

Spokojenost studentů s e-learningem

Jiří Mareš

Univerzita Karlova v Praze

Lékařská fakulta v Hradci Králové

Struktura přednášky

- pojem spokojenost
- nositelé spokojenosti s e-learningem
- definování pojmu spokojenost
- složky, z nichž se skládá spokojenost
- zjišťování spokojenosti studentů s e-learningem
- determinanty studentské spokojenosti
- spokojenost jako závisle proměnná v modelech učení

Kontext našeho tématu

Tradiční výuka:

- Školy, vedení škol i jednotliví učitelé se po desítky let zajímají o to, jak vnímají, prožívají a **hodnotí kvalitu výuky** ti, jimž je určena – **žáci a studenti**
- → studentské hodnocení kvality výuky (v USA už **80 let**)

E-learning:

- studentské hodnocení učení pomocí e-learningu (teprve **20-25 let**)
- pojem **e-learner** (např. Wang, 2003)
- u nás jen zmínka o studentské spokojenosti s e-learningem (Zounek, Sudický, 2012, s. 23)

Pojem spokojenost – tři pojetí

1. **neutrální pojetí** – většina odborných prací

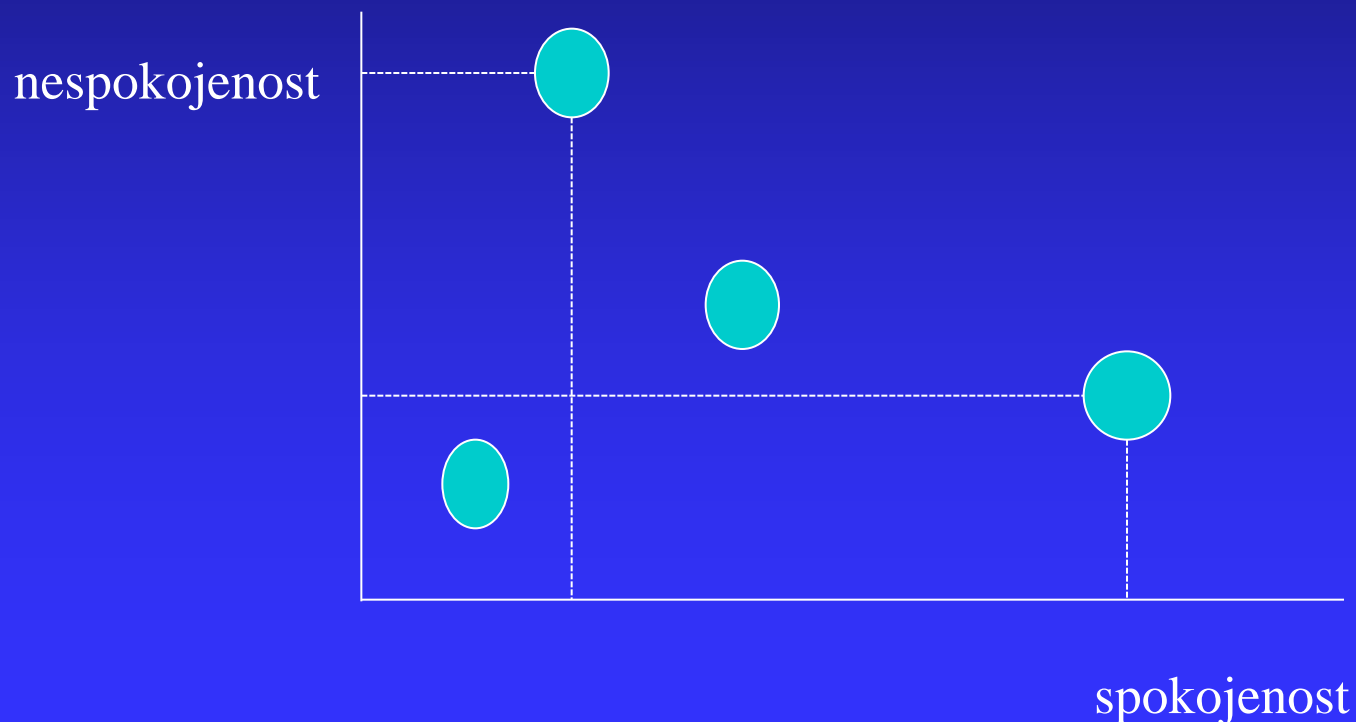
- Spokojenost ————— nespokojenost
je plynulé kontinuum

