metody servqual*, w: *Student jako ważne ogniwo jakości kształcenia*, red. K. Jankowski, B. Sitarska, C. Tkaczuk, Wyd. Akademii Podlaskiej, Siedlce, 2004.

⁸ E. Więcek-Janka, A. Tietz, S. Woźniak, *SERVQUAL – badanie oceny jakości usług edukacyjnych wyższych uczelni w Gnieźnie*, w: *Zainteresowania badawcze młodzieży akademickiej*, red. A. Buczek, D. Czajkowska-Ziobrowska, D. Rondalska, P. Ziobrowski, Wyd. Wyższej Szkoły Bezpieczeństwa, Poznań 2009, s. 191-202.

⁹ A. Szejnberg, M. Stypułkowska, J. Hurek, *Zastosowanie modelu SERVQUAL w mierzeniu jakości usług edukacyjnych*, w: *Aktualni otázky výuky chemie (Actual Questions of Chemistry Education)*, red. M. Bilek, Gaudeamus, Hradec Kralove.

¹⁰ A. Szejnberg M Stypułkowska, *Ocena względnej ważności wymiarów SERVQUAL jako metoda wspomagania jakości kształcenia w szkole wyższej*, w: *Media i metody wspomagające jakość kształcenia*, red. K. Jankowski, B. Sitarska, C. Tkaczuk, Wyd. Akademii Podlaskiej, Siedlce 2005, s. 392-401.

¹¹ E. Więcek-Janka, A. Tietz, S. Woźniak, op. cit., s. 200.

Badania na Uniwersytecie Opolskim zrealizowano przy wykorzystaniu modyfikacji metody SERVQUAL, w znacznie wierniejszej jednak w stosunku do oryginału wersji – z 7-stopniową skalą akceptacji stwierdzeń składających się na wyodrębnione w ramach metody kryteria¹².

Celem badań zrealizowanych wśród studentów PWSZ w Wałbrzychu w 2005 było z kolei dokonanie oceny względnej ważności poszczególnych wymiarów jakości usług według procedury przydziału punktów (*Point-Allocation-Question* PAQ). Zadaniem studentów było rozdzielenie 100 punktów pomiędzy poszczególne charakterystyki pięciu wymiarów jakości wyodrębnione w metodzie SERVQUAL, opisane przykładowo w następujący sposób: Wymiar materialny (wygląd szkoły, klas szkolnych, ich wyposażenie w meble i pomoce naukowe, niezbędne dla prawidłowego uczenia się, wygląd nauczycieli)¹³. Badanie względnej ważności poszczególnych wymiarów jakości umożliwia organizacji identyfikację ich hierarchii dla usługobiorców, w dość ogólnym jednak znaczeniu ze względu na wiele elementów składających się na każdy z wymiarów. Umożliwia ponadto obliczenie przy wykorzystaniu całej procedury SERVQUAL ważonej jej wartości.

Różnice w poszczególnych realizowanych w uczelniach badaniach metodą SERVQUAL dotyczą oprócz sposobu konstruowania instrumentu pomiarowego i przedmiotowego zakresu badania także metod doboru i liczności prób wynoszących od około dwudziestu do (umożliwiających wyciągnięcie zdecydowanie bardziej wiarygodnych wniosków) kilkuset studentów.

Koncepcja SERVQUAL ma swoich przeciwników krytykujących przede wszystkim wykorzystywane w metodzie narzędzie pomiarowe, a szczególnie oceniane przez respondentów twierdzenia, które mogą być niejednoznaczne, różnie interpretowane przez respondentów i w ramach których trudno uniknąć sugerowania odpowiedzi. Krytykowana jest też istota koncepcji – porównywanie postrzeganej jakości usług i oczekiwań respondentów. Konsekwencją tej krytyki są propozycje innych metod pomiaru jakości usług przez klientów, w tym SERVPERF, opierająca się na określaniu jakości usługi wyłącznie na podstawie badań postrzeganych wymiarów wykonywanej usługi¹⁴. Przekonującym argumentem za stosowaniem takiego rozwiązania jest maksymalna zwykle ocena oczekiwań względem usługodawcy, która pozbawia sensu potrzebę jej badania, wpływającego na większą czaso- i pracochłonność całego procesu badawczego.

