

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Filozofická fakulta**  
Katedra sociologie a andragogiky

**SPOKOJENOST STUDENTŮ KATEDRY SOCIOLOGIE,  
ANDRAGOGIKY A KULTURNÍ ANTROPOLOGIE SE STUDIEM**

STUDENT SATISFACTION WITH STUDIES AT THE DEPARTMENT OF  
SOCIOLOGY, ADULT EDUCATION AND CULTURAL ANTHROPOLOGY

Bakalářská práce

**Klára Koukalová**

Vedoucí bakalářské diplomové práce: Mgr. František Znebejánek, Ph.D.

Olomouc 2016

Prohlašuji, že jsem tuto práci vypracovala samostatně a uvedla v ní veškerou literaturu a ostatní zdroje, které jsem použila.

V Olomouci dne 23. 3. 2016

.....  
Klára Koukalová

## Poděkování

Tímto děkuji vedoucímu bakalářské práce panu Mgr. Františku Znebejánkovi, Ph.D., za jeho cenné rady, připomínky, spoustu trpělivosti a hlavně za čas, který mi věnoval.

# Obsah

Úvod.....	5
1. Teoretická východiska.....	6
1.1 Spokojenost se studiem.....	6
1.2 Spokojenost.....	6
1.3 Shrnutí a moje definice.....	11
2. Měření spokojenosti.....	12
3. Model jevu a hypotézy výzkumu.....	14
3.1 Model.....	14
3.2 Hypotézy.....	19
3.3 Vztahy mezi proměnnými.....	20
4. Technika a výběrový vzorek.....	21
4.1 Výběr a popis techniky.....	21
4.2 Výběrový vzorek.....	21
5. Předvýzkum.....	22
6. Výzkum.....	25
6.1 Analýza a interpretace výsledků výzkumu.....	25
6.2 Návrh kritérií pro měření spokojenosti se studiem.....	40
6.3 Shrnutí.....	40
7. Diskuse.....	42
Závěr.....	45
Anotace.....	46
Abstract.....	47
Seznam zdrojů.....	48
Seznam grafů.....	51
Seznam tabulek.....	52
Seznam příloh.....	53

## Úvod

Každý člověk chce být v životě spokojený a šťastný. To, jak se člověk cítí, ovlivňuje mnoho faktorů. V životě studentů tvoří velkou část studium a tedy i spokojenost se studiem. Proto jsem se rozhodla právě tuto část zkoumat, konkrétně spokojenost studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. Proč zrovna tuto katedru? Důvod je jednoduchý, sama jsem její studentkou.

Cílem práce je v první řadě zjistit spokojenost se studiem studentů z výše zmíněné katedry. Definuji si pojem spokojenost a také si určím faktory pro měření spokojenosti se studiem. Budu zkoumat také vliv pohlaví, věku, ročníku a oboru na spokojenost se studiem.

První část práce se zabývá pojmem spokojenost a definicí spokojenosti. Dále rozebírám způsoby, jak měřit spokojenost, a také si určím kritéria (faktory) pro měření spokojenosti. Vytvořím si model, ve kterém budou tyto faktory znázorněny. V další části si stanovím hypotézy, vyberu a popíši techniku a také výběrový vzorek pro můj kvantitativní výzkum. Druhá část popisuje předvýzkum a samotný výzkum spolu s analýzou výsledků a testováním platnosti jednotlivých hypotéz. Závěrečná část je věnována diskusi nad výsledky mého výzkumu a ostatními výzkumy na podobné téma.

# 1. Teoretická východiska

## 1.1 Spokojenost se studiem

Moje práce se zabývá spokojeností se studiem. To je téma, kterému se literatura nevěnuje. Podle několika autorů, jako jsou Hamplová či Blatný, vzdělání souvisí s celkovou životní spokojeností. Respektive spokojenost se vzděláním je jeden z faktorů, kterými můžeme měřit životní spokojenost. Nezaměřují se tedy přímo na spokojenost se studiem. Při studiu literatury jsem však našla dva bývalé studenty, kteří řešili obdobné téma. Jsou jimi Tomáš Schilla a David Schüller.

Schilla se zabýval motivací a spokojeností vysokoškolských studentů. Ve své práci si pojem spokojenost se studiem nedefinoval. Podle Schilly spokojenost se studiem závisí na celkové životní spokojenosti a souvisí také s osobnostními charakteristikami (Schilla 2007). Nahlíží na problematiku z hlediska psychologie.

Schüller se ve své práci věnoval řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol. Jeho práce je spíše z oboru managementu. Schüller zdůrazňuje, že školy jsou „*centra excellence společnosti*“ (Schüller 2012, s. 18), z nichž by měli studenti a další zájmové skupiny co nejvíce čerpat. Spokojenost se studiem lze podle něj tedy chápat z hlediska managementu a brát studenty jako zákazníky, kteří chtějí vzdělání a vysokou školu jako organizaci, jež jim vzdělání nabízí (Schüller 2012).

Jelikož tedy ani jeden ze zmíněných autorů nedefinoval přesně pojem spokojenost se studiem a ani jsem ho nenašla přesně vymezený v literatuře, tak se na obecný pojem spokojenost podívám blíže v další podkapitole.

## 1.2 Spokojenost

Spokojenost je pojem, který se těžko definuje. I když spokojenost řeší obory jako je sociologie, psychologie, medicína, ekonomie nebo třeba právo, tak žádný z těchto oborů jej přesně nevymezil. Pro úvod do problematiky můžeme uvést jednu z definic, kterou lze najít v psychologickém slovníku. Zde je pojem spokojenost definován jako „*příjemný pocit z dobrých vztahů a dobře vykonané činnosti, trvá-li dlouho, je demotivující, následuje tučnění psychické, popř. i tělesné*“ (Hartl, Hartlová

2000, s. 556). To je však velmi obecné pochopení tohoto pojmu, a proto jsem se rozhodla podívat se na pojem spokojenost z více úhlů. V další části této kapitoly rozeberu pojem spokojenost z pohledu autorů zabývajících se psychologií, sociologií, ekonomii, přesněji řečeno managementem či řízením lidských zdrojů. Těch není mnoho, a proto mohu uvést jejich téměř vyčerpávající přehled. Tuto kapitolu zakončím shrnutím vlastní definice spokojenosti.

## **Marek Blatný**

V literatuře se pojem spokojenost často vztahuje k životní spokojenosti, spokojenosti s prací či spokojenosti zákazníka. Pojem spokojenost je často spojován se slovy štěstí či osobní pohoda, a v angličtině pak s termínem well-being. Dle Blatného je nutné o pojmu well-being uvažovat interdisciplinárně, jelikož je to sice primárně pojem psychologický, ale zasahuje i do řady dalších společenských i přírodních oborů jako je filozofie, sociologie či medicína. Často je tento termín v češtině vysvětlován opisně pomocí hesel jako je životní spokojenost „life satisfaction“, ale též bývá vztažen k pojmům, které znamenají v překladu radost, blaho či štěstí (Blatný 2005).

Well-being je tvořen dvěma hlavními komponentami – kognitivním a emocionálním. Blatný považuje za kognitivní složku vědomé hodnocení vlastního života (life satisfaction) a emoční složku vykládá jako shrnutí emocí, nálad, afektů příjemných i nepříjemných, kdy lidé prožívají určitou míru spokojenosti, aniž by o ní vědomě přemýšleli. Emocionální stránka vytváří míru spokojenosti jako výsledek rozdílu mezi pozitivními a negativními zážitky (Blatný 2010).

Podle Blatného je spokojenost osobní pocit člověka, který souvisí s osobní pohodou a štěstím. Podle mě každý může za životní spokojenost považovat něco jiného a určitě je životní spokojenost ovlivněna mnoha faktory. Dle Blatného mezi hlavní zdroje osobní pohody patří demografické faktory, osobnost a sociální vztahy. Do demografických faktorů patří věk, pohlaví, rodinný vztah, vzdělání a další (Blatný 2010).

## **Dana Hamplová**

Demografickými faktory a životní spokojeností se zabývá i Hamplová. Podle Hamplové rozhoduje u spokojenosti subjektivní hodnocení. Její definice spokojenosti zní: „*Lidé jsou spokojeni a šťastní, pokud se tak cítí nebo pokud o sobě říkají, že se tak cítí.*“ (Hamplová 2006, s. 37) Vliv na životní spokojenost má podle ní i vzdělání. Podle mě s vyšší úrovní vzdělání, jako významné složky socio-ekonomického statusu, se zvyšuje úroveň osobní pohody, čili životní spokojenosti. Jak píše Hamplová, vzdělání ovlivňuje životní spokojenost přímo i nepřímo. Vzdělanější lidé mají v průměru vyšší platy, a tedy mají vyšší socioekonomický status a jsou spokojenější. „*Vzdělanější lidé mají nižší pravděpodobnost, že ztratí zaměstnání, a vyšší pravděpodobnost, že si v případě jeho ztráty najdou novou práci.*“ (Hamplová 2004, s. 16) Naopak za přímý vliv vzdělání můžeme považovat to, že vzdělání se účastní na zvýšení efektivity člověka i kontroly nad jeho vlastním životem i vědomím, že člověk tuto kontrolu má (Schieman, Van Gundy, Taylor 2001).

## **Juliet Hassard a Tom Cox**

Díky popularitě pracovní spokojenosti v oblasti pracovní a organizační psychologie různí výzkumní pracovníci poskytli své vlastní definice toho, co spokojenost je. Většinou popisují uspokojení z práce jako příjemný emocionální stav vyplývající z dobře ohodnocené práce a dosažení nebo usnadnění dosažení hodnot ve svém zaměstnání (Hassard, Cox 2013).

## **Vladimír Provazník a Růžena Komárková**

Provazník a Komárková zmiňují tři přístupy ke spokojenosti s prací. První přístup se zabývá tím, jak dobře se firma stará o své zaměstnance. Je zde přímá úměra mezi spokojeností zaměstnanců a hodnocením personální politiky. Tedy čím jsou zaměstnanci spokojenější, tím lépe se o ně firma, respektive personální oddělení stará. Druhý přístup mluví o vztahu spokojenosti k pracovnímu výkonu zaměstnance. Což znamená, čím je zaměstnanec spokojenější, tím vyšší pracovní výkon podává. Je nutné tady rozlišovat uspokojení z práce, kterou vykonávám, pocit naplnění a radost z vlastního uplatnění. Tento přístup bere spokojenost jako hnací motivační sílu pro vyšší



výkon. Poslední přístup, tedy třetí, nahlíží na tuto problematiku z pohledu zaměstnance, kdy je spokojen se stavem, který je. Zaměstnanec si říká, že takhle mu to stačí, nepotřebuje se více namáhat. V tomto případě je tento druh spokojenosti pro firmu spíše problémem a musí své zaměstnance vhodně motivovat (Provazník, Komárková 2004). Provazník a Komárková definují pojem spokojenost přes obsah tohoto pojmu, který je definován samotnými lidmi, nikoliv sociology.

### **Michael Armstrong**

Armstrong říká, že úroveň spokojenosti s prací je ovlivňována vnitřními motivačními faktory (za ty považujeme potřeby a zájmy člověka, např. seberealizaci), vnějšími motivačními faktory (pochází od okolních činitelů, např. hrozba trestu), kvalitou řízení, sociálními vztahy s pracovní skupinou a mírou úspěšnosti v práci (Armstrong 2007). Rozhodně člověk, který si rozumí se svou pracovní skupinou, bude daleko spokojenější než člověk, který je se svými kolegy rozhádaný. Dle Armstronga se spokojenost s prací „*týká postojů a pocitů, které lidé mají ve vztahu ke své práci. Pozitivní a příznivé postoje k práci signalizují spokojenost s prací. Negativní a nepříznivé postoje k práci pak signalizují nespokojenost s prací.*“ (Armstrong 2007, s. 228).

### **Abraham H. Maslow a Frederick Herzberg**

Spokojenost s prací velice úzce souvisí s potřebami a motivací. Cimbalníková upozorňuje, že je důležité neopomenout u svého zaměstnance jeho potřeby, které nám dobře znázorňuje Maslowova hierarchie lidských potřeb (Cimbalníková 2009).

*Maslowova pyramida potřeb:*



Podle Maslowovy hierarchie lidských potřeb jsou lidské potřeby seřazeny od nejnižších k nejvyšším. Rozlišuje pět potřeb (seberealizace, potřeba uznání, potřeba sounáležitosti a lásky, potřeba jistoty a bezpečí, fyziologické potřeby), které nejčastěji bývají zobrazovány v pyramidě, proto se také používá pojem Maslowova pyramida potřeb. Vyšší potřeby uspokojíme až poté, co jsme uspokojili potřeby nižší (Maslow 1954). Člověk bude spokojený, až uspokojí všechny svoje potřeby, včetně seberealizace, která se nachází na vrcholu pyramidy.

Cimbálníková také zmiňuje další teorii týkající se spokojenosti jedince, a to Herzbergovu dvoufaktorovou teorii (Cimbálníková 2009). Podle Herzbergovy teorie dvou faktorů rozlišujeme hygienické faktory či disfaktory. Ty způsobí nespokojenost v případě, že nejsou přítomny, ale jejich přítomnost nevede ke spokojenosti. Druhé jsou motivační faktory, motivátory neboli satisfaktory. Ty vyvolávají spokojenost a zároveň motivují (Herzberg 1959). Podle této teorie lze spokojenost definovat jako stav, kdy jsou přítomny motivační faktory.

### **Růžena Lukášová**

V případě, kdy se zabývám spokojeností se studiem, je jedna z možností chápání studenta jako zákazníka, který očekává nějaký produkt, v našem případě vzdělání. *„Spokojenost zákazníka je měřítko trhu ukazující do jaké míry poskytovaný výkon odpovídá očekávání zákazníka. Je tedy výsledkem subjektivního procesu zákaznickova porovnání jeho očekávání s vnímanými výkony.“* (Spokojenost zákazníka v dodavatelské síti 2001) Na této definici se však neshodují všichni autoři. Podle Lukášové nejčastěji polemizují o vztahu mezi kvalitou a pocitem spokojenosti se službami. *„Zda spokojenost determinuje hodnocení kvality nebo zda hodnocení kvality determinuje spokojenost.“* (Lukášová 2009) Obecně se můžeme shodnout na tom, že nespokojený je zákazník, u kterého nebyla splněna jeho očekávání. Spokojenost se bere jako subjektivní pocit, který vyplývá z hodnocení mého očekávání. Žádná firma nechce nespokojené zákazníky, všichni chtějí zákazníky spokojené, kteří mají tendenci se vracet nebo šíří dobré jméno firmy. Tímto tématem, tedy spokojeností zákazníků a budováním vztahu s nimi, se ve firmě zabývá oblast marketingu.

