

## WYKORZYSTANIE ANALIZY WAŻNOŚCI-REALIZACJI DO BADANIA JAKOŚCI USŁUG EDUKACYJNYCH W ZAKRESIE NAUCZANIA JĘZYKÓW OBCYCH

Małgorzata LOTKO

Uniwersytet Technologiczno-Humanistyczny, Radom; m.lotko@uthrad.pl

**Streszczenie:** Celem opracowania było wykazanie użyteczności analizy ważności-realizacji do pomiaru i oceny jakości usług nauczania języków obcych. Badanie przeprowadzono metodą ankietową. Kwestionariusz ankiety składał się z dwóch części. Pierwszą stanowiły pytania metryczkowe, charakteryzujące uczniów, a drugą, merytoryczną, atrybuty jakościowe usług nauczania języków obcych. Analiza wyników przeprowadzonego badania pozwala stwierdzić, że należy dążyć do doskonalenia parametrów związanych z niezawodnością oraz dostępnością świadczonych usług. Przeprowadzona analiza literatury wykazała, że skale ważności-realizacji dotychczas nie były wykorzystywane do pomiaru jakości usług nauczania języków obcych, zatem wypełnienie tej luki stanowi element innowacyjny w opracowaniu.

**Słowa kluczowe:** język obcy, usługi, nauczanie, jakość.

## APPLYING IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS IN EXAMINING THE QUALITY OF FOREIGN LANGUAGE EDUCATIONAL SERVICES

**Abstract:** The purpose of this paper was to prove the usefulness of importance-performance scales in measurement and evaluation of the quality of foreign language education services. The study was carried out with the use of a survey method. The questionnaire was composed of two parts. The first part consisted of demographical questions characterizing students and the second part, the substantial one, encompassed quality attributes of foreign language education services. The analysis of the results of the study demonstrates that it is necessary to improve parameters connected with reliability and availability of provided services. The analysis of literature demonstrates that importance-performance scales have not yet been used for the measurement of the quality of foreign language education services, therefore filling this gap constitutes the innovative element of the study.

**Keywords:** foreign language, services, education, quality.

## **Wprowadzenie do problematyki jakości usług**

W latach pięćdziesiątych znajomość języka obcego była domeną osób zamożnych, wykształconych lub wykonujących specyficzne zawody. Obecnie umiejętności lingwistyczne stały się podstawowym narzędziem niezbędnym dla funkcjonowania człowieka w globalnym otoczeniu. Porozumiewanie się w językach obcych zostało wpisane na listę kluczowych kompetencji określonych przez Radę i Parlament Europejski. Kompetencje językowe otwierają drogę do szybkiego pozyskiwania informacji, ułatwiają podróże jak również używane są podczas nauki i pracy.

Proces globalizacji również wpłynął na sposób nauczania języków obcych, a problematyka jakości związana z tymi usługami stała się przedmiotem badań. Zatem za cel opracowania przyjęto wykazanie użyteczności analizy ważności realizacji do pomiaru i oceny jakości usług nauczania języków obcych. Analiza literatury wykazała, że dotychczas metoda ta stosowana była w ocenie jakości usług edukacyjnych w ogólności (Polus) oraz w szkołach wyższych (Kusterka-Jefmańska, Jefmański, 2011; Targaszewska, 2013; Biesok, Wyród-Wróbel, 2015; Kusterka-Jefmańska, 2011).

## **Jakość usług edukacyjnych nauczania języków obcych**

Szybkie tempo rozwoju gospodarki oraz proces globalizacji wpłynęły na sposób nauczania języków obcych. Obecnie usługa ta sprzedawana jest w sposób masowy. Klienci szkół językowych chcą otrzymać towar tani, ładnie opakowany, nie zawsze wysokiej jakości ale bardzo szybko. Pomimo, że w dzisiejszym świecie biznesu kładzie się nacisk na możliwość sprawnego porozumiewania się, nie można zapominać, że język poza funkcją komunikacyjną niesie ze sobą szerokie spektrum wartości takich jak: dziedzictwo kulturowe, historyczne i społeczne. Wraz z nauką języka człowiek uczy się jednocześnie tego wszystkiego co stanowi jego integralną część składową np. wiedza dotycząca gospodarki rynkowej, różnic kulturowych, roli biznesu we współczesny świecie czy zrównoważonego rozwoju (Zielińska). Obecnie z dydaktyką języków obcych wiąże się poszukiwanie owych, bardziej efektywnych rozwiązań w zakresie nauczania. W rezultacie proponowane są coraz to nowe metody, które mają na celu optymalizację procesu uczenia się i nauczania języka obcego (Pawlak, Dedenowski, Wolski, 2009).

Problematyka jakości dotyczy również usług edukacyjnych (Pacana, 2016). Rezultat świadczonej usługi jest bardzo trudno przewidzieć z uwagi na równoczesny proces jej produkcji i konsumpcji. Nie tylko kwalifikacje, umiejętności i doświadczenie usługodawcy ale również oczekiwana wiedza i zainteresowanie wspomnianym procesem ze strony klienta mogą

decydować o jego efekcie (Łańcucki, 2001). Zapewnianie i podnoszenie jakości usług nauczania języków obcych powinno podlegać systematycznej ewaluacji stosowanych technik i metod oraz poszukiwaniu nowych rozwiązań, których oczekują nabywcy. Jednak należy pamiętać także o miejscu, czasie oraz zapleczu świadczonych usług, ponieważ bardzo często to właśnie te elementy wpływają na wybór jednostki usługowej.

## Metodyka badań

Badanie przeprowadzono metodą ankietową. Część pierwszą kwestionariusza stanowiły pytania metryczkowe (6 pytań), stanowiące formalną charakterystykę respondentów. Część druga, merytoryczna, zawierała 10 cech charakteryzujących usługi nauczania języków obcych. Badanie przeprowadzono w czerwcu 2018 roku.

Dobór próby miał charakter celowy. Badaniem objęto 105 osób korzystających z usług nauczania języków obcych. 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, Churchill 1975; Saxe, Weitz, 1982), w tym po 40 badanych dla każdej kategorii usług (Parasuraman, Zeithaml, Berry, 1985).

W tabeli 1 zaprezentowano procedurę przygotowania i przeprowadzenia badania empirycznego.

**Tabela 1.**

*Procedura przygotowania i przeprowadzenia badania empirycznego*

Lp.	Zadanie	Metody realizacji
1.	Dobór tematyki badawczej.	Analiza literatury.
2.	Dobór zmiennych różnicujących próbę badawczą oraz wybór zmiennych do badania IPA.	Analiza literatury oraz konsultacje z ekspertami z zakresu zarządzania jakością.
3.	Przeprowadzenie badania empirycznego.	Badanie ankietowe, kwestionariusz ankiety dostarczany osobiście.
4.	Pomiar jakości produktów i usług.	Wykorzystanie założeń IPA. Statystyczne opracowanie wyników badania empirycznego. Wielowymiarowa analiza danych: prezentacja danych w postaci wykresów, tabel, ich opisu i analizy.

Zródło: opracowanie własne.

Wyniki badania opracowano zgodnie z założeniami analizy ważności-realizacji (*importance-performance analysis* – IPA). Metoda ta służy do oceny jakości usług, ale nie tylko (Martilla, James, 1977). Obejmuje ona pomiar postrzegania ważności i istotności czynników, to jest 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 posiada 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.

## Dyskusja wyników badań

W tej części tekstu przeanalizowano wyniki badania empirycznego. W tabeli 2 zaprezentowano strukturę próby badawczej.

**Tabela 2.**

*Struktura próby badawczej*

<b>Kategoria</b>	<b>% badanych</b>
<b>Płeć</b>	
Kobiety	71
Mężczyźni	29
<b>Wiek</b>	
do 25 lat	63
25-40 lat	25
powyżej 40 lat	12
<b>Wykształcenie</b>	
Podstawowe	2
Średnie	44
Wyższe	54
<b>Średni miesięczny dochód netto</b>	
do 1000 zł	30
1000-2000 zł	34
2000-3000 zł	21
powyżej 3000 zł	15
<b>Język obcy</b>	
Angielski	54
Francuski	5
Niemiecki	22
Rosyjski	18
Hiszpański	1
<b>Forma nauczania</b>	
Szkoła języków obcych	49
Lekcje indywidualne	51

Źródło: opracowanie własne.

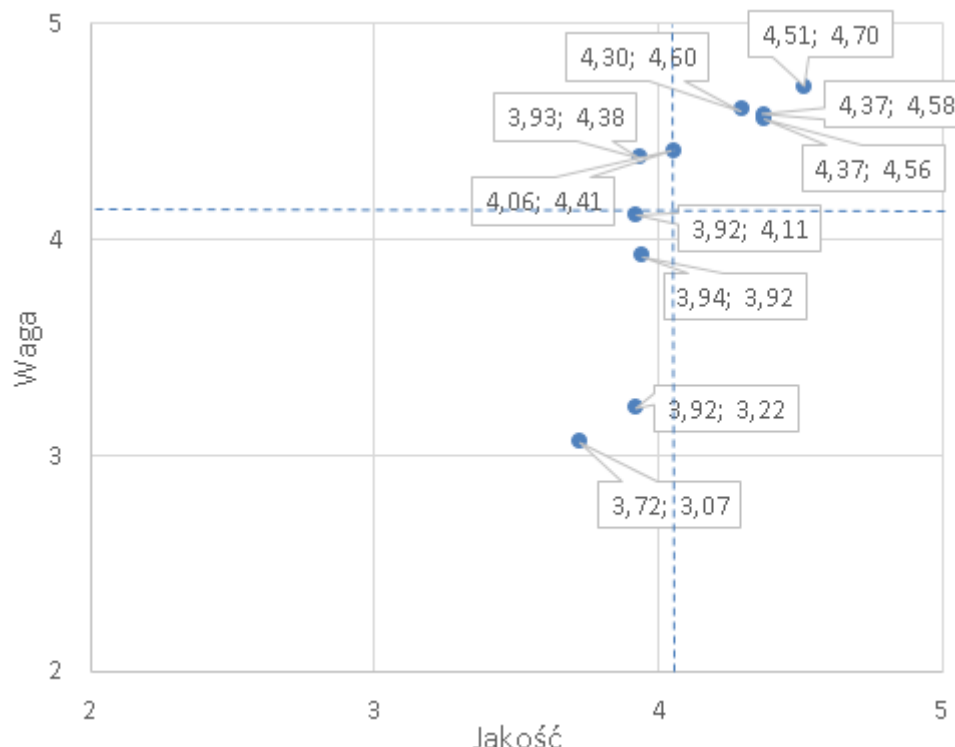
Z analizy danych zawartych w tabeli 2 można odczytać, że w badaniu wzięło udział 71% kobiet i 29% mężczyzn. Ponad połowa respondentów posiada wykształcenie wyższe (54%). 34% spośród ankietowanych wskazała średni miesięczny dochód w przedziale 1000-2000

złotych. Najmniej osób (15%) zadeklarowało kwotę powyżej 3000 złotych. Naukę języka angielskiego doskonali 54% ankietowanych co stanowi największy odsetek, kolejno wskazano języki niemiecki (22%) oraz rosyjski (18%). Najmniejszy odsetek odpowiedzi dotyczył języków francuskiego (5%) i hiszpańskiego – 1% (wpisywano opcjonalnie, w ramach odpowiedzi inne). W przypadku formy nauczania języków obcych respondenci wskazali odpowiednio 49% i 51% dla szkół języków obcych oraz lekcji indywidualnych.

W przeprowadzonym badaniu ocenie poddano następujące atrybuty jakości usług:

- wystrój pomieszczeń,
- materiały informacyjne (dotyczące świadczonych usług),
- wygląd personelu,
- komunikacja z klientem,
- podejście do klienta,
- kwalifikacje personelu,
- dostępność,
- doświadczenie,
- niezawodność,
- reagowanie na zmiany.

Na rysunku 1 przedstawiono ocenę wagi oraz poziomu realizacji usług nauczania języków obcych.



**Rysunek 1.** Wykres rozrzutu waga-ocena jakości usług nauczania języków obcych. Źródło: opracowanie własne.

Powstała poprzez zestawienie uzyskanych od respondentów odpowiedzi mapa, na osi odciętych zawiera wartości poziomu realizacji usługi, natomiast na osi rzędnych posiada wartości istotności (ważności) poszczególnych czynników. Analiza danych zawartych na rysunku 1 pozwala stwierdzić, że:

- w obszarze *poprawne* (niska waga, niska ocena poziomu realizacji usługi) zawarto ocenę następujących atrybutów: wystrój pomieszczeń, materiały informacyjne (dotyczące świadczonych usług), wygląd personelu oraz reagowanie na zmiany. Cechy te nie wymagają doskonalenia, ponieważ poziom ich realizacji został oceniony adekwatnie do ważności,
- analogiczna sytuacja ma miejsce w przypadku zmiennych o dużej wadze i wysokim (poprawnym w tym przypadku) poziomie jakości. Dla nich realizacja jakości względem wagi jest również *poprawna*. W tej części macierzy uplasowały się atrybuty charakteryzujące: komunikację z klientem, podejście do klienta, kwalifikacje personelu oraz doświadczenie,
- w obszarze *przeinwestowane* (niska waga, wysoki poziom realizacji usługi) nie odnotowano żadnych zmiennych,
- z punktu widzenia doskonalenia jakości najwięcej informacji niosą zmienne o wysokich wagach, ale niskiej ocenie realizacji poziomu jakości. W obszarze *niedoinwestowane* ulokowały się następujące atrybuty niezawodność i dostępność. Cechy te powinny być przedmiotem doskonalenia, tak, aby osiągnięta realizacja poziomu jakości była adekwatna do wysokiej rangi tych zmiennych, nadawanej im przez klientów.

W przypadku nauczania języków obcych niezawodność odnosi się prawidłowego funkcjonowania jednostek świadczących usługi w konkretnych warunkach i czasie. Warto wprowadzić system organizowania zastępstw, także w nagłych przypadkach tak aby nie trzeba było odwoływać zajęć. Kolejnym ważnym czynnikiem są wykorzystywane techniki i metody nauczania oraz wykorzystywany sprzęt multimedialny. Bardzo ważną rolę odgrywa tutaj elastyczność nauczycieli oraz chęć dostosowania się do warunków nauczania (np. awaria odtwarzacza CD, popsute xero).

Dostępność to przede wszystkim możliwość dotarcia do jednostki świadczącej usługi (funkcjonowanie w konkretnym miejscu, godziny otwarcia odległość do pokonania lub czas dotarcia, rodzaj transportu). Ciekawym pomysłem jest organizowanie zajęć np. w szkołach po zakończeniu zajęć (uczniowie nie muszą dojeżdżać).

## Podsumowanie

Proces globalizacji wymusza na coraz większej grupie osób naukę języków obcych. Konkurencja na rynku wspomnianych usług powoduje, że jednostki rywalizują pomiędzy sobą o jak największą liczbę klientów, często przedkładając jakość ponad czas. Analiza wyników przeprowadzonego badania pozwala stwierdzić, że odbiorcy pozytywnie oceniają jednostki świadczące usługi nauczania języków obcych. W polach *poprawne* ułożyły się zmienne: wystrój pomieszczeń, materiały informacyjne (dotyczące świadczonych usług), wygląd personelu, reagowanie na zmiany, komunikację z klientem, podejście do klienta, kwalifikacje personelu oraz doświadczenie. W obszarze *przeinwestowanie* nie odnotowano żadnych zmiennych. Doskonalenia wymagają atrybuty związane z niezawodnością funkcjonowania jednostek świadczących usługi oraz ich dostępnością. Obecność tych cech w kwartale *niedoinwestowanie* powoduje konieczność ich poprawy.

## Bibliografia

1. Biesok, G., Wyród-Wróbel, J. (2015). Model satysfakcji studentów kierunku zarządzanie. W J. Dziadkowiec, T. Sikora (red.), *Wybrane aspekty zarządzania jakością usług*. Kraków.
2. 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*, 3.
3. Kusterka-Jefmańska, M., Jefmański, B. (2011). Zastosowanie metody IPA w badaniu jakości usług edukacyjnych szkoły wyższej. *Prace naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 151.
4. Kusterka-Jefmańska, M. (2011). Zastosowanie metody IPA w badaniu jakości usług edukacyjnych szkoły wyższej. W T. Borys, P. Rogala (red.), *Orientacja na klienta jako kryterium doskonałości*. Wrocław.
5. Łańcucki, J. (2001). *Podstawy kompleksowego zarządzania jakością TQM*. Poznań.
6. Martilla, J., James, J. (1977). Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 1.
7. Pacana, A., Woźny, A., Sobczyńska, A. (2016). Koncepcja oceny jakości programów kształcenia. *Zeszyty Naukowe Politechniki Częstochowskiej, s. Zarządzanie*, 22.
8. Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49.
9. Pawlak, M., Dedenowski, M., Wolski, B. (red.) (2009). *Problemy współczesnej dydaktyki języków obcych*. Poznań-Kalisz.

10. Polus, D. *Znaczenie jakości w świadczeniu usług edukacyjnych*, Wybrane\_aspekty\_zarządzania\_jakoscia\_uslug.pdf, 17.07.2018.
11. Saxe, R., Weitz, B. (1982). The SOCO Scale: A Measure of the Customer Orientation of Salespeople. *Journal of Marketing*, 19.
12. Targaszewska, M. (2013). Metody pomiaru jakości kształcenia na uczelniach wyższych. *Zeszyty naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie*, 92.
13. Zielińska, L. *Zmieniająca się rola nauczania języków obcych w uczelniach ekonomicznych w dobie globalizacji i europeizacji*, <http://www.kms.polsl.pl/prv/spnjo/referaty/zielinska.pdf>, 14.07.2018.