

OCENA JAKOŚCI USŁUG DYDAKTYCZNYCH NA PRZYKŁADZIE STUDIÓW PODYPLOMOWYCH

Andrzej PACANA, Jarosław SĘP, Władysław ZIELECKI

Streszczenie: W pracy przedstawiono wyniki oceny jakości procesu dydaktycznego metodą servqual. Badane procesy dydaktyczne realizowane były w ramach studiów podyplomowych pt. Zintegrowane Zarządzanie Jakością Środowiskiem i Bezpieczeństwem. Studia takie realizowane są przez Katedrę Technologii Maszyn i Organizacji Produkcji Politechniki Rzeszowskiej. Wnioski z przeprowadzonej analizy posłużyć mają do doskonalenia procesu dydaktycznego w ramach tych studiów.

Słowa kluczowe: oceny jakości, servqual, proces dydaktyczny.

1. Wprowadzenie

Jedną z uproszczonych definicji jakości jest ta, która jakość określa jako spełnialność oczekiwań klienta. W myśl tej definicji dostawca produktu (wyrobu, usługi – produktu niematerialnego) powinien dbać o to, aby wytworzony produkt usatysfakcjonował klienta. Tą satysfakcją po dostarczeniu produktu można badać. Wykorzystuje się przykładowo w tym celu ankiety, maile, kontakt osobisty z klientem, czy wywiad telefoniczny. [1] Aktualnie okazuje się jednak, że stopień spełniania oczekiwań klienta zbadany post factum, czyli po dostarczeniu produktu, nie jest już kluczem do sukcesu. Takim kluczem staje się kształtowanie optymalnej jakości poprzez poznanie oczekiwań klientów. Znając te oczekiwania można wyznaczyć wzorzec produktu - produkt, do którego powinno się dążyć. Jest to szczególnie istotne w przypadku oceny jakości usług.[2, 3] Problem w przypadku oceny usługi stanowi fakt, że usługi charakteryzują się dużo większą ilością cech niemierzalnych niż wyroby materialne, co oznacza, że ocena ich jakości w dużej mierze zależy od opinii klienta. Utało się nawet takie powszechne przekonanie, że trudno jest zmierzyć jakość usługi, ale ludzie zwykle wiedzą, kiedy otrzymują złą usługę.

Jedną metodą oceny jakości usług jest metoda servqual (SQ). Metoda ta jest stosunkowo prostą, wielostopniową metodą, przy pomocy, której można lepiej poznać oczekiwania i postrzeganie jakości świadczonych usług. Narzędzie, to może być stosowane w szerokim spektrum usług tzn.: namacalność, niezawodność, reagowanie, pewność, empatia. Organizacja w oparciu o SQ może stwierdzić, czy usługa zaspokaja oczekiwania klienta. Informację tą otrzymuje się poprzez zadanie klientom pytań dotyczących wymagań stawianych usłudze, a następnie zadanie tych samych pytań po otrzymaniu usługi przez klienta. Porównanie odpowiedzi na te same pytania pozwoli zorientować się, które obszary należy doskonalić, a z których klient jest usatysfakcjonowany. W takim właśnie porównaniu (oczekiwań i rzeczywistej usługi) tkwi istota oceny jakości świadczonej usługi metodą SQ. [4] Przedstawiony w literaturze przedmiotu (np. [4, 5]) schemat metody SQ, w zależności od potrzeb, może być adaptowany do charakteru i specyfiki konkretnej organizacji i do specyfiki konkretnych usług. Jest to niezwykle istotne z punktu widzenia np. oceny jakości procesów dydaktycznych.