## **Karel Paulík**

Paulík chápe spokojenost jako kontinuum na škále prožitků od spokojenosti k nespokojenosti. Každou situaci či charakteristiku týkající se studia na vysoké škole můžeme vyhodnotit pomocí škály, na níž se budeme blížit buď ke spokojenosti na jedné straně škály či k nespokojenosti na straně druhé. Pokud zvolíme škálu s lichým počtem, může nastat i situace, kdy budeme mít pozici vyrovnanou, tedy respondent se nebude cítit ani spokojen, ani nespokojen (Paulík 2002).

### **1.3 Shrnutí a moje definice**

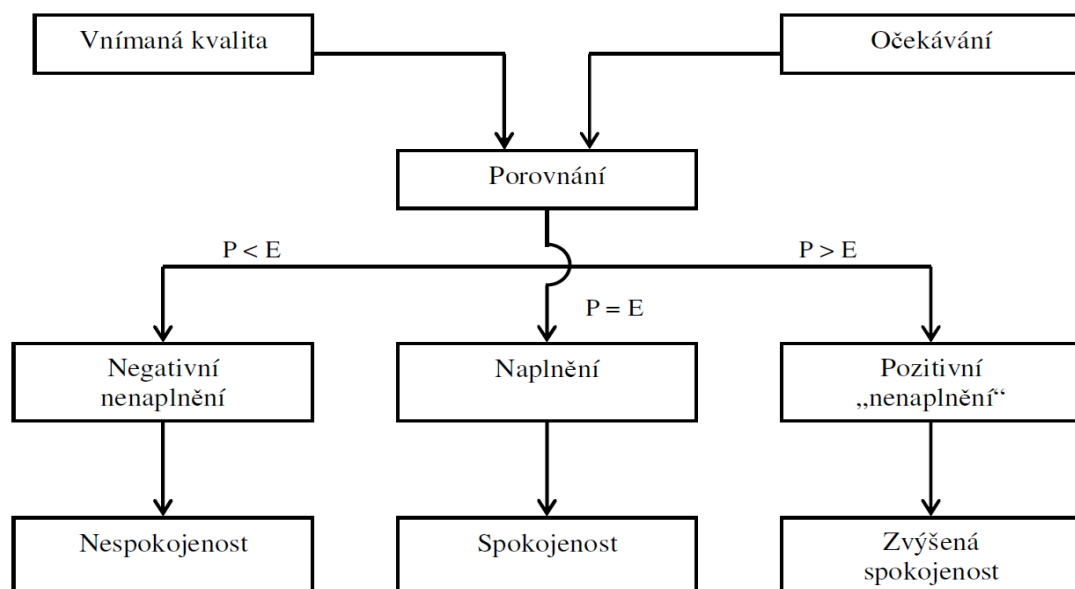
Jak je vidět, v literatuře se pojem spokojenost objevuje často, ale nebývá blíže určen. Většinou se předpokládá, že se rozumí samo sebou, co to spokojenost je. Jelikož jsem nenašla autora, který by přesně definoval spokojenost se studiem, budu ve své práci chápat spokojenost v návaznosti na Hamplovou, tedy jako subjektivní kategorii. Spokojený, respektive nespokojený je člověk, který se spokojený či nespokojený cítí a který to o sobě řekne. I když není přesně vymezen pojem spokojenost, tak se spousta výzkumů zabývá spokojeností. Důležitý je také způsob, jakým ji měříme, a to bude obsahem mé další kapitoly.

## 2. Měření spokojenosti

Podle Hassarda a Coxe lze měřit spokojenost s prací pomocí tří různých metod: jedné otázky, globálního měření a měření aspektů. Při použití jedné otázky se většinou jedná o otázku typu: Jak moc jste v práci spokojený? Odpověď se zaznamenává na několikabodové stupnici od „zcela spokojen“ až po „zcela nespokojen“. U globálního měření se snažíme získat jedno skóre, ale pokládáme více otázek, jež mají zahrnovat různé kategorie, které by měly ovlivnit naši spokojenost v práci (kolektiv, platové ohodnocení...). Poslední možností je měření jednotlivých aspektů. V tomto případě si zvolíme aspekty, které podle nás ovlivňují spokojenost (u spokojenosti s prací to může být např. platové ohodnocení) a pomocí těchto aspektů měříme míru spokojenosti. Na rozdíl od druhé metody (globální měření) se zde nesnažíme získat pouze jedno skóre, ale rozlišujeme jednotlivé aspekty (Hassard, Cox 2013).

Dle Lukášové je nejčastěji používaným teoretickým základem výzkumů týkajících se spokojenosti zákazníků diskonfirmační model, jenž je jinými autory také označován jako model kvality služeb nebo model spokojenosti (Lukášová 2009).

*Model spokojenosti neboli diskonfirmační model – Lukášová*



P - vnímaná kvalita

E - očekávání

Zdroj: Patterson, 1993 str. 463, upraveno Lukášová

Spokojenost zákazníků můžeme měřit tak, že porovnáme jejich očekávání s vnímanou realitou. Jedná se o hodnotící proces, který provádí sám zákazník. Porovnává „ideály, tj. jak si zákazník přeje, aby měl produkt výkon“ (Červová 2013, s. 41) s tím, jaký ten produkt či služba doopravdy jsou. Záleží na tom, o jaký druh zboží či služby se jedná. Pokud je vnímaná realita horší než očekávání, jedinec bude nespokojený. Bude-li vnímaná realita rovna nebo lepší než očekávání, bude jedinec spokojený. Nevýhodou je, že záleží jen čistě na zákazníkovi, jaké konkrétní parametry produktu či služby si zvolí k porovnání.

Když to shrnu, spokojenost se studiem by šla měřit buď podle Hassarda a Coxe, kteří uvádí možnost použití jedné obecné otázky nebo měření konkrétních aspektů, anebo podle Lukášové, jenž poměřuje očekávání s realitou, která nastala. Já využiji metodu od Hassarda a Coxe, která se shoduje též s Hamplovou. Budu měřit spokojenost pomocí indikátorů, které si zvolím v další části. Rozhodla jsem se, že do mé práce kromě využití několika indikátorů k měření spokojenosti se studiem zároveň zahrnu i obecnou otázku na celkovou spokojenost se studiem.

## 3. Model jevu a hypotézy výzkumu

### 3.1 Model

Pro svůj model vztahu mezi proměnnými jsem si potřebovala určit indikátory, podle kterých budu později měřit spokojenost se studiem. Bohužel v literatuře jsem indikátory na měření spokojenosti se studiem studentů Univerzity Palackého v Olomouci nenašla. Nejblíže se však mému tématu přiblížil Schüller, který uvádí ve své práci 47 kritérií (faktorů) pro měření kvality služeb vysokých škol. Tyto faktory zjistil pomocí pilotní studie (Schüller 2012).

Tabulka 1: Faktory ovlivňující spokojenost se studiem (Schüller 2012, s. 89)

Číslo	Faktor	Číslo	Faktor
1.	Dopravní infrastruktura ve městě	25.	Prestiž fakulty
2.	Kulturní vyžití ve městě	26.	Tradice fakulty
3.	Prestiž města	27.	Technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.)
4.	Životní náklady ve městě (slevy pro studenty)	28.	Informační systém
5.	Nabídka volitelných předmětů	29.	Prostory budovy a vzhled interiéru
6.	Úroveň jazykových kurzů	30.	Služby v budově školy (voda, elektřina, topení)
7.	Nabídka studia v cizím jazyce	31.	Úroveň knihovny a studoven
8.	Nabídka studijních programů a oborů	32.	Úroveň občerstvení a stravování
9.	Úroveň teoretické výuky	33.	Služby pro studenty (tisk, skenování, kopírování)
10.	Úroveň praktické výuky	34.	Sociální vybavenost školy (výtahy, toalety, bezbariérový přístup)
11.	Možnosti individuálního sestavení rozvrhu	35.	Dostupnost a úroveň ubytování
12.	Přiměřenost přijímacích zkoušek	36.	Ekologické hledisko (ekologické programy – třídění, nábytek)

			z recyklovaných materiálů atd.)
13.	Dostupnost elektronických výukových materiálů	37.	Okolí školy – zelené plochy
14.	Nabídka formy studia – denní, kombinovaná	38.	Umístění a dopravní dostupnost fakulty
15.	Přiměřená náročnost studia	39.	Dostatek parkovacích míst
16.	Cena studia	40.	Sportovní vyžití
17.	Přístup neakademických pracovníků	41.	Nabídka participace ve studentských organizacích (klubech)
18.	Přístup akademických pracovníků	42.	Propagace školy
19.	Profesionalita vyučujících	43.	Uplatnění absolventů na trhu práce
20.	Úroveň systému stipendií	44.	Kontakt s absolventy
21.	Možnosti studia v zahraničí, spolupráce se zahraničními univerzitami	45.	Spolupráce se soukromým sektorem (např. nabídka pracovních stáží v partnerských firmách)
22.	Vztahy s ostatními studenty	46.	Věda a výzkum
23.	Prestiž univerzity	47.	Pořádání konferencí
24.	Tradice univerzity		

V další části své práce Schüller pomocí dotazníkového šetření rozlišuje důležitost jednotlivých kritérií pro spokojenost se studiem na vysoké škole. Kritéria jsou vybrána na základě relativní četnosti odpovědí všech 545 respondentů. Rozhoduje se zvolit faktory s 80% relativní četností odpovědí. Zůstává mu tedy 15 kritérií, která považuje alespoň 80 % studentů z dotazníkového šetření za důležitá. Těchto 15 kritérií můžeme vidět v tabulce níže (Schüller, 2012).

Tabulka 2: Kritéria pro měření spokojenosti se studiem, (Schüller 2012, s. 104)

<b>Kriterium</b>
Uplatnění absolventů na trhu práce
Nabídka studijních programů a oborů
Úroveň praktické výuky

Přístup akademických pracovníků
Technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.)
Profesionalita vyučujících
Umístění a dopravní dostupnost fakulty
Životní náklady ve městě (slevy pro studenty)
Dostupnost elektronických výukových materiálů
Vztahy s ostatními studenty
Dopravní infrastruktura ve městě
Informační systém
Úroveň knihovny a studoven
Služby v budově školy (voda, elektřina, topení)
Služby pro studenty (tisk, kopírování, skenování)

Těchto 15 kritérií je vhodných pro můj výzkum spokojenosti studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie se studiem. Pro moji práci jsem si tato kritéria rozdělila do kategorií viz tabulka č. 3.

Tabulka 3: Oblasti spokojenosti, do nichž jsem rozdělila jednotlivé faktory

<b>Faktor spokojenosti</b>	<b>Oblast spokojenosti</b>
Umístění a dopravní dostupnost fakulty	Život ve městě
Životní náklady ve městě (slevy pro studenty)	
Dopravní infrastruktura ve městě	
Uplatnění absolventů na trhu práce	Uplatnění
Nabídka studijních programů a oborů	Nabídka a služby školy
Úroveň praktické výuky	
Úroveň knihovny a studoven	
Dostupnost elektronických výukových materiálů	
Technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.)	
Informační systém	
Služby pro studenty (tisk, kopírování, skenování)	
Služby v budově školy (voda, elektřina, topení)	

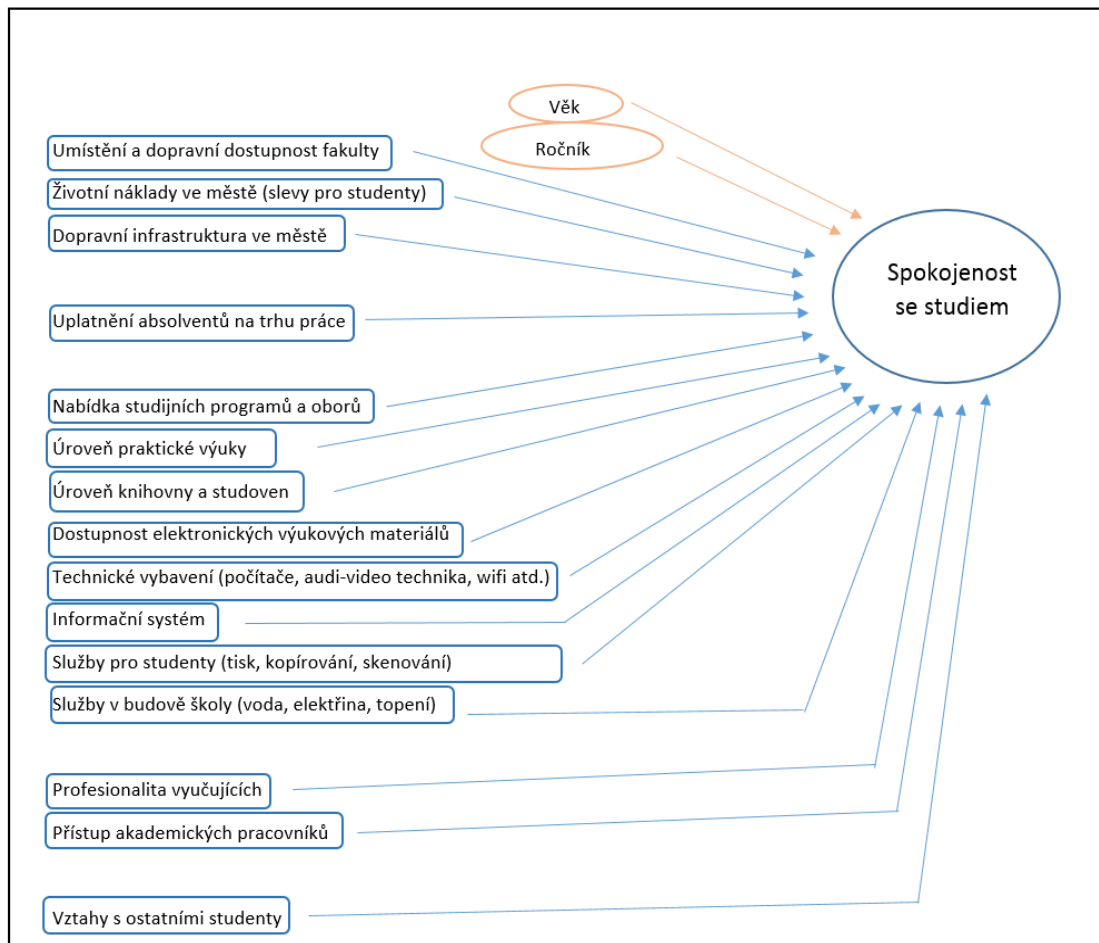


Přístup akademických pracovníků	Vyučující
Profesionalita vyučujících	
Vztahy s ostatními studenty	Ostatní

Spokojenost jsem si operacionalizovala a budu ji měřit pomocí 15 kritérií, která jsem rozdělila do 5 oblastí (ty jsem označila takto: život ve městě, uplatnění, nabídka a služby školy, vyučující a ostatní). Dle Blatného patří mezi hlavní zdroje osobní pohody demografické faktory, osobnost a sociální vztahy. Do demografických faktorů pak patří věk, pohlaví, rodinný vztah, vzdělání a další (Blatný 2010). Osobností se zabývat nebudu, jelikož tato problematika spadá více do oboru psychologie. I podle Hamplové má však na životní spokojenost vliv věk, zdraví či rodinný stav (Hamplová 2004). I když se nezabývám přímo životní spokojeností, ale spokojeností se studiem, rozhodla jsem se k výše uvedeným 15 kritériím přidat ještě dvě, která podle mě ovlivňují spokojenost, a to věk a ročník studia.

