

## **Metoda określania jakości procesu kształcenia**

### **A Method of Setting the Teaching Process Quality**

*The work presents the researching procedure directed at formulating the model of functional quality of educational services perceived by students. The procedure is based on SERVPERV conception and gives the multinomial model of functional quality of teaching services, for example lectures.*

#### **1. Wprowadzenie**

W prezentowanej pracy treść znaczeniowa pojęcia „proces kształcenia” jest zawężona do funkcji realizowanej przez uczelnie akademickie, traktowanej jako działalność usługowa.

Punktem wyjścia proponowanej metody oceny jakości procesu kształcenia jest definicja jakości przedstawiona w normie PN-EN ISO 9000:2000,<sup>1</sup> tj.: „Jakość – stopień, w jakim zbiór inherentnych właściwości spełnia wymagania”.

W świetle przyjętej definicji przedmiotem prezentowanej pracy jest projekt metody oceny stopnia, w jakim zbiór właściwości procesu kształcenia – usługi realizowanej przez uczelnie akademickie – spełnia wymagania. Zgodnie z terminologią stosowaną w dziedzinie usług w przedstawianej pracy przyjęto, że usługodawcą jest tu uczelnia, usługobiorcą – student, personelem liniowym działającym w strefie tzw. biura frontowego organizacji usługowej – pracownicy uczelni stykający się bezpośrednio ze studentami.

Proces kształcenia studentów jest podstawową formą działalności usługowej uczelni, jak można sądzić – najważniejszą. Zakładając, że personelem liniowym, który decyduje o realizacji tej funkcji, są pracownicy naukowo-dydaktyczni, jakością procesu kształcenia studentów, a w konsekwencji wizerunek organizacji jest przede wszystkim warunkowany przez relację: pracownik naukowo-dydaktyczny – student. Zgodnie z przedstawioną definicją jakości, w tym przypadku usługi dydaktycznej, jako stopień spełnienia wymagań dotyczy obydwu stron tej relacji i może być rozpatrywana dla każdej z nich odrębnie. W określaniu jakości usługi dydaktycznej niekiedy może i powinna być również zaangażowana strona trzecia, bezpośrednio niezależna od tej relacji, np. Senat, Komisja Programowa, Państwowa Komisja Akredytacyjna, itp.

---

<sup>1</sup> PN-EN ISO 9000, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2001.

Zbiór właściwości usługi dydaktycznej w uproszczeniu można podzielić na dwie, prawie rozłączne domeny:

- cech związanych z merytoryczną stroną procesu kształcenia – cech określających „jakość techniczną” usługi, korespondujących z odpowiedzią na pytanie „co jest przedmiotem świadczenia?” oraz
- cech związanych z kontaktem usługowym – cech określających „jakość funkcjonalną” usługi, związanych z odpowiedzią na pytanie „jak przebiega świadczenie?”.

Jakość techniczna usługi dydaktycznej jest specyficzna ze względu na dyscyplinę nauki, w ramach której usługa jest świadczona. Miarodajne określanie jakości technicznej usługi dydaktycznej, ze zrozumiałych względów powinno być dokonywane przez stronę trzecią. Jakość techniczna tej usługi postrzegana z perspektywy studentów lub pracowników wydaje się informacją o niewystarczającej trafności i rzetelności.

Jakość funkcjonalną usługi, można traktować jako ocenę prawie niezależną od specyfiki dyscypliny natomiast zróżnicowaną ze względu na formę procesu kształcenia. Miarodajne określanie jakości funkcjonalnej usługi dydaktycznej może być dokonywane przez trzy strony zainteresowane procesem kształcenia: stronę trzecią, studentów-usługobiorców i – na zasadzie samooceny – pracowników-usługodawców.

Celem prezentowanej pracy jest projekt metody określania jakości funkcjonalnej wybranej formy usługi dydaktycznej postrzeganej przez studentów uczelni wyższych.

Proponowana metoda, a w konsekwencji model jakości wybranej usługi dydaktycznej, poza aspektami teoriopoznawczymi, może służyć jako uniwersalny sposób postępowania i narzędzie dla oceny oraz doskonalenia sposobu wykonywania pracy dydaktycznej.

Zawężenie perspektywy określania jakości funkcjonalnej tej usługi do postrzegania ze strony studentów jest naturalną konsekwencją założeń współczesnych koncepcji systemowego zarządzania jakością, w świetle których klient (tu student) jest podstawowym, najważniejszym źródłem wymagań w odniesieniu zbioru inherentnych właściwości (tu cech związanych z kontaktem usługowym).

## 2. Model zbioru inherentnych właściwości usługi postrzeganej przez klientów

W literaturze przedmiotu podejmowane były próby<sup>2,3,4</sup> formułowania uniwersalnego modelu usługi postrzeganej przez klientów, wyrażonego przy pomocy niewielkiej liczby zagregowanych wymiarów, których wartość – stopień spełnienia

---

<sup>2</sup> A. Parasuraman, V. A. Zeithmal, L. Berry: *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, 1985, vol. 49, 41-50.

<sup>3</sup> K. Rogoziński: *Nowy marketing usług*, Wyd. AE Poznań, Poznań 1998, s. 197-205.

<sup>4</sup> K. Rogoziński, op. cit. s. 205-207.

wymagania, cząstkową jakość – klient ocenia na zasadzie sądu ewaluatywnego,<sup>5</sup> i które integruje do postaci jakości całkowitej – stopnia spełnienia jego wymagań w odniesieniu do postrzeganej usługi. Najbardziej znanym i najczęściej wykorzystywanym modelem jest tu pięciowymiarowa charakterystyka usługi ustalona przez zespół Parasuramana,<sup>6</sup> wykorzystywana do mierzenia jej jakości zgodnie z koncepcją SERVQUAL – analizy luk między stanem jakości usługi oczekiwanym i postrzeganym przez różne strony zainteresowane tym obiektem, w tym przede wszystkim przez klienta (opracowaną również przez ten zespół). Opracowany model usługi postrzeganej przez klienta określają następujące zagregowane wymiary:

- materialność,
- solidność,
- zdolność usługodawcy do reagowania, szybkość reagowania,
- pewność, kompetencja,
- empatia.

Każdy z wymiarów modelu ma specyficzną strukturę subtelnej treści znaczeniowej, którą wyrażają stwierdzenia składające się na kwestionariusz badania jakości usługi postrzeganej przez klientów, określające cechy pierwotne badanej usługi. Na wymiar materialności składają się 4 stwierdzenia (cechy pierwotne), na solidność – 5, na zdolność do reagowania – 4, na pewność – 4 i na empatię – 5. W sumie, w pomiarach jakości usługi klientowi dwukrotnie przedstawia się 22 stwierdzenia z zaleceniem oceny dwóch stanów jakości cząstkowych usługi, oczekiwanego i postrzeganego, wyrażonych przez poszczególne stwierdzenia. W ocenianiu tych stanów jako narzędzie wykorzystywana jest siedmiostopniowa skala szacunkowa typu Likerta. Różnice wartości ocen, przypisanych przez klientów stanom: oczekiwanego i postrzeganego każdego z 22 wymiarów subtelnej struktury zbioru właściwości usługi (reprezentowanych przez stwierdzenia), stanowią o defektach cząstkowych jakości postrzeganych. Agregacja wyznaczonych różnic w ramach każdego z pięciu wymienionych wymiarów modelu usługi, a w konsekwencji agregacja uzyskanych wyników do postaci miary defektu jakości usługi postrzeganej przez klientów, dokonywana jest na podstawie prostego sumowania algebraicznego lub formuł normalizujących poszczególne wartości ważone.<sup>7</sup>

Wokół koncepcji SERVQUAL wytworzyła się polemika, której zasadniczą intencją jest teza, iż jakość usługi postrzegana przez klientów powinna być określana wyłącznie na podstawie badań postrzeganych wymiarów wykonywanej usługi a nie różnic między stanem postrzeganym i oczekiwanym tych wymiarów.<sup>8</sup> Konsekwencją

---

<sup>5</sup> J. Reykowski: *Źródła procesów ewaluatywnych i ich funkcje regulacyjne*, [w:] *Studia nad procesami wartościowania* (red. B. Wojciszke), Ossolineum Wrocław-Warszawa-Łódź, 1988, s. 36-54.

<sup>6</sup> A. Parasuraman i współautorzy, op. cit.

<sup>7</sup> R. K. Teas: *Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment*, *Journal of Marketing*, 1994, vol. 58, 132-139.

<sup>8</sup> N. K. Avkiran: *Quality Customer Service Demands Human Contact*, *International Journal of Bank Marketing*, 1999, vol. 17(2), 61-71.

polemiki i postawionej tezy są inne modele stosowane do pomiaru jakości usług postrzeganych przez klientów, w tym SERVPERF.<sup>9</sup>

Niezależnie od metody pomiaru cząstkowych jakości wymiarów składających się na obraz usługi w oczach klientów, agregaty tych wymiarów – model zbioru inherentnych właściwości – wykorzystywane przez różnych autorów są takie same lub znaczeniowo bardzo zbliżone. Struktura subtelna tych agregatów, liczba cech zagregowanych do postaci każdego z pięciu wymiarów usługi może być różna odzwierciedlając jej specyfikę.<sup>10</sup> Oznacza to, że kwestionariusz wyposażony w około 22, w przybliżeniu takie same, znane stwierdzenia, obudowane skalą szacunkową, np. skalą typu Likerta, może być traktowany jako uniwersalne narzędzie do pomiaru jakości usługi postrzeganej przez klientów.

### **3. Projekt metody pomiaru jakości funkcjonalnej wybranej formy usługi dydaktycznej postrzeganej przez studentów uczelni wyższych**

Przedstawiony niżej projekt stanowi procedurę 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 postępowanie opiera się na następujących założeniach:

- wybrana forma usługi dydaktycznej, np. wykład klasyczny jako szczególny przypadek działalności usługowej, w domenie kontaktu usługowego może być scharakteryzowany przy pomocy pięciowymiarowego zbioru inherentnych właściwości wykorzystywanego w koncepcji SERVQUAL,
- jakość funkcjonalna jest ograniczona do ocen wybranej usługi wyłącznie z perspektywy studentów,
- model jakości funkcjonalnej rozważanej usługi jest formułowany tylko na podstawie analizy postrzegania wykonywanej funkcji (z wyłączeniem oczekiwań, konstrukcja zbieżna z modelem SERVPERF),
- próba populacji generalnej osób badanych, ze względu na uwarunkowania agregacji cech pierwotnych jest ograniczona do studentów jednej uczelni; badany obiekt – wybraną formę usługi dydaktycznej zawęża się do zajęć prowadzonych przez jednego pracownika naukowo-dydaktycznego.

Schemat projektowanego postępowania – sekwencję kroków opracowanej procedury – przedstawiono na rys.1.

<sup>9</sup> J. J. Cronin, S.A. Taylor: *SERVPERV Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus\_Expectations Measurements of Service Quality*, Journal of Marketing, vol. 58, 125-131.

<sup>10</sup> M. Sidor: *SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych* (Przegląd wybranej literatury), <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib/16/sidor.html>.

---

**Rys. 1. Schemat procedury formułowania równania dla oceny jakości funkcjonalnej wybranej formy usługi dydaktycznej, postrzeganej przez studentów**

$Q_s$  – jakość,

$\alpha_i, q_i$  – odpowiednio: waga jakości cząstkowej i wartość jakości cząstkowej wymiaru „i” usługi

Źródło: opracowanie własne.

W wyniku realizacji postępowania przedstawionego na rys. 1 uzyskuje się równanie o postaci liniowego wielomianu, którego zmiennymi niezależnymi są wyodrębnione czynniki opisujące wybraną usługę. Prototypem dla konstrukcji tego równania jest model zbioru właściwości usługi wykorzystywany w koncepcji SERVQUAL. Rodzaj czynników wyodrębnionych podczas realizacji przedstawionego postępowania, podobnie jak prototyp, powinien być uniwersalny, niezależny od kategorii badanej usługi. Struktura czynników, a w szczególności wagi zmiennych niezależnych wielomianu mogą być specyficzne, związane z rodzajem i formą usługi i ich wyznaczenie dla innej formy kształcenia, np. ćwiczeń, wykładu konwersatoryjnego, wymaga powtórzenia przedstawionej procedury.

Wynik procedury – wielomian określający jakość usługi może być wykorzystywany do ocen jakości funkcjonalnej usług dydaktycznych świadczonych studentom przez pracowników naukowo-dydaktycznych uczelni wyższych. W tym celu konieczne jest przeprowadzenie odrębnego postępowania badawczego, związanego ze sformułowaniem kwestionariusza wyposażonego w skale pozycyjne, przeprowadzeniem badań ankietowych oraz analizą trafności i rzetelności stosowanych skal. Wynikiem tego wtórnego postępowania jest wartość jakości funkcjonalnej danej usługi świadczonej przez konkretnego usługodawcę – stopień spełnienia wymagań studentów – oraz wartości jakości cząstkowych pięciu wymiarów tej usługi – stopnie spełnienia szczególnych wymagań studentów w odniesieniu do tej usługi.

#### 4. Zakończenie

W uczelniach, w tym polskich, wykonywane są badania ankietowe nakierowane na ocenę pracy dydaktycznej poszczególnych pracowników. Zdaniem autora kwestionariusze ankietowe stosowane w takich badaniach nie są nakierowane na określanie jakości funkcjonalnej postrzeganej przez studentów. Cechy pierwotne określające pytania lub twierdzenia są formułowane przez drugą bądź trzecią stronę zainteresowaną kształceniem – pracowników naukowo-dydaktycznych lub ciała opiniotwórcze i przez to z natury uzyskiwane wyniki ocen są obarczone nieokreślonym błędem.

Prezentowana metoda określania jakości kształcenia – jakości funkcjonalnej wybranej formy dydaktycznej umożliwia konstrukcję narzędzi badawczych, których wykorzystanie ogranicza, a nawet eliminuje taki błąd.

W Szkole Głównej Handlowej, w ramach prac Studenckiego Koła Naukowego Zarządzania Jakością, pod kierunkiem autora rozpoczęto prace nad modelem jakości funkcjonalnej wykładu akademickiego postrzeganego przez słuchaczy. Procedura przedstawiona w pracy stanowi wytyczne dla konstrukcji narzędzi badawczych, wyboru metod badań i analizy wyników oraz formułowania algorytmu wyrażającego ogólną postać jakości funkcjonalnej klasycznego wykładu akademickiego.

**Bibliografia:**

1. Avkiran N. K.: *Quality Customer Service Demands Human Contact*, International Journal of Bank Marketing 1999, vol. 17(2).
2. Cronin J. J. Jr., Taylor S.A.: *SERPERV Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Preceptions-Minus\_Expectations Measurements of Service Quality*, Journal of Marketing, vol. 58.
3. Parasuraman, V. A. Zeithmal, L. Berry: *Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*, Journal of Marketing, 1985, vol. 49, 41-50.
4. PN-EN ISO 9000, *Systemy zarządzania jakością. Podstawy i terminologia*, PKN, Warszawa 2001.
5. Reykowski J.: *Źródła procesów ewaluatywnych i ich funkcje regulacyjne*, [w:] *Studia nad procesami wartościowania* (red. B.Wojciszke), Ossolineum Wrocław-Warszawa-Łódź 1988.
6. Rogoziński K.: *Nowy marketing usług*, Wyd. AE Poznań, Poznań 1998.
7. Sidor M.: *SERVQUAL w badaniach jakości usług bibliotecznych* (Przegląd wybranej literatury), <http://www.oss.wroc.pl/biuletyn/ebib/16/sidor.html>.
8. Teas R. K.: *Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: An Assessment of a Reassessment*, Journal of Marketing 1994, vol. 58.