2. **pozitivní pojetí:**

- Spokojenost s učením je **úroveň radosti, potěšení**, která se dostavuje u studenta poté, co dokončil své učební aktivity (Long, 1985).
- Spokojenost studentů je založena na jejich **pozitivních zkušenostech** s používáním e-learningového systému.
- Pozitivní zkušenosti mohou mít příznivý dopad na studentem **vnímané** individuální **výsledky učení** ; výsledky v takovém případě odpovídají potřebám studentů (Aparicio, Baca, Oliveira, 2016)

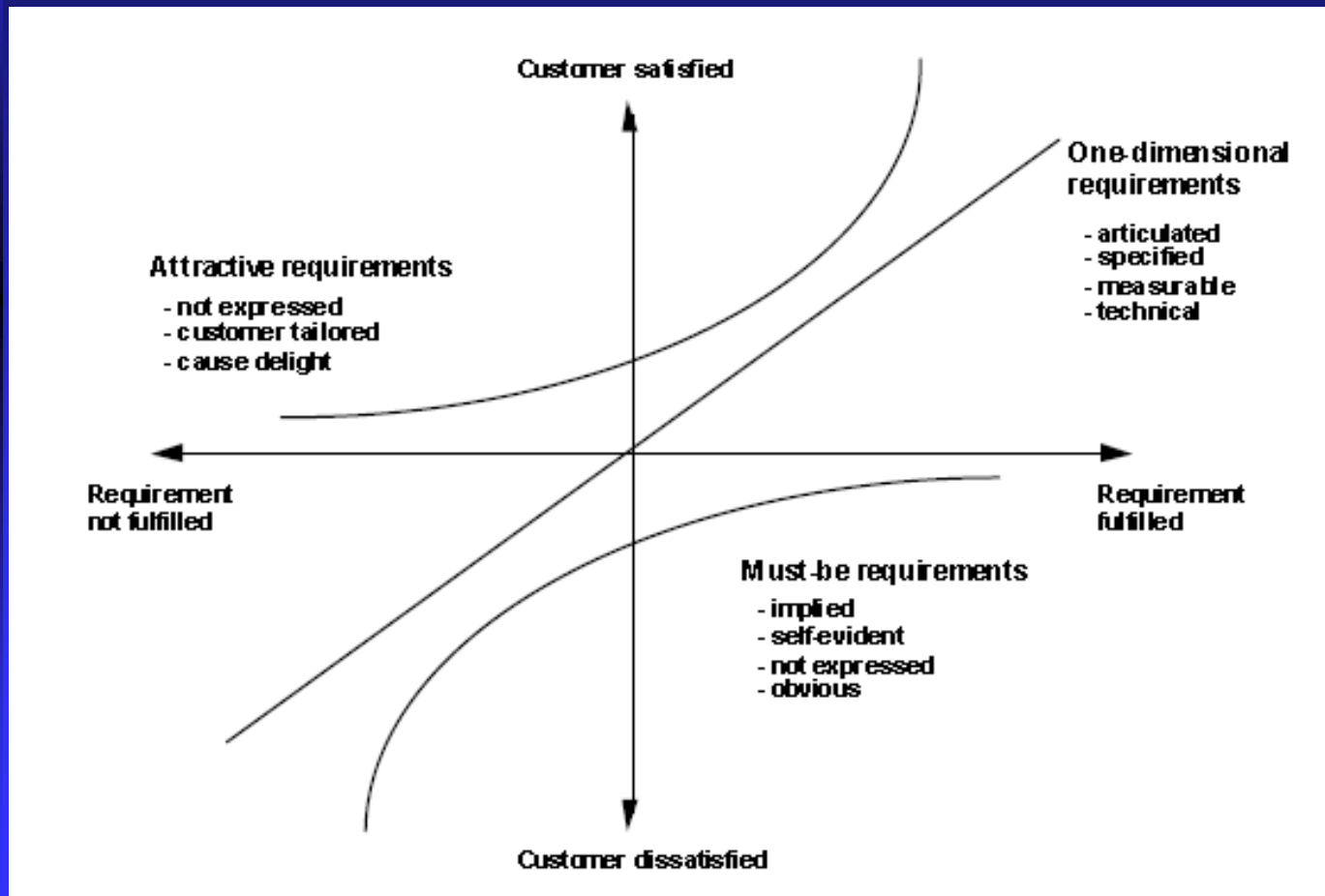
Pojem spokojenost – tři pojetí

3. pojetí: dvě samostatné a **vzájemně nezávislé dimenze** (Giese, Cote, 2000)

