

Radosław RYŃCA*
Dorota KUCHTA**

PROPOZYCJA MODYFIKACJI MODELU SATYSFAKCJI STUDENTA ORAZ JEJ WPŁYWU NA WYNIKI OSIĄGANE PRZEZ SZKOŁĘ WYŻSZĄ

Niż demograficzny, mobilność studentów, wzrastająca rola konkurencji na rynku usług edukacyjnych sprawiły, iż szereg uczelni, chcąc utrzymać dotychczasową liczbę studentów, zaczęła zwracać szczególną uwagę nie tylko na jakość oferowanych usług dydaktycznych, ale także na szereg czynników istotnych z punktu widzenia satysfakcji uczestników studiów. W literaturze przedmiotu można spotkać się z wieloma modelami satysfakcji studentów¹. Jednym z nich jest model zaproponowany przez J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa². Przedstawiony model satysfakcji z punktu widzenia różnych kryteriów, mimo że wydaje się interesujący, według autorów artykułu mógłby być uzupełniony o nowe czynniki. W artykule przedstawiono propozycję modyfikacji modelu satysfakcji studenta oraz jego wpływu na wyniki osiągnięte przez szkołę wyższą.

Słowa kluczowe: satysfakcja studenta, model satysfakcji studenta, szkolnictwo wyższe

1. MODEL SATYSFAKCJI STUDENTA WEDŁUG J. DOUGLASA, R. McCLELLANDA I J. DAVIS

Coraz większa konkurencja na rynku usług edukacyjnych spowodowała zmianę w sposobie zarządzania szkołą wyższą. Szereg uczelni dostrzegło potrzebę pomiaru czynników satysfakcji studentów będącej jedną ze składowych przy kompleksowej ocenie szkoły wyższej. Dokonywane co roku w prasie rankingi uczelni w dużym stopniu,

* dr inż. Radosław RYŃCA - Instytut Organizacji i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej

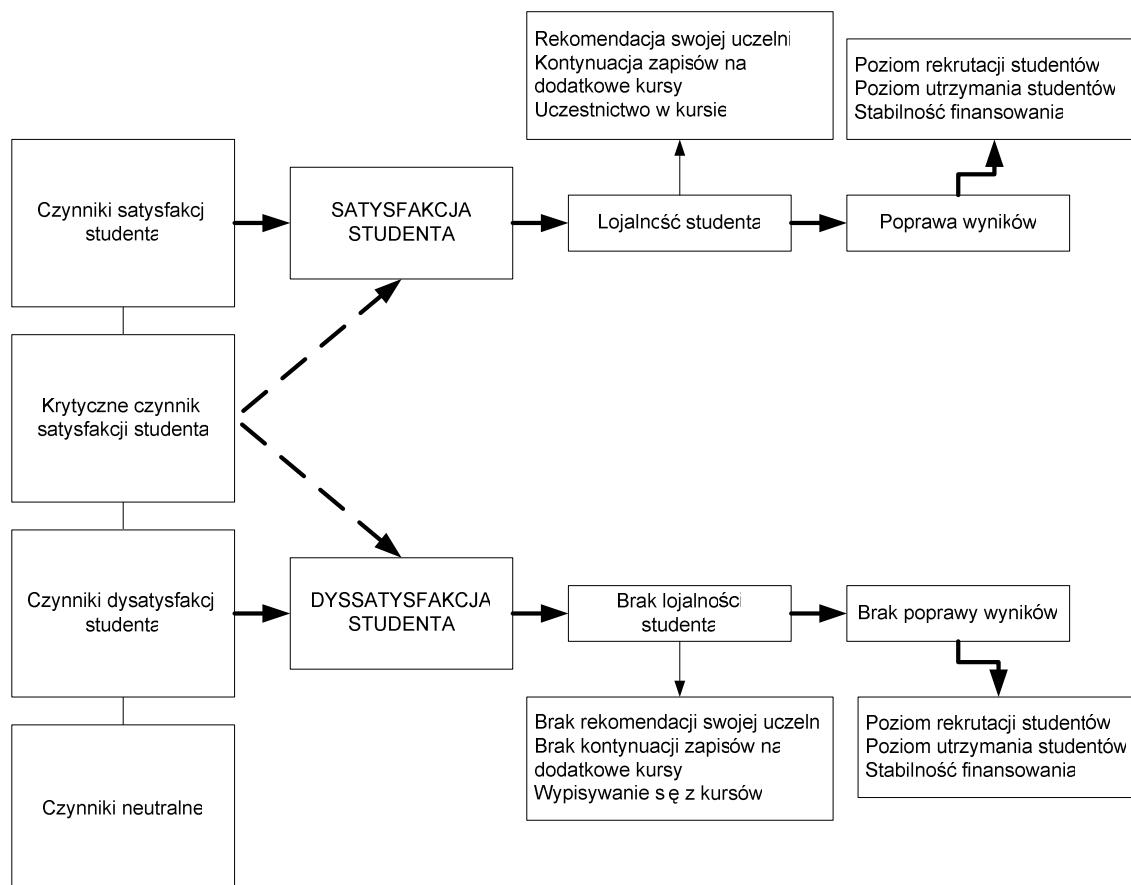
** dr hab. inż. Dorota KUCHTA, prof. nadzw. WSOWL - Instytut Organizacji i Zarządzania Politechniki Wrocławskiej, Wydział Zarządzania Wyższej Szkoły Oficerskiej Wojsk Lądowych