Dále jsem vytvořila vlastní **model** pro mou práci. Znázornila jsem v něm faktory, které ovlivňují spokojenost se studiem na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie Univerzity Palackého v Olomouci. Pro větší přehlednost jsem první dva indikátory zvolené podle Blatného označila oranžově a zbývajících 15, vybraných z díla Schüllera, modře.

## Model:



V další fázi si musím určit, jakou techniku použiji k měření jednotlivých indikátorů spokojenosti. Myslím si, že pro využití v mé bakalářské práci bude nejvhodnější Likertova pětistupňová škála, a proto jsem si ji zvolila. „*Likertova škála je jedna z nejpoužívanějších a nejspolehlivějších technik měření postojů. Skládá se z výroků, u kterých je vždy pětibodová škála sahající od „Zcela souhlasím” přes „Nevím“, což je střední bod škály, až po „Zcela nesouhlasím” na opačném konci. Likertova škála zjišťuje nejen obsah postoje, ale i jeho přibližnou sílu.*“ (Hayes 1998, s. 112). Likertova škála bude mít v mém případě následující podobu: **1–spokojen, 2–spíše spokojen, 3–ani spokojen, ani nespokojen, 4–spíše nespokojen, 5–nespokojen.** Volbou lichého počtu bodů na mé škále a možnosti ani spokojen, ani nespokojen jsem zvolila proto, aby měli respondenti možnost zvolit neutrální postoj. To však může být do budoucna i ke škodě, protože obecně mají lidé tendenci dávat spíše střední hodnoty. Jsou však lidé, kteří budou mít opravdu k některému z indikátorů neutrální postoj a díky mé střední hodnotě se nebudou muset rozhodnout nepravdivě.

## 3.2 Hypotézy

Z teorie, kterou jsem nastudovala, a také z modelu, který jsem vytvořila, si nyní určím několik hypotéz, které během mého výzkumu buď potvrdím, nebo vyvrátím. Podle těchto hypotéz budu dále skládat otázky v mém dotazníku, abych nic nevynechala nebo se naopak neptala zbytečně.

**Hypotéza 1:** *Není rozdíl mezi spokojeností studentů se studiem v závislosti na pohlaví.*

Z výzkumu Hamplové vyplynulo, že není rozdíl ve spokojenosti s ohledem na pohlaví (Hamplová 2004), tedy předpokládám, že to bude platit i mezi studenty, a mezi muži a ženami nebude ve spokojenosti se studiem rozdíl.

**Hypotéza 2:** *Starší studenti budou více spokojeni se studiem než mladší studenti.*

**Hypotéza 3:** *Studenti vyšších ročníků budou více spokojeni se studiem než studenti nižších ročníků.*

Hamplová ve své studii píše, že starší lidé bývají méně spokojeni, než mladší. Myslí tím ale lidi v důchodovém věku, což není kategorie studentů prezenčního studia na vysoké škole. Starší studenti jsou ve vyšším ročníku, anebo už některou školu zkusili, a proto si myslím, že to bude platit naopak. Souvisí to i s ročníkem studia. Předpokládám, že starší ročníky už školu znají a ví, jak to se studiem na ní chodí, a proto budou spokojenější než tzv. nováčci.

**Hypotéza 4:** *Není rozdíl mezi spokojeností studentů se studiem v závislosti na jejich kombinaci oborů.*

Studenti si na škole mohou zvolit různou kombinaci oborů a nemyslím si, že mezi studenty jednotlivých oborů bude rozdíl, co se týče spokojenosti se studiem.

**Hypotéza 5:** *Míra spokojenosti je závislá na souboru následujících faktorů, přičemž každý faktor se svou měrou podílí na celkové spokojenosti.*

V návaznosti na Hamplovou, která říká, že jedna obecná otázka vychází stejně jako hodnoty jednotlivých aspektů, jsem zvolila svoji pátou hypotézu. Jednotlivé aspekty jsou znázorněny v modelu v předchozí kapitole. Tuto hypotézu jsem rozdělila na dílčí hypotézy.

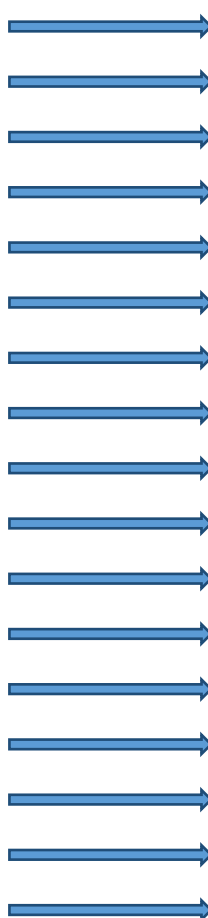
- a) Míra spokojenosti je závislá na umístění a dopravní dostupnosti fakulty.
- b) Míra spokojenosti je závislá na životních nákladech ve městě.

- c) Míra spokojenosti je závislá na dopravní infrastruktuře ve městě.
- d) Míra spokojenosti je závislá na uplatnění absolventů na trhu práce.
- e) Míra spokojenosti je závislá na nabídce studijních programů a oborů.
- f) Míra spokojenosti je závislá na úrovni praktické výuky.
- g) Míra spokojenosti je závislá na úrovni knihovny a studoven.
- h) Míra spokojenosti je závislá na dostupnosti elektronických výukových materiálů.
- i) Míra spokojenosti je závislá na technickém vybavení školy.
- j) Míra spokojenosti je závislá na informačním systému (STAG).
- k) Míra spokojenosti je závislá na službách pro studenty.
- l) Míra spokojenosti je závislá na službách v budově školy.
- m) Míra spokojenosti je závislá na odbornosti vyučujících.
- n) Míra spokojenosti je závislá na přístupu vyučujících ke studentům.
- o) Míra spokojenosti je závislá na vztazích s ostatními studenty.

### 3.3 Vztahy mezi proměnnými

#### Nezávislá proměnná:

dopravní dostupnost fakulty  
 životní náklady ve městě  
 dopravní infrastruktura ve městě  
 uplatnění absolventů na trhu práce  
 nabídka studijních programů a oborů  
 úroveň praktické výuky  
 úroveň knihovny a studoven  
 dostupnost el. výukových materiálů  
 technické vybavení školy  
 Informační systém (STAG)  
 služby pro studenty  
 služby v budově školy  
 odbornost vyučujících  
 přístup vyučujících ke studentům  
 vztahy s ostatními studenty  
 věk  
 ročník



#### Závislá proměnná:

Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem  
 Spokojenost se studiem

## 4. Technika a výběrový vzorek

### 4.1 Výběr a popis techniky

V tomto případě se jedná o kvantitativní výzkum, při kterém využiji výzkumné techniky dotazníkového šetření. Zvolila jsem si tuto techniku z důvodu úspory času a relativně vysoké míry anonymity. Nevýhodou dotazníku bývá nízká návratnost, to se pokusím omezit využitím internetu, přesněji sociální sítě Facebook. Můj dotazník má elektronickou formu. Obsahuje otázky otevřené (otázky týkající se věku, oboru a připomínek pro zlepšení spokojenosti) a uzavřené (pohlaví, ročník a celková spokojenost). Můj dotazník také obsahuje baterii otázek (jednotlivé faktory pro hodnocení spokojenosti se studiem).

### 4.2 Výběrový vzorek

Ideálně bych měla využít výběrové opory, to je seznamu studentů, a náhodně z nich vybrat požadovaný počet respondentů např. 100 pomocí Katriakova schématu. Kvůli obavě z nezaručení anonymity, jelikož při osobním kontaktu či zaslání emailu konkrétním osobám mohou mít respondenti pocit, že se nejedná o anonymní dotazník, jsem se rozhodla postupovat jinak. A to pomocí facebookových stránek, které by mi měly kromě anonymity zaručit i větší návratnost. Samozřejmě do výběrového vzorku už nepočítám studenty, kteří se zúčastnili předvýzkumu. Byli upozorněni, aby dotazník už znovu nevyplňovali, až se objeví na jejich facebookových stránkách.

Seznam studentů prezenčního studia Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie využiji k zjištění validity vzorku u navrácených dotazníků. Budu zjišťovat, zda odpovídá počet mužů a žen a počet respondentů podle ročníku.

Spokojenost se studiem jsem se rozhodla měřit u studentů 1., 2. a 3. ročníku bakalářského studia a u 1. a 2. ročníku navazujícího magisterského studia. Vybrala jsem pouze studenty, kteří studují prezenčně. Těch na naší katedře studuje 267, z toho je 207 žen a 60 mužů. 80 studentů je v 1. ročníku bakalářského studia, 71 ve 2. ročníku bakalářského studia, 59 ve 3. ročníku bakalářského studia, 41 v 1. ročníku magisterského studia a jen 16 ve 2. ročníku magisterského studia. Nízký počet studentů 2. ročníku magisterského studia je nejspíše způsoben absencí dvouoboru sociologie a andragogika, který nebyl pro prezenční studium v akademickém roce 2014/2015 otevřen.

## 5. Předvýzkum

Než jsem začala samotný výzkum, udělala jsem si předvýzkum. Sjednala jsem si schůzku s pěti studenty. Konkrétně se jednalo o jednoho studenta 1. ročníku bakalářského studia, jednoho studenta 2. ročníku bakalářského studia, dvě studentky 3. ročníku bakalářského studia a jednu studentku 1. ročníku magisterského studia. S každým jsem si domluvila individuální schůzku, na které jsem je nechala vyplnit dotazník (viz příloha č. 1). Použitím okamžité validizace jsem se ptala na pochopení těchto otázek:

- 5. Jste spokojen s umístěním a dopravní dostupností fakulty?
- 7. Jste spokojen s dopravní infrastrukturou ve městě?
- 17. Jste spokojen s profesionalitou vyučujících?
- 18. Jste spokojen s přístupem akademických pracovníků?

Na těchto otázkách jsme se shodli spolu s vedoucím mé bakalářské práce, jelikož jsou dle našeho mínění nejvíce spekulativní. Na konci, poté co respondent vyplnil všechny otázky, jsem se zeptala na srozumitelnost celého dotazníku, a zda obsahoval něco, co respondentovi vadilo. Svě zjištění jsem zapsala u každého z respondentů zvlášť.

