

KRITÉRIA SPOKOJENOSTI S KVALITOU SLUŽEB VYSOKÝCH ŠKOL Z POHLEDU STUDENTŮ VYBRANÝCH EVROPSKÝCH ZEMÍ

CRITERIA OF SATISFACTION WITH THE SERVICE QUALITY OF TERTIARY INSTITUTIONS FROM THE PERSPECTIVE OF STUDENTS OF SELECTED EUROPEAN COUNTRIES

David Schüller, Martina Rašticová

Abstract: *The following study examines the links between satisfaction, university students, and service quality provided by universities and tertiary education in five Central European countries. The study is based on dissertation thesis of one of the author. The following goals were formulated on the basis of theoretical knowledge obtained from scientific publications. The goal is to formulate the most important criteria of student satisfaction with the service quality of tertiary institutions among university students in five Central European countries. The primary research was done using the following techniques: individual interviews, focus groups and a questionnaire survey. The results of the primary research were analysed using the applications Microsoft Office Excel, Statistics and QC. Expert. The questionnaire survey was provided at these universities: in the Czech Republic – Brno University of Technology, Masaryk University, in Germany - Fachhochschule Jena, Universität Regensburg, and Ludwig-Maximilians Universität München, in Poland - Jagellonska univerzita, AGH - Akademia Gorno – Hutnicza, and Uniwersytet Papiesk, in Austria - FH Wien-Studiengänge der WKW a WU - Wirtschaftsuniversität Wien, in Slovakia - Prešovská univerzita in Prešov. The total number of students involved in the research was 584. The first wave of the results brings interesting findings which are discussed in the study.*

Keywords: *Criteria of Satisfaction, University Students, Satisfaction with Quality of Service, Higher Education Institutions, Tertiary Sector, European Education Space.*

JEL Classification: M31.

Úvod

„Vysoké školy jako nejvyšší článek vzdělávací soustavy jsou vrcholnými centry vzdělanosti, nezávislého poznání a tvůrčí činnosti a mají klíčovou úlohu ve vědeckém, kulturním, sociálním a ekonomickém rozvoji společnosti.“ [23].

Z výše uvedené definice vyplývá, že vysoké školy jsou centry excelence společnosti, je tedy nezbytné, aby všechny zájmové skupiny společnosti a především studenti měli možnost co nejvíce z těchto center získávat, spolupracovat s nimi a podílet se na jejich budoucím vývoji. Vytvářet a udržovat komunikaci s těmito zájmovými skupinami by mělo patřit ke strategickým cílům vysokých škol. Požadavky jednotlivých vysokých škol na kvalitu nabývají významu především s ohledem na silné konkurenční prostředí na území ČR a v celé Evropě.

Terciárního vzdělávání se dotkla řada velkých změn právě s ohledem na dynamický vývoj v této oblasti na regionální i globální úrovni. V současné době čelí univerzity četným výzvám plynoucím především z úsporných opatření vlád jednotlivých zemí [21, 7]

i mezinárodních společenství [22]. Další výzvou, s níž se vysoké školy a univerzity musí dlouhodobě potýkat je nepříznivý demografický vývoj v celém Evropském prostoru vysokoškolského vzdělání provázený výrazným poklesem počtu studentů [4,8].

Na území Evropské unie dochází ke sjednocování vysokého školství na základě tzv. Boloňské deklarace od roku 1999. V březnu 2010 byl na konferenci ministrů v Budapešti a ve Vídni vyhlášen Evropský prostor vysokoškolského vzdělání, jehož členem je nyní již 47 zemí. Na této konferenci nezávislí odborníci, instituce a zájmové skupiny konstatovali, že došlo k velké změně. Tato změna se týká především přeměny odlišných národních systémů vysokého školství v harmonizovanou strukturu studia, která je tvořena třemi stupni – bakalářským, magisterským a doktorským studiem [1].

Vysoké školy by se měly zaměřit na zvyšování kvality svých služeb a spolupráci se svými zájmovými skupinami a to především studenty. Zároveň je potřebné komunikovat s těmito zájmovými skupinami a snažit se získat zpětnou vazbu v podobě jejich spokojenosti s kvalitou služeb vysokých škol. V procesu posilování svých konkurenčních schopností jsou vysoké školy nuceny brát v úvahu nejen tuzemské, ale také mezinárodní konkurenční prostředí. V této souvislosti je nutné se zaměřit na spokojenost a kvalitu služeb.