¹ T. Chien, *Using the learning satisfaction improving model to enhance the teaching quality*, [in:] "Quality Assurance In Education", No 2/2007, vol. 15.

² J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16.

dla wielu osób stały się determinantą wyboru szkoły wyższej. Koncentracja na studencie oraz próba zaspokojenia jego potrzeb dla wielu uczelni (szczególnie uczelni prywatnych) stała się rzeczywistością w walce o przetrwanie.

W literaturze przedmiotu można spotkać model satysfakcji studenta oraz jej wpływu na wyniki osiągane przez szkołę wyższą. Model ten został przedstawiony na rysunku 1.



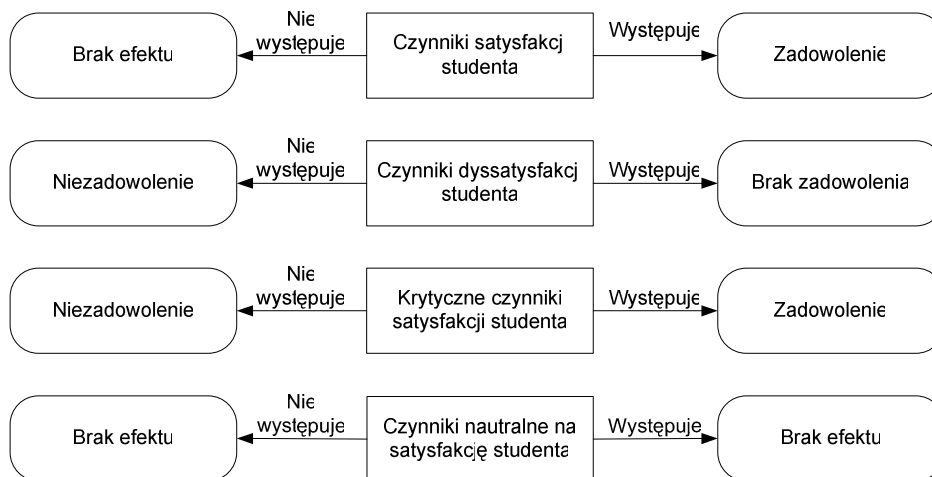
Rys. 1. Model satysfakcji studenta oraz jej wpływ na wyniki osiągane przez szkołę wyższą

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 31

Przedstawiony na rysunku 1 model satysfakcji studenta według J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa obejmuje w swej istocie zidentyfikowanie czterech grup czynników. (Owa grupa czynników została poraz pierwszy zaproponowana przez E.R.Cadotte i N.Turgeon w: Dissatisfiers and satisfiers: suggestion for consumer complaints and compliments, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*, Vol. 1, 1998).