### **Respondent č. 1:**

- Okamžitá validizace na otázky: 5, 7, 17 a 18.
  - Otázka 5: Chápe jako polohu školy.
  - Otázka 7: Bere jako celkovou infrastrukturu města.
  - Otázka 17: Profesionalitu chápe jako vědomosti, připravenost do hodin.
  - Otázka 18: Z pohledu jak se chová vyučující ke studentům.
- Na závěr zhodnocení:
  - Bylo v dotazníku něco, čemu jsi nerozuměl/a? „*Jen při otázce elektronické materiály, moc jich podle mě totiž nemáme.*“
  - Vadilo ti něco na tom dotazníku? „*Ne.*“

### **Respondent č. 2:**

- Okamžitá validizace na otázky: 5, 7, 17 a 18.
  - Otázka 5: Bral jako konkrétní školu.
  - Otázka 7: Chápal tak zbytek města.
  - Otázka 17: Jak vystupuje vyučující a jeho odbornost.
  - Otázka 18: Jak je ochotný studentovi pomoci, či zda odpovídá na dotazy.
- Na závěr hodnocení:
  - Bylo v dotazníku něco, čemu jsi nerozuměl/a? „*Ne, vše bylo v pořádku.*“
  - Vadilo ti něco na tom dotazníku? „*Ne.*“

### **Respondent č. 3:**

- Okamžitá validizace na otázky: 5, 7, 17 a 18.
  - Otázka 5: Zastávky kolem školy.
  - Otázka 7: Jak ty cesty vedou.
  - Otázka 17: Odbornost.
  - Otázka 18: Přístup ke studentům.
- Na závěr hodnocení:
  - Bylo v dotazníku něco, čemu jsi nerozuměl/a? „*Ne.*“
  - Vadilo ti něco na tom dotazníku? „*Ne.*“

### **Respondent č. 4:**

- Okamžitá validizace na otázky: 5, 7, 17 a 18.
  - Otázka 5: Bráno jako konkrétně škola.
  - Otázka 7: Chápáno jako okolí školy a celé město.
  - Otázka 17: Jak vyučující učí, jak přistupuje ke studentům.
  - Otázka 18: Nevidí rozdíl mezi 17 a 18, oboje chápe stejně.
- Na závěr hodnocení:
  - Bylo v dotazníku něco, čemu jsi nerozuměl/a? „*Ne.*“
  - Vadilo ti něco na tom dotazníku? „*Ne.*“

## Respondent č. 5:

- Okamžitá validizace na otázky: 5, 7, 17 a 18.
  - o Otázka 5: Konkrétně jen škola.
  - o Otázka 7: Celé město, kde se škola nachází.
  - o Otázka 17: Profesionalita – jestli se nechá studenty vytočit.
  - o Otázka 18: Jak umí vyjít vstříc.
- Na závěr hodnocení:
  - o Bylo v dotazníku něco, čemu jsi nerozuměl/a? „*Ne.*“
  - o Vadilo ti něco na tom dotazníku? „*Ano, myslím si, že by bylo lepší u otázek 5 až 19, aby na začátku bylo Jste spokojen/a s: a pak pod sebou vypsány konkrétní věci, a ne to opakovat na začátku každé otázky. Přijde mi to jako rušivý element. Také bych v úvodním oslovení prvně oslovila ženy.*“

Podle poznámek, které jsem získala během předvýzkumu, jsem upravila svůj původní dotazník. Otázka č. 5 zůstala stejná. U otázky č. 7 jsem dopravní infrastrukturu ve městě upřesnila na dopravní infrastrukturu v celém městě, ve kterém se škola nachází. U otázky č. 17. *Jste spokojen s profesionalitou vyučujících?* jsem profesionalitu změnila na odbornost vyučujících. Otázku č. 18. *Jste spokojen s přístupem akademických pracovníků?* jsem upravila na přístup vyučujících ke studentům. Také jsem v dotazníku změnila ještě několik drobností spíše formálního charakteru (viz příloha č. 2). Díky úpravám otázky 17 a 18 jsem musela upravit i dílčí hypotézy označené *m* a *n*.

Nový dotazník jsem přetransformovala do elektronické formy pomocí stránek Survio. S jednou ze studentek jsem zkontrolovala, že dotazník správně funguje. Poté jsem odkaz na dotazník vyvěsila na facebookové skupiny jednotlivých ročníků.



## 6. Výzkum

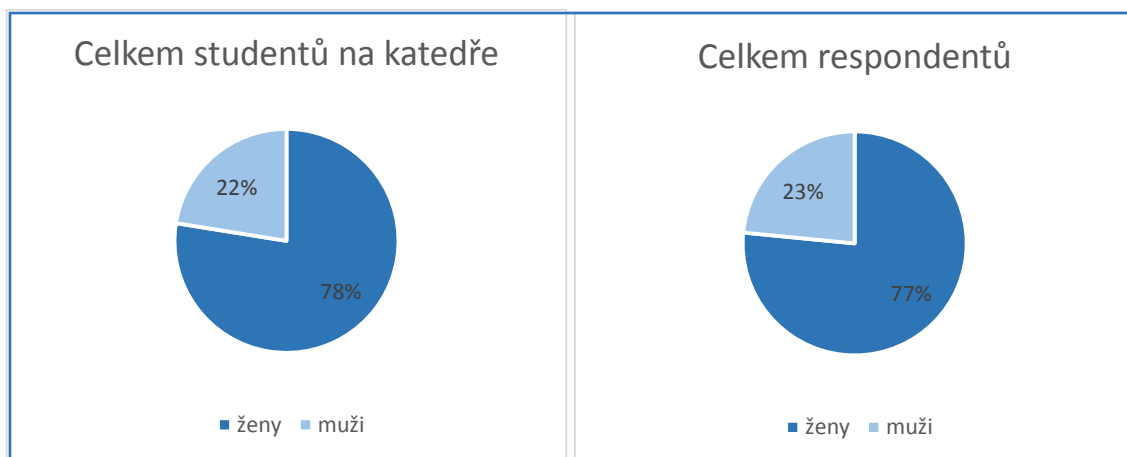
Finální verzi dotazníku jsem v elektronické podobě rozeslala na facebookové skupiny jednotlivých ročníků. Poprvé jsem dotazníky vložila 23. listopadu 2015. Sbírala jsem data po dobu dvou týdnů. Jelikož moje představa velké návratnosti při využití facebookových stránek byla mylná a já získala odpovědi pouze od 38 respondentů, dala jsem svůj dotazník po 14 dnech opět na skupiny jednotlivých ročníků, jelikož ke starým příspěvkům se nikdo nevracel. Odpovědi jsem sbírala dalších 14 dní. Z počtu 267 studentů jsem nakonec získala dotazníky od 83 respondentů. Bohužel dva respondenty jsem musela z výzkumu vyloučit pro chybně vyplněný dotazník. Nakonec jsem tedy pracovala s dotazníky od 81 respondentů. Ke zpracování dat získaných výzkumem jsem využila programy Statistica, Microsoft Office Excel a stránek Survio.

### 6.1 Analýza a interpretace výsledků výzkumu

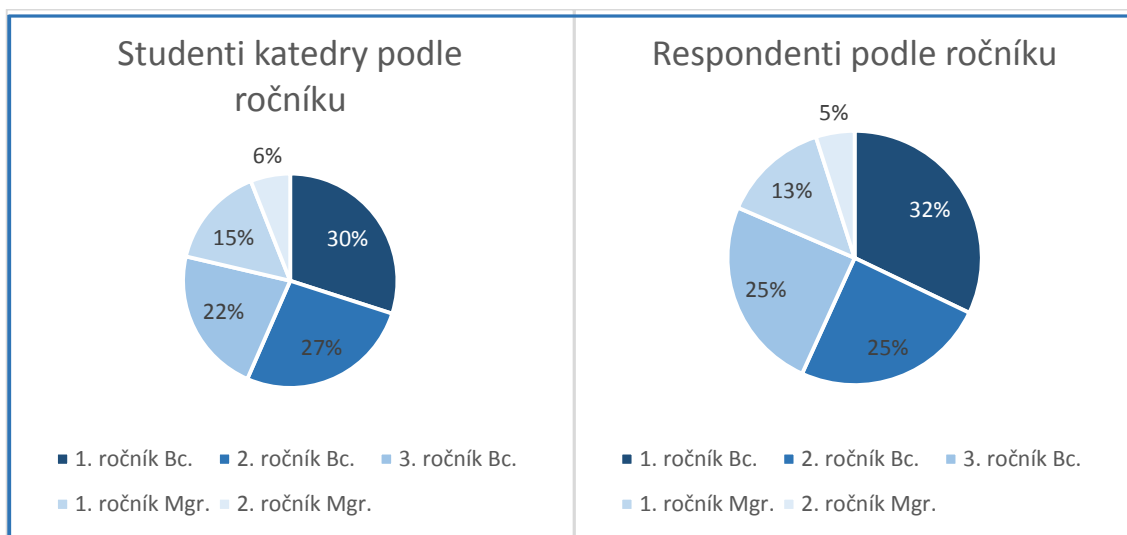
#### **Reprezentativnost vzorku**

Na úvod analýzy výsledků potřebuji zjistit, zda je můj vzorek (81 respondentů) reprezentativní. Reprezentativnost jsem hodnotila podle pohlaví všech respondentů a počtu studentů v jednotlivých ročnících. V grafu č. 1 je vidět porovnání rozložení pohlaví respondentů a studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. Z 81 respondentů bylo 62 žen, tedy 77 %, a 19 mužů, tedy 23 %. Pokud bychom sečetli studenty prezenčního studia z 1., 2. a 3. ročníku bakalářského studia a 1. a 2. ročníku magisterského studia, studuje na katedře 267 studentů. Z toho je 207 (78 %) žen a 60 (22 %) mužů. Podle pohlaví je poměr žen a mužů mezi respondenty téměř shodný s poměrem žen a mužů mezi studenty Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. V grafu č. 2 jsem porovnála respondenty mého výzkumu a celkový počet studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie podle ročníků. Je vidět, že rozložení podle ročníků se liší více než u pohlaví. Nikdy to však není více než o 2 %, což je nepatrný rozdíl. Vzorek budu považovat za reprezentativní a budu proto zkoumat platnosti mých hypotéz.

Graf č. 1: Porovnání podle pohlaví (v %)



Graf č. 2: Porovnání podle ročníku (v %)



Tabulka 4: Počet mužů a žen v jednotlivých ročnících<sup>1</sup>

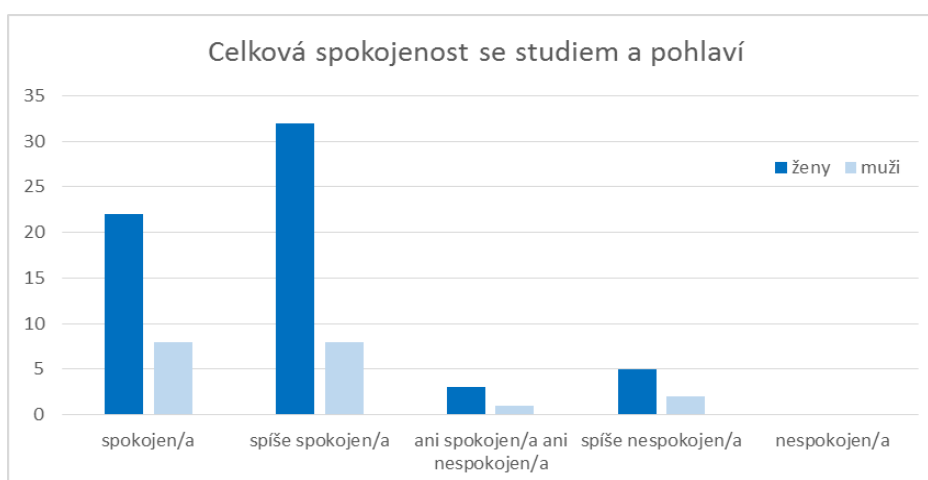
Ročník	Ženy	muži	celkem
1. ročník Bc.	19	7	26
2. ročník Bc.	19	1	20
3. ročník Bc.	15	5	20
1. ročník Mgr.	6	5	11
2. ročník Mgr.	3	1	4
<b>celkem</b>	<b>62</b>	<b>19</b>	<b>81</b>

<sup>1</sup> Ve všech tabulkách jsou absolutní počty, není-li uvedeno jinak.

## Pohlaví

Z celkového počtu 19 mužů jich na celkovou spokojenost se studiem 16 (84 %) odpovědělo spokojen nebo spíše spokojen, 1 muž není ani spokojen ani nespokojen a 2 muži (10 %) jsou spíše nespokojeni. Z celkového počtu 62 žen je 54 žen (87 %) spokojeno nebo spíše spokojeno, 3 ženy nejsou ani spokojeny ani nespokojeny a 5 žen (8 %) je spíše nespokojeno. Což potvrzuje moji první hypotézu, že mezi muži a ženami není rozdíl, co se týče spokojenosti se studiem.

Graf č. 3: Celková spokojenost se studiem a pohlaví (zobrazeny jsou absolutní počty)



Tabulka 5: Celková spokojenost se studiem a pohlaví

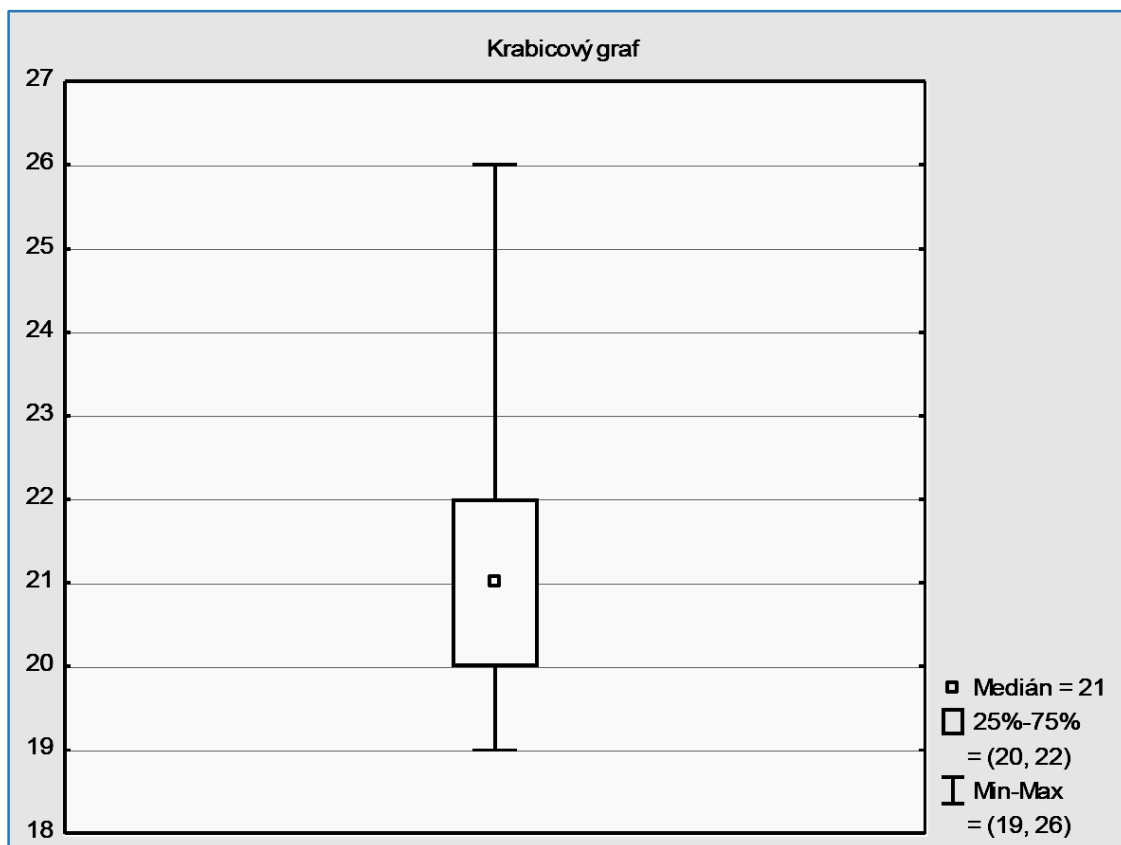
Pohlaví	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a
žena	22	32	3	5
muž	8	8	1	2