Spokojenost zákazníka

Řada autorů prokázala, že kvalita služeb velmi úzce souvisí se spokojeností [12]. Taktéž na základě výsledků výzkumu Cronina a Taylora [3] bylo prokázáno, že kvalita služeb ovlivňuje zákaznickou spokojenost. V souvislosti s marketingem se koncept spokojenosti zákazníka objevil v odborných člancích již v šedesátých letech minulého století [11]. V sedmdesátých, osmdesátých a devadesátých letech, byla tato problematika námětem řady výzkumných publikací. Na začátku devadesátých let již existující tisíce odborných studií, které se dotýkaly problematiky kvality služeb a zákaznické spokojenosti. Na začátku třetího milénia výzkum pokračoval, stěžejní studii publikovali Parker and Mathews v roce 2001 [15]. Tito autoři zaměřili pozornost na fakt, že spokojenost může mít rozdílný význam v závislosti na důvodu, pro který je využita. V marketingu Parker a Mathews zdůrazňují dva přístupy k definici týkající se spokojenosti zákazníka. První přístup vnímá spokojenost jako výsledek konzumování. Druhý přístup pak vymezuje spokojenost jako proces.

Existuje více konceptů sledování spokojenosti zákazníka. Mezi ně například patří systém přání a stížností či analýza ztracených zákazníků. V případě měření spokojenosti zákazníků je možné použít Kanův model, který rozděluje požadavky na produkt či službu na tři základní skupiny - povinné požadavky, jedno-rozměrové požadavky a atraktivní požadavky [10].

Další postup, který je možný pro měření spokojenosti zákazníka je metoda SERVQUAL, jejímiž autory jsou Parasuraman, Zeithaml a Berry (1988) [14]. Tito autoři nejprve vytvořili postup obsahující deset komponent, ze kterých v roce 1988 nakonec vznikl pěti-dimenzionální RATER. Jedná se o zkratku pěti anglických výrazů, které se mohou do češtiny přeložit jako spolehlivost, jistota, hmotné zajištění, empatie a odpovědnost. Těchto pět dimenzí je kombinováno s modelem mezer, který srovnává vnímanou užitnou hodnotu zákazníka s hodnotou očekávanou [viz též 24]. Cronin a Taylor [3] chtěli pro měření kvality služeb nabídnout alternativu k metodě SERVQUAL. Tito autoři vytvořili metodu SERVPERF, která je založena na měření výkonnosti (úrovně provedení). Cronin a Taylor argumentují, že metoda SERVQUAL je založena na chybném paradigmatu – očekávání versus vnímání kvality a dodávají, že spokojenost s kvalitou služeb by měla být

měřena jako přístup. Využitím pokročilejších metod pro měření spokojenosti zákazníka se zabývají autoři Pokorný, Kepr a Menšík. Ve svém článku se věnují aplikaci fuzzy logiky na oblast spokojenosti zákazníka [16].

V terciárním vzdělávání existuje řada modelů, metod a nástrojů, které monitorují spokojenost zákazníka – tedy studenta. Firdaus v roce 2006 modifikoval SEFVPERF na metodu zkoumání v oblasti vysokoškolského vzdělávání HEDPERF [5]. Tato metoda akcentuje univerzitní prostředí. Gruber a kolektiv v roce 2010 vytvořili hodnotící rámec spokojenosti studentů s kvalitou služeb na univerzitě v Německu. Autoři zdůrazňují, že budoucí výzkumy by se měly zaměřit na hodnocení dalších univerzitních stakeholderů [6].

