

PRACE NAUKOWE

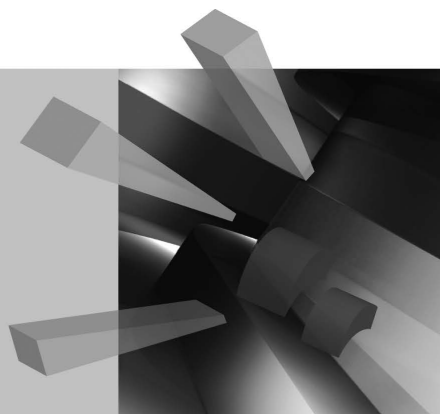
Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

265

Orientacja na wyniki we współczesnej gospodarce



Redaktorzy naukowi

Tadeusz Borys

Piotr Rogala



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2012

Recenzenci: Witold Biały, Marek Bugdol, Joanna Ejdys, Piotr Grudowski,
Jan Jasiczak, Piotr Jedynek, Krystyna Lisiecka, Alina Matuszak-Flejszman,
Franciszek Mroczo, Bazyl Poskrobko, Piotr Przybyłowski, Tadeusz Sikora,
Elżbieta Skrzypek, Katarzyna Szczepańska, Stanisław Tkaczyk,
Maciej Urbaniak, Tadeusz Wawak, Małgorzata Wiśniewska,
Leszek Woźniak, Zofia Zymonik

Redakcja wydawnicza: Elżbieta Kożuchowska, Barbara Majewska

Redakcja techniczna i korekta: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Adam Dębski

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się
na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie
wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2012

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-203-1

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk: Drukarnia TOTEM

Spis treści

Wstęp	9
Anna Baraniecka , Konflikt celów w przedsiębiorstwie – identyfikacja, konsekwencje i sposoby eliminowania.....	11
Tomasz Brzozowski , Przegląd zarządzania a orientacja na wyniki	31
Marek Bugdol , Zaufanie jako wynik działalności organizacji	40
Joanna Cackowska, Katarzyna Szczepańska , Perspektywy satysfakcji nauczycieli	54
Małgorzata Chojnacka , Kryteria i metody oceny jakości obsługi klienta w wybranych przedsiębiorstwach transportu miejskiego	65
Marta Chudykowska , Wybrane problemy budowy i wdrażania zrównoważonej karty wyników w szpitalu.....	77
Sylwia Dziedzic , Analiza poziomu satysfakcji absolwentów Wydziału Zarządzania Politechniki Rzeszowskiej	90
Zenon Foltynowicz, Marta Purol , Doskonalenie procesu zarządzania strategicznego zorientowanego na wyniki na przykładzie Wydziału Towaroznawstwa Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu	102
Bartosz Fortuński , „Wyniki” proekologicznego podejścia do energetyki w Unii Europejskiej w oparciu o model EFQM	113
Barbara Fura , Wpływ systemu zarządzania środowiskowego na wyniki przedsiębiorstw województwa podkarpackiego.....	126
Tomasz Greber , Kwantyfikacja wyników auditów trzeciej strony.....	136
Piotr Grudowski, Jacek Matusiak , Wybrane aspekty oceny satysfakcji i lojalności klientów i pracowników.....	144
Rafał Haffer , Systemy pomiaru wyników działalności polskich przedsiębiorstw i ich wpływ na osiągnięte wyniki.....	156
Liliana Hawrysz, Katarzyna Hys , Klient i jego satysfakcja w usługach administracji publicznej	172
Zbigniew Klos, Krzysztof Koper , Wybrane aspekty analizy orientacji na wynik w przedsiębiorstwach sektora spożywczego.....	184
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka , Zarządzanie procesowe stymulatorem doskonalenia wyników działalności organizacji publicznej.....	194
Marta Kusterka-Jefmańska, Bartłomiej Jefmański , Determinanty satysfakcji klientów z usług jednostek administracji publicznej – na przykładzie Urzędu Miasta w Dzierżonowie	208
Andrzej Kwintowski , Porównanie wybranych narzędzi związanych z postępowaniem z wyrobem niezgodnym.....	220

Krystyna Lisiecka, Łukasz Pajor , Proekologiczne zarządzanie przedsiębiorstwem – wyniki badań	229
Agata Lulewicz-Sas , Raportowanie działalności społecznie odpowiedzialnej przedsiębiorstw	245
Ewa Łosiewicz-Dniestrzańska , Pomiar jakości procesu realizacji usługi bankowej	260
Katarzyna Midor, Witold Biały , Wyniki badań oczekiwań i satysfakcji klientów uczelni wyższej z obszaru województwa śląskiego	271
Agnieszka Panasiewicz , Metodyka zarządzania ryzykiem zgodna ze standardem ISO 31000	282
Barbara Pytko , Doskonalenie zarządzania publicznego z wykorzystaniem wyników analizy przemian jakościowych	294
Paweł Rumniak , Kierunki rozwoju raportowania wewnętrznego przedsiębiorstwa.....	308
Renata Sosnowska-Noworól, Zdzisław Woźniak , Sformalizowany system – skuteczny instrument zarządzania czy hamulec rozwoju?	319
Barbara Sujak-Cyruł, Sylwia Dudziak-Kamieniarz , Edukacyjna wartość dodana a orientacja na wyniki – doniesienie z badań ankietowych	336
Maciej Urbaniak , Formy wstępnej oceny dostawców – wyniki badań.....	357
Izabela Witczak , Poprawa skuteczności i efektywności usług zdrowotnych w szpitalach poprzez wdrażanie standardów akredytacyjnych – analiza polskich i międzynarodowych doświadczeń	365
Marian Woźniak , Wykorzystanie Modelu Doskonałości EFQM do analizy żywotności gmin wiejskich na przykładzie wybranych gmin województwa podkarpackiego.....	374
Grażyna Paulina Wójcik , Wpływ systemów zarządzania na efektywność przedsiębiorstwa energetycznego	390
Sabina Zaremba-Warnke , Znaczenie ekotestów dla zapewnienia satysfakcji proekologicznym klientom	404
Anetta Zielińska , Metody wyceny obszarów przyrodniczo cennych	414