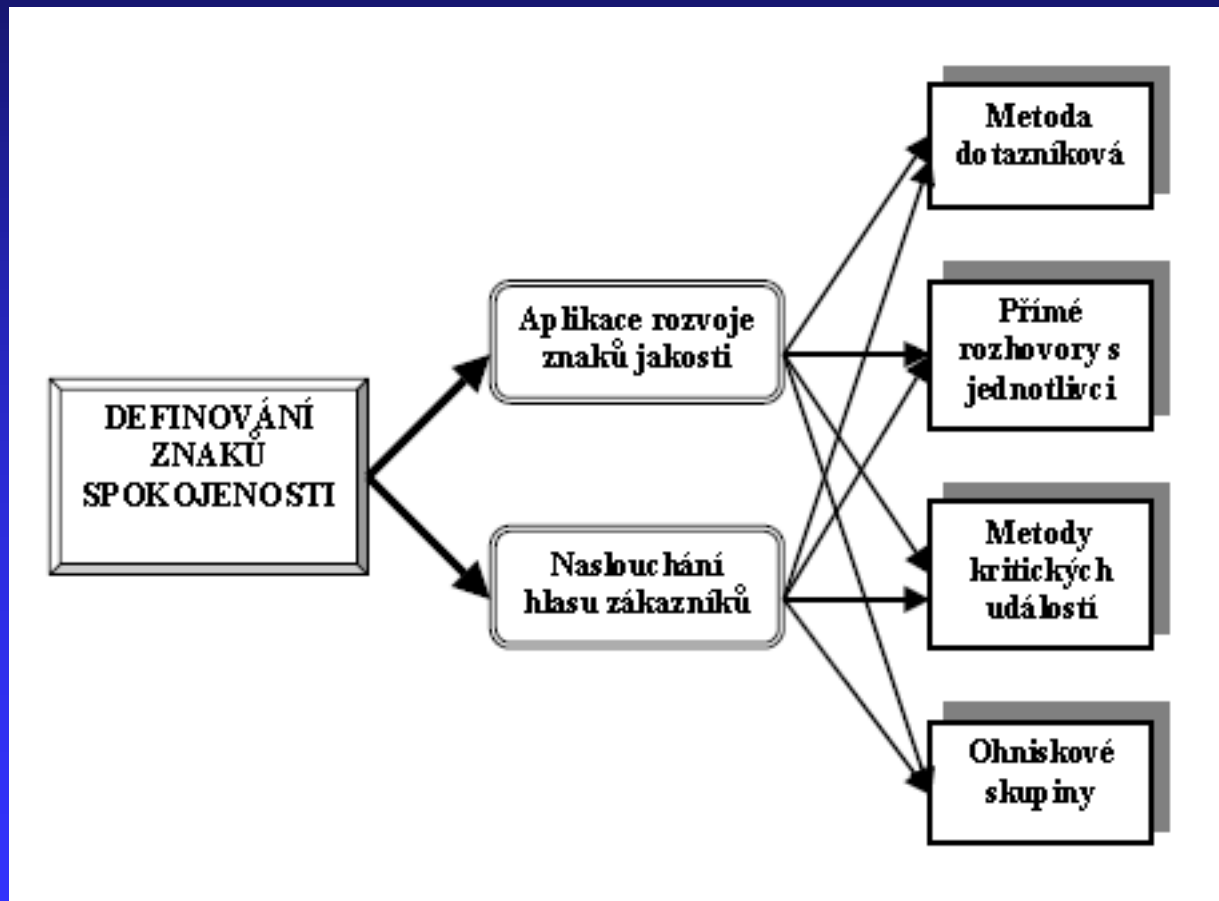


Výzkumy nositelů spokojenosti

- Výzkumy započaly v ekonomii, především v **marketingu**:
- spokojenost **zákazníka** (*customer satisfaction*) Kano et al. (1984)



Výzkumy nositelů spokojenosti (Nenadál et al., 2004)



Nositelé spokojenosti s e-learningem

- spokojenost **žáka** (*learner satisfaction* – např. Sun et al., 2008)
- spokojenost **učitele** (*teacher satisfaction* - např. Sørebová, Sørebo, 2008)
- spokojenost **tutora** (*tutor satisfaction* – např. Shavar, 2015),
spokojenost **instruktora** (*instructor satisfaction* – např. Al-Busaidi, K.A., Al-Shihi, 2012)
- spokojenost **učitelského sboru fakulty** (*faculty satisfaction* – např. Bolligerová, Wasiliková, 2009)
- spokojenost **managementu vysoké školy** a administrativních pracovníků školy (*stakeholders satisfaction* - např. Jung, 2011)

Důležité otázky o podobě spokojenosti

1. Je **procesem** hodnocení nebo **reagováním na výsledek** hodnocení či **obojím**?
2. Je procesem převážně **afektivním/emočním**, nebo má také aspekty kognitivní, behaviorální, konativní (usilování o něco)?
3. Dostavuje se spokojenost jen **během** spotřeby výrobků či služeb nebo **až po** spotřebě či **po celou dobu**, tj. jak během spotřeby, tak i po spotřebě?

