

Lech Jaczynowski

DIAGNOZOWANIE STUDENCKICH OCZEKIWAŃ (przełamanie barier świadomości grupowej)

[**słowa kluczowe:** techniki organizatorskie, jakość kształcenia, szkolnictwo wyższe]

Streszczenie

W pracy zaproponowano nowe podejście do diagnozowania studenckich oczekiwań w stosunku do szkoły, w której się oni uczą. W tym celu zestawiono trzy znane techniki organizatorskie: burza mózgów (*Brainstorming*), diagram ryby (*Fishbone Diagrams*), profilowanie (*Method Borda-Kendall*). Podstawową techniką jest tu diagram ryby, opracowany przez Kaoru Ishikawę. Studenci trzeciego roku studiów w szkole X (138 osób) analizowali czynniki przeszkadzające według nich w osiągnięciu wysokiej jakości kształcenia. Wygenerowane przez nich czynniki, ustawione w profile, pozwoliły ocenić natężenie oczekiwań w badanej grupie społecznej odnośnie pożądanych kierunków poprawy jakości w tej szkole.

1. Wprowadzenie

Wyższe szkolnictwo prywatne jest równie dobrym biznesem jak wiele innych. Właściciele takich uczelni sprzedają swoim studentom przygotowany przez siebie produkt, którego jakość trudno jest w większości przypadków rzetelnie ocenić.

Próbują to robić dziennikarze wyłapując i opisując co bardziej kuriozalne przypadki. Kontrole przeprowadza Państwowa Komisja Akredytacyjna, sprawdzająca czy zastane w szkołach stany są zgodne z formalnymi wymaganiami. Najmniej do gadania ma tu klient – czyli sam student.

Gdy przed laty właściciel pierwszej prywatnej w Polsce szkoły wyższej, wprowadził u siebie atestację wykładowców i profesorów przy pomocy swoich studentów, to przez całe środowisko akademickie przełała się fala oburzenia, w której

wypowiedź – „*jak to, niedouki będą oceniały swoich mistrzów?*” – należała do łagodniejszych. Dzisiaj zasada takiej atestacji obowiązuje powszechnie, bo została wpisana do ustawy Prawo o szkolnictwie wyższym⁸¹. Pomijając tu fakt, iż raczej rzadko wyciąga się konkretne wnioski z wyników takiej atestacji, to nie możemy zapomnieć, że nauczyciele akademicy stanowią ważny, ale tylko jeden z elementów wpływających na jakość kształcenia w danej szkole. Na temat tych innych czynników studenci też mają swoje poglądy, ale nikt ich o to nie pyta. Powodem jest między innymi duża rozbieżność w zgłaszanych przez nich postulatach i w związku z tym nawet przy najlepszej woli oferującego produkt (kształcenie), pojawiają się olbrzymie kłopoty z interpretacją i uogólnianiem tych postulatów.

2. Metodologia – czyli pochwała kompilacji

Celem niniejszego opracowania jest prezentacja innego niż ankieta, sposobu wychwytywania sygnałów niezadowolenia, płynących ze środowiska studenckiego danej szkoły.

Idea takiego sposobu artykułowania oczekiwań studenckich zasadza się na kompilacji (rozumianej tu jako łączne wykorzystanie), aż trzech powszechnie znanych organizatorskich technik decyzyjnych:

- **burzy mózgów** (*Brainstorming*),
- **diagramu ryby** (*Fishbone Diagrams*),
- **profilowanie indywidualnych preferencji** (*Method Borda – Kendall*).

Podstawową techniką w takim badaniu świadomości grupowej jest diagram ryby opracowany przez japońskiego naukowca Kaoru Ishikawę, a przeznaczony do badania prawdopodobnych przyczyn takiej a nie innej jakości produktu. Twórca tej techniki pracował w okresie drugiej wojny światowej na Uniwersytecie Tokijskim. Dzisiaj wydaje się to wprost niewiarygodne, ale wówczas problemem Japończyków była jakość wytwarzanych przez nich wyrobów. Potrafili skopiować różne ściągnięte z innych krajów wyroby, ale w ich wykonaniu produkty te po prostu często się psuły. Przypominało to trochę dzisiejszą sytuację z wyrobami chińskimi. Naukowcy japońscy zaczęli więc intensywnie pracować nad udoskonaleniem technologii wytwarzania różnych rzeczy, ale też nad doskonaleniem

⁸¹ Porównaj w ustawie z dn. 27.07.2005 r. *Prawo o szkolnictwie wyższym* (Dz. U. Nr 164 poz. 1365).

