

Andrzej PACANA  
Politechnika Rzeszowska  
Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa  
app@prz.edu.pl

Joanna WOŹNIAK  
Politechnika Rzeszowska  
Wydział Zarządzania  
j.wozniak@prz.edu.pl

## **BADANIA SATYSFAKCJI STUDENTÓW Z ORGANIZACJI ROKU AKADEMICKIEGO**

**Streszczenie.** Zarządzanie jakością usług jest obecnie ważnym aspektem funkcjonowania każdej organizacji. Sytuacja ta występuje również w związku z działalnością uczelni wyższych, gdzie na satysfakcję i lojalność studentów mają wpływ nie tylko zajęcia dydaktyczne, lecz także inne elementy, jak np. organizacje studenckie, pomoc materialna czy organizacja studiów. Organizacja procesu kształcenia, w tym również weryfikacja pozyskanej wiedzy, ma niebagatelny wpływ na samą jakość kształcenia. W związku z powyższym głównym celem artykułu jest określenie stopnia satysfakcji studentów z organizacji roku akademickiego. Badanie przeprowadzono w 2016 r. na grupie 1166 studentów Politechniki Rzeszowskiej im. I. Łukasiewicza.

**Słowa kluczowe:** usługa edukacyjna, satysfakcja studentów, badania ankietowe

## **STUDENT SATISFACTION SURVEY DEALING WITH THE ORGANIZATION OF ACADEMIC YEAR**

**Abstract.** Currently, service quality management is an important aspect of the functioning of every organization. This situation occurs as well in connection with the activity of tertiary education institutions at which it is not only classes, but also other elements, for example, student organizations, financial assistance, or the organization of studying, that exert influence on student satisfaction and loyalty. The organization of the process of instruction, including, as well, verifying acquired knowledge, exerts a lot of influence on the quality of education itself. In connection with that, the principal objective of this paper is to determine the degree of student satisfaction with the organization of academic year.

The research was conducted in 2016 on the group of 1,166 students of Ignacy Łukasiewicz Rzeszow University of Technology.

**Keywords:** educational service, student satisfaction, surveys

## 1. Wstęp

Zmiana sytuacji rynkowej oraz szybki rozwój sektora szkół państwowych i prywatnych powodują, że wysoka jakość usług edukacyjnych staje się kluczowym czynnikiem w walce z konkurencją. Umiędzynarodowienie szkolnictwa wyższego spowodowało, że obecnie uczelnie wyższe nie konkurują jedynie z uczelniami działającymi lokalnie, regionalnie czy krajowo, ale także z uczelniami zagranicznymi<sup>1</sup>. W związku z tym uczelnie wyższe oprócz pełnienia tradycyjnej misji związanej z edukacją, służą również wspieraniu wzrostu gospodarczego oraz wzrostu innowacyjności gospodarki w skali globalnej.

Współczesne szkolnictwo wyższe musi zmagać się z następującymi dylematami edukacyjnymi<sup>2</sup>:

- Jak kształcić na miarę XXI wieku?
- Jak efektywnie przygotować studenta do prawidłowego funkcjonowania w społeczeństwie wiedzy, innowacji i informacji?
- Jak zminimalizować narastającą rozbieżność pomiędzy wiedzą i umiejętnościami absolwentów uczelni wyższych a oczekiwaniami pracodawców na rynku zarówno krajowym, jak i globalnym?

Istotnym problemem każdej szkoły wyższej jest usatysfakcjonowanie specyficznego klienta, jakim jest student, którego oczekiwania nie zawsze do końca są sprecyzowane. Z reguły student chce pozyskać informacje z danej dziedziny oraz umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania swojego przyszłego zawodu. Zdarza się jednak, że wykształcenie to chciałby osiągnąć przy swoim niewielkim wysiłku i zaangażowaniu. Uczelnie wyższe z jednej strony dążą do osiągnięcia jak największego stopnia spełniania oczekiwań swoich klientów, z drugiej zaś nie chcą zmniejszać wartości dyplomu, jakim odznaczają się ich absolwenci<sup>3</sup>.

Podejście każdego studenta do procesu zdobywania wiedzy może być odmienne i uzależnione od własnych zainteresowań czy też potrzeb, jakie sygnalizuje rynek. Szkoły wyższe dążą do utworzenia ofert, które będą satysfakcjonujące dla każdej ze stron, zwracając przy tym uwagę zarówno na osoby młode, jak i będące w podeszłym wieku. Fakt ten

<sup>1</sup> Ławicka M.: Internacjonalizacja szkolnictwa wyższego w Polsce. „Marketing i Rynek”, nr 7, 2016, s. 17-23.

