

Ocena jakości usług edukacyjnych „w skali ważności realizacji”

Evaluating quality of educational services with the use of importance-performance scales

Słowa kluczowe: jakość, usługi edukacyjne.

Key words: quality, educational services.

Abstract. The purpose of this paper is to show the usefulness of importance-performance scales for measurement and evaluation of the quality of educational services. The study was carried out with the use of a survey method. The questionnaire was composed of two parts. The first part included demographical questions characterizing the customers of educational services and the second part, the substantial one, included SERVQUAL questionnaire queries. The analysis of the results of the study demonstrates that it is necessary to make every endeavor to raise of quality of features connected with employees of organizations delivering educational services and their role in education process. The analysis of literature has demonstrated that importance-performance scales have not been used for the measurement of the educational services yet, therefore filling this gap constitutes the innovative element of the paper.

Wprowadzenie. W procesie kształtowania gospodarki opartej na wiedzy bardzo ważną rolę odgrywa edukacja oraz wybór kierunków kształcenia, które odpowiadają współczesnym wyzwaniom cywilizacyjnym. W tej koncepcji gospodarki kluczowe znaczenie nadano wiedzy, która stanowi źródła bogactwa i najważniejszy czynnik produkcji (Chojnicki i Czyż 2003). Wiedza ma specyficzne cechy, jest zasobem ulotnym oraz trudno definiowalnym (Makulska 2012). W szerokim ujęciu może być rozumiana jako zbiór informacji, poglądów i wierzeń, którym przypisuje się wartości poznawcze lub praktyczne. W węższym ujęciu to ogół wiarygodnych informacji o rzeczywistości wraz z umiejętnością ich wykorzystania (Encyklopedia PWN 2017).

W obecnych warunkach gospodarczych wiedza może być traktowana jako produkt. Towar, czyli produkt, który posiada wartość wymienną i użytkową jest przedmiotem obrotu towarowego. W warunkach konkurencji konsumenci wybierają produkty, które charakteryzują się wysoką jakością. Jakość produktu wiedza kształtowana jest w procesie edukacji. W ramach tych działań uczeń – konsument otrzymuje wiele wiarygodnych informacji o rzeczywistości oraz nabywa umiejętności ich wykorzystania w praktyce. W tym aspekcie jakość usług edukacyjnych nabiera szczególnego znaczenia.

Celem opracowania było wykazanie użyteczności skal ważności-realizacji do pomiaru i oceny jakości usług edukacyjnych.

Problematyka jakości usług edukacyjnych. Zgodnie z definicją zawartą w Encyklopedii PWN edukacja to ogół czynności i procesów mających na celu przekazywanie wiedzy oraz kształtowanie określonych cech i umiejętności (Encyklopedia PWN 2017). W potocznym znaczeniu edukacja jest rozumiana jako synonim szkolnictwa, czyli systemu wyspecjalizowanych instytucji, których zadaniem jest transmisja wiedzy, kompetencji i umiejętności (Pateman 2006). Celem edukacji są między innymi uczenie się przystosowania do życia w społeczeństwie oraz kształtowanie wolnego i osobistego sądu (Skubiak 2013).

Usługi edukacyjne są specyficzną branżą polegającą na nauczaniu określonych treści zgodnie z przewidzianym programem określonym przez odpowiednie ministerstwo bądź też zawartym w umowie pomiędzy instytucją usługodawcy a usługobiorcą. Dotyczą one zarówno szkolnictwa, jak i nauki języków, kursów, szkoleń itp.

