

AKTUALIZACE PRŮZKUMU SPOKOJENOSTI STUDENTŮ OBORU MANAGEMENT KVALITY

Bc. Martin Václavík,

E-mail: martin.vaclavik3@gmail.com

Ing. Zdenka Hofbruckerová, Ph.D.

Katedra managementu kvality FMMI, VŠB-TU Ostrava

E-mail: zdenka.hofbruckerova@vsb.cz

Abstrakt:

Tento článek vycházející z bakalářské práce se zabývá spokojeností zákazníka, kterým je pro vzdělávací zařízení primárně student. Spokojenost zákazníků má velký vliv na budoucí existenci každé organizace a proto by se na ni každá organizace měla zaměřit. V práci byl analyzován původní dotazník hodnocení spokojenosti studentů s výukou předmětů garantovaných katedrou managementu kvality a následně byl vytvořen nový, který reflektuje spokojenost s celým oborem jak pro bakalářské tak pro magisterské studium. Dále byla provedena analýza a vyhodnocení získaných dat. V závěru jsou uvedeny návrhy na zlepšení dotazníku.

Abstract:

Major subject of this article coming from Bachelor thesis is satisfaction of customers, in this case it is a student. Satisfaction of customers has huge effect on future existence of every organization and that is a reason for nature interest in this aspect. In this thesis was analyzed original questionnaire and was created a new one, which reflects satisfaction with whole quality management specialization for Master's and Bachelor's study. After that, data gathered from new questionnaire was analyzed and evaluated. In conclusion, new ways of improvement was designed.

Úvod

Článek se zabývá celkovou spokojeností studentů, která je důležitým faktorem úspěchu všech vysokých škol. Už na první pohled je jasné, že právě studenti jsou významným zákazníkem v prostředí vysokých škol. Student, jako samotný jedinec nebude mít v procesu vzdělávání moc prostor k vyjádření svých požadavků a námitek na daný obor či předmět. Postupně je „provlékán“ jednotlivými předměty, dokud není tento proces ukončen. V tomto procesu si student musí projít předměty, které mají své opodstatnění a stejně tak i předměty, které nebudou mít v následujících letech v praxi příliš velké využití. Tento způsob výuky by se na vysokých školách, které mají konkrétní zaměření, dít neměl, a proto je zde popsána reálná situace, týkající se spokojenosti studentů prostřednictvím procesu hodnocení spokojeností. Pro hodnocení spokojenosti studentů byla vybrána metoda dotazníku a to pro

svou efektivnost při sběru dat. Cílem práce bylo zjistit spokojenost studentů se všemi předměty, které během studia oboru management kvality absolvovali. Nejprve byl analyzován stávající dotazník, který sloužil k hodnocení jednotlivých katedrálních předmětů, nikoliv však celkové spokojenosti. Dále byl vytvořen nový elektronický dotazník. Dotazník byl navržen tak, aby co nejefektivnějším způsobem reflektoval skutečnou spokojenost studentů se všemi předměty a následně byl vyhodnocen. Analýza získaných dat bude uvedena níže.

1. Teoretická východiska

Tato část článku je zaměřena na objasnění nejdůležitějších pojmů, které souvisejí s realizací průzkumu spokojenosti.

Zákazník

Zákazník je dle moderního managementu kvality kdokoliv, kdo dostává produkt. Zákazníky lze rozdělit do dvou skupin: interní a externí. [1] Mezi interní zákazníky lze počítat zaměstnance firmy, oproti tomu mezi externí zase konečné odběratele produktu nebo zprostředkovatele. Zákazníky takto dělíme z důvodu využívání různých metod pro měření jejich spokojenosti a správnému nastavení jejich požadavků. V každém případě je pro každou organizaci naprostý základ stanovení jejich zákazníků jak interních, tak externích. [1]

Spokojenost zákazníků

Spokojenost zákazníka je velice důležitá pro budoucí fungování všech organizací. Nespokojenost se šíří mnohem rychleji než spokojenost a v době sociálních sítí a možnosti hodnotit organizace veřejně s velkým dosahem díky internetu má spokojenost zákazníků o to větší význam.

Spokojenost zákazníka je tedy definována jako souhrn pocitů vyplývajících z rozdílu mezi požadavky zákazníka a reálně zakoupeným produktem, kdy požadavky jsou definovány jako potřeby a očekávání. [1]

Spokojenost zákazníků můžeme rozdělit do tří skupin:

- limitovaná spokojenost – zákaznickovy požadavky nejsou v úplné shodě s realitou, ale zde vznikají dvě možnosti, buď bude zákazník dostatečně spokojen, nebo druhá možnost je, že se jeho spokojenost změní v nespokojenost, kdy ale neexistuje přesně možnost zjistit hranici, kdy se tak stane, protože do rozhodování vstupují další subjektivní faktory,
- naprostá spokojenost zákazníka – zde zákaznickovy představy a očekávání jsou ve shodě s realitou,
- potěšení zákazníka – jedná se o nejlepší ze všech tří skupin, kdy zákazník dostal víc, než byly jeho původní představy a očekávání. Jednoduše řečeno, zákazník je nadšen z toho, co obdržel a jeho potřeby a očekávání byly realitou překonány. [1]

2. Analýza původního dotazníku

Pro hodnocení spokojenosti studentů je nejvhodnější metodou hodnocení prostřednictvím dotazníku. Na první pohled by se mohlo zdát, že nejlepší a nejefektivnější bude metoda osobního rozhovoru, ale tady se již nejedná o metodu anonymní, tedy studenti by mohli mít obavu z následného vlivu svých odpovědí na jejich budoucí prospěch.

Původní dotazník vznikl za účelem hodnocení spokojenosti studentů s výukou předmětů garantovaných katedrou managementu kvality. Tento dotazník využívá Likertovy škály s 5 stupni hodnocení.

Dotazník je rozdělen do 4 částí:

1) *Hodnocení přednášek i cvičení*

Tato část dotazníku je zaměřena jak na část přednášek, tak cvičení daného předmětu. Slouží k hodnocení časového rozložení učiva, srozumitelnosti učiva, stylu projevu, praktických příkladů, vstřícnosti, ochoty odpovídat na dotazy studentů, poskytnutí konzultací, celkové spokojenosti s výukou.

2) *Hodnocení přednášek*

Druhá část dotazníku se zaměřuje pouze na přednášky, kdy se hodnotí využití počítačové techniky, spokojenost s efektivním využitím techniky.

3) *Hodnocení cvičení*

Předposlední část dotazníku má pouze jedno hodnocení zaměřené na použití názorných příkladů.

4) *Hodnocení celkové spokojenosti s předmětem*

Poslední část dotazníku hodnotí včasné informování o termínech a dostatek dostupných studijních podkladů.

3. Návrh nové struktury dotazníkového šetření

Po analyzování původního dotazníku pro měření spokojenosti zákazníků, bylo dalším úkolem přijít s novým řešením dotazníku. Tento nový dotazník bude jiným způsobem reflektovat spokojenost studentů s oborem. Tento dotazník byl distribuován prostřednictvím e-mailu všem studentům oboru Managementu kvality na VŠB-TU Ostrava. Tato metoda distribuce byla vzhledem k cílové skupině studentů (prezenční i kombinovaná forma studia) nejjednodušší a nejefektivnější. E-mail obsahoval i průvodní text informující respondenty o účelu a využití získaných dat a následný proklik na dotazník. Na obr. 1 je vyobrazen dotazník

hodnocení spokojenosti s přístupem pedagoga pro 1. ročník studia., zimní semestr. Další ročníky se liší pouze různými předměty a nadpisy pro daný ročník. Hodnocené znaky jsou stejné.

Hodnocení spokojenosti podle přístupu pedagoga

V této otázce prosím zhodnotte Vaši spokojenost s přístupem pedagoga ke studentům, jeho ochotu, dochvilnost, atd.

1. ročník Bakalářské studium zimní semestr

	Velmi nespokojen	Nespokojen	Neutrální	Spokojen	Velmi spokojen
Chemie I.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úvod do studia m...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Počítačová techni...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tělesná výchova ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Matematika I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zvolený jazyk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Filozofie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dějiny vědy a tech...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Základy práva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Psychologie I	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sociologie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zimní výcvikový k...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Základy fyziky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Obr. 1: Dotazník pro hodnocení spokojenosti podle přístupu pedagoga pro 1. ročník bakalářského studia zimní semestr [vlastní zpracování]

Využitý formát hodnocení

Pro tento dotazník je zvolen formát Likertův, jelikož se jedná o jeden z nejjednodušších a nejsrozumitelnějších formátů pro stanovení spokojenosti. Stojí na vícestupňové hodnotící škále.

Výběr hodnocených znaků

Vzhledem k tomu, že tento dotazník se má zabývat spokojeností studentů oboru Management kvality, byly pro dotazník vybrány následující znaky, které budou co nejefektivnějším a komplexním způsobem reflektovat spokojenost studentů, a těmi jsou:

- Spokojenost podle náplně hodin a složení jednotlivých bloků.
- Spokojenost s formou verbální a neverbální komunikace pedagoga a jeho orientace ve vyučované problematice.
- Spokojenost s přístupem pedagoga.

- Spokojenost s využitím vyučované látky v praxi.

Komplexně tyto znaky popisují všechny aspekty ke stanovení spokojenosti studenta oboru Managementu kvality. První z uvedených znaků udává informaci o obsahu přednášek a obsahu výuky. Další slouží ke stanovení prezentačních dovedností pedagoga, jeho schopnosti reagovat na případné dotazy a jeho erudici v přednášené látce. Třetí se zabývá přístupem pedagoga ke studentům, který bývá často opomíjen. Jedná se však o důležitý faktor, neboť nevhodný přístup pedagoga může vést ke ztrátě zájmu o přednášený obor. Odhad míry využitelnosti vyučované látky v praxi budou mít samozřejmě více studenti kombinované formy výuky. Je pravdou, že je běžnou praxí po ukončení vzdělávacího procesu, že studenti prezenční formy studia nemají žádnou představu, jak jejich nabyté informace a dovednosti využít, a proto by každý pedagog měl dbát na to, aby předané informace mohl podložit reálným využitím v odborné praxi.

Výběr předmětů

Tento dotazník se zabývá hodnocením veškerých předmětů, kterými studenti mohou projít jak během bakalářského, tak magisterského studia a obsahuje jak předměty povinné, tak nepovinné. Hodnocení bylo zkráceno vždy na poslední rok studia každého studenta (tedy poslední absolvovaný zimní a letní semestr), aby student nemusel hodnotit veškeré předměty, kterými během studia prošel, protože to by pro něj mohlo být zdlouhavé, což by vedlo buď k neobjektivním hodnocením, nebo ke snížení počtu vyplněných dotazníků.

4. Analýza dat získaných prostřednictvím nového dotazníku

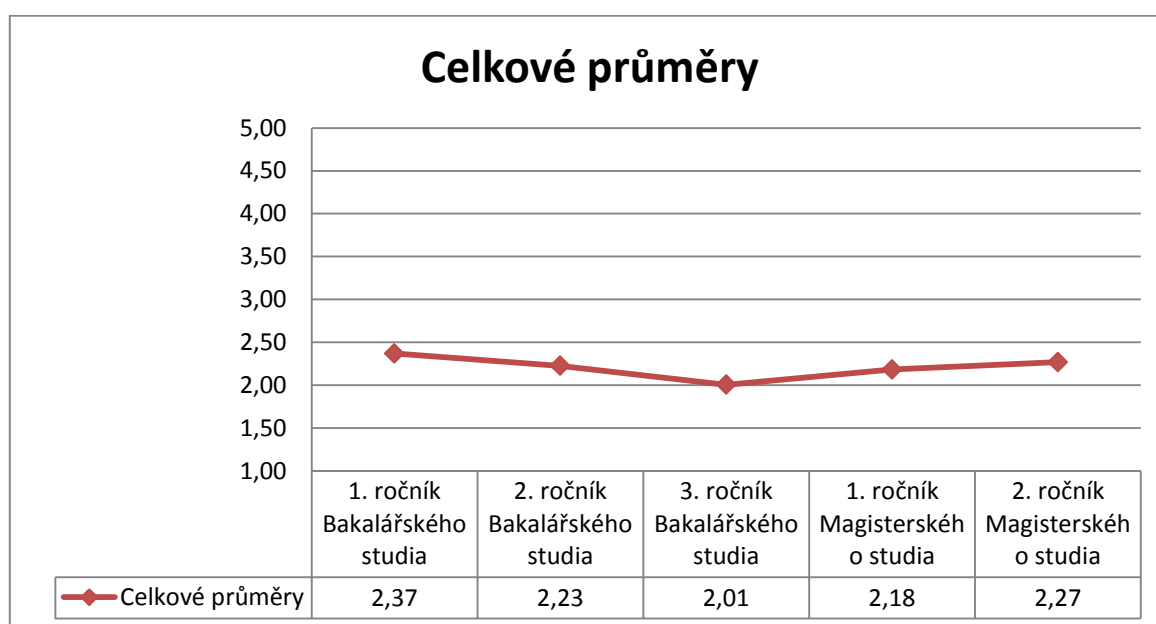
Po skončení dotazníkového šetření bylo k dispozici 48 správně a relevantně vyplněných dotazníků, což je však vzhledem k současnému počtu studentů oboru (akademický rok 2017/2018), kterých je 192, poměrně nízká návratnost (25 %). Tento výsledek mohl být způsoben špatně formulovaným průvodním motivačním dopisem, délkou dotazníku nebo prostým nezájmem studentů.

Z tab. 1 je patrné, že největší část respondentů je z končících ročníků, nejvíce (15) z 3. ročníku bakalářského studia. Tento fakt by mohl být zapříčiněn tím, že studenti v 3. ročníku bakalářského studia jsou v nejbližším kontaktu s tazatelem a jeho prostřednictvím docházelo k osobnímu seznámení s problematikou (viz tab. 1).

Tab. 1 Počet respondentů z každého ročníku [vlastní zpracování]

Ročník	Počet respondentů
1. ročník Bakalářského studia	9
2. ročník Bakalářského studia	7
3. ročník Bakalářského studia	15
1. ročník Magisterského studia	7
2. ročník Magisterského studia	10

Vzhledem k stanovené stupnici dopadlo hodnocení oboru jako celku velice dobře, s celkovou průměrnou známkou 2,2 se blíží stupni „spokojen“. Z tohoto lze konstatovat, že předměty oboru jsou nastaveny velice dobře a je celkově dobře vyučován.



Obr. 2 Graf popisující Celkové průměry pro každý ročník [vlastní zpracování]

Na obr. 2 je vidět vývoj hodnocení napříč jednotlivými ročníky studia. S nejnižším, tedy nejlepším výsledkem, skončil třetí ročník a s nejhorsím výsledkem první ročník. Důvodů pro toto umístění může být několik, hodnocení prvních ročníků, bude pravidelně nejhorší, vzhledem k tomu, že přechod do prvního ročníku ze středních škol je náročný. Především půjde o změnu prostředí a také o jiný způsob výuky, na který si studenti musí zvyknout. A to se postupně daří jak je vidět v grafu. Na vývoji hodnocení je také patrné, že rozdíly mezi jednotlivými ročníky jsou minimální, tedy je možné konstatovat, že hodnocení průměrně dopadlo velice dobře, a že studenti jsou spokojeni s výukou tohoto oboru.

Největší spokojenost vyjadřovali studenti s výukou předmětů garantovaných katedrou Managementu kvality, ke kterým patří 9 z 10 nejlépe hodnocených předmětů. Z toho mezi prvními pěti se umístily předměty Plánování kvality I a II, Systémy managementu kvality II a

Počítačová podpora managementu kvality I a II. K těm hůře hodnoceným patří zejména předměty, jejichž výuku garantují jiné katedry.

5. Závěr

Hodnocení spokojenosti studentů je nedílnou součástí hodnocení kvality výuky na vysokých školách. Současná národní legislativa hodnocení kvality vysokých škol (a v rámci ní i uplatňování zpětné vazby od studentů) dokonce striktně vyžaduje. Bakalářská práce byla zaměřena na hodnocení spokojenosti zákazníků, konkrétně studentů s kvalitou výuky předmětů zařazených do oboru Management kvality. V minulosti byl pro hodnocení spokojenosti využíván dotazník. Nejprve byl analyzován původní využívaný dotazník a navržen dotazník nový. Rozdílem je, že původní dotazník se zaměřoval jen na předměty garantované katedrou managementu kvality, zatímco nový dotazník se ptá na všechny absolvované předměty v aktuálním ročníku. Výsledkem předkládaného dotazníku byly poměrně stabilní výsledky od 1. ročníku bakalářského studia až po 2. ročník navazujícího magisterského studia pouze s odchylkami u několika předmětů. Dále je důležité zmínit, že analýza ukázala prostor ke zlepšení vzdělávacího procesu. Výsledkem práce byl nový dotazník, který je možné dále využívat k hodnocení spokojenosti. Na závěr lze konstatovat, že studenti jsou spokojeni se samotným oborem, nicméně výuka některých konkrétních předmětů by měla být upravena.

Použitá literatura

- [1] NENADÁL, Jaroslav. *Měření v systémech managementu jakosti*. 2. dopl. vyd. Praha: Management Press, 2004. ISBN 80-7261-110-0.