<sup>2</sup> Maciąg J.: Wzorzec jakości usługi edukacyjnej. „Problemy Jakości”, nr 2, 2005, s. 23-27.

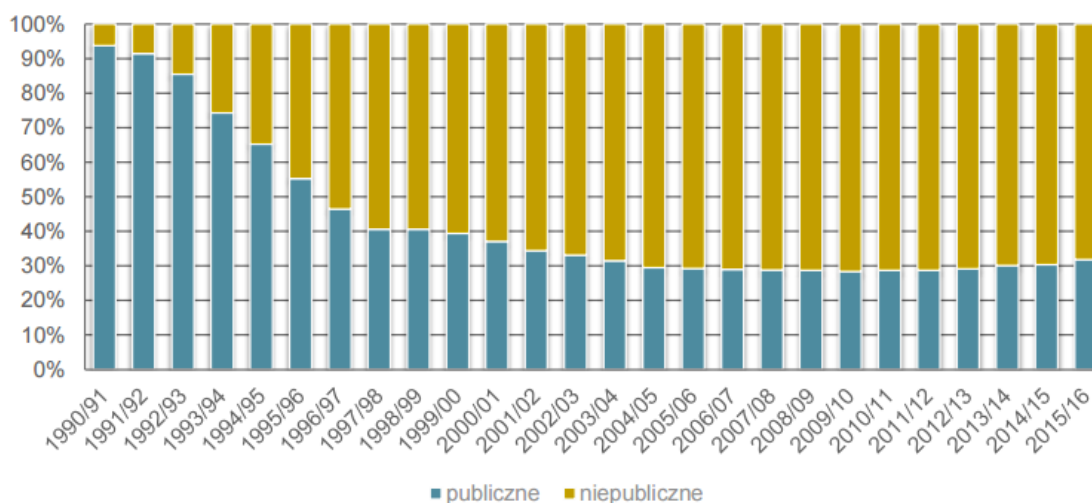
<sup>3</sup> Nowaczyk G., Kolasiński M.: (red.) Marketing szkół wyższych. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 2004.

dodatkowo pozwala stwierdzić, że większość społeczeństwa może odnaleźć ofertę edukacyjną, która jest dostosowana do własnych potrzeb.

Należy pamiętać o tym, że satysfakcji i lojalności studentów nie budują jedynie zajęcia dydaktyczne, ale także inne elementy oferty szkół wyższych, do których zalicza się m.in: organizacje studenckie, pomoc materialną, dodatkowe wydarzenia czy też organizację studiów. Niniejszy artykuł został poświęcony określeniu stopnia satysfakcji studentów z organizacji roku akademickiego. Badanie ankietowe przeprowadzono w 2016 r. na grupie 1166 studentów Politechniki Rzeszowskiej im. I. Łukasiewicza.

## 2. Problemy szkolnictwa wyższego w Polsce

W ostatnich latach sektor szkolnictwa wyższego uległ istotnym przemianom. Dynamicznie rozwijające się uczelnie niepaństwowe, oferujące tożsame kierunki jak uczelnie publiczne, powodują, że obserwujemy zaostrenie się konkurencji na rynku edukacyjnym (rys. 1).



Rys. 1. Udział procentowy uczelni publicznych i niepublicznych w Polsce w latach 1990-2016  
Źródło: Szkoły wyższe i ich finanse w 2015 r. GUS, Warszawa 2016.

Zaobserwowane tendencje wzrostowe dotyczące powstawania nowych szkół wyższych nie przekładają się jednak na liczbę studiujących (tab. 1). Jak podaje Główny Urząd Statystyczny, od 2006 r. liczba studentów systematycznie spada<sup>4</sup>. W roku akademickim 2005/2006 w 445 szkołach wyższych wszystkich typów kształciło się 1953,8 tys. studentów. Natomiast w roku akademickim 2015/2016 liczba studentów w 415 szkołach wyższych wynosiła 1405,1 tys. osób.

<sup>4</sup> Szkoły wyższe i ich finanse w 2015 r. GUS, Warszawa 2016.