technik zarządzania produkcją. W efekcie powstało wiele rozwiązań, dzisiaj uznawanych za klasyczne, które prezentowane są w podręcznikach organizacji i zarządzania chyba na całym świecie. Technika ta w literaturze nosi też imię 4M, bo pochodzi od angielskich nazw czterech ości w tym wykresie (*Machines, Methods, Manpower, Materials*). Tutaj ze względu na specyfikę produktu (kształcenie) zmodyfikowano szkielet ryby wprowadzając aż 6 ości (wykładowcy, studenci, obiekty, wyposażenie, administracja, organizacja procesów dydaktycznych). Wprawdzie autor pomysłu na prezentowany tu sposób analizy sugerował, aby po prostu nie manipulować proponowanymi przez niego ościami, ale w literaturze przedmiotu różni autorzy odchodzą od tej zasady⁸².

Druga technika tu wykorzystana pochodzi z obszaru technik heurystycznych i powszechnie nazywana jest burzą mózgów.

Termin heurystyka oznacza umiejętność wykrywania nowych faktów i zależności pomiędzy nimi, na drodze logicznego myślenia. Pochodzi on od słynnego okrzyku *heureka* (znalazłem) wyartykułowanego przed dwoma tysiącami lat przez greckiego fizyka Archimedesesa. Uczony ten podczas kąpieli w miejskiej łaźni doznał olśnienia, które pozwoliło mu zrozumieć, że na ciało stałe zanurzone w cieczy, działa siła skierowana pionowo do góry, równa ciężarowi płynu wypartego przez to ciało. Anegdota do dzisiaj powtarzana opisuje, jak zafascynowany swoim odkryciem Archimedes wybiegł nagi z łaźni na ulicę Syrakuz, manifestując spontanicznie swoją radość.

W niniejszym badaniu uczestniczyło 138 studentów III rocznika studiów niestacjonarnych licencjackich w szkole „X”. Podzieleni oni zostali na sześć grup, gdzie każdy zespół dyskutował tylko nad jedną ością, generując pomysły odnośnie tego co z nurtujących ich czynników mogło mieć wpływ na obecną jakość kształcenia (wnioskowanie redukcyjne). Każda grupa miała swojego sekretarza, który zapisywał zgłaszane wnioski. Członkowie danej grupy mogli się też konsultować z członkami innych grup. Po zakończeniu tego etapu, który trwał ok. 30 min, w poszczególnych grupach wyłoniono spośród wielu zapisanych propozycji tylko dwie, uznane przez członków danego zespołu za najistotniejsze. Sekretarze nanieśli te zapisy na rycinie 1 (szkielet ryby był narysowany na tablicy). Następnie oznaczono mechanicznie poszczególne czynniki w ościach kolejnymi literami alfabetu (A; B. .L).

⁸² Porównaj np. w podręczniku J. Kisielnickiego pt. *Zarządzanie*, PWE Warszawa 2008, s. 244 autor ten omawiając wspomniany wykres, rozszerza go i porównuje 5 ości.

Teraz przystąpiono w grupach (ale dyskutując nad całym diagramem ryby) do profilowania czynników w nim zapisanych.

Technika profilowania wymyślona została przez francuskiego matematyka Jean-Charles de Borda przed ponad 200 laty. Z innych ważnych jego dokonań znana jest praca w zespole, który opracował wzorzec metra jako jednostki długości, który dzisiaj zobaczyć można w Międzynarodowym Biurze Miar w Sevres pod Paryżem. Pomysł na profilowanie indywidualnych preferencji obywatela, miał udoskonalić wyniki wyborów (głosowań) dokonywanych tradycyjną techniką większościową. Po prostu rezultaty takich głosowań (również dzisiaj) w ocenie wielu osób nie oddają prawdziwych preferencji społecznych. Udało mu się. Taki sposób głosowania zaczęto stosować w praktyce, ale po paru latach, gdy rezultat jakiegoś głosowania we Francuskim Zgromadzeniu Narodowym nie spodobał się tamtejszym władzom – po prostu zakazano jego stosowania. Technika ta praktycznie uległa zapomnieniu. Dopiero po około 150 latach, szwedzki statystyk M. G. Kendall trafił przypadkowo na opis takiego sposobu głosowania. Istniały już komputery, więc mógł dokonać szybkich symulacji, które wykazały wielkie walory takiego sposobu głosowania. Wspomniane wyżej czynniki szeregowano zaczynając od tych najistotniej, wg członków danego zespołu, wpływających na jakość kształcenia w swojej uczelni. Powstało w ten sposób sześć profili. Teraz zgodnie z trzecią wykorzystaną tu techniką (Bordy – Kendalla) stosując zasadę przyznawania punktów: $n-1$ za pierwsze miejsce w danym profilu, $n-2$ za drugie itd. ustalono ile punktów przypisanych zostało danemu czynnikowi (operowano już tylko wspomnianymi wyżej oznaczeniami literowymi A; B;... L.). Rozkład tych punktów w poszczególnych zespołach przedstawiono w tabeli 1. W kolumnie Σ zapisano sumę punktów, łącznie przyznanych przez sześć zespołów analizujących. Teoretycznie najwyższa suma wynosiła 66 punktów dla jednego czynnika (przy dwunastu czynnikach $n-1$ czyli $12-1=11$ punktów $\times$ 6 zespołów oceniających = 66 pkt.).