Wybrane aspekty badania satysfakcji według metody SERVQUAL i SERVPERF wykorzystywane są w ramach autorskich metod jej badania. Przykładowo S. Doroszewicz wykorzystał je w zaproponowanej przez siebie procedurze

¹² A. Szejnberg, M. Stypulkowska, J. Hurek, op. cit.

¹³ A. Szejnberg, M. Stypulkowska, op. cit., s. 400.

¹⁴ J.J. Jr. Cronin, S.A. Taylor, *SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus Expectations Measurements of Service Quality*, „Journal of Marketing” 1992, vol. 58, s. 125-131, za: S. Doroszewicz, *Metoda określania jakości procesu kształcenia*, http://www.institut.info/images/stories/ksiazki_polecane/17_ksztalcenie_ustawiczne/16-Doroszewicz.pdf.

postępowania nakierowanego na formułowanie kwestionariusza, a w konsekwencji algorytmu umożliwiającego ocenę jakości funkcjonalnej wybranej formy usługi dydaktycznej, świadczonej przez pracowników naukowo-dydaktycznych wyższej uczelni, jakości postrzeganej przez studentów. Proponowane przez autora postępowanie polega m.in. na wybraniu formy usługi dydaktycznej, np. wykładu klasycznego, który może być scharakteryzowany przy pomocy pięciowymiarowego zbioru inherentnych właściwości wykorzystywanego w koncepcji SERVQUAL. Model jakości funkcjonalnej rozważanej usługi jest formułowany tylko na podstawie analizy postrzegania wykonywanej usługi z wyłączeniem oczekiwań, co stanowi z kolei konstrukcję zbieżną z modelem SERVPERF. W wyniku realizacji całego postępowania uzyskuje się równanie w postaci liniowego wielomianu, którego zmiennymi niezależnymi są wyodrębnione czynniki opisujące wybraną usługę¹⁵.

Oprócz popularnej adaptacji metody SERVQUAL do pomiaru satysfakcji studentów stosowane są także, jak wspomniano we wprowadzeniu artykułu, specjalnie opracowane metody i kwestionariusze własnej konstrukcji, którym poświęcono uwagę w kolejnych częściach artykułu.

Student Satisfaction Survey – specyfika metody

Jedną z metod opracowanych specjalnie do badania satysfakcji studentów jest metoda *Student Satisfaction Survey*, instrument (i metoda) opracowany przez brytyjski zespół pod kierunkiem prof. Lee Harveya *The Centre for Research into Quality*, na Uniwersytecie Birmingham na początku lat 90. ubiegłego wieku¹⁶. W badaniu realizowanym przy wykorzystaniu tego instrumentu uwzględnia się m.in. takie płaszczyzny satysfakcji studentów jak: zajęcia dydaktyczne, prowadzących zajęcia, organizację toku studiów, bibliotekę, ocenę ogólną. W każdym z wymienionych obszarów tematycznych występują pytania, które respondent ocenia na dwóch 7-stopniowych skalach – ważności i zadowolenia. Niewątpliwą zaletą tej metody oprócz szczegółowości kwestionariusza, możliwości uzyskania zarówno studenckiej oceny ważności komponentów satysfakcji, jak i poziomu satysfakcji w ramach poszczególnych z nich, jest przedstawianie wyników badania w formie macierzy decyzyjnej, z określonymi pilnymi, priorytetowymi i mniej istotnymi problemami, która może być bezpośrednio i natychmiastowo wykorzystana przez władze uczelni w zarządzaniu (tabela 1)¹⁷.

¹⁵ S. Doroszewicz, *Metodyka konstruowania kwestionariusza do pomiaru jakości funkcjonalnej zajęć dydaktycznych postrzeganych przez studentów*, http://www.fundacja.edu.pl/organizacja/_referaty/6.pdf.