Tabela 1

## Liczba szkół wyższych oraz studentów w latach 2000-2016

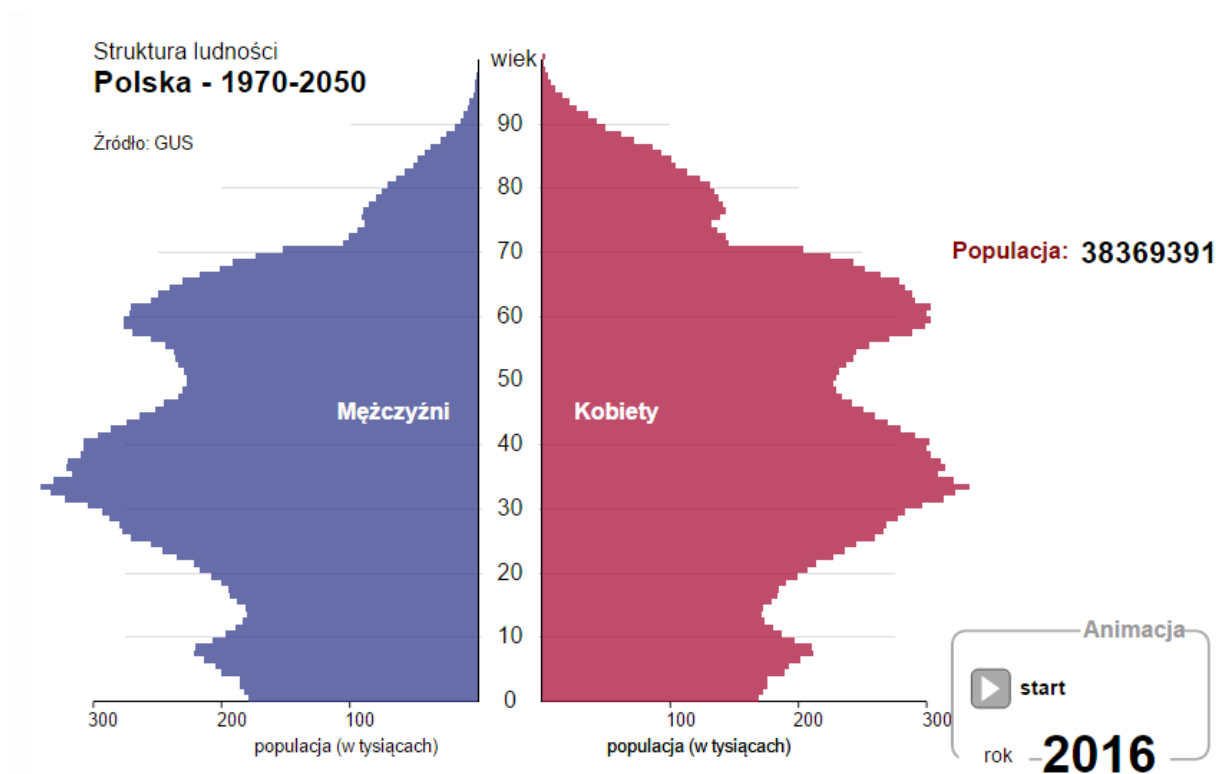
Rok akademicki	Szkoły wyższe ogółem	Studenci ogółem	Liczba studentów przypadających na jedną uczelnię
2000/2001	310	1 584 800	5112
2005/2006	445	1 953 800	4391
2010/2011	460	1 841 300	4003
2014/2015	434	1 469 400	3386
2015/2016	415	1 405 100	3386

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: Szkoły wyższe i ich finanse w 2015 r. GUS, Warszawa 2016.

Na podstawie tab. 1 można również zaobserwować, że ogólna liczba szkół wyższych w Polsce w roku akademickim 2015/2016 uległa zmniejszeniu w porównaniu z rokiem akademickim 2014/2015. Należy więc zwrócić uwagę na to, że w wyniku wejścia w życie Ustawy z 18 marca 2011 r. o zmianie ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym, Ustawy o stopniach naukowych i tytule naukowym oraz o stopniach i tytule w zakresie sztuki, a także zmianie niektórych innych ustaw zamiejscowe ośrodki dydaktyczne są likwidowane lub też przeobrażane w filie bądź w zamiejscowe podstawowe jednostki organizacyjne<sup>5</sup>. Zmniejszenie liczby szkół wyższych nie przekłada się jednak na zwiększenie liczby studentów przypadających na jedną uczelnię.

Na stale zmniejszającą się liczbę studentów ma również wpływ niż demograficzny, który staje się jednym z głównych tematów podczas debat publicznych dotyczących działalności uczelni wyższych. Analizując piramidę wieku przedstawioną na rys. 2, można zauważyć, że charakterystyczną cechą demograficzną Polski są obecnie tendencje do starzenia się ludności.

<sup>5</sup> Ibidem.



Rys. 2. Piramida wieku w Polsce – 2016 r.

Źródło: <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-piramida/>.

Liczba osób w wieku 19-24 lata – jest to najbardziej popularny przedział wiekowy wśród studentów – stale spada. Według danych Głównego Urzędu Statystycznego z 2016 r. osoby w wieku 19-24 lata stanowią około 7,2% społeczeństwa<sup>6</sup>. Nastąpił spadek w porównaniu z 2006 r., w którym liczba studentów była największa, a osoby w omawianym przedziale wiekowym stanowiły 10,1% społeczeństwa<sup>7</sup>.