Summaries

Anna Baraniecka , The aim conflict in an enterprise – identification, consequences and ways of elimination.....	30
Tomasz Brzozowski , Management review vs. results orientation	39
Marek Bugdol , Trust as a result of an organization's activities	53
Joanna Cackowska, Katarzyna Szczepańska , Perspectives of teachers' satisfaction	64
Małgorzata Chojnacka , Criteria and methods of appraisal of quality of customer service in chosen enterprises of municipal transportation	76

Marta Chudykowska , Chosen aspects of designing and implementing the balanced scorecard in a hospital	89
Sylwia Dziedzic , Analysis of satisfaction level of the graduates of Faculty of Management at Rzeszów University of Technology	101
Zenon Foltynowicz, Marta Purol , Improving result-oriented strategic management – the case of commodity Science Faculty of the Poznań University of Economics	112
Bartosz Fortuński , „Results” of environmental approach towards European Union energy policy in the EFQM model.....	125
Barbara Fura , Influence of ISO 14001 system adoption on the performance of the Podkarpackie Voivodeship enterprises	134
Tomasz Greber , Quantification of results of third party audits	143
Piotr Grudowski, Jacek Matusiak , Selected aspects of the satisfaction and loyalty of customers and employees.....	154
Rafał Haffer , Performance measurement systems and their impact on results achieved by Polish companies	171
Liliana Hawrysz, Katarzyna Hys , Client and his satisfaction in public administration services.....	183
Zbigniew Kłos, Krzysztof Koper , Selected aspects of orientation analysis on results in food sector companies.....	193
Elżbieta Krodkiewska-Skoczylas, Grażyna Żarlicka , Process management as a stimulator for improving the results of public organization performance.....	207
Marta Kusterka-Jefmańska, Bartłomiej Jefmański , Determinants of customer satisfaction with public administration units services – the example of the municipal office of Dzierżoniów	218
Andrzej Kwintowski , Comparison of selected tools used in the control of a nonconforming product	228
Krystyna Lisiecka, Łukasz Pajor , Environment-friendly management – study findings	244
Agata Lulewicz-Sas , Reporting of socially responsible business.....	259
Ewa Łosiewicz-Dniestrzańska , Quality measurement of the banking service process	270
Katarzyna Midor, Witold Biały , Research results of expectations and satisfaction of clients of higher education institution in the Silesian Voivodeship region	281
Agnieszka Panasiewicz , Risk management methodology in accordance with ISO 31000 standard	293
Barbara Pytko , Public management improvement with the applience of analysis results of quality changes.....	307
Paweł Rumniak , Directions of changes and development of internal report systems	318

Renata Sosnowska-Noworól, Zdzisław Woźniak, A formalised system – an effective tool or an impediment?	335
Barbara Sujak-Cyruł, Sylwia Dudziak-Kamieniarz, Educational value added and focus on results – report from survey study	356
Maciej Urbaniak, Forms of a preliminary evaluation on suppliers – studies results.....	364
Izabela Witczak, Improving efficiency and effectiveness of health care in hospitals through the implementation of accreditation standards (The analysis of Polish and international experience).....	373
Marian Woźniak, The application of EFQM Quality Model for food analysis in rural communities on the example of Podkarpackie Voivodeship communities	389
Grażyna Paulina Wójcik, Impact of management on the effectiveness of power industry	403
Sabina Zaremba-Warnke, Eco-tests importance to ensure environmentally conscious customers satisfaction	413
Anetta Zielińska, Evaluation methods of naturally valuable areas	423

Katarzyna Midor, Witold Biały

Politechnika Śląska

e-mail: {katarzyna.midor; Witold.Bialy}@polsl.pl

WYNIKI BADAŃ OCZEKIWAŃ I SATYSFAKCJI KLIENTÓW UCZELNI WYŻSZEJ Z OBSZARU WOJEWÓDZTWA ŚLĄSKIEGO

Streszczenie: Współczesna gospodarka, nazywana także gospodarką opartą na wiedzy, zakłada rozwój nauki i kształcenia społeczeństwa jako podstawowego czynnika rozwoju społeczno-gospodarczego narodów. Realizacja takiego kierunku rozwoju powoduje zwiększenie się liczby studentów, a co za tym idzie – uczelni na świecie, co również obserwuje się w Polsce. Wraz ze zwiększeniem liczby uczelni pojawiły się problemy dotyczące jakości oferowanych przez nie usług edukacyjnych. Do osiągnięcia wysokiej jakości kształcenia konieczne jest m.in. zorientowanie na potrzeby klienta, czyli określenie standardu wykonywanej usługi, reagowanie na sugestie, opinie dotyczące kształcenia, i na monitorowanie satysfakcji klienta-studenta. Doskonalenie jakości kształcenia jest obecnie jednym z głównych celów, jakie stawiają sobie wyższe uczelnie. W artykule zostały przedstawione wyniki badań przeprowadzonych w jednej z uczelni wyższych mieszczących się na terenie województwa śląskiego. Miały one na celu zidentyfikowanie oczekiwań i zbadanie stopnia zadowolenia studentów z oferty edukacyjnej uczelni. Zaprezentowane wyniki zostały wykorzystane do doskonalenia Systemu Jakości Kształcenia funkcjonującego na badanym wydziale.