Důležité otázky o podobě spokojenosti

4. Které psychologické kategorie tvoří základ spokojenosti?

- ◆ **Psychologický proces** (zaujímání postoje, pocitování, hodnocení, reagování)
- ◆ **Psychologický stav** (postoj, pocit, hodnotící soud, emoční stav)?

(Giese a Gote 2000)

Definice studentovy spokojenosti (Mareš, 2016)

Studentova spokojenost s e-learningem

- je multidimenzionální kategorie, která zahrnuje jak psychologické procesy, tak jejich výsledky.
- Student během svého učení pomocí e-learningu vnímá, prožívá, hodnotí své očekávání, svou činnost i sociální vztahy a reaguje na ně.
- Porovnává své potřeby a svá očekávání s reálným děním. Výsledkem těchto procesů jsou psychické stavy typu emoce, postoje, přesvědčení, hodnotící soudy a zkušenosti.

Definice studentovy spokojenosti (Mareš, 2016)

- Studentova spokojenost má sice výrazné aspekty afektivní, ale také aspekty kognitivní a motivační;
- ty se navenek projevují ve studentově chování a v jeho promyšleném jednání.
- Jednotlivé aspekty spokojenosti mohou mít různou valenci a intenzitu
- v celkové spokojenosti můžeme odlišit různé úrovně spokojenosti/ nespokojenosti

Strukturování „celkové spokojenosti“

Ali, Ahmad (2011)	učitelův výkon; interakce student-učitel; kvalita kursu	3
Wang (2003)	práce se systémem; komunita spolužáků; obsahová stránka učení; personalizace učení	4
Matsatsinis, Grigoroudis, Delias (2003)	interface: styl webového designu; uživatelská přívětivost; personalizace výuky; kvalita digitalizace; možnost multimediální komunikace obsah: strukturování učiva; aktuálnost učiva; možnost zjišťovat studentův pokrok v učení; uspokojuvavá komplexnost učiva; existence odkazů, prolinků; vhodný formát funkcionalita: rychlost reagování systému; kvalita zabezpečení systému; spolehlivost systému; možnost kooperace s jinými systémy	3 (16)

Strukturování „celkové spokojenosti“

**Asoodarová
et al. (2016)**

studentova spokojenost: studentem vnímaná vlastní zdatnost pracovat s internetem; studentova úzkostnost z počítačů a internetu; studentovy postoje k e-kursům

spokojenost s instruktorem: instruktorova schopnost vyučovat v e-kurzech; instruktorův vliv na studenta a řízení studenta

spokojenost s e-kursem: flexibilita e-kursu; kvalita e-learningového kursu

spokojenost s technologiemi: kvalita používaných technologií; kvalita internetu

kvalita koncepce e-learningu pro pedagogické účely (design): vnímaná užitečnost systému; vnímaná snadnost práce se systémem

spokojenost s prostředím: rozmanitost diagnostikování a hodnocení; služby poskytované studentům univerzitou; studentova interakce se spolužáky

**6
(14)**

Zjišťování studentské spokojenosti – kvalitativní přístup

- práce Haraové a Klinga (1999) v rámci ryze distančního vzdělávání
- **Výzkumná otázka:**
- Proč jsou někteří studenti *nespokojeni až frustrováni*, když se musí učit pomocí e-learningu.
- **Informanti:** Skupina 8 studentů magisterského studia v kursu „Počítačem podporované učení se angličtině jako cizímu jazyku“
- **Použité metody:** instrumentální případová studie; použity tři metody: pozorování studentů při učení, individuální rozhovory se studenty a studium dokumentace o jejich učení.

Zjišťování studentské spokojenosti – kvalitativní přístup

Výsledky:

nespokojenost až frustrace studentů byla způsobena řadou faktorů:

- sociální osamocení, neboť mezilidská komunikace probíhala pouze prostřednictvím e-mailu;
- absencí okamžité zpětné vazby o kvalitě jejich odpovědí ze strany učitele (odpovídal zpožděně a jen pomocí e-mailu)
- Technické obtíže: činilo jim potíže přihlásit se mimo prostory školy do systému, vyhledávat na webu.
- Pokyny, které ke své práci dostávali, byly nekonkrétní, víceznačné; interpretovali je rozdílně a nebyli si jisti, co se od nich požaduje.
- Frustrace z e-learningu **zhoršila kognitivní i afektivní aspekty jejich učení.**
-

Zjišťování studentské spokojenosti – kvantitativní přístup

- Dotazníky a posuzovací škály vznikají buď kompilací z dosud existujících nástrojů anebo vytvářením originálních nástrojů.
- Jejich délka kolísá od 8 do 132 položek.
- Obvykle zachycují celý **kontext** studentova učení pomocí e-learningu
- **Samotné spokojenosti** je obvykle věnována subškála o délce 5-10 položek.