Definice kvality služeb

S pojmem spokojenost úzce souvisí kvalita služeb. Problematika kvality služeb vysokých škol je vysoce aktuální, o čemž svědčí velký počet odborných publikací zabývajících se výzkumem této oblasti v různých částech světa. Kotler, Wong, Saunders a Armstrong [12:537] kvalitu definují jako: „*Souhrn prvků a vlastností produktu nebo služby, které vytváří schopnost uspokojit vyslovené nebo implikované potřeby.*“ Autoři uvádějí, že spokojenost zákazníka a ziskovost firmy je úzce propojena s kvalitou produktu a služeb. Vyšší úroveň kvality vede tedy k vyšší spokojenosti zákazníka. Z celé řady definic kvality vybíráme následující.

Tab. 1: Definice kvality služeb

Autor	Definice
Grönroos (1984)	Výsledek hodnotícího procesu, kdy spotřebitel srovnává úroveň očekávání s vnímanou úrovní služeb, kterou skutečně obdržel.
Parasuraman, Zeithaml a Berry (1988)	Srovnání mezi očekáváním zákazníka spojená se službou a vnímaným prožitkem spojeným s nákupem služby.
Bitner, Booms, a Tetreault (1990)	Zákazníkům celkový dojem spojený s relativní podřazeností či nadřazeností organizace a jejích služeb.
Asubonteng (1996)	Rozdíl mezi očekáváním zákazníka související prvotně s úrovní provedení služby (spíše než se setkáním a interakcí spojenými se službou „service encounter“) a prožitkem spojeným s nákupem služby.
Zeithaml, Bitner a Gremler (2005)	Je cílené hodnocení, které odráží vnímání zákazníka z pohledu následujících dimenzí: spolehlivost, zodpovědnost, jistota, empatie, hmatatelnost.

Zdroj: [17, upraveno autory]

Kvalita služeb vysokých škol – očekávání a spokojenost studentů

Voss, Gruber a Szmigin [20] se soustředí na to, jaká jsou očekávání studentů ve spojitosti s kvalitou služeb vysokých škol. Jejich výzkum se věnuje především očekávání v oblasti vzdělávání. Pomocí dotazníkového šetření identifikují vlastnosti, které očekávají studenti od kvalitního učitele – odbornost, přístupnost, nadšení při výuce, výborné komunikační dovednosti atd. Dále představují model, který se skládá ze tří základních částí, jimiž jsou atributy, důsledky a hodnoty a popisují jejich vzájemné vazby a význam pro kvalitu služeb vysokých škol v oblasti vzdělání.

Komplexnější pohled na kvalitu a výkonnost univerzit představují Chen, Wang a Yang [10], kteří na základě analýzy hodnotících ukazatelů pocházejících z Evropy, Ameriky

a Taiwanu vytvořili evaluační systém, který rozdělili na osmnáct dimenzí a dále detailněji na 84 indikátorů. Výhodou tohoto systému je skutečnost, že univerzita je schopna sama provést vlastní ohodnocení výkonnosti a na tomto základě formulovat nové strategie a tak dosáhnout lepší kvality svých služeb a spokojenosti zákazníků – studentů. Tento nástroj je založen na koncepci, kterou tvoří následující posloupnost vstup – proces – výstup (input – process – output). Jednotlivé části této posloupnosti jsou autory nazývány aspekty. Rozdělení 18 dimenzí kvality do jednotlivých aspektů je následující:

Aspekt – vstup

1. kvalita studenta, 2. finanční zdroje univerzity, 3. zdroje fakulty, 4. zdroje k zajištění výuky, 5. struktura studentů, 6. cíle rozvoje.

Aspekt – proces

7. kvalita výuky, 8. výsledky vědy a výzkumu, 9. administrativní zdroje, 10. studijní plán, 11. podpora kantorů, 12. vývoj počtu studentů.

Aspekt – výstup

13. pověst školy, 14. sponzorské dary, 15. akademické mobility, 16. návaznost studijního programu, 17. uplatnění absolventů, 18. společenská odpovědnost

Metodologií na měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol se zabývají například Gruber, Fuß, Voss a Gläser-Zikuda [7], kteří vytvořili rámec pro hodnocení spokojenosti studentů s kvalitou služeb univerzity v Německu. Jejich výzkum je postaven na datech, která byla nashromážděna dotazníkovým šetřením uskutečněným na vybrané univerzitě.