### 3. Usługa edukacyjna

Wzrost konkurencji w sektorze usług edukacyjnych oraz pogłębiający się niż demograficzny spowodowały, że większość uczelni wyższych zaczęła postrzegać studenta jako swojego klienta zewnętrznego, a sam proces kształcenia – jako usługę edukacyjną.

Mówiąc o usłudze, mamy na myśli działalność o charakterze niematerialnym. Charakteryzuje się ona jednorazowością, bliskim związkiem usługodawcy z odbiorcą oraz brakiem możliwości pomiaru przed realizacją i ograniczoną liczbą pomiarów po realizacji. Usługa jest nietrwała, przez co nie można jej magazynować. Kolejną ważną cechą jest heterogeniczność,

<sup>6</sup> Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym (stan w dniu 30.06.2016 r.). GUS, Warszawa 2016.

<sup>7</sup> Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym (stan w dniu 31.12.2006 r.). GUS, Warszawa 2006.

która oznacza różnorodność jej wykonania – usługa nigdy nie zostanie dokładnie tak samo wykonana za każdym razem. Zależna jest od tego kto, kiedy i gdzie ją wykonuje.

W literaturze usługa edukacyjna jest przedstawiana jako profesjonalna usługa świadczona przez kompetentny personel, który posiada odpowiednią wiedzę oraz praktykę w ramach procesu zdobywania wiedzy, kształtowania osobowości, a także przyczyniania się do powstawania określonych zmian w umyśle klienta<sup>8</sup>. Wiąże się z chęcią (lub też koniecznością) jej nabywców do zdobywania nowej wiedzy oraz z uzyskaniem dodatkowych kwalifikacji.

Oferowany produkt edukacyjny musi sprostać wymaganiom nabywców, które są związane głównie z<sup>9</sup>:

- rodzajem oferowanych usług edukacyjnych,
- lokalizacją punktów świadczenia usług,
- formą dystrybucji oraz odpowiednią obsługą konsumenta podczas wykonywania usługi.

Klient stwierdza, że ma do czynienia z usługą o wysokich standardach jakości wówczas, gdy jego oczekiwania zostaną spełnione lub przewyższone. W momencie nabywania danej usługi następuje zestawienie wyobrażeń klienta z faktyczną formą jej wykonania, czyli z jej percepcją<sup>10</sup>.

Jakość usług edukacyjnych definiowana jest w aspekcie jakości technicznej oraz funkcjonalnej. Na satysfakcję klienta, którym jest student, mają wpływ oba te aspekty<sup>11</sup>. Jakość funkcjonalna może zostać przez studenta w pełni oceniona dopiero po zakończeniu edukacji, czyli w momencie wejścia na rynek, gdzie absolwent może zweryfikować swoje przygotowanie i porównać je z oczekiwaniami pracodawców. Z kolei jakość funkcjonalna jest związana z bazą personalną i materialną szkoły wyższej oraz z przebiegiem procesów dydaktycznych i pozadydaktycznych, czyli ze sposobem, w jaki usługa jest świadczona. Jest ona związana ze stosowanymi metodami dydaktycznymi, z umiejętnością zainteresowania tematem czy też z cechami nauczyciela akademickiego.

---

<sup>8</sup> Zeller P.: Proces oceny jakości usług szkoły wyższej z perspektywy studenta, [w:] Nowaczyk G., Kolasiński M. (red.): Marketing szkół wyższych. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 2004.

<sup>9</sup> Cichoń S.: Konsumpcja usług edukacyjnych w szkole wyższej i zarządzanie jej procesami, [http://delibra.bg.polsl.pl/Content/18413/Cichon\\_Seweryn\\_I\\_tekst.pdf](http://delibra.bg.polsl.pl/Content/18413/Cichon_Seweryn_I_tekst.pdf), 19.03.2017.

<sup>10</sup> Maciąg J.: op.cit.

<sup>11</sup> Drapińska A.: Koncepcje zarządzania relacjami ze studentami przez szkoły wyższe. Prace Instytutu Lotnictwa, nr 4, 2012, s. 87-101.