Zjišťování studentské spokojenosti – kvantitativní přístup

Perceived Student Satisfaction with Internet-based Courses (Arbaugh, 2000)	12	sedmi- stup- ňová škála	Jeden faktor: studentem vnímaná spokojenost
Survey online learning acceptance and student satisfaction (Lee, 2010)	16	pěti- stupňo- vá škála	1. snadnost použití on-line systému 2. užitečnost učiva 3. kvalita služeb pro podporu on-line výuky 4. akceptování on-line učení a spokojenost s výukou (4 položky)

Zjišťování studentské spokojenosti – kvantitativní přístup

Survey online learning acceptance and student satisfaction (Lee, 2010)	16	pětistupňová škála	<ol style="list-style-type: none"> 1. snadnost použití on-line systému 2. užitečnost učiva 3. kvalita služeb pro podporu on-line výuky 4. akceptování on-line učení a spokojenost s výukou (4 položky)
Students' satisfaction questionnaire (Ali, Ahmand, 2011)	26	pětistupňová škála	<ol style="list-style-type: none"> 1. studentova spokojenost (6 položek) 2. interakce student-učitel 3. učitelův výkon 4. studentovo hodnocení kursu
Interaction and satisfaction instrument (Kuo et al., 2013)	22	pětistupňová škála	<ol style="list-style-type: none"> 1. interakce student-student 2. interakce student-učitel 3. interakce student-učivo 4. studentova spokojenost (5 položek)
Student Satisfaction and Self-Confidence in Learning Scale - SCLS (Franklin et al., 2014)	13	pětistupňová škála	<ol style="list-style-type: none"> 1. studentova spokojenost s výukou (5 položek) 2. sebedůvěra studenta týkající se učení

Zjišťování studentské spokojenosti – kvantitativní přístup

E-learner satisfaction questionnaire (Asoodarová et al., 2016)	132	pětistupňová škála	<ol style="list-style-type: none">1. studentem vnímaná vlastní zdatnost pracovat s internetem2. flexibilita e—learningového kursu3. instruktorova schopnost vyučovat v e-kurzech4. rozmanitost diagnostikování a hodnocení5. kvalita používaných technologií6. instruktorův vliv na studenta a řízení studenta7. studentova úzkostnost z počítačů a internetu8. vnímaná užitečnost kursu9. služby poskytované studentům univerzitou10. kvalita e-learningového kursu11. studentova interakce se spolužáky12. studentovy postoje k e-kursům13. kvalita používaného internetu14. vnímaná snadnost práce se systémem
---	------------	---------------------------	--

Determinanty studentovy spokojenosti

- Zvláštnosti **studenta** samotného
- Zvláštnosti **učitele**
- Zvláštnosti sociálního prostředí – **interakce se spolužáky**
- Zvláštnosti **e-learningového systému**

- Zvláštnosti **obsahu e-kursu** (předmětu, učiva) ?

Determinanty související se studentem

- věk studenta (Hong, 2002)
- zralost studenta (Piccoli et al., 2001)
- pohlaví studenta (Arbaugh, 2000)

- temperament studenta (Stokes, 2001)
- vnímaná vlastní zdatnost – *self efficacy* (Piccoli et al., 2001)

- postoj ke škole a vzdělávání (Hong, 2002)
- poznávací přesvědčení (Piccoli et al., 2001)
- postoj k počítačovým technologiím (Piccoli et al., 2001)
- studentova počítačová úzkostnost (Piccoli et al., 2001)

Determinanty související se studentem

- učební motivace studenta (Arbaug, 2000; Kanuka, Nocente, 2003)
- styl učení studenta (Hong, 2002)
- životní styl studenta ve vysokoškolském kampusu (Thurmond et al., 2002)

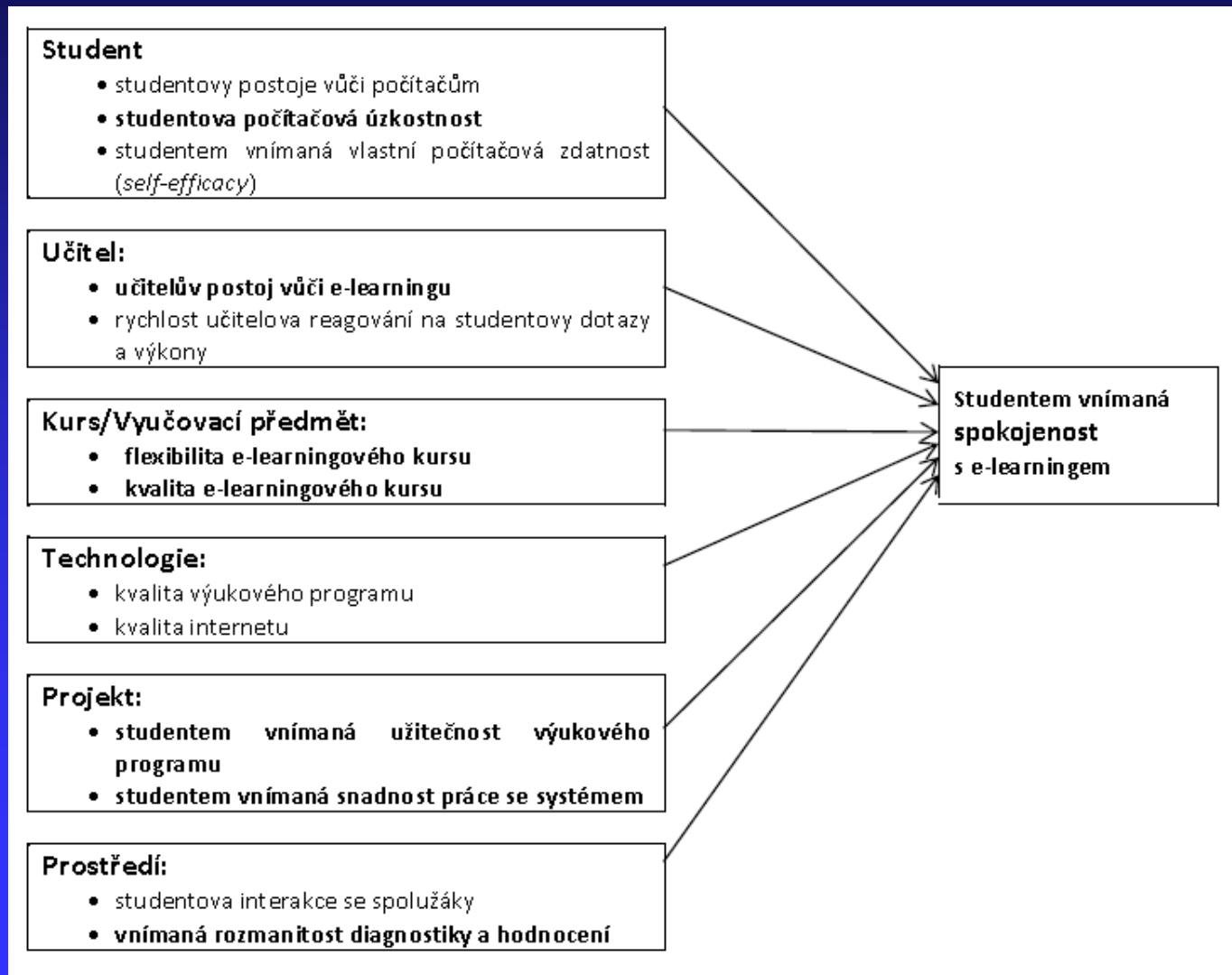
- studentovy faktografické znalosti (Piccoli et al., 2001)
- studentovy znalosti pojmů (Piccoli et al., 2001)
- studentovy procedurální znalosti (Piccoli et al., 2001)

- vnímaná užitečnost e-learningu (Arbaug, 2000)
- vnímaná snadnost používání e-learningu (Arbaug, 2000)

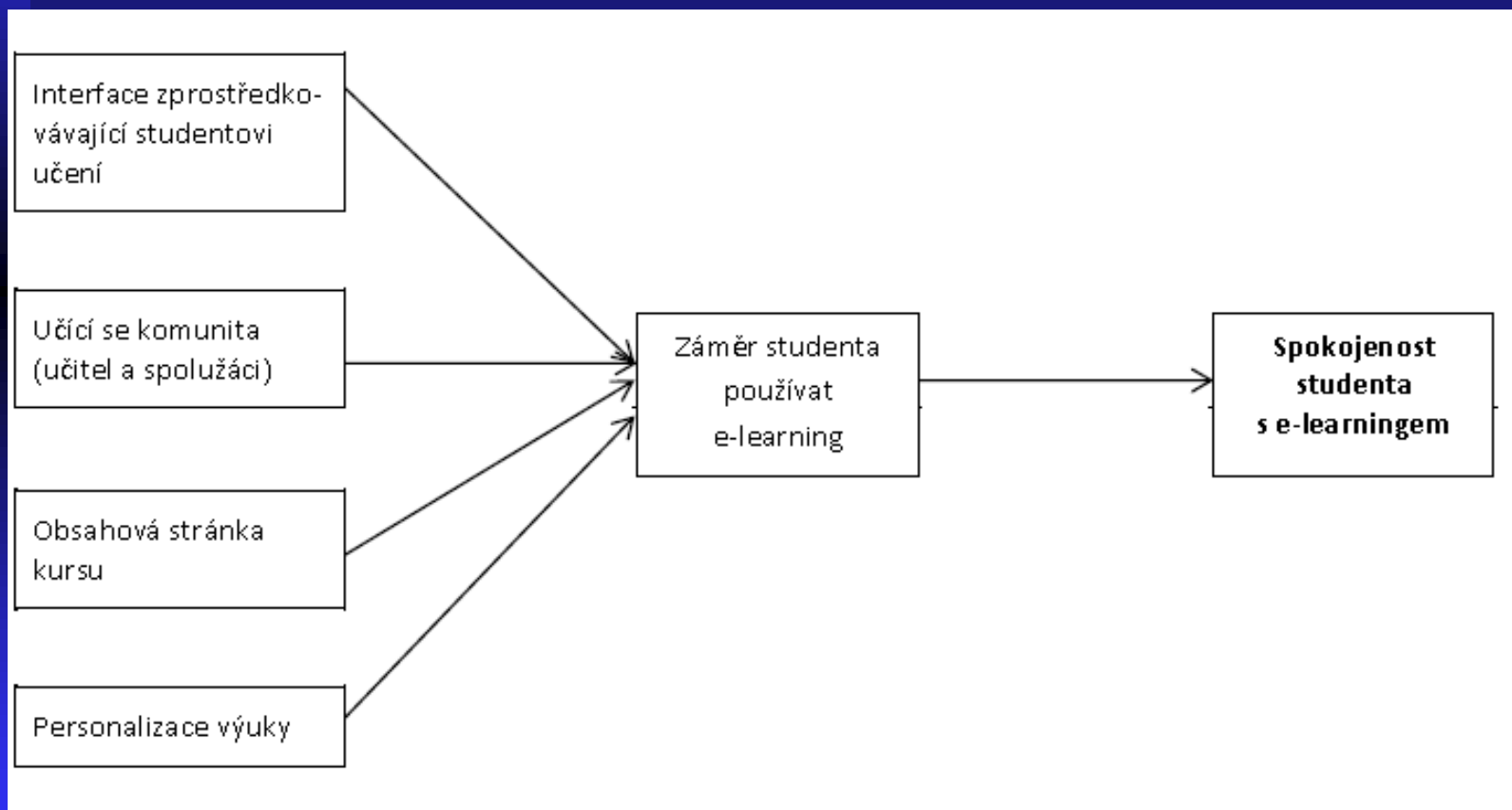
Determinanty související se studentem

- studentovy obecné vstupní počítačové dovednosti (Hong, 2002; Thurmond et al., 2002)
- studentovy vstupní znalosti o technologii e-learningu (Thurmond et al., 2002)
- čas věnovaný studentem učení pomocí e-learningu (Thurmond et al., 2002)
- obeznámenost studenta s daným učitelem a jeho zvláštnostmi (Thurmond et al., 2002)