1 Formulace problematiky

Předložená studie nabízí první výsledky rozsáhlé mezinárodní studie zaměřené na stanovení kritérií spokojenosti s kvalitou služeb vysokých škol z pohledu studentů. Studie je zaměřena na základní analýzu unikátních dat a nabízí přehled 15 základních kritérií spokojenosti s kvalitou služeb, které byly formulovány studenty vysokých škol pěti evropských zemí.

V důsledku stále se zvyšující konkurence mezi jednotlivými univerzitami a to jak v národní, tak i v globální perspektivě, považujeme téma za vysoce aktuální. Taktéž Marková [13] ve svém výzkumu v rámci disertační práce poukazuje na to, že řízení kvality na českých školách není přikládána dostatečná pozornost. Dodává, že pokud nebude přesunuto těžiště řízení vysokoškolského vzdělání na kvalitu, české univerzity nebudou schopny konkurovat vysokým školám ve vyspělých zemích. Navíc hrozí riziko, že univerzity v České republice budou rychle předháněny dynamicky se rozvíjejícími univerzitami z rozvojových zemí (tamtéž).

Z výše uvedených důvodů je tedy zcela nezbytné, aby primární výzkum byl realizován na rozsáhlejší území, než je pouze oblast České republiky. Oblast výzkumu byla proto záměrně zacílena na následující státy střední Evropy - Česko, Německo, Polsko, Rakousko a Slovensko. Důvody selekce těchto států jsou následující:

- Společný historický vývoj,
- geografická poloha (území střední Evropy),

- podpora vzájemné spolupráce veřejných a soukromých institucí pocházejících z oblasti střední Evropy z fondů Evropské unie [2],
- spolupráce mezi univerzitami nacházejícími se na území střední Evropy (např. program Erasmus – výjezdy studentů na zahraniční univerzity, akademické mobility apod.).

Na základě podrobné teoretické analýzy dané problematiky a výsledků publikovaných výzkumů [viz též 18,19] byl formulován tento výzkumný cíl. Cílem výzkumu je vytvořit soubor významných kritérií měření spokojenosti studentů s kvalitou vysokých škol relevantních pro oblast střední Evropy.

2 Použité metody a popis zkoumaného vzorku

V první fázi byla uskutečněna pilotní studie, jejímž cílem bylo identifikovat faktory (kritéria) pro měření kvality služeb vysokých škol z pohledu klientů (studentů) vysoké školy. K tomuto účelu byla použita technika řízených skupinových rozhovorů (focus groups) v kombinaci s technikou brainwriting. Řízené rozhovory byly provedeny se skupinami studentů, v nichž bylo 8-12 osob. Skupiny studentů pocházely ze tří zemí střední Evropy – České republiky, Slovenské republiky a Rakouska. V šestém a sedmém opakování řízených rozhovorů již nedošlo k identifikaci nových faktorů. Pro potvrzení zjištěných dat byla dále provedena ještě další dvě opakování řízených rozhovorů. Tohoto šetření se zúčastnilo 9 skupin studentů. Studenti identifikovali celkem 47 možných kritérií pro měření kvality. Plný výčet kritérií je uveden v tabulce č. 2.

Druhá část výzkumu byla zaměřena na vymezení významných faktorů pro měření spokojenosti klientů s kvalitou služeb vysokých škol. Pro tento účel bylo uskutečněno dotazníkové šetření, kterého se zúčastnilo 584 studentů z Česka, Německa, Polska, Rakouska a Slovenska. Respondenty byli studenti bakalářských a magisterských programů. Zastoupení studentů z jednotlivých zemí bylo následující: 19,8% (116) respondentů z Česka, 19,5% (114) z Německa, 19,5% (114) z Polska, 20,2% (118) z Rakouska a 20,9% (122) ze Slovenska. Nevýznamná část dotazníků 6,5% (38) byla vyřazena z důvodu neúplnosti dat. Finální vzorek respondentů z jednotlivých zemí byl následující – Česko 19,9% (109) respondentů, Německo 19,7% (108), Polsko 19,0% (104), Rakousko 20,7% (113) a Slovensko 20,5% (112) studentů, jejichž dotazníky byly zařazeny do výzkumu. Celkově bylo tedy vyhodnoceno 546 dotazníků, přičemž poměr mužů a žen byl rovnoměrně rozložen – 52% (284) respondentů byly ženy a 48% (262) dotazovaných byli muži. Dotazníkové šetření bylo uskutečněno na následujících vysokých školách: Česko - Vysoké učení technické v Brně, Masarykova univerzita, Německo - Fachhochschule Jena, Universität Regensburg a Ludwig-Maximilians Universität München, Polsko - Jagellonska univerzita, AGH - Akademie Gorno – Hutnicza a Uniwersytet Papiesk, Rakousko - FH Wien-Studiengänge der WKW a WU - Wirtschaftsuniversität Wien a Slovensko Prešovská univerzita v Prešově. V dotazníkovém šetření byli studenti požádáni, aby označili ta kritéria, která osobně považují za důležitá pro posuzování jejich spokojenosti s kvalitou služeb vysokých škol. Dotazníky byly distribuovány v českém a anglickém jazyce.