Pierwsza grupa czynników to czynniki mające wpływ na satysfakcję studenta. Czynniki satysfakcji to takie czynniki, których występowanie w szkole wyższej ma wpływ na zadowolenia studenta, a ich brak -nie powoduje niezadowolenia. Drugą grupę czynników stanowią czynniki dysatysfakcji. Są to takie czynniki, które powodują niezadowolenie. Przykładem takiego czynnika może być na przykład brak miejsc parkin-

gowych przed uczelnią³. Krytyczne czynniki satysfakcji to takie czynniki, których występowanie ma wpływ na zadowolenie studentów, natomiast ich brak na niezadowolenie. Czynniki neutralne to takie, które nie mają wpływu zarówno na satysfakcję jak, i dyssatisfakcję studentów. Powyższe wyjaśnienia zostały zobrazowane na rysunku 2.



Rys. 2. Wpływ poszczególnych czynników na zadowolenie studentów

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 22.

Rysunek 1 pokazuje iż satysfakcja studenta ma wpływ na jego lojalność względem uczelni. Lojalność ta może się przejawiać poprzez utożsamianie się ze swoją uczelnią, rekomendację uczelni znajomym, a także wyborem macierzystej szkoły wyższej podczas kontynuacji studiów np. na uzupełniających studiach magisterskich czy studiach doktoranckich. Zadowolenie studentów ma pośrednio także wpływ na osiągnięte przez uczelnię wyniki, w szczególności ma wpływ na wielkość nowo przyjętych studentów, poziom dotychczasowych słuchaczy oraz osiągnięte wyniki finansowe. Analogicznie brak zadowolenia może mieć wpływ na braku lojalności studentów oraz na pogorszenie osiąganych uczelnianych wyników.

2. METODYKA PRZEPROWADZONYCH BADAŃ J. DOUGLASA, R. McCLELLANDA I J. DAVISA

Klasyfikacja czynników zaproponowanych przez J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa w modelu na rysunku 1 została opracowana w oparciu o wykorzystanie metody zdarzeń krytycznych (CIT -ang. critical incident technique). Metoda CIT polega na identyfikacji czynników krytycznych dotyczących satysfakcji lub niezadowolenia studenta⁴. Wykorzystana metoda CIT dostarczyła informacji dotyczących obszarów mają-

³ Brak miejsc parkingowych powoduje niezadowolenie, natomiast występowanie miejsc parkingowych nie musi być jednoznacznie utożsamiana z satysfakcją studenta, [w:] J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 22.

⁴ W. Prussak, *Zarządzanie jakością: wybrane elementy*, Poznań 2006, s. 119-120.

cych wpływ na zadowolenie studentów⁵. W badaniu wzięło udział 163 respondentów. Na podstawie przeprowadzonych wywiadów został zgromadzony materiał badawczy dotyczący odczuć respondenta zgodnie z założeniami wcześniej przygotowanej ankiety. Studenci zostali poproszeni o opisanie zdarzeń mających pozytywny oraz negatywny wpływ na ich zadowolenie. Kolejny etap polegał na zebraniu informacji oraz opracowaniu systemu identyfikacji czynników, który miał posłużyć ich kategoryzacji na podstawie występujących podobieństw. Przeprowadzona analiza pozwoliła na dokonanie przydziału opisanych czynników do poszczególnych obszarów, które zostały pokazane w tabeli 1. Ostatnim etapem było opracowanie zestawień statystycznych polegających na przedstawieniu proporcji pomiędzy czynnikami pozytywnymi a negatywnymi w każdej grupie, a także pomiędzy nimi⁶.