3. Wyniki

Rozrzut preferencji w poszczególnych zespołach był olbrzymi. Na przykład przy czynniku „J” (urzędniczek w Dziekanacie są mało kompetentne w wielu sprawach) studenci IV zespołu uznali jako najbardziej im doskwierający i umieścili na pierwszym miejscu, co dało 11 pkt, natomiast członkowie VI zespołu uznali czynnik „J” jako najmniej istotny i umieścili na dwunastym miejscu w swoim profilu, co dało zero punktów.

W ogólnym podsumowaniu najbardziej doskwierał studentom tej uczelni czynnik „K” z łączną liczbą punktów 59 (89,3%) – tzn. brak specjalistycznych sal do zajęć. Za najmniej istotny czynnik studenci uznali ten kryjący się pod literą „D” – tzn. własną niechęć do studiowania, który uzyskał zaledwie 12 pkt. (18,2%).

Natężenie istotności dla badanych studentów, zgłoszonych przez nich samych czynników, przedstawiono na ryc. 2, szeregując od najistotniejszego „K” do najmniej istotnego „D”. Oczywiście z badania tego wynika też, że spore niezadowolenie wśród studentów tej uczelni budzą kolejne z rankingu czynniki – takie jak „L” (71,2% – brak własnego budynku) czy „F” (65,1% – zajęcia są prowadzone w zbyt dużych grupach) etc.

4. Wnioski

Całe badanie studenckich oczekiwań, odnośnie wagi czynników, według nich wpływających na jakość kształcenia w danej szkole trwało około 90 minut, a więc zajęło czas jednego standardowego wykładu akademickiego. Ponieważ poszczególne etapy badania prowadzone były publicznie i wyniki końcowe powstawały na oczach studentów, pomimo znacznego rozrzutu poglądów w zespołach analizujących, uznali oni w kończącej zajęcia dyskusji, że proponowana kompilacja trzech organizatorskich technik decyzyjnych dała nadspodziewanie trafną ocenę ich grupowych preferencji. Pomysł kompleksowego wykorzystania wspomnianych trzech technik wymaga teraz weryfikacji na większej liczbie przypadków. Już teraz można jednak stwierdzić, że tak uzyskany obraz studenckich oczekiwań powinien być poważnie brany pod uwagę przez kierownictwo uczelni.

Literatura

- Chauvet A. (1997); *Metody zarządzania – przewodnik*. Wyd. POLTEKST, Warszawa.
- Jaczynowski L. (red.) (2005); *Techniki organizatorskie w teorii i praktyce* KF. Wydawnictwa Dydaktyczne AWF, Warszawa.
- Lisiecki M. (1995); *Metody organizacji i kierowania*. Wyd. WSZYM, Warszawa.
- Mikołajczyk Z. (1997); *Techniki organizatorskie w rozwiązywaniu problemów zarządzania*. PWN, Warszawa.

Lech Jaczynowski



Ryc. 1. Diagram rybny: czynniki wygenerowane przez studentów szkoły „X”

Tab. 1. Profile indywidualne studenckich oczekiwań

CZYN- NIKI	ZESPOŁY ANALIZUJĄCE						Σ	R	%
	I	II	III	IV	V	VI			
A	5	2	7	7	4	4	29	VII	43,9
B	4	3	0	5	10	5	27	VIII	40,9
C	1	11	2	0	1	9	24	XI	36,3
D	0	1	1	1	2	7	12	XII	18,2
E	6	0	10	4	0	6	26	X	36,3
F	7	8	5	8	5	10	43	III	65,1
G	9	10	6	3	3	2	33	VI	50,0
H	8	7	8	2	7	3	35	IV	53,0
I	3	6	9	6	9	1	34	V	51,5
J	2	5	3	11	6	0	27	IX	40,9
K	11	9	11	9	8	11	59	I	89,3
L	10	4	4	10	11	8	47	II	71,2