## 4. Dane do analizy

Politechnika Rzeszowska im. Ignacego Łukasiewicza jest to najstarsza i zarazem największa uczelnia techniczna w południowo-wschodniej Polsce. W 2016 r. uzyskała status uniwersytetu technicznego. Kształci około 16,5 tys. studentów na siedmiu wydziałach, do których zalicza się:

- Wydział Budownictwa, Inżynierii Środowiska i Architektury,
- Wydział Budowy Maszyn i Lotnictwa,
- Wydział Chemiczny,
- Wydział Elektrotechniki i Informatyki,
- Wydział Matematyki i Fizyki Stosowanej,
- Wydział Mechaniczno-Technologiczny,
- Wydział Zarządzania.

Od roku akademickiego 2014/2015 na Uczelni wprowadzono zmianę dotyczącą organizacji letniej sesji poprawkowej. Jej termin został przeniesiony z września na lipiec. Władze Uczelni wraz z Samorządem Studenckim postanowiły więc zbadać, jak zmiana organizacji roku akademickiego jest oceniana przez studentów.

Badanie satysfakcji studentów z organizacji roku akademickiego zostało przeprowadzone w dniach 1-19 lutego 2016 r. Jako narzędzie badawcze wykorzystano ankietę internetową. Studenci Politechniki Rzeszowskiej za pomocą formularza umieszczonego w kwestionariuszu *Google* zostali poproszeni o odpowiedź na następujące pytanie: *Jak oceniasz rozwiązanie z letnią sesją poprawkową odbywającą się w lipcu, zaraz po zakończeniu sesji zasadniczej?*

Pytanie zostało skonstruowane przy wykorzystaniu pięciostopniowej skali, gdzie cyfra 1 oznacza bardzo źle, 2 – źle, 3 – średnio, 4 – dobrze, 5 – bardzo dobrze. Kwestionariusz zawierał również metryczkę, w której respondenci zostali poproszeni o sprecyzowanie przynależności do wydziału oraz roku studiów, na którym się znajdują.

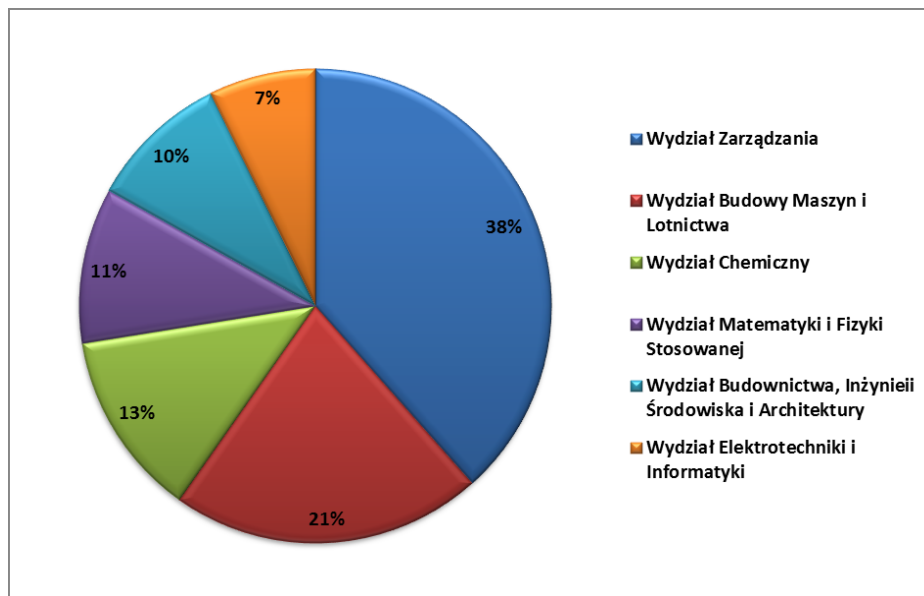
## 5. Wyniki badań

### 5.1. Charakterystyka opisowa uczestników badania

Ostateczna próba badawcza wyniosła łącznie 1166 osób.