Dzięki wykorzystaniu metody zdarzeń krytycznych (CIT) autorzy opracowanego modelu zidentyfikowali czynniki, które stanowią podstawę zadowolenia lub niezadowolenia studenta z wyboru uczelni i realizowanego kursu. Owe czynniki zostały przedstawione w tabeli 1.

Dzięki metodzie zdarzeń krytycznych zauważono, że nie wszystkie zidentyfikowane zdarzenia mają wpływ na lojalność studentów względem uczelni, czy realizowanego kursu. W wyniku przeprowadzonych badań uzyskano następujące wnioski⁷:

- Pośród wielu zidentyfikowanych czynników mających wpływ na jakość oferowanej usługi dydaktycznej, jedynie kilka ma wpływ na lojalność studentów;
- Do głównych czynników dyssatisfakcji zaliczono między innymi: nastawienie wykładowcy/kadry administracyjnej do studenta, dostęp do wykładowcy oraz pracowników administracyjnych (dziekanat), politykę informacyjną, pracę zespołową w trakcie zajęć oraz stan aparatury dydaktycznej, budynków oraz kampusu;
- Do czynników krytycznych mających wpływ na zadowolenie i niezadowolenie studentów zaliczyć można politykę informacyjną związaną z realizacją kursu, właściwą komunikację z wykładowcą oraz dostęp do szeroko rozumianej infrastruktury akademickiej (patrz tabela 1). Czynniki te stanowią bardzo istotny element w procesie lojalności studenta względem wybranej uczelni i powinny być przedmiotem zainteresowania zarządzających uczelnią;
- Użyteczność zdobywanej wiedzy (functionality) stanowi główny czynnik satysfakcji w obrębie realizowanego kursu, natomiast jej brak nie ma wpływu na niezadowolenie (patrz rysunek 2).

⁵ J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 27.

⁶ A. Czubała, *Marketing usług*, Kraków 2006, s. 142-143.

⁷ J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 32.

Tabela 1. Determinanty jakości usługi dydaktycznej

DETERMINANTY JAKOŚCI USŁUGI DYDAKTYCZNEJ
<p style="text-align: center;"><u>OBSZAR CZYNNIKÓW SATYSFAKCJI:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Funkcjonalność (functionality) - np. użyteczność zdobywanej wiedzy- proces nauczania powinien być dopasowany do przyjętych standardów oraz powinien być zgodny z oczekiwaniami studentów. - Życzliwość (friendliness) np. przyjazne nastawienie do studenta- indywidualne, sprawiedliwe i przystępne podejście wykładowcy. - Motywacja (motivation) np. zaangażowanie wykładowcy w trakcie wykładu - Spoleczność (socialising) <p style="text-align: center;"><u>OBSZAR CZYNNIKÓW KRYTYCZNYCH</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Szybki odzew (responsiveness) np. zwrotna informacja na temat uzyskanych ocen z egzaminów - Komunikacja (communication) np. dobra komunikacja pomiędzy wykładowcą a studentem oparta także na nowoczesnych formach przekazu takich jak: poczta elektroniczna, komunikatory, telefon - Ułatwiony dostęp (accesss) np. godziny otwarcia biblioteki oraz dziekanatu, szybki dostęp do księgozbiorów i baz danych itp. <p style="text-align: center;"><u>OBSZAR CZYNNIKÓW DYSSATYSFAKCJI</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Złe zarządzanie (management) - Niewłaściwa praca zespołowa (team work) - Złe nastawienie (attitude) np. nastawienie wykładowcy/ personelu administracyjnego do studenta - Zła komunikacja (communication) np. z dziekanatem - Przejrzystość (cleanliness) np. jasne, jednakowe dla wszystkich zasady obsługi w dziekanacie <p style="text-align: center;"><u>OBSZAR CZYNNIKÓW NEUTRALNYCH:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rzetelność (reliability) np. dotrzymywanie obietnic przez wykładowcę, brak zmian reguł w czasie semestru np. polityka czesnego itp. - Estetyka (aesthetics) np. forma udostępnianych materiałów wykładowych, wygląd kadry dydaktycznej i administracyjnej - Komfort (comfort) np. komfort podczas studiowania- wyposażenie i standard sal wykładowych - Kompetencje (competence) np. kompetencje personelu administracyjnego oraz umiejętności wykładowcy- - Uprzejmość (courtesy) np. kultura osobista kadry dydaktycznej oraz personelu administracyjnego - Wiarygodność (credibility) np. wiarygodność kadry dydaktycznej oraz personelu administracyjnego, jednakowe traktowanie wszystkich studentów - Zrozumienie i troska o studenta (understanding the customer) np. dostosowanie metod nauczania do stylów przyswajania wiedzy, szczególna troska o rozwój studentów aktywnych na zajęciach - Funkcjonalność (functionality) np. program nauczania powinien być dopasowany do potrzeb studenta - Bezpieczeństwo (security) np. ochrona danych osobowych, bezpieczeństwo podczas zajęć oraz na terenie kampusu - Zaangażowanie (commitment) np. duże zaangażowanie kadry dydaktycznej i administracyjnej