## Věk

Průměrný věk respondentů je zaokrouhleně 21 let, stejně tak vyšly i modus (nejčastěji vyskytovaná hodnota) a medián (střední hodnota). Nejmladší respondent má 19 let a nejstarší 26. Věkové rozložení jsem zobrazila v krabicovém grafu (graf č. 4). Z tabulky č. 6 je vidět, že neplatí moje druhá hypotéza o tom, že starší studenti jsou více spokojeni, než mladší. Neplatí to však ani obráceně. Není žádný vztah mezi věkem a celkovou spokojeností. Pro potvrzení jsem využila k měření souvislosti Spearmanův koeficient (vybrala jsem jej, protože se jedná o porovnání ordinální a kardinální proměnné). Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,09$  (po zaokrouhlení) a hladina

významnosti  $p = 0,4$ . Mezi věkem a celkovou spokojeností není souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

Graf č. 4: Krabicový graf – věkové rozložení středních 50 %



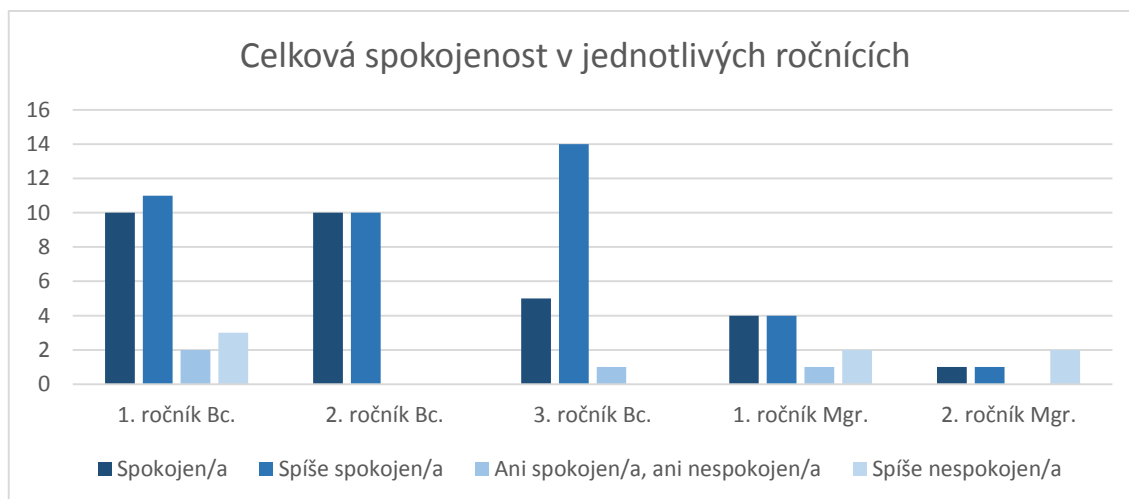
Tabulka 6: Kontingenční tabulka věk – celková spokojenost se studiem

Věk	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Celkem
19	6	9	1	1	17
20	7	8	1	1	17
21	9	9	0	1	19
22	2	11	1	0	14
23	3	0	1	2	6
24	2	2	0	1	5
25	1	1	0	0	2
26	0	0	0	1	1
celkem	30	40	4	7	81

## Ročník

Z celkového počtu 81 respondentů bylo 26 z 1. ročníku bakalářského studia, 20 z 2. ročníku bakalářského studia, 20 z 3. ročníku bakalářského studia, 11 z 1. ročníku magisterského studia a 4 z 2. ročníku magisterského studia. Jak je vidět v tabulce č. 7, moje třetí hypotéza, že vyšší ročníky budou spokojenější než ročníky nižší, se nepotvrdila, ba naopak studenti bakalářských ročníků více volili variantu spokojen/a či spíše spokojen/a než studenti magisterských ročníků. Dokonce u studentů 2. ročníku bakalářského studia nezvolil nikdo varianty: ani spokojen/a ani nespokojen/a, spíše nespokojen/a, nebo nespokojen/a.

Graf č. 5: Celková spokojenost u jednotlivých ročníků (zobrazeny jsou absolutní počty)



Tabulka 7: Kontingenční tabulka ročník – celková spokojenost se studiem

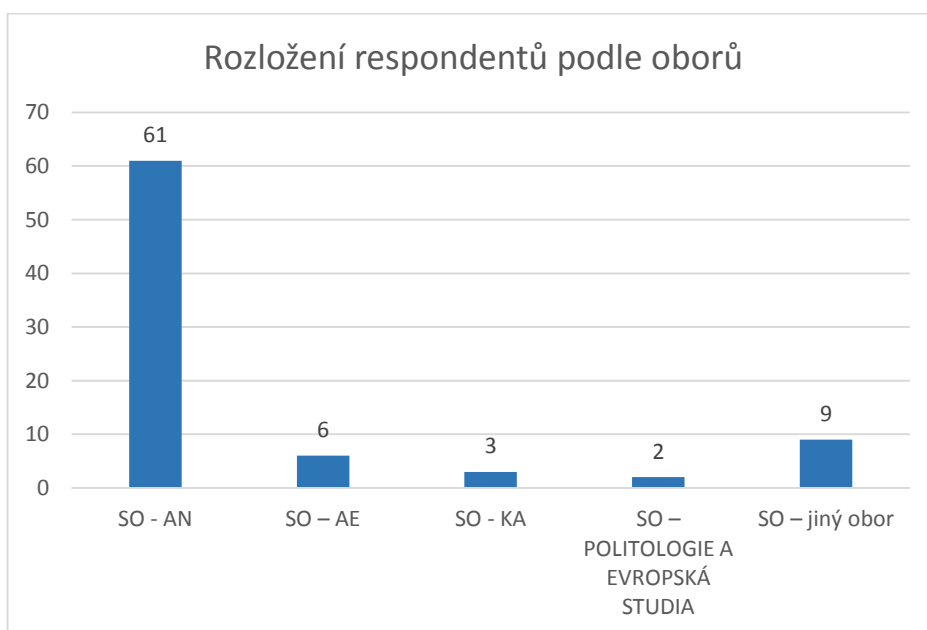
Ročník	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Celkem
1. ročník Bc.	10	11	2	3	26
2. ročník Bc.	10	10	0	0	20
3. ročník Bc.	5	14	1	0	20
1. ročník Mgr.	4	4	1	2	11
2. ročník Mgr.	1	1	0	2	4
celkem	30	40	4	7	81

## Obor

Většina respondentů v mém výzkumu jsou studenti dvouoborového studia sociologie – andragogika, přesně 61 respondentů, tedy 75,3 % ze všech respondentů

(viz graf č. 6). To je způsobeno tím, že je to nejčastější kombinace oborů na katedře. Studenti tohoto dvouoboru častěji volili možnost spokojen/a a spíše spokojen/a než studenti s jinou kombinací oborů, kterých bylo v mém výzkumném vzorku pouze 20 (viz tabulka č. 8). Nepotvrdila se tedy ani moje čtvrtá hypotéza, že nebude vztah mezi kombinací oborů a celkovou spokojeností. Jeden z důvodů rozdílu může být ten, že studenti, kteří mají druhý obor na jiné katedře, většinou musí chodit do jiné budovy, mohou se jim překrývat hodiny a to může způsobit jejich menší spokojenost.

Graf č. 6: Rozložení respondentů podle oborů (zobrazeny jsou absolutní počty)



Tabulka 8: Kontingenční tabulka obory – celková spokojenost se studiem

Obory	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Celkem
SO - AN	28	27	3	3	61
Jiná kombinace oborů	2	13	1	4	20

### Jednotlivé faktory pro měření spokojenosti se studiem

Spokojenost se studiem jsem měřila pomocí několika faktorů. Tyto faktory jsem si rozdělila do pěti oblastí.

První oblast je život ve městě. Do této oblasti jsem zahrнула faktory umístění a dopravní dostupnost fakulty, životní náklady ve městě (slevy pro studenty) a dopravní infrastruktura ve městě. Z tabulky č. 9 je vidět, že toto je oblast, se kterou je většina

studentů spokojena. U umístění a dopravní dostupnosti fakulty je to dokonce 53 studentů, což je největší množství spokojených respondentů ze všech faktorů. Studenti moc nevolili ani střední variantu, např. u dopravní infrastruktury ve městě to byli pouze 3 studenti. 12 studentů bylo nerozhodných u faktoru životní náklady ve městě. Důvodem může být, že patří mezi dojíždějící studenty a nemají takovou možnost Olomouc zhodnotit jako ti, co tu bydlí (a to ať už na kolejích či na privátě). Také se nejedná o oblast, kterou by mohla škola přímo ovlivnit, proto by nebylo lehké tuto oblast vylepšit v případě, že by více studentů nebylo spokojeno.

Tabulka 9: Faktory spadající do kategorie život ve městě

Život ve městě	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Nespokojen/a
umístění a dopravní dostupnost fakulty	53	19	8	0	1
životní náklady ve městě (slevy pro studenty)	21	45	12	1	2
dopravní infrastruktura ve městě	46	31	3	0	1

Druhou oblastí je uplatnění, kde jsem zahrнула pouze faktor uplatnění absolventů na trhu práce. Podle tabulky č. 10 je vidět, že respondenti volili nejčastěji variantu spíše spokojen/a (29 respondentů), anebo variantu ani spokojen/a, ani nespokojen/a (39 respondentů). Důvodem volby střední, neutrální varianty, může být to, že studenti jsou převážně v nižších ročnících a ještě se nezačali zajímat o uplatnění na trhu práce nebo tyto informace nemají.

Tabulka 10: Faktory spadající do kategorie uplatnění

Uplatnění	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Nespokojen/a
uplatnění absolventů na trhu práce	7	29	39	5	1

Třetí oblast, kterou je nabídka a služby školy, tvoří faktory nabídka studijních programů a oborů, úroveň praktické výuky, úroveň knihovny a studoven, dostupnost elektronických výukových materiálů, technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.), informační systém, služby pro studenty (tisk, kopírování, skenování), služby v budově školy (voda, elektřina, topení). Z této oblasti jsou nejvíce studenti spokojeni s úrovní knihoven a studoven (37 studentů zvolilo u tohoto kritéria variantu spokojen/a), potom se službami v budově školy (20 studentů zvolilo u tohoto kritéria variantu spokojen/a) a službami pro studenty (19 studentů zvolilo u tohoto kritéria variantu spokojen/a). Překvapila mě častá volba střední varianty u kritérií technické vybavení (29 studentů), nabídka studijních programů a oborů (26 studentů) a informační systém STAG (26 studentů). Důvodem může být nezájem o tato kritéria, i když v komentářích, které studenti uvedli v poslední otázce mého dotazníku, byla často uvedena stížnost na nedostatek technického vybavení a časté problémy s wifi, proto mě nejvíce u tohoto kritéria překvapila častá volba odpovědi ani spokojen/a, ani nespokojen/a. Nejvíce nespokojených studentů bylo u faktoru úroveň praktické výuky, což mě nepřekvapilo, jelikož to koresponduje s připomínkami, které vypsali v poslední otázce mého dotazníku. Pokud bych spojila odpovědi spíše nespokojen/a a nespokojen/a u tohoto faktoru, vyjde mi 34 studentů, což je nejvíce nespokojených respondentů ze všech faktorů. Hned druhý je faktor dostupnost elektronických výukových materiálů, kde by součet tvořil 23 studentů. I na tento faktor padla kritika v odpovědích na moji poslední otázku dotazníku.

Tabulka 11: Faktory spadající do kategorie nabídka a služby školy

Nabídka a služby školy	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Nespokojen/a
nabídka studijních programů a oborů	12	37	26	5	1
úroveň praktické výuky	1	23	23	28	6
úroveň knihovny a studoven	37	33	8	1	2



dostupnost elektronických výukových materiálů	9	27	22	19	4
technické vybavení (počítače, audio-video technika, wifi atd.)	13	27	29	7	5
informační systém (STAG)	14	37	26	3	1
služby pro studenty (tisk, kopírování, skenování)	19	30	21	8	3
služby v budově školy (voda, elektřina, topení)	20	46	12	2	1

Předposlední oblastí, jsou vyučující. Sem patří faktory přístup akademických pracovníků a profesionalita vyučujících. V tabulce č. 12 je vidět, že většina studentů je s vyučujícími spokojena, pouze 3 studenti jsou nespokojeni s odborností a 2 s přístupem vyučujících. Dle výsledků má katedra z pohledu studentů kvalitní sestavu vyučujících.

Tabulka 12: Faktory spadající do kategorie vyučující

Vyučující	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Nespokojen/a
odbornost vyučujících	35	37	5	1	3
přístup vyučujících ke studentům	24	42	8	5	2

Poslední neboli pátá oblast je nazvaná ostatní a patří sem faktor vztahy s ostatními studenty. Jednalo se o vztahy s ostatními spolužáky, nikoliv se všemi studenty katedry. Tento faktor trochu souvisí i s povahou a osobností člověka, a je asi nejméně ovlivnitelný školou. I přes to je dobře, že pouze 3 respondenti volili možnost nespokojen/a a většina volila odpověď spokojen/a (37 studentů) a spíše spokojen/a (29 studentů), jak můžeme vidět v tabulce č. 13.