¹⁶ R. Figlewicz, *Metoda badania zadowolenia ze studiowania. Doskonalenie jakości zarządzania uczelnia*, http://www.cbe.ahe.lodz.pl/archiwalna_cbrk/innoacje2_2002.pdf.

¹⁷ R. Figlewicz, *Badanie zadowolenia ze studiowania – pierwszy krok w stronę akredytacji środowiskowej*, http://www.cbe.ahe.lodz.pl/archiwalna_cbrk/akredytacja.pdf.

Tabela 1. Macierz decyzyjna w metodzie *Student Satisfaction Survey*

		Stopień ZADOWOLENIA studentów z wyodrębnionych aspektów nauczania				
		bardzo niezadowolający	niezadowalający	do zaakceptowania	zadowolający	bardzo zadowolający
Stopień WAŻNOŚCI dla studentów wyodrębnionych aspektów nauczania	bardzo ważny	podjąć natychmiastowe działania	działania są priorytetowe	podjąć działania w najbliższej przyszłości	doskonalić w miarę możliwości	utrzymać wysokie standardy
	ważny	podjąć działania w celu istotnej poprawy	uwzględnić w planowaniu działań	interwencja może być konieczna	utrzymać standardy	nie spoczywać na laurach
	mało ważny	poprawiać w miarę możliwości	nie dopuszczać do zmiany na gorzej	nie zwracać uwagi	utrzymać standardy w miarę możliwości	nie podejmować żadnych działań

Źródło: opracowano na podstawie: R. Figlewicz, *Metoda badania zadowolenia ze studiowania. Doskonalenie jakości zarządzania uczelnią*, http://www.cbe.ahelodz.pl/archiwalna_cbrk/innoacje2_2002.pdf.

Metoda *Student Satisfaction Survey* wdrożona została między innymi w Szwecji, Południowej Afryce, Australii, Nowej Zelandii. Zaadaptowana została na gruncie polskim przez Katedrę Psychologii Zarządzania i Ergonomii Uniwersytetu Jagiellońskiego w 1997 roku. Metodę tę wykorzystano m.in. w Wyższej Szkole Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi (2002 r.)¹⁸ i na Uniwersytecie Medycznym w Lublinie w 2008 r.¹⁹.

Kwestionariusze własnej konstrukcji w badaniach satysfakcji studentów

Jak wspomniano na wstępie artykułu, na polskich uczelniach stosuje się także metody badania satysfakcji i kwestionariusze opracowane we własnym zakresie, publikowane niekiedy na stronach internetowych wydziałów (zwykle tylko w przypadku realizacji badań techniką ankiety internetowej i tylko w okresie realizacji badań). W tej części artykułu skoncentrowano się na badaniach zrealizowanych przez autorkę artykułu wśród 560 studentów Wydziału Zarządzania i Marketingu Politechniki Rzeszowskiej w 2008 roku techniką ankiety audytoryjnej. Zakres przedmiotowy badań obejmował oprócz poziomu zadowolenia studentów ze studiów w ramach wybranych aspektów, przyczyny ich niezadowolenia, lojalność względem uczelni w znaczeniu polecenia uczelni innym osobom, proponowane przez studentów zmiany w funkcjonowaniu wydziału, oczekiwania względem nauczycieli i najczęstsze przyczyny konfliktów z nimi. Tak obszerne tematycznie badania związane były

¹⁸ R. Figlewicz, *Metoda badania zadowolenia ze studiowania...*

¹⁹ A. Sadurska, I. Wrońska, L. Walas, M. Wysokiński, W. Fidecki, *Satysfakcja studentów ze studiów na kierunku pielęgniarstwo Uniwersytetu Medycznego w Lublinie*, „Problemy Pielęgniarstwa” 2008; 16 (1, 2), s. 72-80.

z potrzebami informacyjnymi władz wydziału, funkcjonującej na wydziale komórki ds. jego promocji oraz zainteresowaniami naukowymi autorki.