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education., Quality Assurance in Education, No 1/2008, vol. 16, s. 23-25

Według J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa zadaniem kierownictwa uczelni powinno być opracowanie takiego systemu zarządzania uczelnią, który uwzględniałby potrzeby studentów, a w szczelności systemu, który byłby oparty na właściwej polityce

informacyjnej, wspierającego studenta w trakcie realizacji studiów⁸. Autorzy podkreślają także iż eliminowanie czynników mających wpływ na niezadowolenie studenta nie jest zadaniem łatwym, ale podjęty trud w konsekwencji powinien mieć wpływ na lojalność, która może przejawiać się poprawą osiąganych wyników (rys. 1).

3. PROPOZYCJA MODYFIKACJI MODELU J. DOUGLASA, R. McCLELLANDA I J. DAVISA

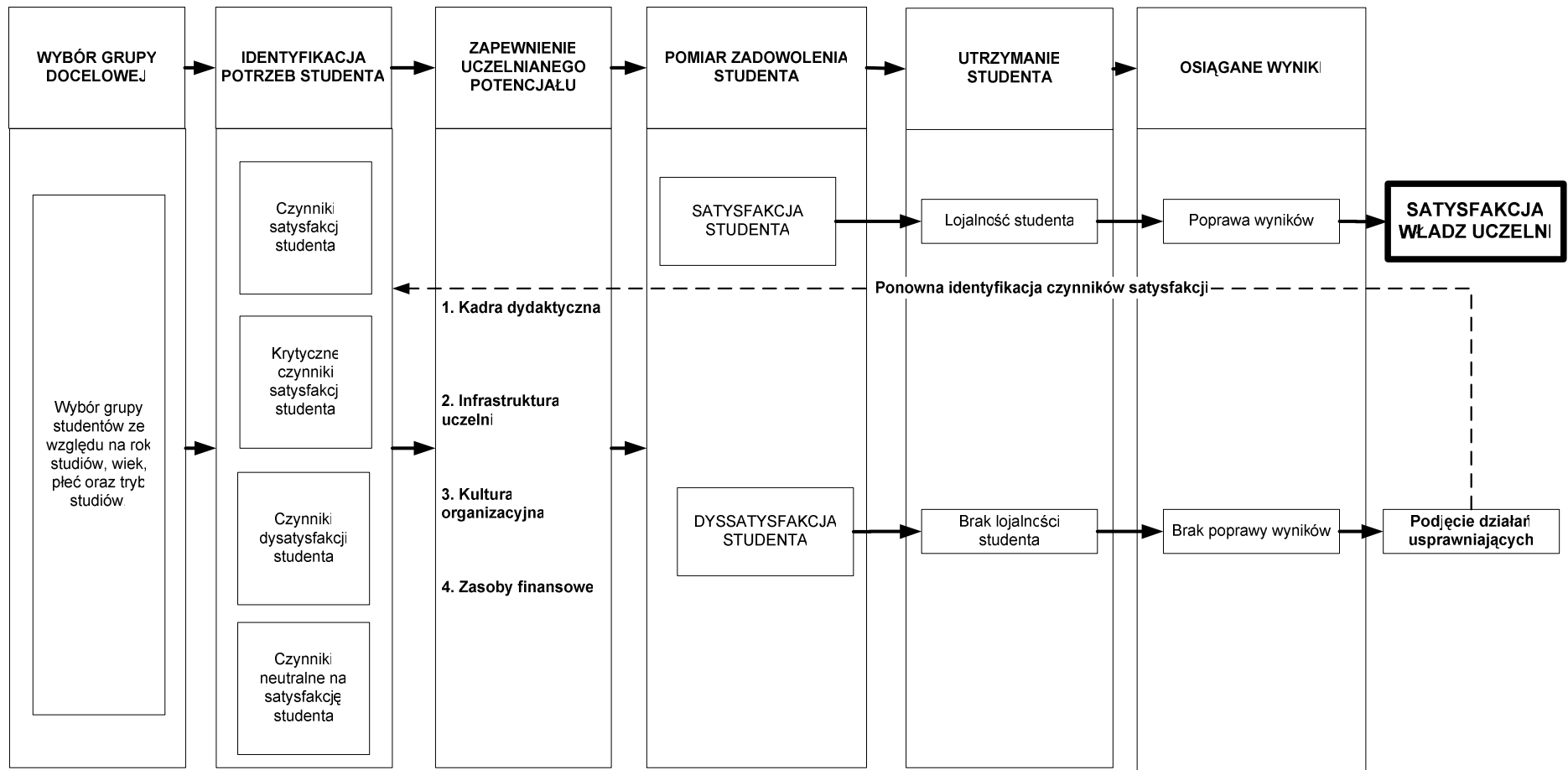
Zaproponowany przez J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa model, według autorów artykułu, wydaje się interesujący. Niemniej jednak ma on charakter konceptualny, co również potwierdzają sami autorzy modelu. Identyfikacja czterech grup czynników za pomocą metody zdarzeń krytycznych została przeprowadzona na niewielkiej grupie studentów, obejmujących jedynie jeden uniwersytet. Nie można zatem traktować jej jako reprezentatywnej. Zaproponowane przez autorów modelu czynniki nie mają charakteru uniwersalnego. Powinny zostać uzupełnione o nowe, właściwe dla studentów wybranej szkoły wyższej. Model pomiaru satysfakcji szkoły wyższej powinien być zatem dopasowany do wybranej szkoły wyższej. Autorzy artykułu uważają także, iż dobór czynników do modelu powinien uwzględniać preferencje studentów, ich wiek oraz rok studiów⁹. Należy pamiętać, iż z uwagi na różne preferencje i oczekiwania studentów, zaprezentowane w czterech grupach czynniki mogą różnić się od siebie. Podobnie uważa R. Voss¹⁰. Autorzy artykułu uważają także, iż model J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa mógłby zostać uzupełniony o inne elementy mające wpływ na lojalność studenta, a w konsekwencji na poprawę osiąganych wyników. Modyfikację modelu autorzy artykułu zaproponowali na rysunku 3.

⁸ J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 32.

⁹ Podobnie uważa T. Oshagbemi, według którego zupełnie inne czynniki satysfakcji wpływają na zadowolenie w zależności od wieku, płci, czy stażu pracy. Więcej patrz w: T. Oshagbemi, *Personal correlates of Job satisfaction: empirical evidence form UK universities*, [in:] "International Journal of Social Economics", No.12/2003, vol. 30.