Tabulka 13: Faktory spadající do kategorie ostatní

Ostatní	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Nespokojen/a
vztahy s ostatními studenty	34	29	8	7	3

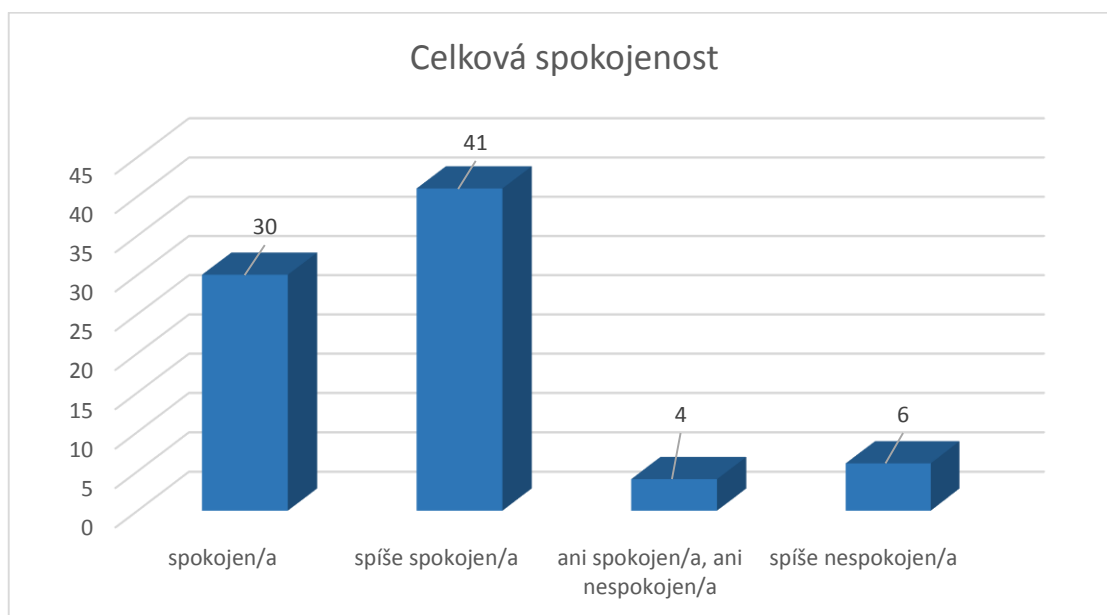
Když shrnu všechny odpovědi na jednotlivé faktory, tak odpověď spokojen/a volili studenti nejčastěji u faktoru umístění a dopravní dostupnost fakulty (53 respondentů), dopravní infrastruktura ve městě (46 respondentů), úroveň knihovny a studoven (37 respondentů), odbornost vyučujících (35 respondentů) a vztahy s ostatními studenty (34 respondentů). Naopak u faktoru úroveň praktické výuky zvolil odpověď spokojen/a pouze 1 respondent. Nejvíce studentů volilo odpověď spíše spokojen/a u faktoru služby v budově školy (46 respondentů), životní náklady ve městě (45 respondentů) a přístup vyučujících ke studentům (42 respondentů). Nejvíce nerozhodní byli studenti u odpovědi na faktor uplatnění absolventů na trhu práce (39 respondentů). Spíše nespokojeni byli studenti nejvíce s úrovní praktické výuky (28 respondentů) a dostupností elektronických materiálů. Úroveň praktické výuky je faktor, na který také 6 respondentů uvedlo odpověď nespokojen/a, a 5 respondentů bylo nespokojeno s technickým vybavením učeben.

Z těchto výsledků lze usoudit, že Olomouc, město, kde se nachází Katedra sociologie, andragogiky a kulturní antropologie, je vhodné město pro studium. Naopak by katedra měla zapracovat na úrovni praktické výuky, dostupnosti elektronických výukových materiálů a technickém vybavení učeben.

## Celková spokojenost

Co se týče otázky na celkovou spokojenost, tak z 81 respondentů volilo 30 respondentů (37 %) variantu spokojen. Spíše spokojen zvolilo 40 respondentů (49,4 %), (viz. Graf č. 7). Kladně se tedy k celkové spokojenosti hlásilo 70 respondentů (86,4 %). Pouze 7 respondentů bylo spíše nespokojeno a 4 respondenti zvolili variantu ani spokojen/a ani nespokojen/a. Žádný z respondentů nezvolil variantu nespokojen. Tento výsledek je podle mě pro katedru velmi pozitivní.

Graf č. 7: Celková spokojenost respondentů (zobrazeny jsou absolutní počty)



## Celková spokojenost a jednotlivé faktory

Moje pátá hypotéza se zabývá závislostí mezi celkovou spokojeností a jednotlivými faktory. Tuto hypotézu jsem rozdělila na dílčí hypotézy. K měření souvislosti jsem využila Spearmanův koeficient (vybrala jsem jej, protože se jedná o porovnání dvou ordinálních proměnných). Výzkumnou hypotézu jsem přijala při hladině významnosti  $p < 0,05$ .

### a) Celková spokojenost a faktor umístění a dopravní dostupnost fakulty.

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = -0,12$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,3$ . Mezi umístěním a dopravní dostupností fakulty a celkovou spokojeností je slabá souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*b) Celková spokojenost a faktor životní náklady ve městě.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,17$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,13$ . Mezi životními náklady ve městě a celkovou spokojeností je slabá souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*c) Celková spokojenost a faktor dopravní infrastruktura ve městě.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,025$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,83$ . Mezi dopravní infrastrukturou ve městě a celkovou spokojeností nebyl indikován vztah. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

Z těchto tří faktorů, které jsem zahrnula do oblasti život ve městě, se nepotvrdil vliv na celkovou spokojenost ani u jednoho z nich. Tyto faktory tedy nezahrnu do své nové škály pro měření spokojenosti se studiem.

*d) Celková spokojenost a faktor uplatnění absolventů na trhu práce.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,24$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,03$ . Mezi uplatněním na trhu práce a celkovou spokojeností je slabá souvislost. Výsledky dovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p < 0,05$ .

I když téměř polovina studentů volila střední, neutrální variantu, potvrdil se vztah mezi tímto faktorem a celkovou spokojeností se studiem, proto jej navrhnu do své nově vytvořené škály pro měření spokojenosti se studiem.

*e) Celková spokojenost a faktor nabídka studijních programů a oborů.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,33$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,002$ . Mezi nabídkou oborů a celkovou spokojeností je středně silná souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*f) Celková spokojenost a faktor úroveň praktické výuky.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,18$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,1$ . Mezi praktickou výukou a celkovou spokojeností je slabá souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*g) Celková spokojenost a faktor úroveň knihovny a studoven.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,26$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,02$ . Mezi úrovní knihovny a studoven a celkovou spokojeností je středně silná souvislost. Výsledky dovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p < 0,05$ .

*h) Celková spokojenost a faktor dostupnost elektronických výukových materiálů.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,23$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,03$ . Mezi dostupností elektronických výukových materiálů a celkovou spokojeností je slabá souvislost. Výsledky dovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p < 0,05$ .

*i) Celková spokojenost a faktor technické vybavení školy.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,09$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,4$ . Mezi technickým vybavením učeben a celkovou spokojeností není žádná souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*j) Celková spokojenost a faktor informační systém (STAG).*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,08$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,5$ . Mezi informačním systémem (STAG) a celkovou spokojeností není souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*k) Celková spokojenost a faktor služby pro studenty.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,05$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,65$ . Mezi službami pro studenty a celkovou spokojeností není souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*l) Celková spokojenost a faktor služby v budově školy.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,16$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,16$ . Mezi službami v budově školy a celkovou spokojeností je slabá souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

Faktory *e) – l)* jsem zahrnula do oblasti nabídka a služby školy. Z těchto 8 faktorů se potvrdil vliv na celkovou spokojenost jen u 2 z nich, a to u faktoru úroveň

knihovny a studoven a dostupnosti elektronických výukových materiálů. Tyto dva faktory zahrnu do nové škály pro měření spokojenosti.

*m) Celková spokojenost a faktor odbornost vyučujících.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,06$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,6$ . Mezi odborností vyučujících a celkovou spokojeností není souvislost. Výsledky nedovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p > 0,05$ .

*n) Celková spokojenost a faktor přístup vyučujících ke studentům.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,35$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,001$ . Mezi přístupem vyučujících ke studentům a celkovou spokojeností je středně silná souvislost. Výsledky dovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p = 0,001$ .

Z předchozích dvou faktorů, které jsem zahrнула do oblasti vyučující, se potvrdil vliv na celkovou spokojenost jen u jednoho z nich, a to u přístupu vyučujících ke studentům. Tento faktor přidám do navržené škály pro měření spokojenosti se studiem.

*o) Celková spokojenost a faktor vztahy s ostatními studenty.*

Vyšlo mi Spearmanovo poř.  $R = 0,28$  (po zaokrouhlení) a hladina významnosti  $p = 0,013$ . Mezi vztahy s ostatními studenty a celkovou spokojeností je středně silná souvislost. Koeficient je kladný, tedy čím více rostou hodnoty jedné proměnné, tím rostou i hodnoty druhé proměnné. Výsledky dovolují přijmout výzkumnou hypotézu, protože  $p < 0,05$ .

Vztahy s ostatními studenty je samostatný faktor, který jsem zařadila do oblasti ostatní. Jeho vliv na celkovou spokojenost se potvrdil, a proto jej zahrnu do navržené škály pro měření spokojenosti se studiem.

### **Připomínky pro zlepšení spokojenosti studentů se studiem**

Poslední otázkou mého dotazníku jsem se ptala studentů na věci, které by zlepšili či vylepšili, aby byli víc spokojeni se studiem na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. Z 81 respondentů se 25 studentů, tedy 31 %,

nevyjádřilo. Komentáře zbylých 56 respondentů (tedy 69 %) jsem rozdělila do několika kategorií podle tématu, kterého se týkaly. Nejčastější připomínkou bylo více praxe a prakticky zaměřených předmětů, zlepšení wifi, více předmětů kategorie B a odpočinkové místo pro studenty (nejlépe s mikrovlnkou, rychlovarnou konvicí, stoly a sedačkami). Připomínky jsem shrnula do 20 bodů, které jsem zpracovala do tabulky č. 14. K nim jsem napsala počet, kolikrát se daná připomínka vyskytla (v jednom komentáři mohly být dvě i více připomínek k různým tématům). 10 nejdelších komentářů jsem vložila do přílohy č. 3 jako ukázkou, jak jednotlivé připomínky ke studiu vypadaly.

Tabulka 14: Shrnutí komentářů ke studiu na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie

č.	Připomínka	Počet
1.	Více praxe	18
2.	Lepší pokrytí wifi	13
3.	Více předmětů kategorie B	5
4.	Odpočinkové místo pro studenty (bufet je moc malý)	4
5.	Lepší WC	3
6.	Zkvalitnění některých předmětů a pedagogů	3
7.	Málo prezenčních oborů na Bc se zaměřením na personální management	3
8.	Více aktualizovat sylaby	2
9.	Zmatené zapisování předmětů	2
10.	Skripta ke všem předmětům	2
11.	Přístup do PC učebny (internet, program Statistica)	2
12.	Lepší studijní materiály	2
13.	Zapojení studentů do projektů a výzkumů	2
14.	Zlepšení magisterského studia na katedře	1
15.	Více předmětů v oboru andragogika pro Mgr. studium	1
16.	Více oborů navazujícího Mgr. studia	1
17.	Méně pedagogiky a více andragogiky (u bakalářského studia)	1
18.	Studium andragogiky bez povinné sociologie	1
19.	Problémy s informovaností o zakončení studia a špatná komunikace se studijním oddělením	1
20.	Více zahraničních destinací v rámci Erasmu	1

## 6.2 Návrh kritérií pro měření spokojenosti se studiem

V této části bych ráda navrhla finální kritéria pro měření spokojenosti se studiem na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie. Z mého výzkumu se potvrdilo, že tato kritéria mají vliv na celkovou spokojenost studentů se studiem:

- Uplatnění absolventů na trhu práce
- Úroveň knihovny a studoven
- Dostupnost elektronických výukových materiálů
- Přístup vyučujících ke studentům
- Vztahy s ostatními studenty

Výše vypsaná kritéria navrhuji jako nové faktory, které by mohly sloužit pro měření spokojenosti studentů naší katedry se studiem.

## 6.3 Shrnutí

Studenti sice volili u celkové spokojenosti spíše kladné odpovědi (tedy spokojen/a nebo spíše spokojen/a), ale u jednotlivých faktorů byli nejvíce studenti nespokojeni s úrovní praktické výuky (což souhlasí i s připomínkami), dostupností elektronických výukových materiálů a technickým vybavením učeben. Z toho vyplývá, že i když je většina studentů na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie spokojena nebo spíše spokojena, stále je co zlepšovat, aby se zvýšila spokojenost studentů.

Z mých prvních 4 hypotéz se potvrdila první hypotéza o tom, že pohlaví nemá vliv na spokojenost se studiem. Druhá hypotéza o vlivu věku na celkovou spokojenost se nepotvrdila. U ročníku mi vyšel přesně opačný vztah, než jak byla definována moje třetí hypotéza. Spíše studenti mladších ročníků byli více spokojeni, což mě překvapilo, protože jsem předpokládala, že čím jsou studenti ve vyšším ročníku a jsou „ostřílenější“, více toho ví, naučí se systémem STAG atd., tím budou spokojenější. Zase naopak u oboru jsem předpokládala, že rozdíly nebudou a přitom studenti oboru sociologie a andragogika byli spokojenější než studenti s jinou kombinací oborů.



V poslední části analýzy výsledků jsem se zabývala svou pátou hypotézou, kterou jsem si rozdělila na 15 dílčích hypotéz. 10 dílčích hypotéz se nepotvrdilo a 5 potvrdilo. 5 potvrzených kritérií jsem navrhla jako novou škálu faktorů pro měření spokojenosti na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie Univerzity Palackého v Olomouci.

## 7. Diskuse

V závěrečné části bakalářské práce se budu věnovat diskusi na téma spokojenost a výsledky mého výzkumu. Porovnáám výsledky z jiných výzkumů zaměřujících se na spokojenost s těmi mími. Konkrétně to bude porovnání s Hamplovou, Schillou a Schüllerem.