Bardzo ważnym elementem jest sprzężenie systemu edukacji z gospodarką krajową i lokalną. Dlatego istotną perspektywą oceny jakości usług edukacyjnych jest jej przydatność w realizacji potrzeb gospodarczych (Jeżowski 2006). Problemem podnoszenia jakości usług edukacyjnych jest niedoinwestowanie i traktowanie szkolnictwa jako obszaru, na którym można oszczędzać (Bogaj 2010). Efektem tego podejścia może być brak wyposażenia szkół w nowoczesną aparaturę badawczą i dydaktyczną, jak również brak środków finansowych na modernizację budynków, w których realizowane są usługi edukacyjne. Na ocenę jakości usług edukacyjnych ma także wpływ funkcjonujący system zarządzania w oświacie. Obecnie na gruncie Ustawy o finansach publicznych wprowadzono tzw. kontrolę zarządczą, której standardy mają na celu podnoszenie poziomu jakości procesów związanych z realizacją danych usług przez instytucje publiczne. Kolejnym z elementów jest także podnoszenie kwalifikacji nauczycieli. Głównym wyzwaniem w tym kontekście jest poszukiwanie sposobów polepszenia działań pedagogicznych w celu usprawnienia przekazywania wiadomości uczniom, a także zapoznawanie się z nowoczesnymi technologiami informacji i środkami przekazu (Rabczuk 1994). Niedoskonałości w realizacji tych celów są odbierane negatywnie przez uczniów, co wiąże się z ich oceną jakości usług edukacyjnych.

Jakość usług edukacyjnych jest więc składową wielu decyzji podejmowanych od szczebla kierowniczego (dyrektorów) wzwyż, poprzez władze samorządowe, aż po decyzje podejmowane przez podległego danym jednostkom ministra. Dodatkowo jej poziom jest także determinowany przez cechy indywidualne nauczycieli. Jednak najważniejszym elementem jest zawsze ocena świadczonych usług edukacyjnych, której może dokonać tylko ich odbiorca – uczeń, któremu system ten ma w najbardziej odpowiedni sposób służyć.

Metodyka badań. Badanie przeprowadzono metodą ankietową. Część pierwszą stanowiły pytania metryczkowe odzwierciedlające formalną charakterystykę respondentów. Część druga, merytoryczna, zawierała 22 twierdzenia kwestionariusza

SERVQUAL. Natomiast pod uwagę brano tylko realizację jakości oraz ważność 10 najwyższej ocenionych cech (zmiennych).

Dobór próby miał charakter celowy. Badaniem objęto 100 osób korzystających z usług edukacyjnych. Liczebność próby można uznać za wystarczającą, biorąc pod uwagę fakt, że wielu badaczy w obszarze jakości i marketingu sugeruje wystarczalność łącznej próby już $n = 200$ nawet dla nawet znacznie bardziej złożonych niż proponowane tutaj narzędzi pomiarowych (Ford, Walker i Churchill 1975; Saxe i Weitz 1982), w tym po 40 dla każdej kategorii usług (Parasuraman, Zeithaml i Berry 1985).

Badanie przeprowadzono w okresie od 12 do 25 listopada 2016 roku.