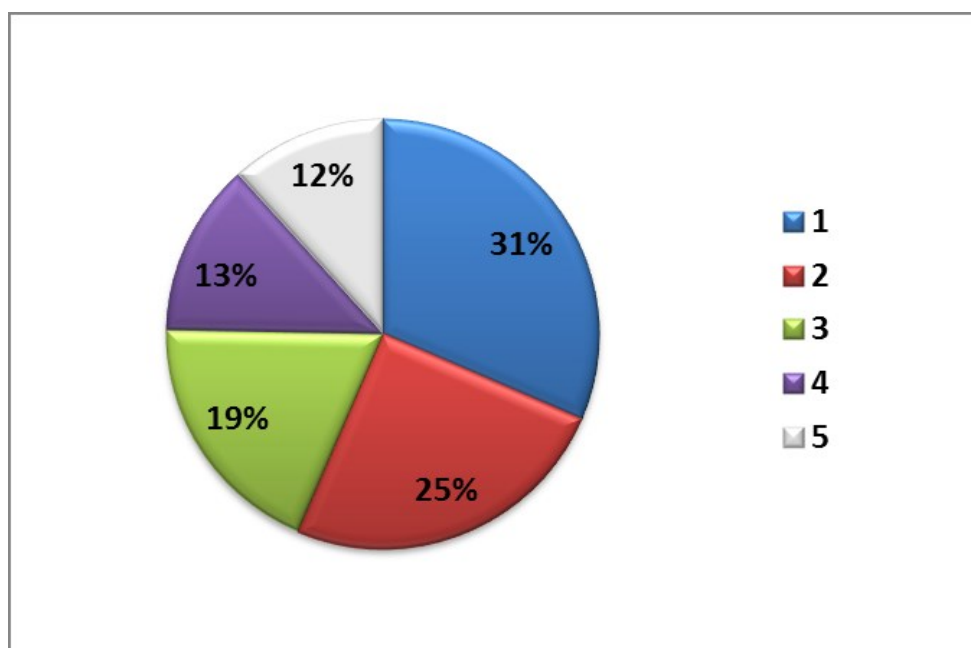
Jak przedstawiono na rys. 3, największą liczbę respondentów stanowili studenci Wydziału Zarządzania – 38,4%, a następnie kolejno: Wydziału Budowy Maszyn i Lotnictwa – 21,4%, Wydziału Chemicznego – 12,7%, Wydziału Matematyki i Fizyki Stosowanej – 10,6% oraz Wydziału Budownictwa, Inżynierii Środowiska i Architektury – 9,6%. Najmniejsza liczba respondentów to studenci Wydziału Elektrotechniki i Informatyki – 7,3%. Z oczywistych

względów w badaniu nie brali udziału studenci najmłodszego Wydziału Mechaniczno-Technologicznego, który został utworzony 15.12.2016 r.



Rys. 3. Charakterystyka respondentów – udział procentowy według przynależności do wydziału  
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań.

Podczas analizy danych dotyczących roku studiów, na którym znajdowali się respondenci (rys. 4), okazało się, że większość z nich stanowili studenci pierwszego – 31% oraz drugiego – 25%. Z kolei 19% ankietowanych było studentami trzeciego roku, a 13% – czwartego roku studiów. Najmniejszą liczbę respondentów stanowili studenci piątego roku – 12%.

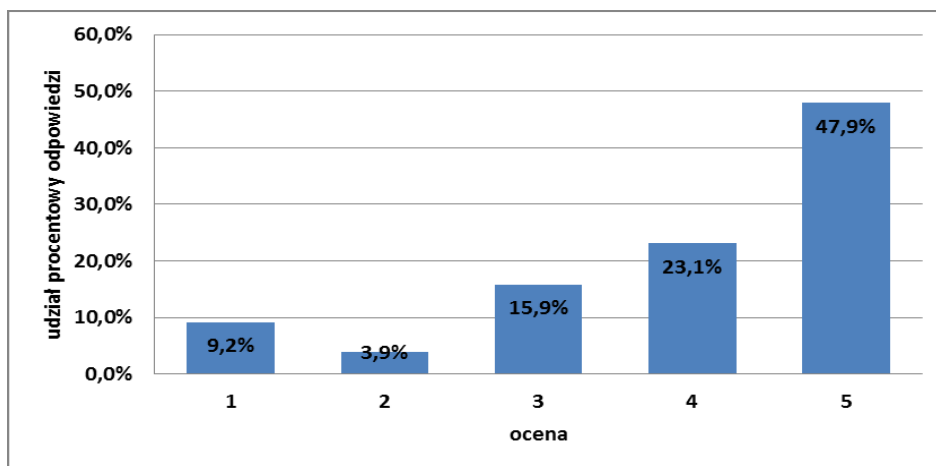


Rys. 4. Charakterystyka respondentów – udział procentowy według roku studiów  
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań.



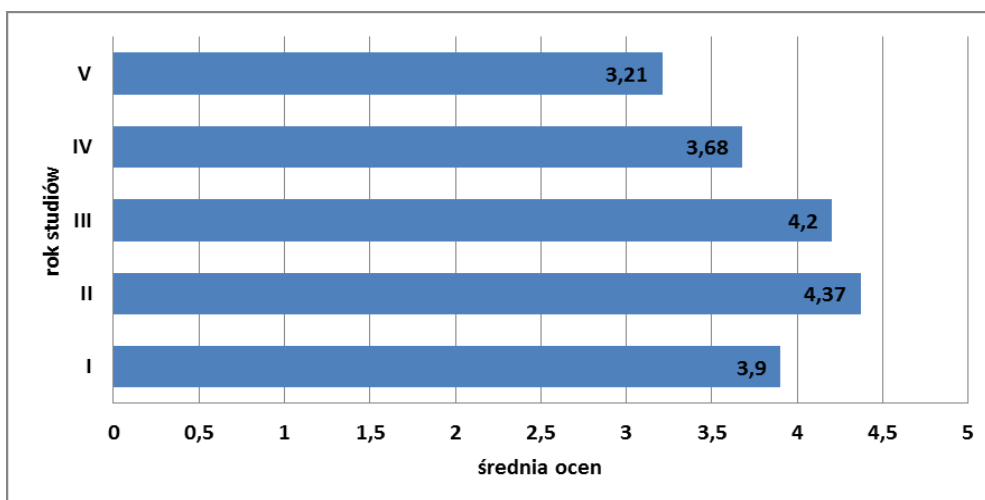
## 5.2. Analiza odpowiedzi na pytanie w ankiecie

Jak przedstawiono na rys. 5, większość studentów oceniła nową organizację letniej sesji poprawkowej na poziomie bardzo dobrym (47,9% respondentów) lub dobrym (23,1%). Średnia ocen w tym przypadku wyniosła 3,87. (tab. 2). Z kolei 13,1% ankietowanych wyraziło swoje niezadowolenie w tej kwestii (ocena na poziomie złym lub bardzo złym).



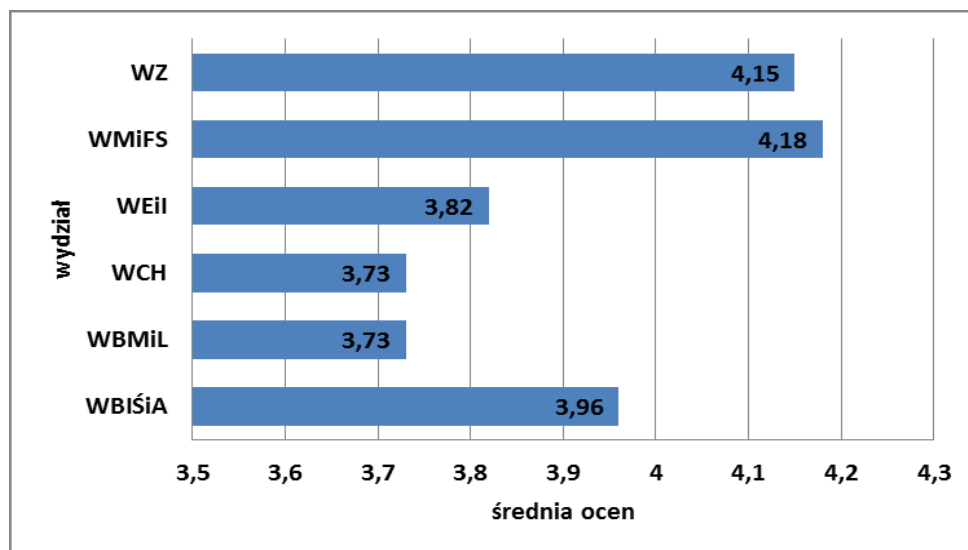
Rys. 5. Ocena zorganizowania przez studentów PRz letniej sesji poprawkowej w lipcu  
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań.

Analizując otrzymane wyniki w kontekście oceny zorganizowania przez studentów poszczególnych roczników letniej sesji poprawkowej w lipcu, można zauważyć, że najwyższa ocena w tym przypadku została odnotowana przez studentów drugiego roku (średnia ocen równa 4,37) oraz trzeciego (średnia równa 4,2). Z kolei nowy sposób organizacji letniej sesji poprawkowej został krytycznie oceniony przez studentów piątego roku (średnia ocen równa 3,21). Graficzne przedstawienie wyników przedstawiono na rys. 6.



Rys. 6. Średnia ocena zorganizowania przez studentów poszczególnych roczników letniej sesji poprawkowej w lipcu  
Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań.

Kolejny etap analizy polegał na opracowaniu wyników w kontekście oceny przez studentów poszczególnych wydziałów. Dane zawarte na rys. 7 skłaniają do stwierdzenia, że nowa organizacja letniej sesji poprawkowej została najkorzystniej oceniona przez studentów Wydziału Matematyki i Fizyki Stosowanej (średnia równa 4,18) oraz studentów Wydziału Zarządzania (średnia równa 4,15). Najbardziej krytyczni w tej kwestii okazali się studenci Wydziału Budowy Maszyn i Lotnictwa oraz Wydziału Chemicznego (średnia ocen w obu przypadkach ukształtowała się na poziomie 3,73).



Rys. 7. Średnia ocena zorganizowania przez studentów poszczególnych wydziałów letniej sesji poprawkowej w lipcu

Źródło: Opracowanie własne na podstawie badań.

## Podsumowanie

Pozycja szkoły wyższej na specyficznym rynku usług edukacyjnych jest uzależniona od jej umiejętności przystosowania się do zmieniających się trendów, oczekiwań i wymagań zarówno studentów, jak i gospodarki. Usługa edukacyjna jest specyficzna, a zagadnienia zapewniania jakości w edukacji są ściśle związane z jej rozwojem<sup>12</sup>. Szkoła wyższa, podobnie jak każda inna organizacja, aby mogła utrzymać się na rynku, musi stale udoskonalać swoją ofertę oraz zmieniać się w zależności od potrzeb klienta<sup>13</sup>. Osiągnięcie sukcesu na rynku usług edukacyjnych jest więc uwarunkowane przemyślaną konstrukcją produktu. Szkoły

<sup>12</sup> Pacana A., Sęp J., Zielecki W.: Ocena jakości usług dydaktycznych na przykładzie studiów podyplomowych. Komputerowo zintegrowane zarządzanie. Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2011, s. 220-226; Zieliński G., Lewandowski K.: Determinanty percepcji jakości usług edukacyjnych w perspektywie grup interesariuszy. „Zarządzanie i Finanse”, nr 3, 2012, s. 42- 54.

<sup>13</sup> Zimon D.: Influence of Quality Management System on Improving Processes in Small and Medium-Sized Organizations, Quality – Access to Success. “Calitatea”, Vol. 17, No. 150, February 2016, p. 61-64.

wyższe powinny starać się rozpoznać oczekiwania swoich klientów, a następnie im sprostać. Cel ten przyświeca również Politechnice Rzeszowskiej, która przeprowadziła badania satysfakcji studentów z organizacji roku akademickiego. Współpraca z Samorządem Studenckim PRz pozwoliła na sprawną realizację badania oraz otrzymanie istotnych informacji dla władz Uczelni. Wyniki przeprowadzonych badań wskazują, że większość studentów oceniło nową organizację letniej sesji poprawkowej jako dobre rozwiązanie. Fakt ten utwierdza władze Uczelni, że wprowadzone zmiany były właściwe.

## Bibliografia

1. Cichoń S.: Konsumpcja usług edukacyjnych w szkole wyższej i zarządzanie jej procesami, [http://delibra.bg.polsl.pl/Content/18413/Cichon\\_Seweryn\\_I\\_tekst.pdf](http://delibra.bg.polsl.pl/Content/18413/Cichon_Seweryn_I_tekst.pdf), 19.03.2017.
2. Drapińska A.: Koncepcje zarządzania relacjami ze studentami przez szkoły wyższe. Prace Instytutu Lotnictwa, nr 4, 2012.
3. Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym (stan w dniu 30.06.2016 r.). GUS, Warszawa 2016.
4. Ludność. Stan i struktura w przekroju terytorialnym (stan w dniu 31.12.2006 r.). GUS, Warszawa 2006.
5. Ławicka M.: Internacjonalizacja szkolnictwa wyższego w Polsce. „Marketing i Rynek”, nr 7, 2016.
6. Maciąg J.: Wzorzec jakości usługi edukacyjnej. „Problemy Jakości”, nr 2, 2005.
7. Nowaczyk G., Kolasiński M.: (red.) Marketing szkół wyższych. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 2004.
8. Pacana A., Sęp J., Zielecki W.: Ocena jakości usług dydaktycznych na przykładzie studiów podyplomowych. Komputerowo zintegrowane zarządzanie. Oficyna Wydawnicza Polskiego Towarzystwa Zarządzania Produkcją, Opole 2011.
9. Szkoły wyższe i ich finanse w 2015 r. GUS, Warszawa 2016.
10. Zeller P.: Proces oceny jakości usług szkoły wyższej z perspektywy studenta, [w:] Nowaczyk G., Kolasiński M. (red.): Marketing szkół wyższych. Wydawnictwo Wyższej Szkoły Bankowej, Poznań 2004.
11. Zieliński G., Lewandowski K.: Determinanty percepcji jakości usług edukacyjnych w perspektywie grup interesariuszy. „Zarządzanie i Finanse”, nr 3, 2012.
12. Zimon D.: Influence of Quality Management System on Improving Processes in Small and Medium-Sized Organizations, Quality – Access to Success. “Calitatea”, Vol. 17, No. 150, February 2016.
13. <http://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ludnosc/ludnosc/ludnosc-piramida/>, 19.03.2017.