Moje první hypotéza o tom, že pohlaví nemá vliv na spokojenost se studiem, se potvrdila. Souhlasí to i s výzkumem Hamplové, která došla k závěru, že mezi pohlavím a spokojeností není vztah (Hamplová 2004). U ní se jednalo o životní spokojenost, což je jiný druh spokojenosti než spokojenost se studiem, avšak i u ní nebyly rozdíly v pohlaví. Z toho vyplývá, že pohlaví nemá celkově vliv na spokojenost (ať už je to životní spokojenost, či spokojenost se studiem). Moje druhá hypotéza o vlivu věku na spokojenost se studiem se nepotvrdila. Můj předpoklad byl, že starší studenti budou spokojenější než mladší, to však z mého výzkumu nevyplývalo. Věkem se zabývá ve svém výzkumu i Hamplová, avšak u ní se potvrdila hypotéza opačná než byla ta moje, a to, že starší lidé jsou méně spokojeni (Hamplová 2004). Jelikož v jejím výzkumu se u starších lidí jednalo o lidi v důchodovém věku a o hodnocení životní spokojenosti, nelze to rozhodně v tomto případě porovnat se studenty a spokojeností se studiem.

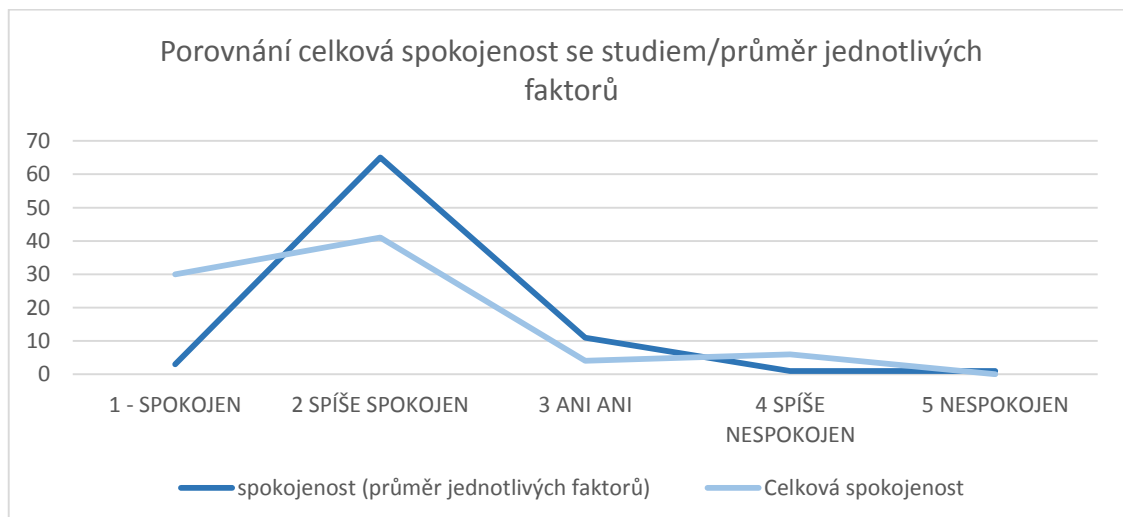
Hamplová ve svém díle *Životní spokojenost: rodina, práce a další faktory* píše, že jediná otázka má stejné výsledky jako použití několika faktorů. Moje práce však tuto teorii nepotvrdila. Pokud bych měřila spokojenost pouze podle faktorů (zvolila jsem metodu, při které jsem u každého respondenta sečetla odpovědi na jednotlivé faktory a vydělila počtem faktorů a tím získala průměr, který by měl odpovídat jejich spokojenosti se studiem, viz tabulka č. 15), vyšla by spokojenost studentů u 3 respondentů spokojen/a, 65 spíše spokojen/a, 11 ani spokojen/a ani nespokojen/a, 1 spíše nespokojen/a a 1 nespokojen/a. Zato odpovědi na přímou otázku na celkovou spokojenost se studiem byly u 30 respondentů spokojen/a, 41 spíše spokojen/a, 4 ani spokojen/a ani nespokojen/a, 6 spíše nespokojen/a a žádný respondent nebyl nespokojen/a (viz tabulka č. 15 a graf č. 8). Z toho vyplývá, že pokud mají respondenti možnost hodnotit několik faktorů, tak se více zamyslí nad daným tématem, než pokud mají odpovědět jen jednou obecnou otázkou na celkovou spokojenost. Problém ale je v jednotlivých faktorech. Nevíme, jaké faktory přesně vybrat, jelikož každý člověk je

individuum a spokojenost se studiem může měřit podle různých kritérií. Respondenti samotná kritéria hodnotili více kriticky, než obecnou otázku na celkovou spokojenost se studiem. To může být důvod, proč se v mém výzkumu potvrdil vliv pouze 5 faktorů (z původních 15) na celkovou spokojenost se studiem. Tento výsledek lze také přisoudit i počtu respondentů, kterých bylo jen 81.

Tabulka 15: Spokojenost se studiem (vypočítaná jako průměr jednotlivých faktorů) a celková spokojenost se studiem

	Spokojen/a	Spíše spokojen/a	Ani spokojen/a, ani nespokojen/a	Spíše nespokojen/a	Nespokojen/a	celkem
Spokojenost se studiem (průměr faktorů)	3	65	11	1	1	81
celková spokojenost se studiem	30	41	4	6	0	81

Graf č. 8: Porovnání celkové spokojenosti se studiem a průměru jednotlivých faktorů



Otázku na spokojenost měl ve svém výzkumu i Schilla. Jeho dotazník byl rozdán studentům prvního a druhého ročníku bakalářského distančního studia psychologie na Filozofické fakultě Univerzity Palackého. Jedna z otázek dotazníku zněla: „Jak jste ve škole celkově spokojen?“. Z tabulky č. 16 je vidět, že autor, stejně jako já, zvolil pětistupňovou škálu s možností střední, neutrální hodnoty. Na rozdíl od mého výzkumu,

v tomto výzkumu nebyl žádný respondent spíše nespokojen nebo nespokojen. Lze z toho soudit, že jelikož ve výzkumu Schilly šlo o studenty dálkového studia, tak studenti distančního (dálkového) studia jsou celkově více spokojeni než studenti prezenčního studia. Také se jednalo o studenty jiné katedry, a i to mohlo být důvodem mírně rozdílného výsledku.

Tabulka 16: Shrnutí otázky: Jak jste ve škole celkově spokojeni? (Schilla 2007, s. 47-57)

Odpověď:	1. ročník		2. ročník		celkem
	muži	ženy	muži	ženy	
Zcela spokojen	1 (8,3%)	6 (24%)	2 (14,3%)	3 (16,65%)	12 (8,28%)
Dostí spokojen	10 (83%)	16 (64%)	9 (64,35%)	13 (72,15%)	48 (33,12%)
Ani spokojen, ani nespokojen	1 (8,3%)	3 (12%)	3 (21,45%)	2 (11,1%)	9 (6,21%)
Spíše nespokojen	0	0	0	0	0
Nespokojen	0	0	0	0	0

Poslední z autorů, kterému se budu věnovat, je Schüller, od něhož jsem čerpala při výběru jednotlivých kritérií pro měření spokojenosti se studiem. Jeho výzkum probíhal na Fakultě podnikatelské VUT v Brně. V jeho výzkumu byli studenti nejméně spokojeni s kritériem životní náklady ve městě, uplatnění na trhu práce a úroveň praktické výuky. V mém výzkumu byli respondenti nejméně spokojeni s technickým vybavením, dostupností elektronických výukových materiálů a úrovní praktické výuky. Tato 3 kritéria jsem zahrнула do oblasti nabídka a služby školy – tedy kategorie, kterou může škola nejvíce ovlivnit. Z výsledků vyplývá, že i když jsou tyto dvě vysoké školy v jiných městech, studenti obou škol si nejvíce stěžují na nedostatečnou úroveň praktické výuky. Úplné porovnání všech faktorů je přiloženo v příloze č. 4.

## Závěr

Tato práce se zabývala spokojeností studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie na Univerzitě Palackého v Olomouci. Cílem bylo zjistit spokojenost se studiem studentů z výše zmíněné katedry, definovat si pojem spokojenost a určit si faktory pro měření spokojenosti se studiem.

Nikdo se nezabývá definicí pojmu spokojenost se studiem ani přesnou definicí pojmu spokojenost. A tak jsem na základě prostudované literatury udělala přehledovou studii na téma spokojenost a definovala jsem si pojem spokojenost. Rozhodla jsem se definovat spokojenost jako subjektivní kategorii. Dále jsem se věnovala možnostem měření spokojenosti a jednu z variant jsem zvolila jako nejvíce vhodnou pro svůj výzkum. Určila jsem si faktory, podle kterých jsem si vytvořila model a hypotézy výzkumu. Zvolila jsem pět hypotéz, z nichž pátou jsem ještě rozdělila na několik dílčích hypotéz, právě podle faktorů pro měření spokojenosti se studiem. Data ke svému kvantitativnímu výzkumu jsem se rozhodla získat pomocí elektronického dotazníku. Nejprve jsem udělala předvýzkum a podle něj upravila svůj dotazník. Poté jsem měsíc sbírala data. Dalším studentům, kteří by chtěli pokračovat v mém tématu, či věnovat se podobnému výzkumu, bych radila zvolit dotazníky tištěné, a to z důvodu nízké návratnosti dotazníků při použití internetu.

Získaná data jsem si zanalyzovala a ověřila si platnost či neplatnost hypotéz. První hypotéza se potvrdila, další tři moje hypotézy se nepotvrdily a pátá byla rozdělena na 15 dílčích hypotéz, z nichž se 5 potvrdilo a 10 se nepotvrdilo. Jelikož škála Schüllera se neukázala jako úplně vhodná pro měření spokojenosti na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie na Univerzitě Palackého v Olomouci, navrhla jsem novou škálu pro měření spokojenosti studentů se studiem. Nová škála by mohla sloužit pro měření spokojenosti se studiem na již zmíněné katedře. Katedře bych také doporučila zohlednit komentáře studentů, které měli možnost napsat v mém dotazníku. Mohla by tím zvýšit spokojenost svých studentů.

## Anotace

Ať děláme cokoliv, chceme být u toho spokojení, ať už se jedná o osobní život, školu či zaměstnání. Bakalářská práce Spokojenost studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie se studiem zkoumá právě spokojenost studentů zmíněné katedry Univerzity Palackého v Olomouci. V první části se zabývá teoretickým pojmem spokojenost. Další část tvoří kvantitativní výzkum, který zkoumá spokojenost studentů pomocí několika faktorů. Výsledky jsou analyzovány a poté je na závěr vše shrnuto. V práci jsou zmíněny i připomínky studentů pro zlepšení jejich spokojenosti se studiem.

**Klíčová slova:** definice spokojenosti, spokojenost se studiem, kritéria pro měření spokojenosti se studiem, KSA, kvantitativní výzkum

## Abstract

Whatever we do, we want to be satisfied. Whether it is for personal life, school or work. Bachelor thesis "Satisfaction of students of the Department of sociology, andragogy and cultural anthropology study", examines just the satisfaction of students referred to the Department of Palacky University in Olomouc. In the first part it deals with the theoretical notion of satisfaction. The other part consists of quantitative research, which explores the satisfaction of students with the help of several factors. The results are analyzed and then finally all added up. In the project are the comments of students, to improve their satisfaction with the study.

**Key words:** definition of satisfaction, satisfaction with the study, criteria for measuring satisfaction with the study, KSA, quantitative research

## Seznam zdrojů

- ARMSTRONG, M. *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postupy: 10. vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3.
- BLATNÝ, M. *Osobnost a životní spokojenost u chlapců a dívek*. Brno: Psychologický ústav Akademie věd České republiky, 1997. 8 s. Zprávy - Psychologický ústav AV ČR; roč. 3. 1997. č. 6.
- BLATNÝ, M. et al. *Psychosociální souvislosti osobní pohody*. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-86633-35-7.
- BLATNÝ, M. *Psychologie osobnosti: hlavní témata, současné přístupy*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2010. 301 s. Psyché. ISBN 978-80-247-3434-7.
- BERNARDOVÁ, J. *The Future of Marriage*. New York: World Publisher. 1972.
- CIMBÁLNÍKOVÁ, L. *Základy managementu: základní manažerské činnosti + 25 manažerských technik*. 3. přeprac. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009. 125 s. Učebnice. ISBN 978-80-244-2352-4.
- ČERVOVÁ, L. *Hodnota zákazníka v podnikatelských subjektech cestovního ruchu*. Vyd. 1. V Liberci: Technická univerzita, 2013. 189 s. ISBN 978-80-7494-013-2.
- HAMPLOVÁ, D. 2006. „Životní spokojenost, štěstí a rodinný stav v 21 evropských zemích.“ *Sociologický časopis / Czech Sociological Review* 42 (1): 35-55. ISSN 0038-0288.
- HAMPLOVÁ, D. 2004. *Životní spokojenost: rodina, práce a další faktory*. Sociologické studie / Sociological Studies 04:06. Praha: Sociologický ústav AV ČR. 43 s. ISBN 80-7330-063-X.
- HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2000. ISBN 807178303X.
- HASSARD, J., COX, T., *Job satisfaction: theories and definitions*, Birkbeck University of London, United Kingdom, 2013, [cit. 15. 9. 2015], dostupné z:



[http://oshwiki.eu/wiki/Job\\_satisfaction:\\_theories\\_and\\_definitions#Definition\\_of\\_job\\_satisfaction](http://oshwiki.eu/wiki/Job_satisfaction:_theories_and_definitions#Definition_of_job_satisfaction)

- HAYES, N. *Základy sociální psychologie*. Vyd. 1. Praha: Portál, 1998. 165 s. ISBN 80-7178-198-3.
- HERZBERG, F. - MAUSNER, B. - BLOCH SNYDERMAN, B. *The motivation to work*. 2nd ed. New York; London; Sydney: John Wiley and Sons, c1959. xv, 157 s. ISBN (Váz.).
- LUKÁŠOVÁ, R. a kol. *Měření spokojenosti občanů s veřejnými službami jako součást řízení kvality v organizacích veřejného sektoru*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2009. ISBN 978-80-210-5112-6.
- MASLOW, A. H. *Motivation and Personality*. New York: Harper, 1954. 14, 411 s.
- PATTERSON, P. G. Expectations and Product Performance as Determinants of Satisfaction for a High-Involvement Purchase. *Psychology & Marketing*, 1993.
- PROVAZNÍK, V. a KOMÁRKOVÁ, R. *Motivace pracovního jednání*. 2. přeprac. vyd. Praha: Oeconomica, 2004. 128 s. ISBN 80-245-0703-X.
- *Psychologie dnes: psychologie, psychoterapie, životní styl*. Praha: Propsy, 2002, roč. 8, č. 1-12, 2 x příl. ISSN 12129607. Článek: PAULÍK, K. *Když se řekne spokojenost*.
- SEIDLER, M. (dis). *Motivy studentů pro studium oborů na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie* [rukopis]. 2015. 65 s. Bakalářská práce -- Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, 2015.
- SCHIEMAN, S., K. VAN GUNDY, TAYLOR, J. 2001. „Status, Role, and Resource Explanations for Age Patterns in Psychological Distress“, *Journal of Health and Social Behavior* 42: 80-96.
- SCHÜLLER, D. *Řízení spokojenosti zájmových skupin s kvalitou služeb vysokých škol*. Disertační práce. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Fakulta podnikatelská, 2012. 178 s. Vedoucí disertační práce doc. Ing. Vladimír Chalupský, Csc., MBA.