Usługa dydaktyczna jest taką specyficzną usługą a zagadnienia zapewniania jakości w edukacji są ściśle związane z jej rozwojem. Szczególnie w dzisiejszym świecie, kiedy ogólnie duży nacisk kładzie się na jakość zarysowały się wyraźne symptomy do kreowania odpowiedniej jakości procesów dydaktycznych. Objawia się to np. powstającymi komisjami akredytującymi, wprowadzaniem postanowień Deklaracji Bolońskiej, wdrażaniem systemu zarządzania jakością ISO 9001, czy IWA2. Ocena tych działań odbywa się głównie poprzez ocenę jakości prowadzonych procesów dydaktycznych, a do tego wykorzystać można np. przedstawioną wcześniej metodę servqual. Dlatego też celowym stało się dokonanie oceny jakości procesów dydaktycznych w ramach wybranych studiów podyplomowych prowadzonych przez Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa Politechniki Rzeszowskiej (WBMiL). Wydział ten jest najstarszym wydziałem Politechniki Rzeszowskiej, i jedynym w Polsce kształcącym cywilnych pilotów. Posiada prawa doktoryzowania (w dwóch specjalnościach) i prawa habilitowania. Corocznie mury Wydziału opuszcza ok. 1500 studentów na studiach inżynierskich, magisterskich, doktoranckich i podyplomowych. Właśnie do oceny specyficznych studiów podyplomowych wykorzystano wspomnianą metodę servqual.

2. Proces dydaktyczny

Na badanie procesu dydaktycznego w ramach studiów podyplomowych wpłynęło kilka faktów. Przede wszystkim, w przypadku studiów podyplomowych, nauczyciel akademicki ma do czynienia z bezpośrednim klientem, który płacąc za usługę edukacyjną, ma sprecyzowane, co do niej wymagania. Nierzadko wymagania te stymulowane są rzeczywistymi sytuacjami, jakich student doświadcza np. w pracy. Student studiów podyplomowych to często osoba, która korzystała już z różnego rodzaju form doksztalcenia, co ma istotny wpływ na jego oczekiwania i ocenę. Poza tym poddane analizie studia podyplomowe trwają dwa semestry, więc stosunkowo łatwo studentom ocenić całość procesu dydaktycznego.

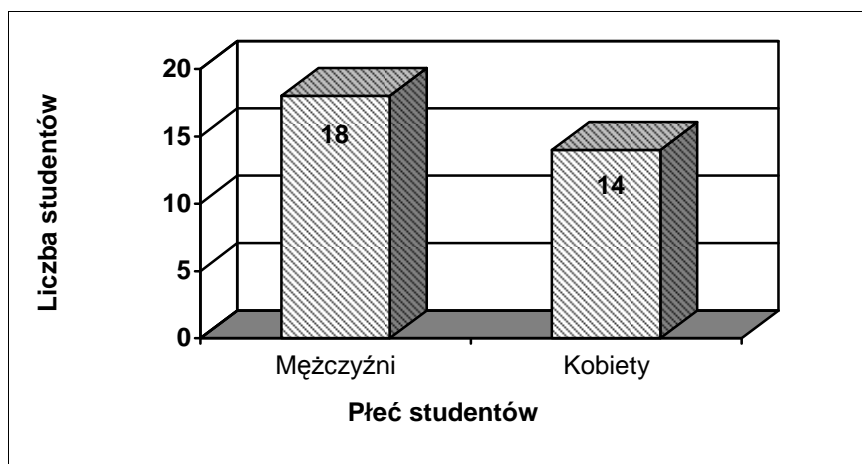
W pracy wykorzystano metodę servqual do oceny jakości procesu dydaktycznego realizowanego w ramach studiów podyplomowych „Zintegrowane Zarządzanie Jakością Środowiskiem i Bezpieczeństwem” (ZZJSiB).

Badania przeprowadzono na 32 osobowej grupie studentów edycji ósmej kończących studia w zaplanowanym terminie – marzec 2010. Ankietę oczekiwań oddzielono od ankiety badania satysfakcji, którą przeprowadzono w marcu 2010 roku. Ankieta była dobrowolna. Zwrot ankiet był na poziomie ok. 94%. Dwie ankiety nie zostały oddane.

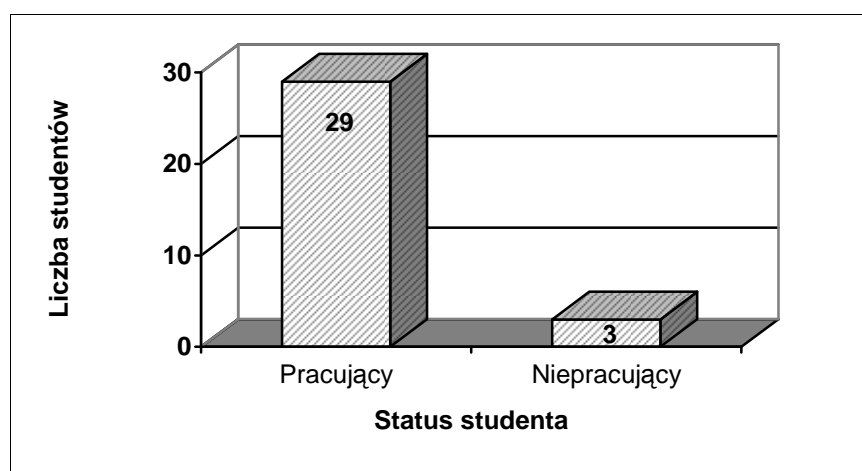
Ponieważ przyjmuje się często, że zwykle kobiety mają wyższe oczekiwania i dlatego są bardziej krytyczne oceniając usługi w porównaniu do mężczyzn [5] dokonano analizy respondentów pod względem płci a wyniki przedstawiono na rys. 1.

Ze względu na przewagę mężczyzn, można przypuszczać, że prawdopodobnie uzyskane wyniki oceny mogą być nieznacznie zawyżone.

Strukturę zatrudnienia, która również może mieć wpływ na formułowanie oczekiwań i ocenę jakości kształcenia przedstawiono na rys. 2.



Rys. 1. Wizualizacja struktury płci na studiach podyplomowych



Rys. 2. Wizualizacja struktury zatrudnienia na studiach podyplomowych Zintegrowane Zarządzanie Jakością Środowiskiem i Bezpieczeństwem

Jak można zauważyć zdecydowana liczba osób pracujących może być podstawą do twierdzenia, że studenci w przeważającej większości są świadomi oczekiwań względem procesu dydaktycznego. Dzięki takiemu założeniu można przyjąć, że zastosowanie metody SERVQUAL ma sens.

Niekiedy za literaturą przedmiotu [np. 5] przyjmuje się, że osoby młodsze mają wyższe oczekiwania w zakresie poziomu jakości usług i gorzej oceniają usługi w porównaniu z osobami starszymi. Przeprowadzono, więc analizę wieku studentów studiów podyplomowych Zintegrowane Zarządzanie Jakością Środowiskiem i Bezpieczeństwem. Średni wiek ankietowanych studentów wynosił ok. 32,5 lat. Średni wiek mężczyzn to ok. 34 lata, kobiet to ok. 30 lat. Średnia wieku wskazuje, że otrzymane wyniki oceny

jakości usługi dydaktycznej mogą być w niewielkim stopniu zaniżone. Można, więc przyjąć, że to zaniżenie wartości jakości procesu dydaktycznego zostanie zrekomensowane nieznacznym zawyżeniem wartości jakości wynikającym ze struktury płci studentów.

Jak już wspomniano w ramach badania studentom studiów podyplomowych przedstawiono dostosowaną do specyfiki procesu dydaktycznego listę pytań, która dostępna jest np. w literaturze [4, 5]. Najpierw wypełnili ją, aby ocenić swoje oczekiwania., Następnie, pod koniec studiów, respondenci wypełnili ją ponownie, tym razem w celu oceny jakości zrealizowanego procesu dydaktycznego (badanie satysfakcji). W trakcie tego badania rozdano studentom również formularze oceny istotności każdego z pięciu wymiarów usługowo - jakościowych:

- namacalność (materialność) – wygląd pomieszczeń, wyposażenia, personelu, środków przekazywania informacji,
- niezawodność (rzetelność) – zdolność do świadczenia usługi w sposób dokładny i rzetelny,
- szybkość reakcji – chęć udzielenia pomocy klientom i natychmiastowe wykonanie danej usługi,
- pewność – kompetencja i uprzejmość pracowników oraz ich umiejętność wzbudzania zaufania
- empatia – przejawianie troskliwego, indywidualnego podejścia do klienta, myślenie kategoriami klienta.

Zebrane ankiety zostały poddane analizie, pozwalającej na określenie jakości procesu dydaktycznego prowadzonego w WBMiL Politechniki Rzeszowskiej.