3 Rozbor problému

Kritéria významná pro hodnocení spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol byla vybrána na základě relativní četnosti odpovědí všech 546 respondentů ze zkoumaných zemí - Česko, Německo, Polsko, Rakousko a Slovensko. Odpovědi respondentů byly

podrobeny frekvenční analýze a seřazeny podle významu, který respondenti jednotlivým kritériím přiřazují, celkem bylo detekováno 47 kritérií. Další analýze pak byla podrobena kritéria, která získala podporu 70% (popř. 80%) respondentů. Variantě, která brala v úvahu 70% podporu studentů, odpovídalo 26 kritérií, variantě, která zohledňovala 80% podporu studentů, odpovídalo 15 kritérií. Hranici 60% nebylo vhodné použít z důvodu příliš velkého počtu kritérií (34 kritérií) a naopak hranici 90% odpovídalo jen jedno kritérium – *Uplatnění absolventů na trhu práce*. V tab. 2 jsou uvedeny hodnoty frekvenční analýzy jednotlivých kritérií.

Tab. 2: Relativní četnost odpovědí u jednotlivých kritérií hodnocení kvality služeb vysokých škol z pohledu studentů vysokých škol v ČR, Německu, Polsku, Slovensku a Rakousku

KRITÉRIUM	RELATIVNÍ ČETNOST ODPOVĚDÍ
uplatnění absolventů	0,91
úroveň praktické výuky	0,896
nabídka studijních programů a oborů	0,881
profesionalita vyučujících	0,853
umístění a dopravní dostupnost fakulty	0,85
technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.)	0,848
dopravní infrastruktura ve městě	0,844
vztahy s ostatními studenty	0,826
informační systém	0,826
dostupnost elektronických výukových materiálů	0,824
služby pro studenty (tisk, kopírování, skenování)	0,819
přístup akademických pracovníků	0,817
životní náklady ve městě (slevy pro studenty)	0,806
služby v budově školy	0,802
úroveň knihovny a studoven	0,802
kulturní možnosti ve městě	0,786
sociální vybavenost školy (výťahy, toalety, bezbariérový přístup)	0,764
přiměřená náročnost studia	0,747
úroveň jazykových kurzů	0,745
možnosti studia v zahraničí, spolupráce se zahr. univ.	0,745
spolupráce se soukromým sektorem (nabídka pracovních stáží)	0,745
dostupnost a úroveň ubytování	0,738
nabídka volitelných předmětů	0,722
úroveň teoretické výuky	0,716
prestíž univerzity	0,716
možnosti individuálního se stavení rozvrhu	0,703
úroveň občerstvení a stravování	0,672
nabídka formy studia - denní, kombinovaná	0,67
úroveň systému stipendií	0,668
prestíž fakulty	0,654
nabídka studia v cizím jazyce	0,628
cena studia	0,623
úroveň vědy a výzkumu na fakultě	0,615
prostory budovy a vzhled interiéru	0,603
přiměřenost přijímacích zkoušek	0,595
možnosti sportovních aktivit	0,579
okolí školy, zelené plochy atd.	0,575
prestíž města	0,548
přístup neakademických pracovníků	0,505
kontakt s absolventy	0,504
propagace školy	0,463
tradice univerzity	0,436
tradice fakulty	0,429
ekologické hledisko	0,427
nabídka participace ve studentských organizacích a klubech	0,419
dostatek parkovacích míst	0,41
pořádání konferencí	0,403