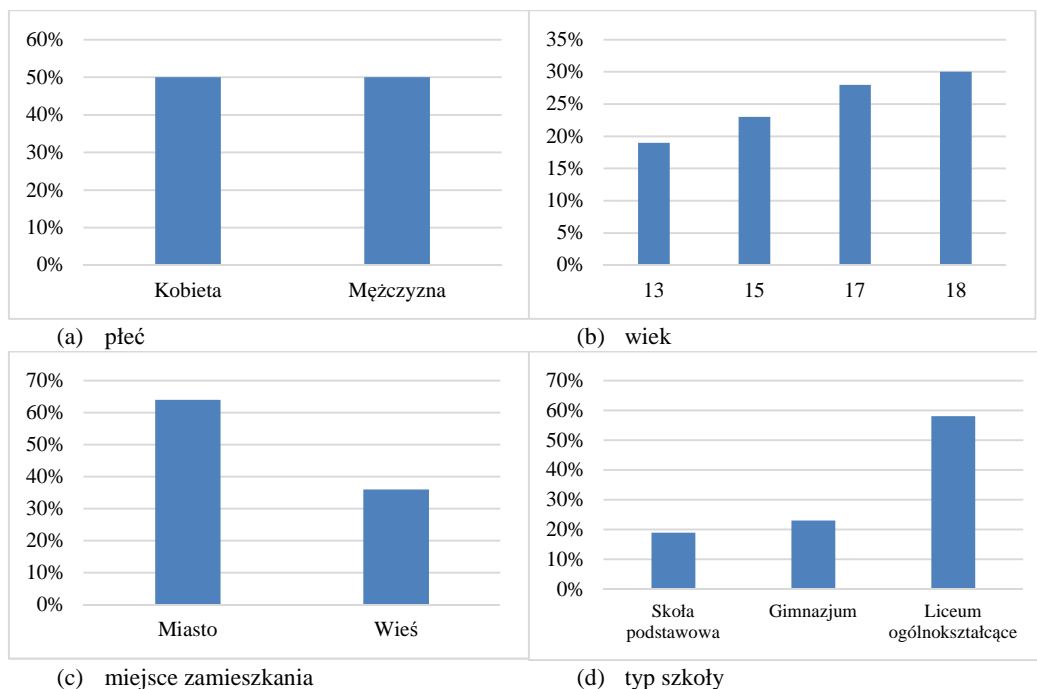
Wykorzystano metodę *importance-performance* (ważności-realizacji) służącą do oceny jakości usług, ale nie tylko (Martilla i James 1977). Obejmuje ona pomiar postrzegania ważności i istotności czynników, zmiennych wpływających na jakość. Respondenci dokonują dwukrotnie oceny tych samych atrybutów jakości. Pierwszy pomiar dotyczy ich istotności (ważności), a drugi – poziomu realizacji tych atrybutów, czyli poziomu jakości. Zatem pierwsza grupa pytań dotyczy znaczenia poszczególnych cech ofert danej klasy, natomiast druga odnosi się do tych samych cech, ale już w odniesieniu do ich realizacji (wykonania, umieszczenia, obecności) w ramach jednej, konkretnej oferty. Powstała poprzez zestawienie uzyskanych od respondentów odpowiedzi mapa na osi odciętych zawiera wartości poziomu realizacji usługi, natomiast na osi rzędnych wartości istotności (ważności) poszczególnych czynników. Po wprowadzeniu podziału, na przykład na poziomie wartości średnich (uzyskanych z badania lub w branży, jeśli są znane) albo jakości normalnej, pozwala ona zidentyfikować obszary wymagające interwencji i szczególnego doskonalenia ze strony usługodawcy lub producenta. W prezentowanym badaniu odpowiedzi w każdym przypadku mierzono na skalach siedmiopunktowych. Tak skonstruowana skala pozwala na znajdowanie wartości statystyk opisowych i możliwe jest także analizowanie rozkładów częstości odpowiedzi. Odpowiedzi dla obydwu zmiennych (wagi i realizacji poziomu jakości) mierzono na skalach Likerta.

Do opracowania statystycznego danych wykorzystano arkusz kalkulacyjny (MS Excel 2007).

Charakterystyka próby badawczej. Na rysunku 1 przedstawiono strukturę próby badawczej, uwzględniając: płeć, wiek, miejsce zamieszkania ankietowanych oraz typ szkoły, do której uczęszczają.

Z analizy danych zawartych na rysunku 1a wynika, że w badaniu wzięły udział dwie proporcjonalne ze względu na płeć grupy, których odsetek wyniósł odpowiednio po 50%. Drugim z kryterium był wiek badanych, przedstawiony na rysunku 1b. Analiza danych zawartych na rysunku 1b pozwala wyróżnić cztery grupy wiekowe. Największa liczba respondentów miała 18 lat (30%), zaś najmniejsza 13 lat (19%). Kolejnym z kryteriów było miejsce zamieszkania respondentów. Dane dotyczące tej zmiennej przedstawiono na rysunku 1c. Analiza danych (rysunek 1c) wskazuje, że na podstawie zmiennej dotyczącej miejsca zamieszkania wyróżniono dwie grupy respondentów – 64% mieszkających w mieście oraz 36% mieszkających na wsi. Kolejnym z kryteriów był typ szkoły, w której realizowane są usługi edukacyjne podlegające

ocenom. Strukturę odpowiedzi przedstawiono na rysunku 1d. Z analizy danych (rysunek 1d) wynika, że największa liczba respondentów uczęszcza do liceum ogólnokształcącego (58%). Kolejno odnotowano uczniów gimnazjów (23%) oraz szkół podstawowych (19%).