3. Ocena jakości usługi dydaktycznej metodą servqual

Wyniki badań metodą servqual przedstawia się obliczając tak zwany ważony i nieważony wynik servqual (SQ). Ogólny wynik nieważony servqual uzyskano w wyniku realizacji kolejnych etapów:

- 1) dla każdego klienta dodano wyniki SQ otrzymane z twierdzeń odnoszących się do poszczególnych wymiarów, a następnie podzielono ich sumę przez ilość twierdzeń zawartych w danym wymiarze,
- 2) zsumowano wyniki wszystkich klientów otrzymane w etapie 1, a następnie podzielono przez liczbę klientów biorących udział w badaniu,
- 3) wyniki otrzymane w etapie 2 zostały uśrednione (zsumowane i podzielone przez liczbę wymiarów) i tym samym otrzymano ogólny wynik nieważony servqual.

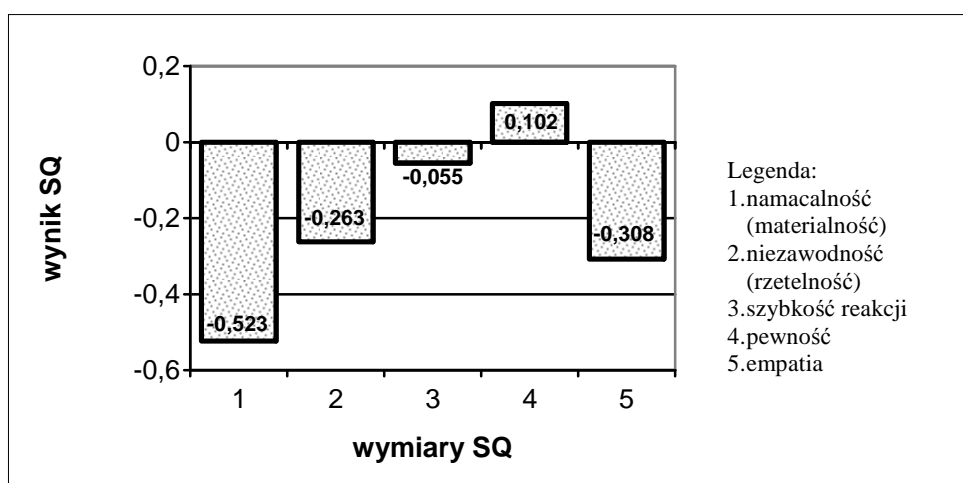
Sposób obliczania ogólnego wyniku ważonego SQ jest podobny do obliczeń wyniku nieważonego, z tą różnicą, że uwzględnia on relatywne znaczenie konkretnych wymiarów.

Do opracowania wyników ankiet wykorzystano specjalnie w tym celu opracowany arkusz Microsoft Excel. Wyniki przedstawiono w tab. 1.

Graficzna interpretacja wyników obliczeń jakości procesu dydaktycznego na studiach podyplomowych metodą servqual została przedstawiona na rys.3.

Tab. 1. Wyniki badania wymiaru jakości usługi dydaktycznej

Czynnik determinujący poziom jakości	Wynik badania wymiaru jakości usługi	Wynik kompleksowego badania jakości usługi (SQ)	Wynik kompleksowego badania jakości usługi (SQ) z uwzględnieniem ważności wymiarów
	bez uwzględnienia ważności wymiarów		
namacalność	-0,523	-0,20938	-0,25063
rzetelność	-0,263		
reagowanie	-0,055		
pewność	0,102		
empatia	-0,308		



Rys. 3. Wizualizacja obliczeń jakości procesu dydaktycznego na studiach podyplomowych metodą servqual bez uwzględnienia ważności wymiarów

4. Wnioski

Przeprowadzona analiza servqual dla oceny jakości kształcenia w ramach studiów podyplomowych „Zintegrowane Zarządzanie Jakością Środowiskiem i Bezpieczeństwem” prowadzonych przez Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa Politechniki Rzeszowskiej wykazała, że:

- metoda servqual pozwala na identyfikację słabych i mocnych punktów w procesach dydaktycznych realizowanych w ramach studiów podyplomowych.
- studenci branych pod uwagę studiów podyplomowych mają prawdopodobnie jasno określone oczekiwania względem procesu edukacji realizowanego w tej formie studiów. Wynika to z faktu aktualnego zatrudnienia i w związku z tym posiadania informacji odnośnie potrzeb edukacyjnych.

- wiek studentów (ok. 32,5 lat) jest elementem wpływającym na umiejętność formułowania oczekiwań. Nie są to pracownicy bezpośrednio po studiach, ale osoby, które posiadają już pewne doświadczenie zawodowe. Dodatkowo pomocnym w jasnym precyzowaniu oczekiwań względem procesu dydaktycznego jest odpłatność na studia.
- stosunkowo nisko oceniane w ramach analizowanych studiów jest kryterium namacalność (materialność) i empatia. Należałoby zwrócić większą uwagę na doskonalenie w tym zakresie. Na pewno należałoby usprawnić bazę sprzętową, odnowić i lepiej wyposażać sale dydaktyczne a także ulepszyć materiały dydaktyczne. Wskazaniem, choć trudnym do zrealizowania byłoby wczuwanie się w potrzeby indywidualne studentów. Jest to o tyle trudne, gdyż różni się studenci i w związku z tym różne są ich potrzeby. Dobrym przykładem obrazującym te różnice jest np. problem przerw na obiad czy terminów zjazdów i godzin zajęć.
- kryterium rzetelność (niezawodność) jest oceniane przez studentów nieco lepiej, ale również widoczna jest potrzeba doskonalenia. Uzyskana ocena zmusza do refleksji, gdyż proces dydaktyczny zrealizowany został w zapisanych w umowie ramach czasowych, a zajęcia odbywały się terminowo i nie były przekładane w czasie. Być może studenci oczekiwali większej pomocy przy rozwiązywaniu ich konkretnych problemów.
- na szczególną uwagę zasługuje jednak ocena kryterium „pewność”. Można zaobserwować, że oczekiwania studentów zostały spełnione a nawet uzyskano satysfakcję powyżej oczekiwań. Jest niewątpliwie dużym sukcesem. Pracownicy świadczący proces dydaktyczny wzbudzali zaufanie, taktownie i kompetentnie opowiadali na pytania studentów wykazując się przy tym odpowiednią wiedzą. Nie należy jednak zapominać o ciągłym doskonaleniu się, również i w tym zakresie.

Porównując wyniki SQ ważonego i nieważonego można zaobserwować, że przypisywane wagi poszczególnym wymiarom nie miały istotnego wpływu na otrzymywane wartości jakości usługi dydaktycznej.

Reasumując, należy potwierdzić, że metoda SERVQUAL może być zastosowana do oceny jakości usług dydaktycznych, w których studenci umieją określić swoje oczekiwania. Oczywiście należałoby tą tezę zweryfikować w kolejnych badaniach na szerszej grupie studentów np. poprzez kontynuowanie badania w kolejnych edycjach studiów podyplomowych.

Literatura

1. Pacana A., Stadnicka D.: Systemy zarządzania jakością zgodne z ISO 9001. Wdrażanie, auditowanie i doskonalenie. Oficyna Wydawnicza Politechniki Rzeszowskiej, Rzeszów 2009
2. Gazda A.: Metody analizy ryzyka stosowane w audycie wewnętrznym w wyższej uczelni. w: Zarządzanie ryzykiem – wyzwania XXI wieku. red. B.R. Kuc. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Zarządzania i Prawa, Warszawa 2007
3. Gierczak A., Sołek C.: Przyszłość kształcenia online. Przykład Wielkiej Brytanii, w: Dylematy jakości kształcenia w uczelniach wyższych, red. Rajchel K., Lew G., Szydełko A., RS Druk, Rzeszów 2008

4. SERVQUAL – metoda oceny jakości usług. w: Kreier E., Łuczak J.: ISO 9000. Łatwy i skuteczny sposób uzyskania certyfikatu jakości. Tomy 1-3, FORUM, Poznań 2008.
5. Wolniak R., Kostorz E.: Wykorzystanie metody SERVQUAL do badania jakości usług świadczonych przez stacje benzynowe, Problemy Jakości nr 12, 2004

Dr inż. Andrzej PACANA
Dr hab. inż. Jarosław SĘP, prof. PRz
Dr hab. inż. Władysław Zielecki, prof. PRz
Katedra Technologii Maszyn i Organizacji Produkcji,
Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa,
Politechnika Rzeszowska
35-959 Rzeszów, al. Powstańców Warszawy 8
tel./fax.: (17) 865-11-84
e-mail: app@prz.edu.pl
jsztmiop@prz.edu.pl
wzktmiop@prz.edu.pl