Zdroj: vlastní zpracování autorů

Kritéria, která získala menší než 50% podporu respondentů, byla *propagace školy* (0,463), *tradice univerzity* (0,436), *tradice fakulty* (0,429), *ekologické hledisko* (např. *ekologické programy, třídění odpadu atd.*- 0,427), *nabídka participace ve studentských organizacích a klubech* (0,419), *dostatek parkovacích míst* (0,41), *pořádání konferencí* (0,403).

Ve třetí fázi výzkumu byla použita metoda skupinových rozhovorů. Rozhovory byly uskutečněny se studenty z Rakouska (4 skupiny), Česka (4 skupiny) a Slovenska (2 skupiny). Celkem 10 skupin o 6 – 8 studentech bakalářského a magisterského studia bylo požádáno, aby vybralo jednu ze dvou navržených variant (70% a výše či 80% a výše) dle důležitosti kritérií. Na základě vyhodnocení výsledků těchto skupinových rozhovorů vyplynulo, že 7 skupin preferuje druhou variantu, ve které hranice relativní četnosti odpovědí respondentů činila 80 %, čemuž odpovídalo 15 kritérií.

Finální výběr 15 kritérií použitelných pro metodiku měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol je uveden v následující tabulce.

Tab. 3: Finální výběr 15 kritérií hodnocení spokojenosti s kvalitou služeb vysokých škol z pohledu studentů vysokých škol v ČR, Rakousku a Slovensku

POŘADÍ KRITÉRIA	KRITÉRIUM
kritérium 1	uplatnění absolventů
kritérium 2	úroveň praktické výuky
kritérium 3	nabídka studijních programů a oborů
kritérium 4	profesionalita vyučujících
kritérium 5	umístění a dopravní dostupnost fakulty
kritérium 6	technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.)
kritérium 7	dopravní infrastruktura ve městě
kritérium 8	vztahy s ostatními studenty
kritérium 9	informační systém
kritérium 10	dostupnost elektronických výukových materiálů
kritérium 11	služby pro studenty (tisk, kopírování, skenování)
kritérium 12	přístup akademických pracovníků
kritérium 13	životní náklady ve městě (slevy pro studenty)
kritérium 14	služby v budově školy
kritérium 15	úroveň knihovny a studoven

Zdroj: vlastní zpracování autorů

4 Diskuse

Již první analýza získaných dat přinesla řadu cenných výsledků. Především je v dalších studiích a výzkumech možno dále pracovat s 15 kritérii, která jsou studenty napříč pěti evropskými zeměmi percipována jako základní při hodnocení spokojenosti s kvalitou služeb vysokých škol, je však taktéž možno přihlédnout ke všem 47 kritériím, která byla v rámci primárního výzkumu formulována studenty v České republice, na Slovensku, v Německu, Rakousku a Polsku.

Jako nejdůležitější faktor studenti vnímají – *uplatnění na trhu práce*, u kterého relevantní četnost odpovědí činila 91%. Dále pak to byla na druhém místě *úroveň praktické výuky* (89,6%) a na třetím místě *nabídka studijních programů* (88,1%).

Naopak za nejméně významná kritéria studenti považují - *nabídka participace ve studentských organizacích a klubech* (41,9%), *dostatek parkovacích míst* (41%) a *pořádání konferencí* (40,3%, viz tab. 2).

Domníváme se, že získané výsledky v rámci rozsáhlého mezinárodního výzkumu jsou unikátním východiskem pro relevantní výzkumy v dané oblasti. Předložené výsledky je možno již v tuto chvíli využít managementem vysokých škol a univerzit v České republice k aplikaci efektivního marketingu zaměřeného na cílovou skupinu studentů přicházejících nejen z České republiky, ale také ze čtyř sousedních zemí. Současně také umožňují efektivní měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb jednotlivých vysokých škol.