Rysunek 1. Struktura próby badawczej

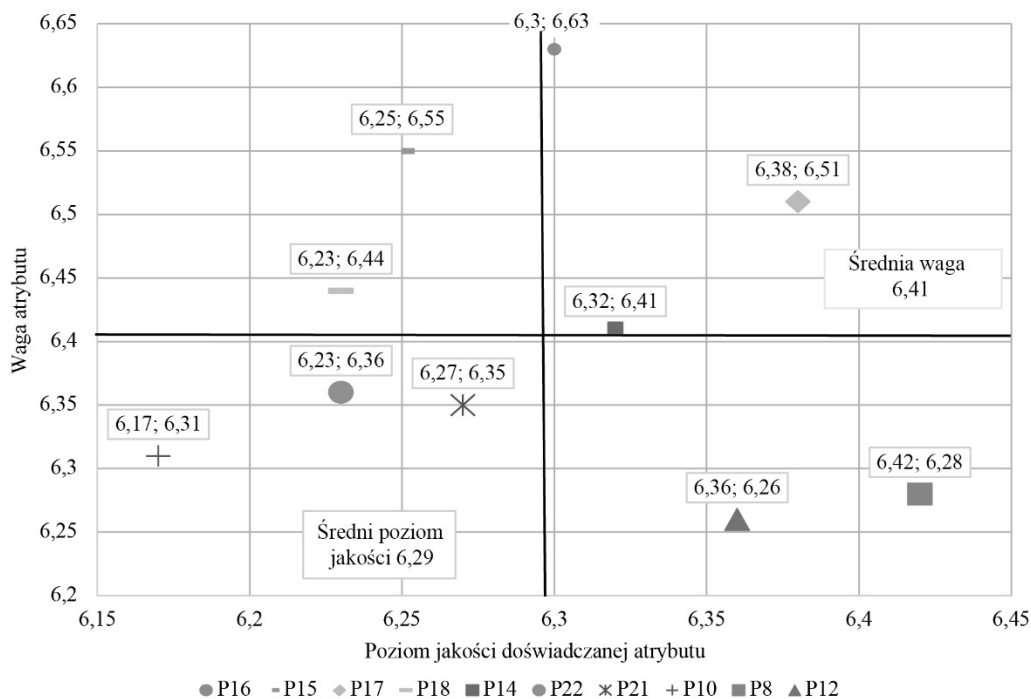
Źródło: opracowanie własne.

Dyskusja wyników badań. Pozycjonowanie poszczególnych atrybutów jakości usług edukacyjnych ze względu na ich wagę i ocenę jakości przedstawiono na rysunku 2. Interpretacja wykresu jest następująca:

1. Jeśli zmienna ma niską wagę i taką ocenę poziomu jakości, to znaczy, że respondenci nie oczekują tu wysokiego poziomu jakości i w związku z tym realizacja jakości jest „poprawna”.
2. Analogiczna sytuacja ma miejsce w przypadku zmiennych o dużej wadze i wysokim (w tym przypadku poprawnym) poziomie jakości. Dla nich realizacja jakości względem wagi jest „poprawna”.
3. Z kolei zmienne mało ważne o wysokiej realizacji poziomu jakości są „przeinwestowane”, ponieważ klienci nie oczekują tu aż takiego poziomu jakości (nie jest to dla nich ważne).
4. Z punktu widzenia doskonalenia jakości najwięcej informacji niosą zmienne o wysokich wagach, ale niskiej ocenie realizacji poziomu jakości. One przede wszystkim powinny być przedmiotem doskonalenia, tak, aby osiągnąca realizacja

poziomu jakości była adekwatna do wysokiej rangi tych zmiennych nadawanej im przez klientów.

Podział wykresu przyjęto na poziomie jakości średniej dla rozważanych atrybutów, która w tym przypadku wynosiła 6,29. Natomiast podział dla wag przyjęto na poziomie średniej wagi dla wszystkich cech, która wyniosła 6,41. Jest to typowe podejście do problemu, zalecane w literaturze.



Rys. 2. Wykres rozrzutu waga-ocena wymiarów jakości

Legenda: zmienne odpowiadały twierdzeniom kwestionariusza SERVQUAL

P-16 – korzystając z usług szkoły, mają Państwo poczucie bezpieczeństwa,

P-15 – zachowanie pracowników szkoły wzbudza zaufanie,

P-17 – pracownicy szkoły są zawsze uprzejmi wobec Państwa,

P-18 – pracownicy szkoły posiadają wiedzę pozwalającą im na udzielenie odpowiedzi na Państwa pytania,

P-14 – pracownicy szkoły rozumieją Państwa specyficzne potrzeby,

P-22 – pracownicy szkoły nigdy nie są tak zajęci, aby nie odpowiadać na Państwa pytania,

P-21 – pracownicy szkoły są zawsze chętni do pomocy,

P-10 – w szkole są Państwo traktowani w sposób indywidualny,

P-8 – szkoła zapewnia wykonanie usługi w obiecany czas,

P-12 – pracownicy zatrudnieni w szkole poświęcają Państwu swoją uwagę.

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie plasowania zmiennych (rysunek 2), uzyskanego poprzez podział wykresu rozrzutu na poziomie średniej wartości wag i średniego poziomu jakości, widać, że wszystkie zmienne ocenione zostały stosunkowo wysoko (powyżej 6 w skali 7 stopniowej).

W lewym górnym polu rysunku 2 (*niedoinwestowanie*) znajdują się dwie zmienne *zachowanie pracowników szkoły wzbudza zaufanie* oraz *pracownicy szkoły posiadają wiedzę pozwalającą im na udzielenie odpowiedzi na Państwa pytania*. Ich średni poziom jakości ankietowani ocenili jako niski (odpowiednio 6,25 oraz 6,23), natomiast średnią ich wagę jako wysoką (odpowiednio 6,55 oraz 6,44). Położenie tych atrybutów w polu macierzy *niedoinwestowanie* wskazuje na konieczność ich doskonalenia. Wskazane obszary dotyczą pracowników, zatem warto zweryfikować system motywacyjny oraz utworzyć program szkoleń ustawicznych, które pozwolą zdobywać nową oraz systematyzować i uaktualniać już posiadaną wiedzę. Należy dążyć do podnoszenia jakości w obrębie tych zmiennych i powinny to być działania priorytetowe w stosunku do doskonalenia innych atrybutów jakości usług edukacyjnych.

W polu prawym górnym (rysunek 2), które w literaturze określono jako *poprawnie* znajdują się odpowiednio zmienne *korzystając z usług szkoły, mają Państwo poczucie bezpieczeństwa*, *pracownicy szkoły rozumieją Państwa specyficzne potrzeby* oraz *pracownicy szkoły posiadają wiedzę pozwalającą im na udzielenie odpowiedzi na Państwa pytania*. Analizowane atrybuty dotyczą zarówno pracowników, jak i jednostki świadczącej usługi edukacyjne. Respondenci poziom ich realizacji oraz wagę ocenili wysoko.

Prawe dolne pole macierzy przedstawionej na rysunku 2, *przeinwestowanie*, zawiera dwie zmienne: *pracownicy zatrudnieni w szkole poświęcają Państwu swoją uwagę* oraz *pracownicy szkoły rozumieją Państwa specyficzne potrzeby*. Zarówno średni poziom jakości (odpowiednio 6,36 oraz 6,42), jak i wagę (odpowiednio 6,26 oraz 6,28) powyższych atrybutów oceniono jako wysokie. W tym przypadku podobnie jak w polu *niedoinwestowane* oceniane obszary dotyczyły pracowników. Analiza danych pozwala stwierdzić, że osoby zatrudnione w ocenianych jednostkach rzetelnie wykonują swoje obowiązki oraz są zaangażowane w realizację procesu edukacyjnego.

Pole lewe dolne to także obszar określany jako *poprawny*. Poziom jakości oraz wagę znajdujących się w nim atrybutów ankietowani ocenili jako niskie. Analiza danych widocznych na rysunku 2 pozwala stwierdzić, że w sektorze tym znajdują się następujące zmienne: *w szkole są Państwo traktowani w sposób indywidualny*, *pracownicy szkoły nigdy nie są tak zajęci, aby nie odpowiadać na Państwa pytania* oraz *pracownicy szkoły są zawsze chętni do pomocy*. W opinii respondentów w tym przypadku poziom jakości realizowanej usługi jest adekwatny do ich wagi i nie wymaga doskonalenia.

Podsumowanie. Wśród zmiennych, których wagę oceniono jako najwyższą 6 dotyczyło pracowników, pozostałe 4 odnosiły się do szkoły jako jednostki realizującej proces edukacji. Analiza danych zawartych na rysunku 2 pozwala stwierdzić, że wszystkie atrybuty oceniono stosunkowo wysoko. W skali siedmiopunktowej najniższą wartość (6,17) odnotowano dla poziomu realizacji jakości zmiennej dotyczącej

indywidualnego traktowania odbiorców usług edukacyjnych, najwyższą wagę (6,63) przyznano zmiennej związanej z poczuciem bezpieczeństwa na terenie szkoły. W polu *niedoinwestowanie* znajdują się dwie zmienne: *zachowanie pracowników szkoły wzbudza zaufanie* oraz *pracownicy szkoły posiadają wiedzę pozwalającą im na udzielenie odpowiedzi na Państwa pytania*. Ich średni poziom jakości ankietowani ocenili jako niski, natomiast średnią ich wagę jako wysoką. W związku z tym doskonalenia wymagają głównie obszary związane z pracownikami i ich rolą w procesie edukacji.

Bibliografia

1. Bogaj A. (2010), *Kierunki i uwarunkowania przemian oświaty w związku z reformą*, Wydawnictwo Naukowe Instytutu Technologii Eksploatacji, Kielce.
2. Chojnicki Z., Czyż T. (2003), *Polska na ścieżce rozwoju gospodarki opartej na wiedzy. Podejście regionalne*, w: Perspektywy Banku Światowego, A. Kukliński (red) KBN, Warszawa.
3. *Encyklopedia PWN* (2017), <http://www.encyklopedia.pwn.pl> [dostęp 17.11.2017]
4. Ford N., Walker O., Churchill G. (1975), *Expectation-Specific Measures of the Intersender Conflict and Role Ambiguity Experienced by Industrial Salesmen*, "Journal of Business Research", No. 3.
5. Jeżowski A. (2006), *Ekonomia oświaty*, Wolters Kluwer, Warszawa.
6. Makulska D. (2012), *Kluczowe czynniki rozwoju gospodarce opartej na wiedzy*, „Prace i materiały Instytutu Rozwoju Gospodarczego – SGH Warszawa”, nr 88.
7. Martilla J., James J. (1977), *Importance-Performance Analysis*, "Journal of Marketing", No 1.
8. Parasuraman A., Zeithaml V., Berry L. (1985), *A conceptual model of service quality and its implications for future research*, "Journal of Marketing", Vol. 49.
9. Pateman T: *Education*, w: W. Outhwaote (ed.) (2006) *The Blackwell Dictionary of Modern Social Thought*, Balckwell Publishing 2006.
10. Rabczuk W. (1994), *Polityka edukacyjna Unii Europejskiej na tle przemian w szkolnictwie krajów członkowskich*, IBE, Warszawa.
11. Saxe R., Weitz B. (1982), *The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople*, "Journal of Marketing", No. 19.
12. Skubiak B. (2013), *Edukacja jako czynnik wspierający rozwój gospodarczy. Implikacje dla Polski*. „Studia Ekonomiczne – Współczesne problemy ekonomiczne”, Zeszyty Naukowe UE w Katowicach, nr 129.

dr hab. Małgorzata LOTKO, prof. nadzw. UTH Rad.

Katedra Towaroznawstwa i Nauk o Jakości

Wydział Nauk Ekonomicznych i Prawnych

Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny w Radomiu