Dzięki realizacji tak obszernych badań uzyskano cenne, ale i pod wieloma względami zaskakujące informacje, głównie dzięki pytaniom otwartym, w ramach których uniknięto sugerowania odpowiedzi studentom.

Wykorzystanie w ww. badaniach konkretnych, opisanych w ramach artykułu metod było niemożliwe ze względu nie tylko na szeroki zakres tematyczny badania, ale i ograniczoną elastyczność omówionych metod. Każda z analizowanych kwestii została zbadana przy wykorzystaniu najbardziej odpowiednich do tego celu rodzajów pytań i skal, zwracając szczególną uwagę na to, żeby instrukcje dotyczące odpowiadania na pytania nie były zbyt skomplikowane, jak wynika bowiem z doświadczeń autorki w badaniach studentów zdecydowanie chętniej odpowiadają oni na pytania otwarte niż zamknięte, ze zbyt skomplikowaną bądź zbyt długą instrukcją. Zawarte w kwestionariuszu pytania otwarte dotyczyły między innymi skojarzeń związanych z wydziałem w środowisku studentów (pytanie w formie pośredniej), proponowanych na wydziale zmian, idealnych wykładów i ćwiczeń. W pytaniach zamkniętych zamieszczono zaś różne rodzaje skal, m.in. skalę Osgooda:

Jak oceniasz nasz wydział pod względem wymienionych kwestii?

Zaznacz krzyżykiem odpowiednie kratki na każdej ze skal

atrakcyjność kierunków studiów				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo atrakcyjne kierunki studiów				zupełnie nieatrakcyjne kierunki studiów
jakość kształcenia				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo wysoka jakość kształcenia				bardzo niska jakość kształcenia
koszty studiów				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo wysokie koszty związane ze studium				bardzo niskie koszty związane ze studium
poziom trudności studiów				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo łatwe studia				bardzo trudne studia
atmosfera studiów				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo fajna atmosfera studiów				bardzo nieciekawa atmosfera studiów
jakość obsługi w dziekanatach				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo wysoka jakość obsługi w dziekanatach				bardzo niska jakość obsługi w dziekanatach
nastawienie nauczycieli do studentów				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
bardzo pozytywnie nastawieni nauczyciele do studentów				bardzo negatywnie nastawieni nauczyciele

Niestandardowe badania z wykorzystaniem kwestionariusza własnej konstrukcji, opracowanego przez autorkę artykułu, służące do identyfikacji oczekiwań studentów względem nauczycieli, jak również poziomu ich zadowolenia i oceny zajęć realizowanych przez danego nauczyciela prowadzi także Studium Języków Obcych Politechniki Rzeszowskiej z inicjatywy kierownictwa studium, zainteresowanego lepszym poznaniem swoich studentów niż możliwe w ramach standardowych studenckich badań oceny zajęć dydaktycznych dotyczących wszystkich nauczycieli uczelni. Potrzeba takich badań związana była t ze specyfiką nauczania języków obcych i nieadekwatnością obowiązujących na wydziale ogólnych kwestionariuszy, nieuwzględniających wielu kwestii istotnych dla oceny jakości kształcenia w tym zakresie.

Ten, jak i poprzedni kwestionariusz (skonstruowany po uprzednim sformułowaniu i skonsultowaniu z kierownictwem studium szczegółowego problemu badawczego), mimo mniejszej rozbieżności tematycznej opracowany również został przy wykorzystaniu różnych rodzajów pytań i skal adekwatnych do oczekiwań informacyjnych kierownictwa studium. Przykładowo:

1. Czy nauczyciel określił na początku semestru wymienione poniżej kwestie? *Wstaw znak x w odpowiedniej komórce tabeli.*

	zakres umiejętności, jakie studenci powinni nabyć w trakcie semestru	warunki zaliczenia	program zajęć
tak, bardzo dokładnie			
tak, ale tylko ogólnie			
nie			
nie wiem			

15. Jaka jest Twoja opinia o zaleconych przez nauczyciela podręcznikach?
-

19. Uszereguj wymienione sprawności językowe pod względem ważności dla Ciebie. Ponumeruj je od 1 do 4, przy czym 1 oznacza umiejętność najmniej ważną z wymienionych, a 4 – najważniejszą.

- mówienie
 rozumienie ze słuchu
 pisanie
 czytanie

21. Jak oceniasz wymienione poniżej aspekty pracy nauczyciela w skali od 1 do 5 (1 oznacza ocenę niedostateczną a 5 – bardzo dobrą). *Oceny wpisz w okienka.*

- życzliwość dla studentów
 sposób przekazywania wiedzy (komunikatywność)
 tempo zajęć
 przydatność przekazywanych treści
 różnorodność treści zajęć
 kształcenie wszystkich sprawności (czytanie, pisanie, mówienie, słuchanie)

22. Jakie zmiany zaproponowałbyś w zajęciach z ocenianym nauczycielem?
-

Na etapie tworzenia problemu badawczego, jak i konstruowania kwestionariusza odbyło się kilka niezbędnych konsultacji zarówno z kierownictwem studium, jak również w większych zespołach – z jego pracownikami. Jak wynika z doświadczeń autorki, ważne jest, żeby zespoły te nie były zbyt liczne (większe niż 4-osobowe) i by znalazły się w nich osoby, które przekonane są do potrzeby szczegółowego badania zadowolenia i oczekiwań studentów i jego użyteczności w doskonaleniu jakości kształcenia.

Zakończenie

Pomiar satysfakcji studentów jest z pewnością procesem bardzo skomplikowanym. Wymaga wyboru i odpowiedniej modyfikacji danej, standardowej metody pomiaru satysfakcji klientów lub opracowania własnej procedury badawczej, w tym określenia kryteriów satysfakcji i stworzenia kwestionariusza, od którego poprawności zależeć będzie jakość i użyteczność całych badań.

Do pomiaru satysfakcji studentów wykorzystuje się często metody stosowane w firmach, co ogranicza korzyści, jakie można osiągnąć przy wykorzystaniu kwestionariuszy własnej konstrukcji, zawierających wybrane (niekoniecznie mieszczące się w ramach 5 wymiarów SERVQUAL) kwestie, dostosowane do nich rodzaje pytań i skale. Niezwykle ważne w tworzeniu takich kwestionariuszy jest umożliwienie studentom zamieszczenia własnych opinii w ramach pytań otwartych posiadających wprawdzie wiele wad (związanych z czaso- i pracochłonnością badań), umożliwiających jednak uzyskanie cennych, a często zupełnie nieoczekiwanych i zaskakujących informacji.

Szczególnie ważne jest także zamieszczanie w kwestionariuszach skal niewymuszających w przypadku pytań, na które student może nie znać odpowiedzi. Brak takiej możliwości, często występujący w stosowanych kwestionariuszach, wpłynąć może na wyciągnięcie przez badaczy błędnych wniosków.

Badanie satysfakcji studentów i pozyskiwanie innych pokrewnych tematycznie opinii studentów dla uzyskania optymalnych korzyści dla uczelni czy wydziału realizowane powinno być na różnych etapach kontaktu studenta z uczelnią, zarówno wśród studentów studiów 1. i 2. stopnia, stacjonarnych i niestacjonarnych. Badaniom satysfakcji studentów powinny towarzyszyć ponadto badania satysfakcji pracowników naukowych i administracyjnych. Takie kompleksowe badania umożliwiają władzom danej jednostki odpowiednie ukierunkowanie zmian pożądaných przez głównych klientów uczelni – studentów, jak również pracowników, zwiększając tym samym szanse na ich satysfakcję i lojalność względem uczelni.

STUDENTS' SATISFACTION MEASURING METHODS APPLIED BY POLISH UNIVERSITIES

Summary

The purpose of the paper is the analysis of methods of student's satisfaction survey, which are applied at Polish universities, therein methods which come from west companies and universities and particularly the modifications of the SERVQUAL method. The attention is paid inter alia to the chosen satisfaction components and applied in questionnaires measuring scales. The author's own suggestions in this field are also featured.