Słowa kluczowe: jakość kształcenia, analiza, wyniki, System Zarządzania Jakością Kształcenia.

Być zadowolonym ze swoich rzeczy to bogactwo.

Cycon

1. Wstęp

Jakość kształcenia stała się obecnie priorytetem dla uczelni i jest niejako kartą przetargową na coraz bardziej konkurencyjnym rynku szkół wyższych. O ile dawniej problem jakości nauczania był traktowany głównie jako wewnętrzny problem instytucji systemu edukacyjnego, o tyle obecnie stanowi zagadnienie będące w centrum zainteresowania organizacji świata biznesu, organizacji pozarządowych, administracji rządowej, a także ogółu społeczeństwa [Szczęśniak i in. 2011]. Jakość zachowuje ścisły związek z usługami świadczonymi w uczelniach i ma status kluczowego instrumentu konkurowania. System Zarządzania Jakością w uczelniach powinien być

złożony ze struktur, procesów i narzędzi, wiążąc w zasadniczy sposób prawie wszystkie dziedziny ich działalności [*Raport końcowy...* 2011].

Zapewnienie wysokiej jakości kształcenia w świetle obowiązującego prawa jest obowiązkiem każdej uczelni. Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 roku w sprawie m.in. standardów kształcenia¹ oraz obowiązująca od 1 października 2011 roku Ustawa o szkolnictwie wyższym nakłada na rektora obowiązek wdrożenia i sprawowania nadzoru nad wdrożeniem oraz doskonaleniem uczelnianego systemu zapewnienia jakości kształcenia. Zatem dbałość o jakość kształcenia nie jest już tylko kwestią chęci poszczególnych uczelni, ale prawnym obowiązkiem.

W obowiązujących aktach prawnych nie zostały jednak określone ramowe wymagania stawiane uczelnianym systemom zapewnienia jakości kształcenia.

W dokumencie *Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego*, który został opublikowany w 2005 roku przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, a wypracowany w ramach Procesu Bolońskiego, stwierdzono, że do fundamentalnych przesłanek, które powinny być brane pod uwagę w projektowaniu wewnętrznych systemów zapewnienia jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym, można zaliczyć: traktowanie jakości jako właściwości społeczności akademickiej, gotowość do ciągłego monitorowania jakości, oparcie systemu w większym stopniu na zachowaniach się ludzi, jasne sprecyzowanie celów, umiejscowienie studentów w centrum systemu, partnerstwo i współpracę wszystkich interesariuszy systemu, otwartość na ocenę zewnętrzną, wzmacnianie samo-refleksji oraz inicjatyw doskonalących. Podstawą funkcjonowania wewnętrznych systemów zapewniania jakości jest postawienie na indywidualne i organizacyjne doskonalenie. Stąd podstawowymi mechanizmami działania systemów muszą być: samoocena, ciągłe doskonalenie i budowanie kultury organizacyjnej zorientowanej na jakość.

Uczelnie w Polsce wybierają jedną z dwóch możliwości opracowywania systemów zapewnienia jakości: stworzenie własnego systemu dostosowanego do specyfiki uczelni bądź zaadaptowanie gotowych modeli zarządzania jakością.

Uczelnia wyższa, w której zostały przeprowadzone badania opisane w artykule, wybrała pierwszą możliwość i jej Senat przyjął w 2008 roku uchwałę „w sprawie wprowadzenia na Uczelni Systemu Jakości Kształcenia”. Od tej pory w ramach ciągłego doskonalenia systemu na uczelni realizowane są m.in. badania satysfakcji klienta, czyli w warunkach szkół wyższych – studenta.

W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę [Szczęśniak i in. 2011; Gębczyńska i in. 2011; Midor i in. 2011], że na jakość kształcenia wpływa nie tylko i wyłącznie

¹ Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 12 lipca 2007 roku w sprawie standardów kształcenia dla poszczególnych kierunków oraz poziomów kształcenia, a także trybu tworzenia i warunków, jakie musi spełniać uczelnia, by prowadzić studia międzykierunkowe oraz makrokierunki.

poziom merytoryczny wykładowców, ich umiejętności dydaktyczne, kompetencje i cechy charakteru, ale także czynniki takie jak: baza lokalowo-sprzętowa, organizacja i realizacja procesu dydaktycznego, doskonalenie dydaktyczne i naukowe kadry akademickiej oraz doskonalenie studentów w ramach pracy własnej, organizacyjnej czy naukowej. Zatem dokonując pewnego uproszczenia, można przyjąć, że na proces kształcenia składają się trzy najważniejsze obszary: ludzki (merytoryczno-dydaktyczny), organizacyjny i techniczny [Szczęśniak i in. 2011].

W artykule przyjęto, że klientem uczelni wyższej jest każda jednostka organizacyjna lub prawna korzystająca z oferowanych usług edukacyjnych uczelni. Natomiast satysfakcja klienta rozumiana jest jako odczucie klienta po porównaniu jego oczekiwań z tym, z czym zetknął się podczas realizacji usługi. Często wyrażane jest to jako ocena.

2. Analiza przeprowadzonych badań

Celem przeprowadzonych badań było określenie oczekiwań studentów wyższej uczelni zlokalizowanej na terenie województwa śląskiego wobec jednego z wydziałów funkcjonującego na tej uczelni² oraz zbadanie stopnia spełnienia tych oczekiwań (satysfakcji klienta) przez Wydział. Próbę badawczą określono za pomocą doboru celowego. Badania zostały przeprowadzone w roku akademickim 2010/2011, w semestrze letnim, wśród studentów ostatnich lat wszystkich kierunków studiów (administracja, logistyka, socjologia, zarządzanie, ZiIP) i na wszystkich trybach (licencjackie, inżynierskie, uzupełniające magisterskie), zarówno na studiach dziennych, jak i zaocznych, realizowanych na Wydziale. Tak dobrana próba pozwoliła na przeprowadzenie badania wśród studentów, którzy mają największe doświadczenie w procesie nauczania oraz najlepiej wykształconą opinię na temat kwestii zawartych w badaniu. W badaniach posłużono się autorskim kwestionariuszem ankietowym zawierającym 26 pytań i metryczkę. W okresie przeprowadzania badań próba badawcza wynosiła 645 studentów. Otrzymano 455 poprawnie wypełnionych ankiet, co stanowi niecałe 71% badanej populacji. Można zatem przyjąć, że otrzymane wyniki są reprezentatywne.

Zagadnienia poruszane w badaniu dotyczyły:

- Motywów wyboru kierunku studiów.
 - Motywów wyboru uczelni.
- Obszar merytoryczno-dydaktyczny
- Wiedzy wykładowców.
 - Formy prowadzenia i organizacji zajęć.
 - Przydatności materiałów dydaktycznych.
 - Relacji student – wykładowca.

Obszar organizacyjny

² Nazwa uczelni zostaje utajniona z przyczyn formalnych.

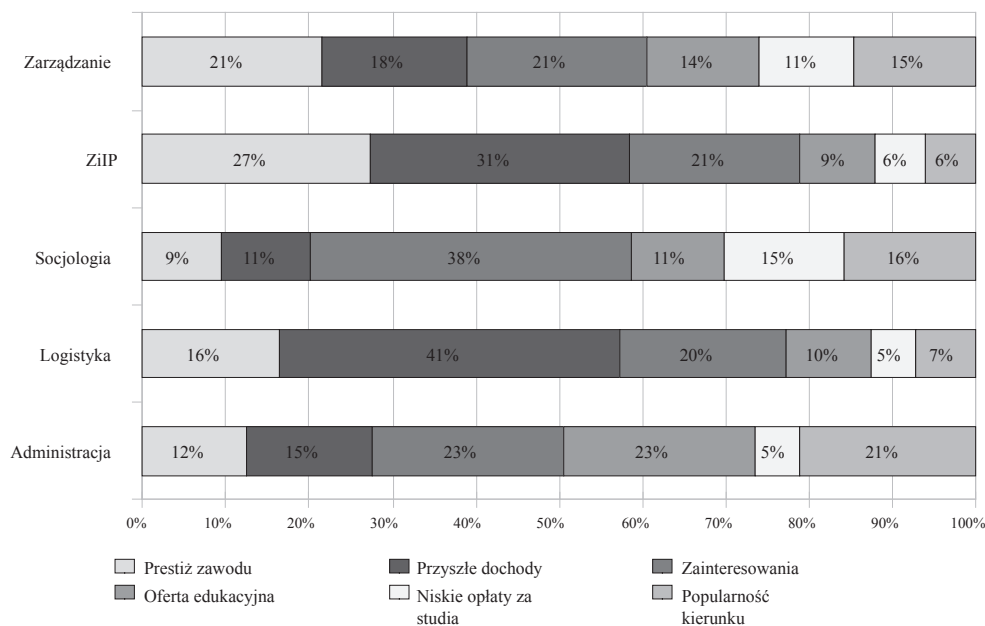
- Obsługi pracowników dziekanatu.
- Planu zajęć.
- Systemu bolońskiego.
- Programu studiów.

Obszar techniczny

- Wyposażenia dydaktycznego uczelni.
- Stanu wnętrza budynków.
- Liczby miejsc parkingowych.
- Punktu gastronomicznego.

Przeprowadzone przez autorów badania objęły wszystkie wymienione zagadnienia. Jednak ze względu na fakt, że funkcjonujący na badanej uczelni System Jakości Kształcenia został ograniczony właściwie do obszaru merytoryczno-dydaktycznego, i z powodu ograniczonej formy artykułu w prezentowanym opracowaniu zostaną przedstawione tylko wyniki dotyczące obszaru merytoryczno-dydaktycznego.

Ankieta dla większości wymienionych zagadnień zawierała prośbę o określenie oczekiwań studenta w danym obszarze i ocenę realizacji na Wydziale.



Rys. 1. Motywy wyboru kierunków studiów

Źródło: opracowanie własne.

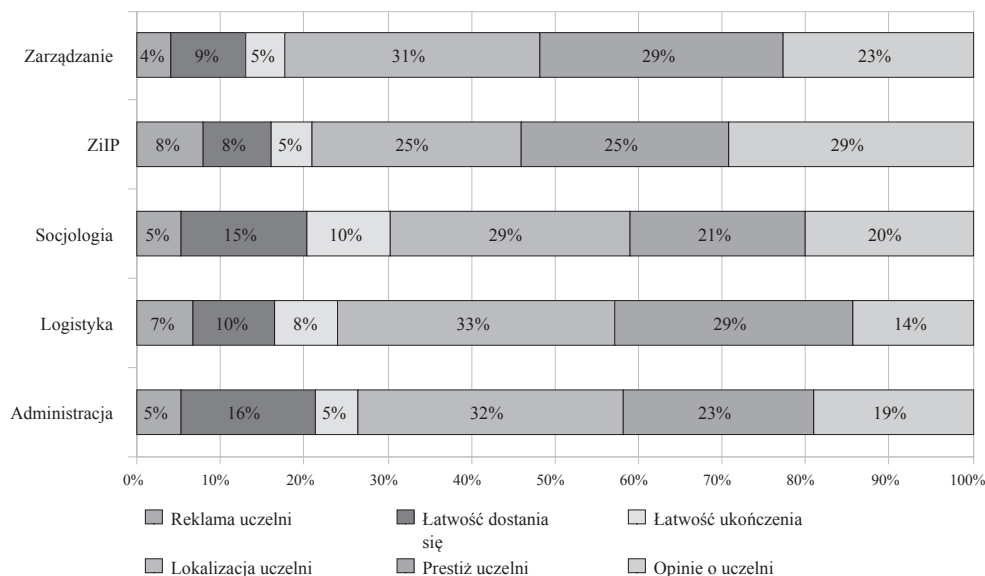
Na wstępie w kwestionariuszu ankietowym zostało zawarte pytanie dotyczące motywów wyboru przez studentów uczelni i kierunków kształcenia. Pytania te mają szczególne znaczenie w dobie silnej konkurencji wśród uczelni na terenie wo-

jewództwa śląskiego, przy jednoczesnym spadku liczby potencjalnych studentów. Na rysunkach 1 i 2 zostały zaprezentowane odpowiedzi studentów w poruszanych kwestiach.

Analiza rys. 1 pozwala na wysnucie wniosku, że studenci nie zawsze kierują się przyszłymi dochodami. Pomimo świadomości problemów z zatrudnieniem są kierunki wybierane zgodnie z zainteresowaniami przyszłych studentów. Oznacza to, że uczelnia, pomimo świadomości braku pełnego zatrudnienia swoich absolwentów, nie powinna rezygnować z tzw. popularnych kierunków, do których na Wydziale Organizacji i Zarządzania należy socjologia. Należy także stwierdzić, że osoby chcące podnieść swoje wykształcenie wybierają kierunki studiów, które są atrakcyjne na rynku pracy, szczególnie chodzi tu o ZiIP. Jednak liczba chętnych do studiowania na tych kierunkach jest ciągle mniejsza niż na socjologii czy administracji. Dlatego też władze Wydziału powinny zastanowić się nad formą promowania kierunków studiów o profilu bardziej technicznym.

Analiza motywów wyboru uczelni (rys. 2) pokazuje, że dla przyszłych studentów najistotniejszym czynnikiem jest lokalizacja uczelni.

Jest to związane ze zmianą modelu studenta, który jednocześnie uczy się i pracuje i nie chce studiować z dala od miejsca zamieszkania ze względu na koszty utrzymania. Istotną informacją dla władz Wydziału jest około 30% wskaźnik prestiżu jako motywu wyboru uczelni. Świadczy to o ugruntowanej pozycji badanej uczelni na rynku pracy.



Rys. 2. Motywy wyboru uczelni

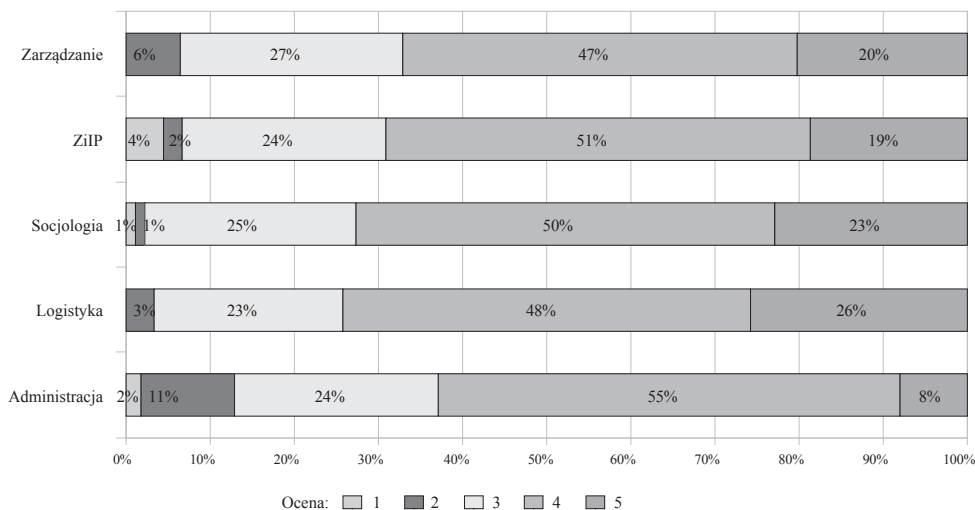
Źródło: opracowanie własne.

2.1. Analiza oceny obszaru merytoryczno-dydaktycznego badanego Wydziału

W obszarze merytoryczno-dydaktycznym zapytano studentów o następujące zagadnienia:

- Wiedza wykładowców.
- Formy prowadzenia i organizacji zajęć.
- Przydatność materiałów dydaktycznych.
- Relacja student – wykładowca.