¹⁰ R. Voss, *Studying critical classroom encounters. The experience of students in German college education*, [in:] "Quality Management in Education", No.2/2009, vol. 17.

PROPOZYCJA MODYFIKACJI MODELU SATYSFAKCJI STUDENTA ORAZ JEJ WPŁYWU NA...



Rys. 3. Modyfikacja modelu wpływu satysfakcji studenta na wyniki osiągnięte w szkole wyższej

Źródło: Opracowanie własne na podstawie: J. Douglas, R. McClelland i J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16, s. 31

Na rysunku 3 pokazano propozycję modyfikacji modelu satysfakcji studenta oraz jej wpływu na wyniki osiągane przez szkołę wyższą. Według autorów artykułu pomiar wyników powinien zostać rozpoczęty wyborem grupy docelowej oraz szczegółową identyfikacją potrzeb studenta. W oparciu o przeprowadzoną analizę zostałyby zidentyfikowane czynniki satysfakcji charakterystyczne dla danej grupy docelowej. Analiza ta powinna uwzględniać między innymi specyfikę uczelni, a także rok studiów studentów, ich wiek oraz płeć. Kolejny etap polegałby na zapewnieniu uczelnianego potencjału niezbędnego do podtrzymania zadowolenia studenta. Zapewnienie uczelnianego potencjału powinno obejmować w szczególności poprzedzoną analizę kadry dydaktycznej, posiadanej infrastruktury, kultury organizacyjnej oraz posiadanych zasobów finansowych, dzięki którym możliwe byłoby zaspokojenie potrzeb studenta w ramach uczelni. Kolejny etap podobnie, jak w modelu J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa polegałby na pomiarze zdefiniowanych wcześniej czynników. Satysfakcja studenta pozwoliłaby na lojalność studentów względem swojej uczelni, a w konsekwencji poprawę osiąganych wyników przez szkołę wyższą. Autorzy artykułu uważają, że lojalność studenta może mieć szerszy charakter, niż ten zaproponowany przez J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa. Może dotyczyć takich aspektów, jak na przykład zaangażowanie się w działalność poza organizowaną dydaktyką. Pozwoliłoby to z jednej strony na rozwój własnych zainteresowań studentów (w ramach kół naukowych), z drugiej na „promowaniu” własnej uczelni na różnego rodzaju konkursach, czy warsztatach ogólnouczelnianych. Zadowolenie z własnej uczelni ma bowiem nie tylko wpływ na poziom rekrutacji czy stabilność finansowania, ale także na identyfikację studentów z środowiskiem akademickim wybranej szkoły wyższej oraz miejsce w uczelnianych rankingach, w konsekwencji na zadowolenie władz uczelni. Lojalność studentów pozwoliłoby także na powrót absolwentów na studia podyplomowe w macierzystej uczelni (patrz również rys. 4). Autorzy artykułu uważają także, że brak zadowolenia ma znaczący wpływ na brak aktywności studentów, co w konsekwencji wpływa na brak lojalności i na osiągane wyniki. Proponujemy zatem, aby w przypadku braku poprawy wyników podjąć odpowiednie działania usprawniające oraz dokonać ponownej identyfikacji czynników satysfakcji, co przedstawiono na rysunku 3 przerywaną linią.