Přestože výsledky není možno zobecňovat s ohledem na reprezentativnost zkoumaného vzorku, použité metody vycházející z analýzy percepce studentů v pěti evropských zemích dovolují akceptovat kritéria hodnocení spokojenosti s kvalitou služeb vysokých škol v dalších navazujících komparativních výzkumech. V následující fázi budou získaná data dále analyzována pomocí specifických statistických metod. Presentaci výsledků těchto analýz nám neumožnil omezený rozsah příspěvku, proto budou prezentovány v následných studiích.

Závěr

V předkládané výzkumné studii je pozornost věnována měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol. Na základě získaných poznatků z provedeného sekundárního výzkumu byl stanoven cíl této vědecké studie - vytvořit soubor důležitých faktorů měření spokojenosti studentů s kvalitou vysokých škol. Z poznatků z provedeného sekundárního výzkumu dále vyplynula potřeba uskutečnění primárního výzkumu na širší geografickou oblast, než je pouze území České republiky. Výzkum je proto zaměřen na oblast střední Evropy, konkrétně na následující země: Česko, Německo, Polsko, Rakousko a Slovensko.

V rámci provedeného primárního výzkumu bylo identifikováno 47 faktorů pro měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol. Na základě výsledků frekvenční analýzy odpovědí 546 respondentů bylo vybráno 15 nedůležitějších kritérií pro měření spokojenosti studentů s kvalitou vysokých škol. Na základě uskutečněných skupinových rozhovorů byla stanovena hranice relativní četnosti odpovědí respondentů na 80% a více pro výběr finálních hodnotících kritérií.

Pomocí techniky skupinových rozhovorů byly vybrány ty faktory, u kterých relevantní četnost odpovědí respondentů činila 80% a více. Jako nejdůležitější faktor studenti vnímají – uplatnění na trhu práce, u kterého relevantní četnost odpovědí činila 91%. Úroveň praktické výuky a nabídka studijních programů jsou studenty vnímány jako další dva nejdůležitější faktory.

Identifikované relevantní faktory poskytují důležitý základ pro to, aby vysoké školy byly schopny efektivně měřit spokojenost studentů s kvalitou služeb, které poskytují. Z tohoto důvodu je však žádoucí, aby se další výzkum zaměřil na navržení ucelené metodiky měření spokojenosti studentů s kvalitou služeb vysokých škol. Tato metodika by měla kromě výše identifikovaných faktorů obsahovat další nezbytné náležitosti, jako jsou například hodnotící škála, váhové koeficienty důležitosti jednotlivých faktorů, matematické vzorce apod.

Reference

- [1] BUDAPEŠŤSKO – VÍDEŇSKÁ DEKLARACE BOLOŇSKÝ PROCES: *Bologna.msmt.cz* [online]. [cit. 2012-01-02]. Dostupné z WWW: <<http://bologna.msmt.cz/budapest-viden-2010/budapestsko-videnska-deklarace>>.
- [2] CENTRAL EUROPE COOPERATING FOR SUCCESS. CENTRAL EUROPE PROGRAMME. *Central Europe Cooperating for Success* [online]. [cit. 2012-04-11]. Dostupné z WWW: <<http://www.central2013.eu>>.
- [3] CRONIN, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*. 1992, Vol. 56, no. 3, s. 55-68.
- [4] DEARDEN, L., GOODMAN, A. a WYNESS, G., 2012: Higher education finance in the uk. *Fiscal Studies*., 33, 1: 73-105. HOPKINS, P. a TODD, L., 2012: Occupying newcastle university: student resistance to government spending cuts in england. *The Geographical Journal*., 178, 2: 104-109
- [5] FIRDAUS, A., 2006: Measuring service quality in higher education: Hedperf versus servperf. *Marketing Intelligence & Planning*., 24, 1: 31-47. doi: 10.1108/02634500610641543.
- [6] GRUBER, T., FUß, S., VOSS, R. a GLÄSER-ZIKUDA, M., 2010: Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public*.
- [7] HOPKINS, P. a TODD, L., 2012: Occupying newcastle university: student resistance to government spending cuts in england. *The Geographical Journal*., 178, 2: 104-109.
- [8] HULÍK, V. a TESÁRKOVÁ, K., 2009: Dopady demografického vývoje na vzdělávací soustavu v České republice. *Orbis Scholae*., 3, 3: 7-23.
- [9] CHEN, S. H.; WANG, H. H.; YANG, K. J. Establishment and application of performance measure indicators for universities. *The TQM Magazine*. 2009, Vol. 21, No. 3, s. 220 - 235. Dostupný také z WWW: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?articleid=1789316>>. ISSN 1754-2731.
- [10] KANO, NORIAKI; NOBUHIKU SERAKU, FUMIO TAKAHASHI, SHINICHI TSUJI. "Attractive quality and must-be quality" (in Japanese). *Journal of the Japanese Society for Quality Control*. 1984, Vol. 14, Iss. 2, p.39-48. ISSN 0386-8230.
- [11] KEITH, R. J., 1960: The marketing revolution. *Journal of Marketing*., 24, 3: 35-38.
- [12] KOTLER, P., WONG, V., SANDRES, G. a ARMSTRONG, J., 2007: *Moderní marketing*., 4th ed., pp. 534-549. Praha: Grada Publishing.
- [13] MARKOVÁ, J. *Modelování trhu vysokoškolských vzdělávacích služeb*. Praha, 2008. Disertační práce. Univerzita Karlova v Praze, Fakulta sociálních věd. Vedoucí práce Tomáš Cahlík. Dostupné z: <http://ies.fsv.cuni.cz/work/index/show/id/1064/lang/cs>.
- [14] PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V. A. a BERRY, L., 1988: Servqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*., 64, 1: 111-124.
- [15] PARKER, C. a MATHEWS, B. P., 2001: Customer satisfaction: contrasting academic and consumers' interpretations. *Marketing Intelligence & Planning*., 19, 1: 38-44.

- [16] POKORNÝ, M.; KEPR, A.; MENŠÍK, M. 2013: Fuzzy analýza ukazatele výkonnosti zákaznické dimenze. *Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D Supply.*, 29, 4: 132-144.
- [17] SETH, N.; DESHMUKH, S. G.; VRAT, P. A framework for measurement of quality of service in supply chains. *Chain Management: An International Journal.* 2006, Vol. 11, Iss. 1, s. 82-94, DOI: 10.1108/13598540610642501.
- [18] SCHÜLLER, D., 2012: Řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol. *Disertační práce.* Fakulta podnikatelská VUT v Brně.
- [19] SCHÜLLER, D.; RAŠTICOVÁ, M.; KONEČNÝ, Š., 2013: Measuring student satisfaction with the quality of services offered by universities - central european view. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 2013, roč. LXI, č. 4, s. 1105-1112. ISSN: 1211- 8516.
- [20] VOSS, R., GRUBER, T., a SZMIGIN, I., 2007: Service quality in higher education: The role of student expectations. *Journal of Business Research.*, 60, 9: 949-959. doi: 10.1016/j.jbusres.2007.01.020.
- [21] WONG, M. K., 2004: From expansion to repositioning: Recent changes in higher education in hong kong. *An International Journal.*, 21, 150-166.
- [22] YANG, G., 2003: The Internet and the rise of a transnational Chinese cultural sphere. *Media, Culture and Society.*, 25, 4: 469–490.
- [23] ZÁKON O VYSOKÝCH ŠKOLÁCH (zákon č. 111/1998 Sb. ve znění účinném od 1. 7. 2010) : Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách - text se zpracovanými novelami. In *Zákon č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách).* 1998, 111, s. 1-56. Dostupný také z WWW: <http://www.msmt.cz/file/12768>.
- [24] ZEITHAML, V.; BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. *Services Marketing.* 4 edition. McGraw-Hill : Irwin, 2005. 736 s. ISBN 13:978-0072961942.

Kontaktní adresa

Ing. David Schüller, Ph.D., doc. PhDr. Martina Rašticová, Ph.D.

Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, Ústav managementu

Kolejní 2906/4, 612 00 Brno, Česká republika

E-mail: schuller@fbm.vutbr.cz; rasticova@fbm.vutbr.cz

Tel. číslo: +420 541 146 915

Received: 01. 09. 2013

Reviewed: 21. 11. 2013, 18. 03. 2014

Approved for publication: 19. 11. 2014