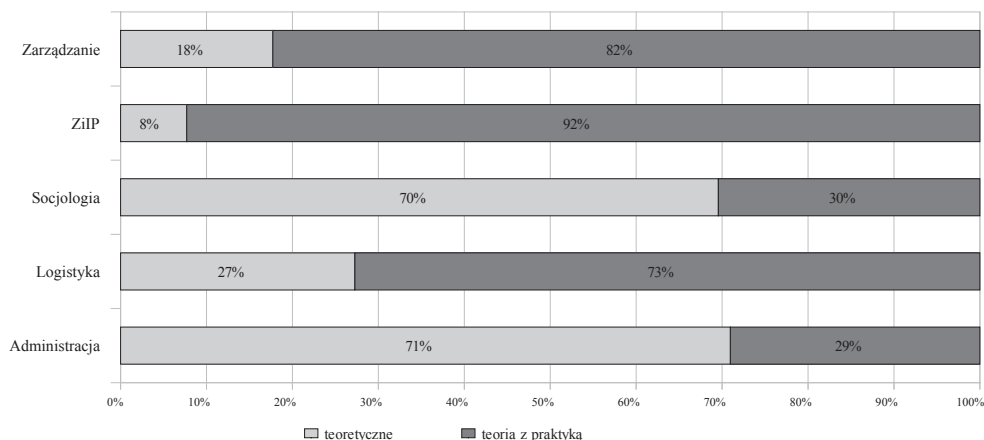
W przeprowadzonych badaniach respondenci ocenili przygotowanie merytoryczne wykładowców prowadzących zajęcia na Wydziale. Otrzymane wyniki zaprezentowano na rys. 3. Analiza rysunku pozwala na stwierdzenie, że zdecydowana większość (średnio 60%) respondentów oceniła wiedzę swoich wykładowców na poziomie dobrym, a 30% na poziomie dostatecznym, niezależnie od kierunku studiów. Jest to wynik, który z pewnością daje wskazówki do podejmowania dalszych działań doskonalących w procesie dydaktycznym na Wydziale, tym bardziej że przeprowadzana cyklicznie od 2008 roku na Wydziale ankietyzacja studentów oceniająca poszczególnych pracowników powinna przekładać się na ciągłe podnoszenie poziomu zajęć. Tymczasem, jak pokazuje rys. 3, nie wszyscy pracownicy podejmują takie działania. Dlatego też władze Wydziału powinny zastanowić się nad formą pobudzania wykładowców do podejmowania działań podnoszących poziom prowadzonych przez nich zajęć. Nie powinno się tego pominąć, ponieważ jest to kluczowy proces w systemie jakości kształcenia na uczelni.



Rys. 3. Ocena przygotowania merytorycznego wykładowców

Źródło: opracowanie własne.

Na ocenę procesu dydaktycznego wpływa w znacznym stopniu forma prowadzonych zajęć, dlatego też zapytano studentów, na jakiej formie prowadzenia zajęć im bardziej zależy: teoretycznej, czy może na teoretycznej połączonej z praktyką (rys. 4), oraz jak oceniają dotychczasową formę prowadzenia zajęć pod kątem atrakcyjności i zróżnicowania formy (rys. 5).

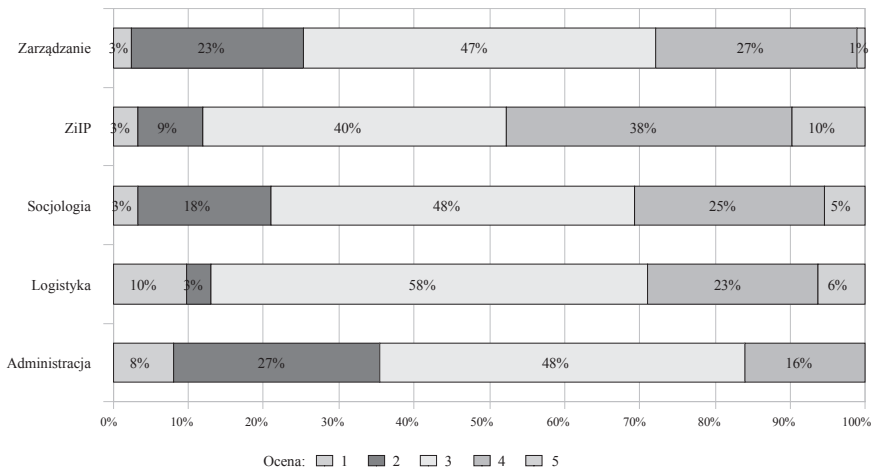


Rys. 4. Oczekiwania studentów co do formy prowadzenia zajęć

Źródło: opracowanie własne.

Jak prezentuje rys. 4, odpowiedzi dotyczące oczekiwania studentów co do formy prowadzenia zajęć różnicują się w zależności od kierunków studiów. Studenci studiujący na kierunkach o charakterze technicznym jak ZiIP oczekują w zdecydowanej większości zajęć, na których łączy się teorię z praktyką. Także studenci logistyki, i w większym stopniu zarządzania, wykazują taką preferencję. Natomiast na pozostałych kierunkach studenci oczekują zajęć teoretycznych. Prowadzący powinni wziąć pod uwagę te oczekiwania i czasami pomimo trudności w prowadzeniu zajęć praktycznych, które związane są chociażby z infrastrukturą Wydziału, starać się wzbogacać swoje zajęcia o przykłady z funkcjonowania rzeczywistych organizacji.

Analizując ocenę studentów formy prowadzenia zajęć przez wykładowców Wydziału, przedstawioną na rys. 5, można zauważyć, że jest to w prawie 50% ocena dostateczna. Jedynie studenci zarządzania i inżynierii produkcji wahali się pomiędzy oceną dostateczną a dobrą. Jest to niepokojąca informacja. Wielu respondentów wskazało także, że w ich opinii forma prowadzenia zajęć zasługuje jedynie na ocenę 2. Zatem można stwierdzić, że studenci mają zdecydowanie większe wymagania względem sposobu prowadzenia zajęć. Obecna forma nie jest dla nich wystarczająca. Nie powoduje ich zainteresowania przedmiotem ani nie zachęca ich do uczestnictwa w zajęciach, a także w zdecydowanym stopniu nie spełnia ich oczekiwań.

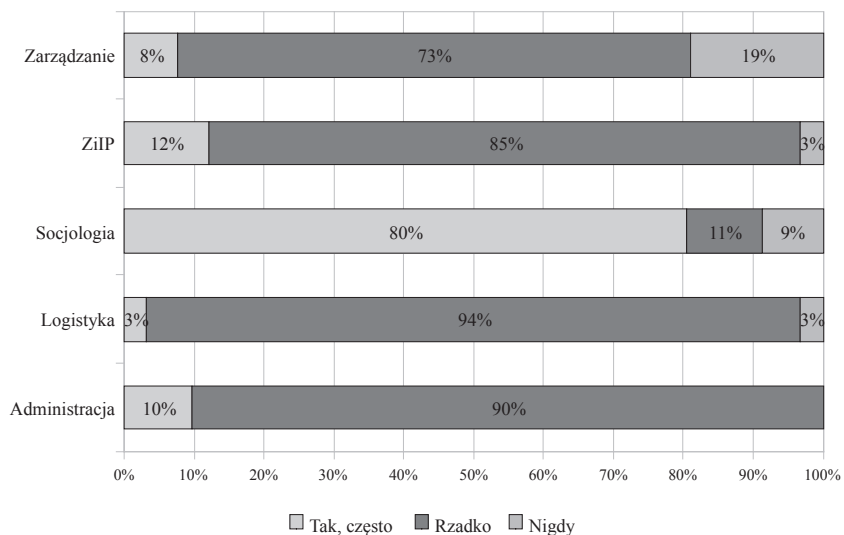


Rys. 5. Ocena formy prowadzenia zajęć

Źródło: opracowanie własne.

Wydaje się, że władze Wydziału powinny w szczególny sposób zareagować na taką sytuację, chociażby poprzez wprowadzenie w systemie jakości kształcenia odpowiednich uregulowań w tym zakresie.

Dopełnieniem oceny formy prowadzenia zajęć jest analiza oceny studentów dotycząca odwoływania zajęć dydaktycznych przez wykładowców, co prezentuje rys. 6.

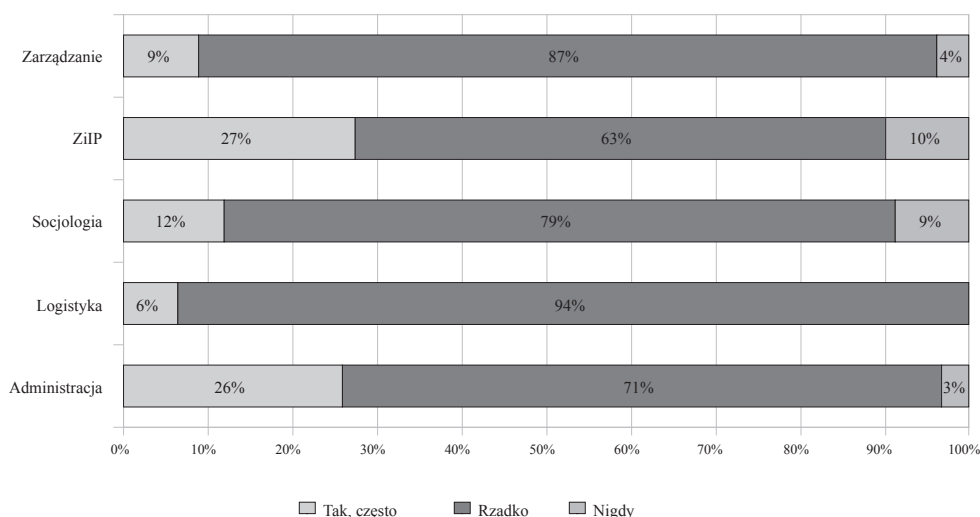


Rys. 6. Odwoływanie zajęć przez wykładowców

Źródło: opracowanie własne.

Z zebranych danych jasno wynika, że w większości przypadków zajęcia są rzadko odwoływane przez wykładowców. Wiadomo, że zdarzają się sytuacje np. losowe, kiedy dany wykładowca nie ma możliwości uprzedzić swoich studentów, jednak – jak widać – zdarza się to sporadycznie. Jedyne studenci kierunku socjologia wyraźnie wskazali, że takie sytuacje mają miejsce często, i jest to wskaźnik niepokojący.

W ankiecie studenci wypowiedzieli się także na temat ich oczekiwań co do punktualności prowadzących zajęcia. W swoich wypowiedziach jednoznacznie określili, że oczekują od wykładowców zdyscyplinowania w postaci punktualnego przybycia na zajęcia. Następnie ocenili wykładowców pod tym względem. Uzyskane wyniki prezentuje rys. 7.



Rys. 7. Ocena spóźnień wykładowców na zajęcia

Źródło: opracowanie własne.

Analiza rys. 7 jednoznacznie wskazuje, że większość badanych studentów wyraziła opinię, że prowadzący zajęcia spóźniają się rzadko. Jedyne studenci zarządzania i inżynierii produkcji oraz administracji wskazali w ok. 27%, że ich wykładowcom często zdarza się spóźniać na zajęcia. Jest to wskazówka, aby przyjrzeć się tej kwestii i dążyć do zapobiegania takim zachowaniom w przyszłości.

Z realizacją procesu dydaktycznego ściśle związana jest też forma przekazywania studentom przez wykładowców materiałów z zajęć. W przeprowadzonej ankiecie studenci zostali poproszeni o określenie swoich oczekiwań w tym względzie. Uzyskane wyniki pokazują, że respondenci preferują otrzymywanie kompletnych materiałów od prowadzących zajęcia, co autorów artykułu szczególnie nie zaskoczyło. Natomiast ocena studentów przydatności materiałów otrzymywanych od prowadzących zajęcia wskazuje, że w zdecydowanej większości są to materiały przydatne,

kompletne i pozwalające na przygotowanie się do egzaminu. Trudno autorom artykułu ocenić, czy słuszne jest działanie wykładowców, polegające na dostarczaniu gotowego materiału potrzebnego do zaliczenia egzaminu, czy raczej powinno się wymagać od studentów samodzielnego opracowywania tematyki poruszanej na zajęciach. Niech ta kwestia pozostanie otwarta.

Na jakość prowadzonych zajęć wpływa także umiejętność wykładowców tworzenia na nich przyjaznej atmosfery. Studenci biorący udział w badaniu zostali zapytani o swoje oczekiwania w tym względzie. W zdecydowanej większości respondenci opowiedzieli się za partnerskimi relacjami pomiędzy studentem i wykładowcą. Natomiast ocena tych relacji panujących na zajęciach na Wydziale wskazała, że są one różne w zależności od kierunku. Studenci zarządzania, ZiP-u oraz socjologii ocenili panujące relacje na zajęciach jako partnerskie, co oznaczać może, że stosunek student – wykładowca układa się na zasadzie wzajemnego szacunku, partnerstwa i współpracy. Natomiast studenci logistyki i administracji stwierdzili, że ich relacje z wykładowcami mają charakter bardziej oficjalny. Można więc przypuszczać, że ich wykładowcy chcą zachować wyraźny dystans.

3. Zakończenie

Zaprezentowane w artykule wyniki stanowią fragment badań przeprowadzonych na Wydziale jednej ze śląskich uczelni, które miały na celu poznanie opinii i stopnia zadowolenia klientów-studentów z prowadzonej działalności dydaktycznej na uczelni. Takie badania są konieczne do procesu doskonalenia Systemu Jakości Kształcenia (SJK), który funkcjonuje na uczelni od 2008 roku.

Podstawowe wnioski z zaprezentowanych badań są następujące:

- Wydział cieszy się określonym prestiżem, co należy utrzymać, a także podjąć działania zmierzające do jego podniesienia, ponieważ to właśnie prestiż decyduje w większości przypadków o dokonaniu wyboru uczelni przez studenta.
- W ramach funkcjonującego SJK konieczne jest podjęcie działań mających na celu podniesienie poziomu zajęć prowadzonych przez wykładowców.
- Należy promować na Wydziale różnego rodzaju formy wzbogacenia przekazu wiedzy studentom (np. poprzez uczestnictwo wykładowców w różnego rodzaju kursach dotyczących metod przekazu informacji).
- Należy udoskonalić procedury dotyczące mechanizmów odwoływania zajęć przez wykładowców, w celu zdecydowanego zmniejszenia występowania takiego zjawiska.

Wszystkie przedstawione wnioski zostały przekazane pełnomocnikowi SJK na Wydziale i posłużą do procesu doskonalenia Wydziałowego Systemu Jakości Kształcenia.

Literatura

- Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, *Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego*, Helsinki 2005.
- Faron K., *Badanie oczekiwań klientów uczelni wyższych na obszarze województwa śląskiego*. Praca magisterska napisana pod kierunkiem K. Midor, 2011.
- Gębczyńska A.K., Molenda M., Szczęśniak B., Zasadzień M. *Analiza aspektów technicznych i organizacyjnych jakości kształcenia studentów Politechniki Śląskiej*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, Wyd. Politechniki Śląskiej, Katowice 2011, nr 52, s. 3–16.
- Midor K., Skotnicka-Zasadzień B., Wolniak R., Sitko J., *Analiza procesu nauczania w szkole wyższej z punktu widzenia satysfakcji studentów w aspekcie ludzkim*, Zeszyty Naukowe Politechniki Śląskiej, seria Organizacja i Zarządzanie, Wyd. Politechniki Śląskiej, Katowice 2011, nr 52, s. 17–28.
- Raport końcowy. Modele zarządzania uczelniami w Polsce* Uniwersytet Jagielloński, Centrum Badań nad Szkolnictwem Wyższym, Kraków 2011.
- Szczęśniak B., Zasadzień M., Midor K., *Identyfikacja i ocena potrzeb studentów w zakresie technicznych i organizacyjnych składników procesu nauczania na przykładzie Wydziału Organizacji i Zarządzania Politechniki Śląskiej*, Studia i Materiały Polskiego Stowarzyszenia Zarządzania Wiedzą, red. W. Bojar, 2011, nr 45, s. 284–295.

RESEARCH RESULTS OF EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF CLIENTS OF HIGHER EDUCATION INSTITUTION IN THE SILESIAN VOIVODSHIP

Summary: The contemporary economy, called also the "knowledge based economy", assumes the development of science and education of the society as a basic factor of socio-economic development of nations. The realization of this type of development originated in the multiple increase of numbers of students, and thus, numbers of higher education schools in the world, what is also observed in Poland. In line with the increase of number of schools, problems concerning the quality of their educational services appeared. In order to achieve high educational quality an orientation on the client's needs is necessary, i.e. defining standards, reaction on client's suggestions and opinions concerning the education process as well as monitoring the client-student satisfaction. Perfecting the education quality is nowadays one of the main goals which higher education schools aim to achieve. In this paper the results of research performed at one of the universities located in the Silesian Voivodeship are presented. The goal of the research was the identification of expectations and studying of student's satisfaction level concerning the educational offer of the University. Presented results were applied in the improvement process of the Faculty's System of Education Quality.

Keywords: quality of education, analysis, results, Management of the System of Education Quality.