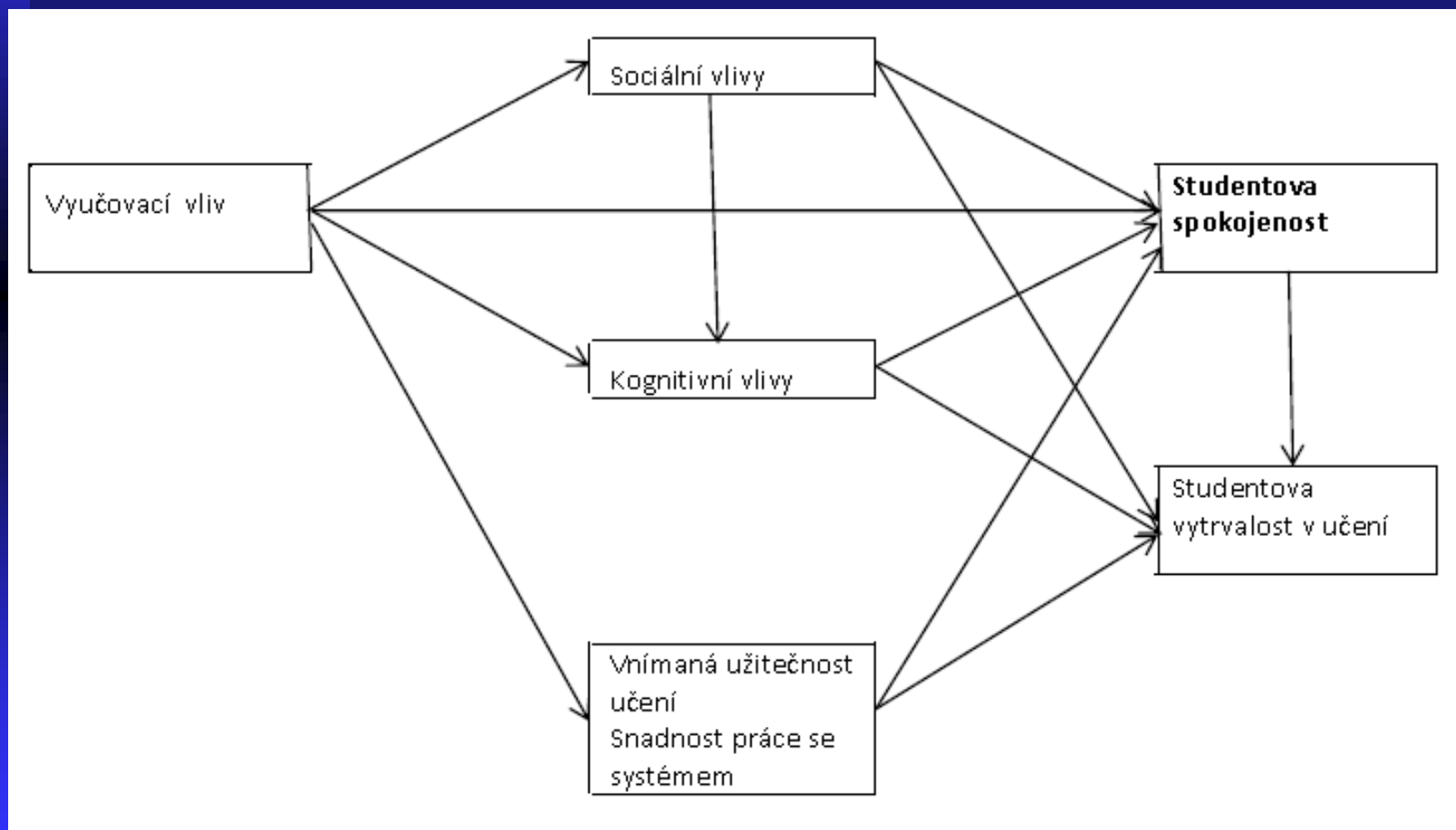
Spokojenost jako závisle proměnná v modelech e-learningu (Sun, Tsai, Finger et al. 2008)



Spokojenost jako závisle proměnná v modelech e-learningu (Chen, Su, Wu et al., 2011)



Spokojenost jako závisle proměnná v modelech e-learningu (Joo, Lim, Kim, 2011)



Závěry

- Zkoumání spokojenosti přímých uživatelů e-learningu, tj. studentů je relativně nová záležitost.
- U nás – na rozdíl od situace v zahraničí – se jí zatím nikdo systematicky nevěnuje.
- Není snadné exaktně definovat studentovu spokojenost.
- Ve většině publikovaných článků ji autoři vůbec nevymezují, i když existují tři rozdílné přístupy.
- Kromě celkové spokojenosti studentů s e-learningem je užitečné rozlišovat její dílčí složky, dimenze (jejich počet se pohybuje od 3 do 16).

Závěry

- Ze zvolené definice a zvoleného počtu dílčích složek se pak odvozuje diagnostika studentovy spokojenosti s učením pomocí e-learningu.
- Míra spokojenosti studentů je jedním z důležitých **výstupů z učení**.
- Je důležitá i z dalších důvodů:
 - ◆ spokojený student **postupuje v učení jinak**, než nespokojený (je vytrvalejší, důkladnější);
 - ◆ je **motivovanější** dál pokračovat v učení;
 - ◆ uvědomuje si užitečnost e-learningu **chce** a při svém učení dál **využívat specifika e-learningu**.