Poziom rekrutacji studentów
Poziom utrzymania studentów
Stabilność finansowania
Postrzeganie uczelni (rankingi)
Osiągnięcia studentów poza uczelnią
Oferta kursów obowiązkowych i wybieralnych
Liczba specjalistycznych programów nauczania
Poziom zaangażowania studentów na zajęciach
Wykorzystywanie aktywnych form dydaktycznych
Wykorzystywanie nowoczesnych form nauczania np. e-learning
Liczba godzin praktycznych zajęć np. ćwiczeń, czy warsztatów
Odpowiedni dobór narzędzi audio-wizualnych
Kwalifikacje i umiejętności kadry dydaktycznej wykorzystywane w trakcie zajęć
Nastawienie do studenta
Liczba chętnych gotowych do podjęcia nauki na danym wydziale
Liczba (%) absolwentów zatrudnionych po ukończeniu studiów
Pozycja szkoły w rankingach
Wyniki naukowe studentów
Ocena instytucji akredytacyjnej
Liczba studentów zagranicznych kończących daną uczelnię

Rys. 4. Wyniki osiągane w szkole wyższej wskutek zapewnienia satysfakcji studenta

Źródło: Opracowanie własne

Zaproponowana przez autorów artykułu modyfikacja modelu satysfakcji studenta oraz jej wpływu na osiągnięte wyniki przez szkołę wyższą w dalszym etapie mogłaby być dopasowana także do grupy, jaką są pracownicy uczelni. Od ich zadowolenia i satysfakcji z pracy w dużym stopniu zależy rozwój (wyniki) oraz postrzeganie uczelni przez otoczenie. W dalszym etapie prac nad zrównoważonym pomiarem wyników w wybranej szkole wyższej autorzy artykułu proponują identyfikację czynników zadowolenia kadry naukowo-dydaktycznej, ale także pracowników administracyjnych oraz weryfikację wpływu wybranych czynników na poziom lojalności względem uczelni oraz osiągniętych wyników.

WNIOSKI

Zaproponowany przez J.Douglasa, R.McClellanda i J.Davisa model, według autorów artykułu, nie ma charakteru uniwersalnego - zupełnie różne determinanty (czynniki) w poszczególnych czterech grupach mogą kształtować przyszłe zachowania studentów. Opracowany model powinien być dopasowany do wybranej szkoły wyższej. Wymaga to także uwzględnienie podczas identyfikacji czynników takich zmiennych, jak wiek, płeć, rok studiów. W artykule przedstawiono model J. Douglasa, R. McClellanda i J. Davisa oraz zaproponowano jego modyfikację.

LITERATURA

1. Chien T., *Using the learning satisfaction improving model to enhance the teaching quality*, [in:] "Quality Assurance In Education", No. 2/2007, vol. 15.
2. Czubała A., *Marketing usług*, Kraków 2006.
3. Douglas J., R. McClelland, J. Davis, *The development of conceptual model of student satisfaction with their experience In higher education*, [in:] "Quality Assurance in Education", No 1/2008, vol. 16.
4. Johnston R., *The determinants of service quality: satisfiers and dissatisfiers*, [in:] "International Journal of Service Industry Management", No 5/1995, vol. 6.
5. Oshagbemi T., *Personal correlates of Job satisfaction: empirical evidence form UK universities*, [in:] "International Journal of Social Economics", No. 12/2003, vol. 30.
6. Prussak W., *Zarządzanie jakością: wybrane elementy*, Poznań 2006.
7. Voss R., *Studying critical classroom encounters. The experience of students in German college education*, [in:] "Quality Management in Education", No. 2/2009, vol. 17.

PROPOSAL FOR MODIFYING MODEL OF STUDENT SATISFACTION AND ITS INFLUENCE ON RESULTS ACHIEVED IN HIGHER EDUCATION

Summary

Increasing competition has brought about a change in the way higher education institutions are managed. Numerous universities have recognised the need for marketing the management of their organisations and concentrating their efforts on student satisfaction. There is plenty of

Radosław RYŃCA, Dorota KUCHTA

research on student satisfaction in the literature. J. Douglas, R. McClelland and J. Davis's model is the best-known. The article presents a modified model of student satisfaction.

Key words: *student satisfaction, student satisfaction model, higher education*

Artykuł recenzował: dr hab. Stanisława OSTASIEWICZ, prof. nadzw. WSOWL