- SCHILLA, T. (dis). *Motivace a spokojenost vysokoškolských studentů* [rukopis]. 2007. 76 s. Bakalářská práce - Univerzita Palackého, Filozofická fakulta, 2007.
- *Spokojenost zákazníka v dodavatelské síti: předpoklady, sběr dat a hodnocení, potenciál*. 1. vyd. Praha: Česká společnost pro jakost, 2001. 62 s. VDA-Management jakosti v automobilovém průmyslu. 10. ISBN 80-02-01437-5.

## Seznam grafů

Graf č. 1: Porovnání podle pohlaví (v %).....	26
Graf č. 2: Porovnání podle ročníku (v %).....	26
Graf č. 3: Celková spokojenost se studiem a pohlaví (zobrazeny jsou absolutní počty)	27
Graf č. 4: Krabicový graf – věkové rozložení středních 50 % .....	28
Graf č. 5: Celková spokojenost u jednotlivých ročníků (zobrazeny jsou absolutní počty) .....	29
Graf č. 6: Rozložení respondentů podle oborů (zobrazeny jsou absolutní počty) .....	30
Graf č. 7: Celková spokojenost respondentů (zobrazeny jsou absolutní počty) .....	35
Graf č. 8: Porovnání celkové spokojenosti se studiem a průměru jednotlivých faktorů	43

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Faktory ovlivňující spokojenost se studiem (Schüller 2012, s. 89).....	14
Tabulka 2: Kritéria pro měření spokojenosti se studiem, (Schüller 2012, s. 104).....	15
Tabulka 3: Oblasti spokojenosti, do nichž jsem rozdělila jednotlivé faktory.....	16
Tabulka 4: Počet mužů a žen v jednotlivých ročnících .....	26
Tabulka 5: Celková spokojenost se studiem a pohlaví .....	27
Tabulka 6: Kontingenční tabulka věk – celková spokojenost se studiem .....	28
Tabulka 7: Kontingenční tabulka ročník – celková spokojenost se studiem.....	29
Tabulka 8: Kontingenční tabulka obory – celková spokojenost se studiem.....	30
Tabulka 9: Faktory spadající do kategorie život ve městě.....	31
Tabulka 10: Faktory spadající do kategorie uplatnění .....	31
Tabulka 11: Faktory spadající do kategorie nabídka a služby školy .....	32
Tabulka 12: Faktory spadající do kategorie vyučující.....	33
Tabulka 13: Faktory spadající do kategorie ostatní .....	34
Tabulka 14: Shrnutí komentářů ke studiu na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie .....	39
Tabulka 15: Spokojenost se studiem (vypočítaná jako průměr jednotlivých faktorů) a celková spokojenost se studiem .....	43
Tabulka 16: Shrnutí otázky: Jak jste ve škole celkově spokojen? (Schilla 2007, s. 47-57) .....	44

## Seznam příloh

1. Dotazník (první verze)
2. Dotazník (po předvýzkumu)
3. 10 nejdelších komentářů (připomínek) pro zvýšení spokojenosti studentů
4. Porovnání výsledků mého výzkumu a výzkumu, který dělal Schüller

# Přílohy

## Příloha č. 1:

### Dotazník

Vážený respondente, vážená respondentko,

jsem studentkou Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie Univerzity Palackého v Olomouci a chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, který je součástí mé diplomové práce. Cílem dotazníků je zjistit spokojenost studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie se studiem. Tento dotazník je anonymní a data z něj získaná budou použita pouze pro účel mé diplomové práce.

1. Jaké je vaše pohlaví?  muž  žena
2. Jaký je Váš věk? \_\_\_\_\_
3. Ve kterém jste ročníku? \_\_\_\_\_
4. Jaký obor respektive kombinaci dvou oborů studujete? \_\_\_\_\_

	spokojen	spíše spokojen	ani spokojen ani nespokojen	spíše nespokojen	nespokojen
5. Jste spokojen s umístěním a dopravní dostupností fakulty?					
6. Jste spokojen s životními náklady ve městě (slevy pro studenty)?					
7. Jste spokojen s dopravní infrastrukturou ve městě?					
8. Jste spokojen s uplatněním absolventů na trhu práce?					
9. Jste spokojen s nabídkou studijních programů a oborů?					
10. Jste spokojen s úrovní praktické výuky?					
11. Jste spokojen s úrovní knihovny a studoven?					
12. Jste spokojen s dostupností elektronických výukových materiálů?					
13. Jste spokojen s technickým vybavením (počítače, audi-video technika, wifi atd.)?					
14. Jste spokojen s informačním systémem (STAG)?					
15. Jste spokojen se službami					

pro studenty (tisk, kopírování, skenování)?					
16. Jste spokojen se službami v budově školy (voda, elektřina, topení)?					
17. Jste spokojen s profesionalitou vyučujících?					
18. Jste spokojen s přístupem akademických pracovníků?					
19. Jste spokojen se vztahy s ostatními studenty?					

20. Jste spokojen se studiem na katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie?

Spokojen   
 spíše spokojen   
 ani spokojen, ani nespokojen   
 spíše nespokojen   
 nespokojen

21. Je něco co byste změnili či vylepšili, abyste byli více spokojeni se studiem na katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie?

## Příloha č. 2:

### Dotazník

Vážená respondentko, vážený respondente,

jsem studentkou Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie Univerzity Palackého v Olomouci a chtěla bych Vás poprosit o vyplnění tohoto dotazníku, který je součástí mé diplomové práce. Cílem dotazníku je zjistit spokojenost studentů Katedry sociologie, andragogiky a kulturní antropologie se studiem. Tento dotazník je anonymní a data z něj získaná budou použita pouze pro účel mé diplomové práce.

1. Jaké je vaše pohlaví? (zakřížkujte)  muž  žena

2. Jaký je Váš věk? \_\_\_\_\_ (napište číslicí)

3. Ve kterém jste ročníku? (zakřížkujte)

1. ročník bakalářského studia

1. ročník magisterského studia

2. ročník bakalářského studia

2. ročník magisterského studia

3. ročník bakalářského studia

4. Jaký obor respektive kombinaci dvou oborů studujete (stačí napsat zkratku)?

\_\_\_\_\_

5. Jste spokojen/a s níže uvedenými aspekty Vašeho života v Olomouci a na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie (odpověď označte křížkem):

	spokojen/a	spíše spokojen/a	ani spokojen/a ani nespokojen/a	spíše nespokojen/a	nespokojen/a
umístěním a dopravní dostupností vaší fakulty					
životními náklady ve městě (slevy pro studenty)					
dopravní infrastrukturou v celém městě, ve kterém se škola nachází					
uplatněním absolventů vašeho oboru na trhu práce					
nabídkou studijních programů a oborů katedry					
úrovni praktické					



výuky					
úrovni knihovny a studoven					
dostupnosti elektronických výukových materiálů					
technickým vybavením učeben (počítače, audi-video technika, wifi atd.)					
informačním systémem (STAG)?					
službami pro studenty (tisk, kopírování, skenování)					
službami v budově školy (voda, elektřina, topení)					
odborností vyučujících					
s přístupem vyučujících ke studentům					
se vztahy s ostatními studenty (s vašimi spolužáky)					

6. Jste celkově spokojen/a se studiem na katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie? (zakřížkujte)

spokojen/a   
 spíše spokojen/a   
 ani spokojen/a, ani nespokojen/a   
 spíše nespokojen/a   
 nespokojen/a

7. Je něco co byste změnil/a či vylepšil/a, abyste byl/a více spokojen/a se studiem na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie?

### **Příloha č. 3:**

#### **10 nejdelších komentářů ke studiu na Katedře sociologie, andragogiky a kulturní antropologie:**

##### **Komentář č. 1:**

*„Vedení katedry by si mělo udělat ve věcech pořádek. Některé předměty také neučí lidé s odpovídající kvalifikací a zaměřením (můžeme mít tisíc docentů, ale k čemu nám jsou, když neznají obor). Stejně je to také s přístupem některých členů katedry, kteří jako by rezignovali a bylo jim všechno jedno (neví, co máme za předmět, co máme probírat, na přednášky chodí pozdě a končí dřív ze soukromých důvodů). Jak máme být motivováni ke studiu, když vyučující sami vypadají tak demotivovaně? Jistě, okolnosti spojené s novými akreditacemi všechny pochopitelně vyčerpávají. Ale někteří stále dokáží dělat svou práci naplno. Proč ne všichni?“*

##### **Komentář č. 2:**

*„Více požadované praxe, změna osnov (pokud se chce člověk profilovat do ANDR, píše v tomto oboru diplomovou práci. Proč ale musí kredity nahrazovat v SOC, když se do SOC profilovat nechce)?“*

##### **Komentář č. 3:**

*„Uvítala bych studijní/čekací místnost přímo na katedře. Aby v ní bylo pár gaučů, připojení k wifi, konvice na vodu. Prostě místo, kde by se příjemně čekalo na další přednášku.“*

##### **Komentář č. 4:**

*„Zlepšení kvality přednášejících. někteří jen deklamují své prezentace, které nám pošlou, přečíst si to umím sama. není to ničím ozvláštněný a tím pádem mi klesá chuť na takové hodiny chodit. někteří jsou ale super a baví mě každé jejich slovo!“*

##### **Komentář č. 5:**

*„Ano, zlepšila bych systém týkající se některých předešlých zmatků stran akreditací apod., dále také přístup některých vyučujících ke studentům, resp. studentkám. Myslím si, že co se týče profesionality, nemají někteří na katedře vůbec co pohledávat.“*

**Komentář č. 6:**

*„Lepší organizace výuky, více praktického zaměření, více akcí v rámci katedry (vzdělávacích, zábavně-naučných) - například lidi z praxe, workshopy.“*

**Komentář č. 7:**

*„Vylepšila bych více praktickou stránku oboru. Škola by mohla spolupracovat s takovými společnostmi, kde by se v rámci praxe studenti andragogiky mohli účastnit například výběrového řízení, koučování...“*

**Komentář č. 8:**

*„Byla bych ráda, kdybychom se více zaměřovali na praxi a uplatnění v budoucnu. Dále bych byla ráda, kdyby někteří vyučující změnili své přístupy k výuce a také, aby se zde vyučovaly předměty, které více souvisí s našimi obory. Když měl člověk v minulosti vysokou školu, tak byl mnohem více uznávaný, než člověk s titulem v dnešní době. Proto bych změnila i přístup k celému školství.“*

**Komentář č. 9:**

*„Dostupnost elektronických materiálů pro větší množství předmětů, dostupnost připojení wifi v celé budově. Lepší styl výuky v některých předmětech. Místnost pro studenty, kde si mohou pohodlně sníst své jídlo.“*

**Komentář č. 10:**

*„Aktivní zapojení studentů do projektů v rámci oboru a jejich následujícího rozvoje / uplatnění, lepší komunikace student - vyučující na základní úrovni, přístup k učebně s PC (SPSS, Statistica, Internet), dřít do studentů víc Erasmus - jako jejich velkou výhodou.“*

Srovnání výsledků mého výzkumu a Schüllera  
 \* Hodnoty v tabulce jsou v %

Faktory:	1		2		3		4		5	
	můj výzkum	Schüller	můj výzkum	Schüller	můj výzkum	Schüller	můj výzkum	Schüller	můj výzkum	Schüller
1. umístění a dopravní dostupnost fakulty	65	13	24	50	10	20	0	12	1	5
2. životní náklady ve městě	26	5	56	30	15	44	1	21	2	0
3. dopravní infrastruktura v celém městě	57	21	38	47	4	25	0	7	1	0
4. uplatnění na trhu práce	9	3	36	18	48	54	6	23	1	2
5. nabídky studijních programů a oborů	15	7	46	49	32	34	6	9	1	1
6. úroveň praktické výuky	1	7	28	11	28	24	35	40	8	18
7. úroveň knihovny a studoven	46	24	41	42	10	25	1	9	2	0
8. dostupnost elektronických výukových materiálů	11	13	33	30	27	27	24	25	5	5
9. technické vybavení učeben	16	29	33	49	36	14	9	6	6	2
10. informační systém	17	18	46	36	32	21	4	20	1	5
11. služby pro studenty	23	12	37	46	26	19	10	22	4	1
12. služby v budově školy	25	42	57	37	15	16	2	4	1	1
13. odbornost vyučujících (profesionalita vyučujících)	43	6	46	43	6	37	1	12	4	2
14. přístup vyučujících ke studentům (přístup akademických pracovníků)	30	10	52	42	10	35	6	11	2	2
15. vztahy s ostatními studenty	42	32	36	46	10	18	8	2	4	2

Pozn:

můj výzkum: 1 - spokojen/a, 2 - spíše spokojen/a, 3 - ani spokojen/a, ani nespokojen/a, 4 - spíše nespokojen/a, 5 - nespokojen/a  
 Schüller: 1 - velmi spokojen, 2 - spokojen, 3 - neutrální postoj, 4 - nespokojen, 5 - velmi nespokojen

#### Příloha č. 4: