

PRACE NAUKOWE

Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

RESEARCH PAPERS

of Wrocław University of Economics

Nr 354

Usługi 2014

**Wybrane uwarunkowania
rozwoju usług**

Redaktorzy naukowci

Mirosława Pluta-Olearnik

Sylwia Wrona



Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu
Wrocław 2014

Redaktor Wydawnictwa: Jadwiga Marcinek

Redaktor techniczny i korektor: Barbara Łopusiewicz

Łamanie: Beata Mazur

Projekt okładki: Beata Dębska

Publikacja jest dostępna w Internecie na stronach:

www.ibuk.pl, www.ebscohost.com,

w Dolnośląskiej Bibliotece Cyfrowej www.dbc.wroc.pl,

The Central and Eastern European Online Library www.ceeol.com,

a także w adnotowanej bibliografii zagadnień ekonomicznych BazEkon

http://kangur.uek.krakow.pl/bazy_ae/bazekon/nowy/index.php

Informacje o naborze artykułów i zasadach recenzowania znajdują się na stronie internetowej Wydawnictwa

www.wydawnictwo.ue.wroc.pl

Kopiowanie i powielanie w jakiegokolwiek formie wymaga pisemnej zgody Wydawcy

© Copyright by Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu
Wrocław 2014

ISSN 1899-3192

ISBN 978-83-7695-442-4

Wersja pierwotna: publikacja drukowana

Druk i oprawa:

EXPOL, P. Rybiński, J. Dąbek, sp.j.

ul. Brzeska 4, 87-800 Włocławek

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

Część 1. Klient na rynku usług – adresat, partner, współtwórca usługi

Edyta Gołąb-Andrzejak: Relacje jako element wartości dla klienta na przykładzie hoteli Grupy Hotelowej Orbis	13
Agata Jonas: Postrzeganie przez klienta jego udziału w procesie kształtowania jakości usług	24
Katarzyna Kawaliło-Cześniak: Wpływ lojalnych klientów na rentowność przedsiębiorstwa	34
Jan Kreft: Crowdsourcing – darmowe źródło usług w mediach.....	43
Joanna Macalik: Współczesny odbiorca masowy jako wyzwanie dla usług muzealnych	51
Kazimierz Rogoziński: Service design – czworako ujęty.....	61
Wiesław Urban: Kształtowanie jakości współtworzonej z klientem w usługach.....	72

Część 2. Przedsiębiorstwa i instytucje usługowe – współczesne warunki rozwoju

Anna Drapińska: Sektor usług we współczesnej gospodarce w Polsce i na świecie	83
Marek Gnusowski: Franczyza w perspektywie usług profesjonalnych.....	94
Izabela Kowalik: Zastosowanie koncepcji CRM w samorządzie terytorialnym a koprodukcja usług publicznych	104
Dariusz Oczachowski: Personel małej organizacji usługowej. Szanse i zagrożenia w budowie relacji z dostawcami	116
Aleksander Panasiuk: Fundusze europejskie jako determinanta rozwoju przedsiębiorstw turystycznych.....	127
Krzysztof Rutkiewicz: Usługi świadczone w ogólnym interesie gospodarczym w świetle polityki konkurencji Unii Europejskiej w latach 2009-2011	137
Elżbieta Skąpska: Znaczenie innowacji produktowych w usługach	150

Rafał Szymański: Wdrożenie strategii CSR w małej firmie – wyzwania i dobre praktyki.....	160
Andrzej Szymkowiak: Promocja usług na portalach zakupów grupowych – studium przypadku.....	170
Monika Wawer: Kształcenie pracowników w realizacji koncepcji zarządzania różnorodnością.....	178

Część 3. Usługi edukacji na poziomie wyższym – wyzwania dla polskich uczelni

Aleksandra Calka, Ryszard Kleczek: Postrzegane efekty kształcenia na uniwersytecie i ich przyczyny: jakościowe badanie eksploracyjne.....	191
Magdalena Daszkiewicz, Sylwia Wrona: Usługi szkoleniowe uczelni ekonomicznych – możliwości i wyzwania rynkowe.....	200
Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Żaluska: Rozwój uczelni poprzez wzrost aktywności w obszarze kształcenia ustawicznego.....	213
Hanna Mackiewicz: Odpowiedzialność nauczyciela akademickiego w pracy dydaktycznej.....	224
Ewa Malinowska, Małgorzata Wiśniewska, Piotr Grudowski: Pomiar jakości usług edukacyjnych z wykorzystaniem metody Kano.....	235
Anita Proszowska: Elektroniczne otwarte usługi edukacyjne – szansa czy zagrożenie dla współczesnej edukacji.....	248
Agata Szkiel: Integracja systemu zarządzania jakością oraz kontroli zarządzanej w Akademii Morskiej w Gdyni.....	259
Małgorzata Wiśniewska, Małgorzata Szymańska-Bralkowska, Grzegorz Zieliński: Determinanty jakości usług edukacyjnych.....	271
Joanna Wierzowiecka: Postrzeganie przez studentów Akademii Morskiej w Gdyni certyfikatów kompetencji z zakresu systemów zarządzania.....	281

Summaries

Part 1. Client on services market – addressee, partner, co-creator of the service

Edyta Gołąb-Andrzejak: Relationships as a part of value for a hotel customer on the example of the Orbis Group Hotels.....	23
Agata Jonas: The customer perception of their participation in the process of creation of the quality of services.....	33
Katarzyna Kawalilo-Cześniak: Effect of loyal customers profitability of the company.....	42

Jan Kreft: Crowdsourcing – free source of services in media	50
Joanna Macalik: Contemporary mass recipient as a challenge for museum services	59
Kazimierz Rogoziński: Service design – fourfold conceived.....	71
Wiesław Urban: Service quality formation during co-creation with the customer	80

Part 2. Enterprises and service companies – modern development conditions

Anna Drapińska: Services sector in the contemporary economy in Poland and in the world	93
Marek Gnusowski: Differences between franchise and professional service businesses	103
Izabela Kowalik: CRM concept implementation in the local government and co-production of public services.....	115
Dariusz Oczachowski: Personnel of small service organization. Chances and constraints in the creation of relations with suppliers	126
Aleksander Panasiuk: European funds as a determinant of development of tourist enterprises.....	136
Krzysztof Rutkiewicz: Services of General Economic Interest in the light of the European Union competition policy in the years 2009-2011	149
Elżbieta Skąpska: Importance of product innovation in services.....	159
Rafał Szymański: Implementation of CSR strategy in a small company – challenges and good practices	169
Andrzej Szymkowiak: Services promotion on group buying portals – case study.....	177
Monika Wawer: Education of employees in the realization of diversity management concept	187

Part 3. Education services at a higher level – challenges for Polish universities

Aleksandra Calka, Ryszard Kleczek: Perceived teaching effects at the university and their causes. Quality exploration research	199
Magdalena Daszkiewicz, Sylwia Wrona: Training services offered by universities of economics – opportunities and market challenges.....	212
Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Zaluska: Development of universities resulting from engagement in lifelong learning	223

Hanna Mackiewicz: Social responsibility of an academic teacher in educational work	233
Ewa Malinowska, Małgorzata Wiśniewska, Piotr Grudowski: The measurement of quality of educational services with the use of Kano method....	247
Anita Proszowska: Open online educational services – an opportunity or a threat to the modern education?	258
Agata Szkiel: Integration of quality management system and management control system in Gdynia Maritime University	270
Małgorzata Wiśniewska, Małgorzata Szymańska-Bralkowska, Grzegorz Zieliński: The determinants of the quality of educational services	280
Joanna Wierzowiecka: Perception of certificates of competence in the field of management systems by the students of Gdynia Maritime University ..	292

Dorota Kwiatkowska-Ciotucha, Urszula Załuska

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

ROZWÓJ UCZELNI POPRZEZ WZROST AKTYWNOŚCI W OBSZARZE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO

Streszczenie: W artykule przedstawione zostaną zagadnienia związane z aktywnością polskich uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego. W oparciu o doświadczenia Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu pokazane zostaną kluczowe kwestie decydujące o sukcesie uczelni w tym obszarze. Rozważania zilustrowano wynikami badań ilościowych i jakościowych przeprowadzonych przez Dział Obsługi Projektów Rozwojowych Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu w 2013 r. Zasadniczą część opracowania stanowi prezentacja autorskiej koncepcji rankingu uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego.

Słowa kluczowe: uczenie się przez całe życie, Europejski Fundusz Społeczny, Program Operacyjny Kapitał Ludzki, ranking uczelni.

DOI: 10.15611/pn.2014.354.20

1. Wstęp

Konieczność zwiększenia aktywności uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego jest obecnie szeroko dyskutowana. Dokumenty programowe Unii Europejskiej na lata 2014–2020, przede wszystkim Strategia Europa 2020¹, podkreślają znaczenie działań na rzecz włączenia społecznego, m.in. poprzez motywowanie Europejczyków do uczenia się przez całe życie. Z drugiej strony zmiana roli uniwersytetu w XXI wieku² wskazuje na otwarcie się uczelni na lokalną społeczność jako naturalny obszar działalności szkół wyższych. Coraz bardziej widoczny niż demograficzny wymusza wręcz poszukiwanie przez uczelnie nowych grup docelowych dla usług edukacyjnych.

Doświadczenia Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu w obszarze kształcenia ustawicznego pokazują olbrzymie zainteresowanie osób spoza społeczności akademickiej korzystaniem z usług edukacyjnych świadczonych przez szkoły wyższe. To z kolei pokazuje ogromny potencjał rozwojowy uczelni w tym obszarze,

¹ Strategia *Europa 2020* – długookresowy program rozwoju społeczno-gospodarczego Unii Europejskiej, który zastąpił realizowaną wcześniej zmodyfikowaną Strategię Lizbońską.

² Por. np. P. Aghion et al., *Higher aspirations: An agenda for reforming European universities*, “Bruegel Blueprint Series” 2008; Eurydice *Higher Education Governance in Europe. Policies, Structures, Funding and Academic Staff*, Eurydice, Bruksela 2008.

wynikający przede wszystkim z możliwości znacznego rozszerzenia potencjalnych grup docelowych. Jednakże sukces uczelni w kształceniu ustawicznym wymaga szeregu długookresowych działań. Za kluczowe kwestie uznać należy m.in.: zogniskowanie działań na grupach o kluczowym dla rozwoju danej uczelni, wypracowanie rozwiązań związanych z aspektami merytorycznymi szkoleń otwartych³, przygotowanie kadry trenerskiej oraz rozwiązań organizacyjno-formalnych. Osobnym tematem jest wypracowanie standardów zwiększających zainteresowanie potencjalnych słuchaczy udziałem w szkoleniach, np. poprzez system transferu efektów kształcenia ustawicznego na kształcenie akademickie poprzez punkty ECTS (European Credit Transfer System)⁴.

W artykule dyskusji poddano możliwości zwiększenia aktywności polskich uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego. Przytoczono wybrane wyniki pierwotnych badań ilościowych i jakościowych w tym obszarze. Zasadniczą część opracowania stanowi prezentacja koncepcji rankingu uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego, którego systematyczne wdrażanie w praktyce, zdaniem autorek, powinno znacznie zwiększyć zainteresowanie uczelni działaniami w zakresie usług edukacyjnych dla osób spoza społeczności akademickiej.

2. Doświadczenia Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu w obszarze kształcenia ustawicznego

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu od wielu lat podejmuje działania zorientowane na właściwe przygotowanie się do aktywności w obszarze kształcenia ustawicznego. W latach 2009-2012 w ramach finansowanego z Europejskiego Funduszu Społecznego projektu rozwojowego uczelni *Kuźnia Kadr* 2⁵ przygotowano i wdrożono ofertę krótkich szkoleń (do 40 godzin lekcyjnych) dedykowanych osobom pracującym, które z własnej inicjatywy chciały podnieść swoje kwalifikacje. Zdobyte doświadczenia stały się inspiracją projektu innowacyjnego *Kuźnia Kadr* 6⁶, którego zadaniem jest wypracowanie i upowszechnienie kompleksowych innowacyjnych

³ Udział w takich szkoleniach jest dobrowolny, są dostępne dla wszystkich chętnych, zainteresowanych daną tematyką. Przeciwnieństwem szkoleń otwartych są szkolenia zamknięte, organizowane na potrzeby konkretnego podmiotu, wyłącznie dla jego pracowników.

⁴ Zgodnie z założeniami dokumentu: *Zalecenia Rady Unii Europejskiej w sprawie walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego*, Dz. U. UE C z 22 grudnia 2012 r.

⁵ Projekt POKL.04.01.01-00-057/09 *Kuźnia Kadr* 2, czyli wzmocnienie potencjału rozwojowego Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu poprzez rozszerzenie oferty edukacyjnej i szkolenie kadry dydaktycznej. Realizacja 2009-2012. W projekcie poprzez specjalistyczne szkolenia przygotowano pracowników naukowych do pełnienia roli trenera osób dorosłych, utworzono ponad 120 grup szkoleniowych w blisko 70 tematach związanych z obszarem działalności uczelni, a ze wsparcia skorzystało blisko 2500 osób.

⁶ Projekt POKL.04.01.01-00-201/11 *Kuźnia Kadr* 6, czyli wzmocnienie i rozwój potencjału dydaktycznego uczelni poprzez wypracowanie innowacyjnego modelu kształcenia przez całe życie. Realizacja 2013-2015.

rozwiązań w obszarze kształcenia przez całe życie. Ze środków tego projektu w 2013 r. przeprowadzono badania pierwotne w grupie studentów studiów niestacjonarnych, osób pracujących wyrażających chęć doksztalcenia, władz uczelni, pracowników naukowo-dydaktycznych oraz administracji uczelni⁷. Badania koncentrowały się na dwóch głównych kwestiach – kształceniu ustawicznym oraz uznawalności kwalifikacji zdobytych poza edukacją formalną (tj. poza studiami). W pierwszym przypadku służyły pozyskaniu wskazówek formalnoorganizacyjnych dla uczelni, a dotyczyły m.in. nastawienia osób dorosłych do podnoszenia kompetencji i poszerzania wiedzy, korzyści i bariery kształcenia ustawicznego, postrzegania szkoleń oferowanych przez uczelnie. W drugim przypadku badania obejmowały kwestie uznawania przez uczelnie efektów uczenia się osiągniętych przez osoby dorosłe poza edukacją formalną. Miały one na celu pozyskanie danych, które umożliwią wypracowanie systemu transferu efektów kształcenia ustawicznego na kształcenie akademickie. W badaniach analizowano m.in.: zainteresowanie uznawalnością wśród studentów, korzyści i ograniczenia uznawania kompetencji, grupy docelowe zainteresowane ofertą.

Z badań wynika, że powoli następuje zmiana postrzegania kształcenia wśród Polaków, uświadomienie konieczności ciągłego rozwoju, w sposób pozytywny, zachęcający, rozumiany jako kształcenie przez całe życie. Według respondentów „uczelnie mają potencjał do prowadzenia wszystkich form kształcenia”, dlatego powinny oferować formy odpowiadające zapotrzebowaniu rynku. Można zaobserwować duże zainteresowanie doksztalceniem wynikające z dostosowywania się do wymagań rynku, ale także wyraźnej chęci doskonalenia kompetencji. Badani wskazywali na korzyści związane z uczestnictwem w szkoleniach, które nie tylko przyspieszają proces zdobywania aktualnej wiedzy i poszerzania kompetencji, ale także przyczyniają się do poszerzania horyzontów i wymiany doświadczeń. Stwierdzono duże zainteresowanie szkoleniami otwartymi oferowanymi przez uczelnie, głównie ze względu na ich wiarygodność, profesjonalizm i gwarantowany poziom jakościowy oraz szeroką ofertę tematyczną. Uczelnia kojarzona jest z wyższą jako-

⁷ Badania pierwotne przeprowadzono w okresie od kwietnia do czerwca 2013 r. Badania jakościowe obejmowały zogniskowane wywiady grupowe prowadzone w formie tradycyjnej i on-line, a także indywidualne wywiady pogłębione. Łącznie przeprowadzono 7 wywiadów fokusowych oraz 21 wywiadów pogłębionych. W badaniu ilościowym wykorzystano metodę ankiety audytoryjnej oraz metodę CATI, czyli wspomaganą komputerowo wywiadów telefonicznych. W badaniu metodą ankiety audytoryjnej wzięło udział 1008 studentów studiów niestacjonarnych UE we Wrocławiu oraz Wyższej Szkoły Bankowej we Wrocławiu. Badanie dotyczyło uznawania przez uczelnie kwalifikacji nabytych poza edukacją formalną. W ramach badań CATI ankietowanie dotyczyło potrzeb szkoleniowych i obejmowało potencjalnych odbiorców oferty uczelni ekonomicznej, tj. absolwentów uczelni (do 5 lat od zakończenia studiów), menedżerów, osoby pracujące w wieku 40+ oraz nauczycieli przedsiębiorczości i przedmiotów ekonomicznych, a także trenerów – pracowników naukowo-dydaktycznych uczelni. Przeprowadzono ogółem 626 efektywnych wywiadów. Więcej na ten temat w: *Uczelnia na rzecz kształcenia ustawicznego t. 1: Kompleksowy model kształcenia ustawicznego*, Wydawnictwo UW we Wrocławiu, Wrocław 2013.

ścią kształcenia, jest też większe zaufanie do niej jako do instytucji szkoleniowej aniżeli do firm prywatnych. Respondenci doceniali kompetencje i fachowość kadry uczelnianej, podkreślany był profesjonalizm wynikający z doświadczenia wykładowców, a także ich kontakt z praktyką. Atutem był także fakt prowadzenia badań naukowych (czego nie mogą wykorzystać firmy szkoleniowe), a także rozpoznawalność lub możliwość weryfikacji informacji dotyczącej osób prowadzących szkolenia (czego badani nie mogli powiedzieć o szkoleniach prowadzonych przez firmy szkoleniowe). Według wyników badań głównym powodem udziału w szkoleniach otwartych jest podniesienie umiejętności potrzebnych w obecnej pracy (47,1% odpowiedzi), w dalszej kolejności rozwój zainteresowań własnych (27,6%), chęć poznania nowych osób, dla przyjemności (11,3%). Zdaniem respondentów szkolenia otwarte bardziej sprzyjają rozwojowi własnych zainteresowań (58,4% odpowiedzi), natomiast szkolenia zamknięte – podniesieniu umiejętności potrzebnych w pracy (44,2%). Badani najczęściej wybierają szkolenia tradycyjne prowadzone bezpośrednio przez trenera (94,0%), na szkolenia otwarte idą z własnej inicjatywy (91,3%), udział w szkoleniach ma dla nich charakter działań akcyjnych – idą na szkolenie, gdy pojawia się ciekawa oferta (71,2%), poszukują szkoleń związanych z rozwojem zawodowym (65,9%).

Zdecydowana większość badanych (83,9%) potwierdziła, że możliwość zaliczenia części przedmiotów na podstawie uznania zdobytych wcześniej kwalifikacji wpłynęłaby na podjęcie studiów przez większą liczbę osób. Podobnie przeważająca większość (87,4%) potwierdziła, że możliwość zaliczenia części przedmiotów na podstawie uznania zdobytych wcześniej kwalifikacji spowodowałaby, że osoby pracujące częściej podejmowałyby studia. Blisko trzy czwarte badanych (73,4%) wskazała, że możliwość zaliczenia przedmiotów na podstawie uznanych kwalifikacji wpłynęłaby na decyzję dotyczącą dalszego studiowania. Wśród studentów niemal połowa (48,5%) uważa, że posiada kompetencje, które uczelnia mogłaby uznać w ramach obecnego kierunku studiów. Nieco ponad trzy czwarte (76,1%) uważa, że posiadane przez nich potwierdzenia mogłyby być podstawą do uznania przez uczelnię ich kwalifikacji. W rankingu korzyści wynikających z możliwości uznania zdobytych wcześniej kwalifikacji pierwsze miejsce zajmuje możliwość poświęcenia czasu na dodatkowy rozwój. Na drugim miejscu w opiniach respondentów korzyścią byłoby mniej czasochłonne studiowanie. Trzecie miejsce zajmuje korzyść w postaci trwających krócej studiów, a czwarte – możliwość lepszego rozplanowania edukacji w czasie. Gdyby istniała możliwość uznania przez uczelnię zdobytych wcześniej kwalifikacji, to zdecydowana większość ankietowanych (79,5%) chciałaby z takiej możliwości skorzystać, nawet gdyby opłata za studia pozostała bez zmian.

Wyniki badań potwierdziły coraz większe zainteresowanie i motywację Polaków do ciągłego dokształcania się. Wskazały też na znaczącą rolę uczelni jako dobrze postrzeganego organizatora działań w tym obszarze. To, co należy uznać za szczególnie ważne, to często podkreślany wśród respondentów profesjonalizm uczelni i przeświadczenie o wysokiej jakości proponowanych usług. Szkoły wyższe

w najbliższym czasie mogą, czy wręcz powinny, otworzyć się na lokalną społeczność poprzez zwiększenie aktywności w ofercie krótkich szkoleń, wdrożenie procedur uznawalności wykształcenia zdobytego poza systemem szkolnictwa wyższego czy ofertę kursów akademickich stanowiących część realizowanych studiów systemowych, udostępnianą osobom chcącym podnieść swoje kwalifikacje. Zwiększenie zainteresowania uczelni kształceniem ustawicznym przynieść może włączenie do systemowej oceny uczelni również działalności w obszarze usług edukacyjnych dla osób spoza społeczności akademickiej. Jednym z rozwiązań sprzyjających zwiększeniu zainteresowania jest wypracowanie koncepcji rankingu uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego.

3. Koncepcja rankingu uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego

Rankingi mają znaczenie zarówno dla obiektów klasyfikowanych, jak i ich potencjalnych klientów czy kooperantów. W przypadku podmiotów poddanych ocenie ranking stwarza pretekst do utrzymywania zdrowej konkurencji, podnoszenia jakości i różnorodności własnej oferty. Zwiększa również rzetelność i kompleksowość przygotowywanych informacji i zestawień dotyczących różnych aspektów funkcjonowania jednostki oraz zaangażowanie w ich prezentację. W przypadku potencjalnych klientów rankingi stanowią mogą dużą pomoc czy wręcz podstawę dokonywania wyboru dostawcy produktu albo usługi. Analogiczne uwarunkowania odnoszą się do sfery naukowej czy dydaktycznej, a więc głównych obszarów działalności uczelni.

Rankingi uczelni są przygotowywane i publikowane od wielu lat. Wśród przykładów rankingów o zasięgu światowym warto wymienić tak popularne i uznane, jak:

- przygotowywana przez Uniwersytet Jiao Tong i publikowana pod koniec każdego roku *Lista szanghajska*⁸,
- prestiżowy brytyjski ranking magazynu “Times Higher Education” oraz organizacji Quacquarelli Symonds *QS World University Ranking*⁹,
- przygotowywany jest przez Tajwańską Radę Oceny i Akredytacji Szkolnictwa Wyższego *HEEACT – Performance Ranking of Scientific Papers for World Universities*¹⁰,

⁸ Klasyfikacja opiera się głównie na jakości badań naukowych i liczbie publikacji, przy czym najbardziej liczą się międzynarodowe sukcesy naukowe. Pod uwagę bierze się np. liczbę absolwentów i pracowników, którzy otrzymali prestiżowe nagrody w dziedzinie nauki, liczbę najczęściej cytowanych naukowców, liczbę publikacji w wybranych czasopismach i wybranych indeksach cytowań.

⁹ Ranking uczelni powstaje w oparciu o kilka obszarów: reputację naukową placówki, ocenę absolwentów uczelni przez ich pracodawców, liczbę cytowanych wypowiedzi osób z danej uczelni, stosunek liczby pracowników do liczby studentów, liczbę zatrudnionych zagranicznych wykładowców, liczbę studentów z innych krajów, którzy studiują na danej uczelni.

¹⁰ Klasyfikacja bazuje na osiągnięciach i publikacjach w zakresie prac naukowych.

- ranking instytucji związanych ze szkolnictwem wyższym przygotowywany przez Radę Badań Naukowych z Madrytu *Webometrics*¹¹,
- międzynarodowy ranking uniwersytecki *G-Factor*¹².

Nową inicjatywą europejską w tym zakresie jest *U-Multirank*. Ranking ten ma stanowić wielowymiarową klasyfikację nieprzypisującą największej wagi wyłącznie osiągnięciom naukowym. Uczelnie oceniane mają być w pięciu różnych obszarach: renowa w zakresie badań naukowych, jakość nauczania i uczenia się, orientacja międzynarodowa, sukcesy w zakresie transferu wiedzy oraz zaangażowanie regionalne. W Polsce jako przykład funkcjonującego od kilku lat rankingu polskich szkół wyższych wymienić można inicjatywę portalu edukacyjnego *Perspektywy* (www.perspektywy.pl). Przygotowywany i publikowany na stronach portalu ranking uwzględnia kilka obszarów funkcjonowania uczelni, a mianowicie: prestiż, efektywność naukową i potencjał naukowy/siłę naukową, umiędzynarodowienie, warunki studiowania, innowacyjność.

Przykłady rankingów szkół wyższych wskazują na dwa podejścia do oceny uczelni: albo waga przywiązywana jest jedynie do sfery badań i osiągnięć naukowych, albo dodatkowo uwzględnia się w ocenie jakość nauczania na studiach systemowych, umiędzynarodowienie uczelni czy współpracę z otoczeniem. W żadnej propozycji rankingu nie ma odniesienia do roli i aktywności uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego. Brak jest nie tylko klasyfikacji ukierunkowanych na obszar kształcenia ustawicznego, ale również nie uwzględnia się tej kwestii w rankingach wielowymiarowych, obejmujących różne rodzaje aktywności. Dlatego też stworzenie takiego rankingu uczelni jest bardzo pożądane, ranking taki mógłby stać się jednym z głównych motywatorów dla aktywności uczelni w tym obszarze. Dodatkowo, uwzględniając znaczenie dla opinii publicznej wyników rankingu, może stać się on elementem przewagi konkurencyjnej i pozyskania nowych klientów dla tych szkół, które w tym obszarze mają już znaczące osiągnięcia.

Przy porównywaniu aktywności uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego szczególnie użyteczne są metody porządkowania pozwalające na ich uszeregowanie od „najlepszej” do „najgorszej” według przyjętego nadrzędnego kryterium. Ocena zaangażowania szkół wyższych w tym obszarze jest problemem złożonym, chociażby ze względu na różne aktywności (studia podyplomowe, szkolenia zamknięte, szkolenia otwarte). Ewentualne wnioskowanie o sytuacji uczelni na podstawie jednej zmiennej jest więc niepełne i stanowi bardzo duże uproszczenie. Dlatego też jako kryterium oceny efektywności działań uczelni w ramach kształcenia ustawicznego słuszniesze jest przyjęcie wartości zmiennej syntetycznej. Zmienną tę buduje się w oparciu o wektor zmiennych cząstkowych, które powinny charakteryzować po-

¹¹ W klasyfikacji nie są brane pod uwagę osiągnięcia naukowe uczelni. Podstawę oceny stanowi przede wszystkim liczba i rodzaj materiałów udostępnianych przez daną szkołę wyższą w Internecie oraz rozwój komunikacji pomiędzy naukowcami przy pomocy wydawnictw internetowych.

¹² Nietypowy ranking, w którym jedyny głos mają studenci – internauci recenzujący poszczególne uczelnie.

szczególne (w miarę możliwości wszystkie) obszary. Uzyskane wartości zmiennej syntetycznej pozwalają na porównanie sytuacji wielu uczelni. Mogą być też podstawą ich porządkowania w ogólnej klasyfikacji oraz w wyróżnionych kategoriach.

Zasadniczą kwestią jest ustalenie kategorii oceny oraz dobór zmiennych częściowych. Analizując możliwe obszary oceny, skoncentrowano się na trzech głównych założeniach: wyodrębnieniu kwestii związanych z przemyślaną organizacją i oceną prowadzonych działań w ramach kształcenia ustawicznego, wyodrębnieniu różnych form aktywności w tym zakresie, zapewnieniu odpowiednich warunków podnoszenia kwalifikacji oraz otwarciu uczelni na otoczenie międzynarodowe. Działania uczelni powinny być scentralizowane w obszarze organizacyjnym, informacyjnym, doradczym oraz w zakresie oceny jakości proponowanej oferty. Pod względem form aktywności należy wyróżnić: studia podyplomowe, szkolenia zamknięte (zamawiane przez konkretny podmiot) oraz szkolenia otwarte (skierowane do osób z własnej inicjatywy chcących podnieść swoje kwalifikacje). Zapewnienie odpowiednich warunków oznacza przede wszystkim dostęp do zasobów wiedzy: literatury, baz danych itp., zarówno w postaci tradycyjnej, jak i elektronicznej. W przypadku rozpatrywania kwestii otwarcia na otoczenie międzynarodowe należy uwzględnić kursy prowadzone w językach obcych oraz uwzględnienie w szkoleniach kwestii różnic kulturowych w ramach obszaru zainteresowania danej uczelni. Proponowane obszary oceny obejmują następujące zagadnienia:

- Kwestie organizacyjno-metodyczne. W tym obszarze proponowane jest zastosowanie kryteriów jakościowych bazujących na przygotowanych przez poszczególne uczelnie opisach zakresu wdrożenia zasad organizacyjnych, metod i narzędzi. Opisy powinny odnosić się minimum do następujących kwestii: sposobu funkcjonowania wyodrębnionej jednostki/osoby odpowiedzialnej za kwestie organizacyjne kształcenia ustawicznego i skuteczności jej działań, sposobu obsługi potencjalnego klienta oferty kształcenia ustawicznego, sposobu zapewnienia doradztwa zawodowego/edukacyjnego osobie dorosłej zainteresowanej podnoszeniem kwalifikacji, sposobu oceny wyników kształcenia ustawicznego wraz z opisem sposobu wykorzystania wyników oceny w kształtowaniu oferty edukacyjnej.
- Działania w obszarze studiów podyplomowych. W tym zakresie proponowane jest zastosowanie głównie zmiennych ilościowych, takich jak: liczba słuchaczy studiów podyplomowych, liczba wydanych świadectw ukończenia studiów podyplomowych w poprzednim roku akademickim, liczba uruchomionych kierunków studiów, liczba uruchomionych grup w ramach studiów podyplomowych, przychody ze studiów podyplomowych. Dla uzyskania porównywalnych wyników dla różnych szkół wyższych obszar ten wymaga podejścia relatywnego uwzględniającego wielkość uczelni – odnieść się można odpowiednio do liczby studentów, kierunków, grup studenckich, przychodów ogółem.
- Działania w obszarze szkoleń zamkniętych. W tym zakresie proponowane jest zastosowanie głównie zmiennych ilościowych, takich jak: liczba słuchaczy szkoleń zamkniętych, liczba grup szkoleniowych utworzonych w ramach szko-

leń zamkniętych, liczba podmiotów zamawiających szkolenia zamknięte, liczba tematów zrealizowanych szkoleń zamkniętych, przychody ze szkoleń zamkniętych. Podobnie jak wcześniej, obszar ten wymaga podejścia relatywnego.

- Działania w obszarze szkoleń otwartych. W tym obszarze proponowane jest zastosowanie głównie zmiennych ilościowych, takich jak: liczba słuchaczy szkoleń otwartych, liczba grup szkoleniowych utworzonych w ramach szkoleń otwartych, liczba tematów zrealizowanych szkoleń otwartych, przychody ze szkoleń otwartych. Obszar ten również wymaga podejścia relatywnego.
- Zapewnienie odpowiednich warunków doksztalcania. W tym obszarze proponowane jest zastosowanie głównie zmiennych ilościowych, takich jak: liczba udostępniionych wolumenów zbiorów tradycyjnych, liczba udostępniionych wolumenów zbiorów elektronicznych, liczba udostępniionych baz danych, liczba udostępniionych baz artykułów i prac naukowych. Obszar ten wymaga podejścia relatywnego odnoszącego się odpowiednio do liczby posiadanych zasobów.
- Otoczenie międzynarodowe. W tym obszarze proponowane jest zastosowanie zarówno zmiennych ilościowych, jak i ocen jakościowych. Wśród propozycji zmiennych ilościowych znajdują się: liczba kursów oferowanych w językach obcych, liczba grup w ramach kursów zrealizowanych w językach obcych, liczba studiów podyplomowych oferowanych w językach obcych, liczba grup studiów podyplomowych zrealizowanych w językach obcych, liczba słuchaczy form kształcenia ustawicznego z zagranicy, liczba języków oferowanych w ramach kształcenia ustawicznego, liczba języków w ramach zrealizowanych form kształcenia ustawicznego. Obszar zmiennych ilościowych wymaga podejścia relatywnego odnoszącego się odpowiednio do ogólnej liczby kursów w podanym zakresie. Wśród rozważanych propozycji cech jakościowych należy uwzględnić opisy odnoszące się do organizacji kursów w zakresie różnic kulturowych, ich wpływu na obszary zawodowe kształcone w ramach danej uczelni oraz zainteresowanie słuchaczy tą formą szkoleniową.

Dodatkowo można uwzględnić ocenę ogólną kształcenia ustawicznego w ramach poszczególnych jednostek, wynikającą np. z: preferencji pracodawców, funkcjonowania platformy internetowej wspomagającej nauczanie, udziału wykładowców-praktyków z doświadczeniem biznesowym w stosunku do ogólnej liczby kadry dydaktycznej, liczby trenerów certyfikowanych (trener biznesu).

Kolejne kwestie związane z budową zmiennej syntetycznej obejmują normalizację zmiennych cząstkowych¹³, ich ważenie oraz sposób agregacji. W literaturze przedmiotu¹⁴ można znaleźć wiele propozycji sposobów normalizacji zmiennych cząstkowych, w zależności od ich charakteru. Jak wskazują wyniki wielu badań na-

¹³ Normalizacja zmiennych konieczna jest ze względu na zapewnienie ich porównywalności. Wynika to zarówno z różnego zakresu wartości poszczególnych wskaźników (inne przedziały wartości), różnyh mian (jednostek pomiaru), jak i różnego ich charakteru (stymulanta, destymulanta, nominanta).

¹⁴ Zob. A. Bąk, *Modelowanie symulacyjne wybranych algorytmów wielowymiarowej analizy porównawczej w języku C++*, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 1999; D. Strahl, *Modele zarządzania bankiem (model Triada)*, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 1996; M. Walesiak, *Metody analizy danych marketingowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996.

ukowych, w tym doświadczenie w tym obszarze autorek rankingu uczelni w zakresie kształcenia ustawicznego, prawdopodobne jest wystąpienie sytuacji obserwowania wartości odstających (daleko odbiegających od wartości notowanych w pozostałych szkołach wyższych) dla niektórych uczelni. W takim przypadku dobrym rozwiązaniem jest zastosowanie porównań do decyli. Propozycje przekształceń normalizacyjnych zamieszczono w tabeli 1.

Tabela 1. Proponowane przekształcenia normalizacyjne zmiennych cząstkowych w przypadku wystąpienia wartości odstających

Charakter zmiennej cząstkowej	Przekształcenie normalizacyjne
stymulanta	$z_{ij} = \begin{cases} \frac{x_{ij}}{d_9(x_i)} & \text{dla } x_{ij} < d_9(x_i) \\ 1 & \text{dla } x_{ij} \geq d_9(x_i) \end{cases}$
nominanta z zalecanym przedziałem wartości [$x_{i,\min}$, $x_{i,\max}$]	$z_{ij} = \begin{cases} 1 & \text{dla } x_{i,\min} \leq x_{ij} \leq x_{i,\max} \\ \frac{x_{ij}}{x_{i,\min}} & \text{dla } x_{ij} < x_{i,\min} \\ \frac{x_{i,\max}}{x_{ij}} & \text{dla } x_{ij} > x_{i,\max} \end{cases}$
destymulanta	$z_{ij} = \begin{cases} \frac{d_1(x_i)}{x_{ij}} & \text{dla } x_{ij} > d_1(x_i) \\ 1 & \text{dla } x_{ij} \leq d_1(x_i) \end{cases}$

gdzie:

x_{ij} – wartość zmiennej X_i w j -tej uczelni

$d_9(x_i)$ – dziewiąty decyl zmiennej X_i dla wszystkich uczelni ocenianych w ramach rankingu

$d_1(x_i)$ – pierwszy decyl zmiennej X_i dla wszystkich uczelni ocenianych w ramach rankingu

$x_{i,\min}$ – wartość dolnej granicy zalecanego przedziału wartości dla nominanty

$x_{i,\max}$ – wartość górnej granicy zalecanego przedziału wartości dla nominanty

i – numer zmiennej cząstkowej; $i = 1, \dots, m$

m – liczba zmiennych cząstkowych uwzględnionych przy budowie zmiennej syntetycznej

j – numer uczelni; $j = 1, 2, \dots, n$

Źródło: opracowanie własne.

Ze względu na brak wyraźnych wskazań do różnicowania znaczenia poszczególnych zmiennych proponuje się nadanie jednakowych wag każdej zmiennej cząstkowej. Przyjęto również, że zmienna syntetyczna musi mieć charakter stymulanty unormowanej na przedziale [0; 1], proponuje się obliczenie wartości zmiennej syntetycznej jako średniej arytmetycznej wartości znormalizowanych zmiennych cząstkowych.

4. Podsumowanie

Korzyści uczelni z zaangażowania w obszar kształcenia ustawicznego mają różnorodny charakter. Przede wszystkim są to korzyści natury dydaktyczno-edukacyjnej. Możliwość pracy kadry akademickiej z osobami, które będąc już jakiś czas na rynku pracy, mają sprecyzowane potrzeby edukacyjne z naciskiem na praktyczne wykorzystanie wiedzy i umiejętności, stwarza warunki do lepszego dostosowania wszelkich realizowanych programów do potrzeb rynku pracy. Z drugiej strony, zaangażowanie uczelni w kształcenie ustawiczne to możliwość pozyskania dodatkowych klientów, również w obszarze działań związanych z tradycyjnym funkcjonowaniem (poprzez dotarcie do większej grupy docelowej). I wreszcie działalność w obszarze kształcenia ustawicznego to źródło dodatkowych przychodów uczelni, które w dobie niżu demograficznego są szczególnie ważne.

Rozpatrując grupy docelowe zainteresowane prowadzeniem aktywności uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego, należy wyróżnić grupę tzw. użytkowników, czyli pracowników naukowo-dydaktycznych, administrację uczelni, pracodawców oraz grupę odbiorców, czyli osób, do których kierowana będzie oferta. Warto podkreślić, że grupa użytkowników jest jednoznacznie określona i nie zależy od charakteru uczelni. Grupa odbiorców oferty natomiast silnie zależy od obszaru działalności i specyfiki szkoły wyższej. Szczególnie cenną grupą zainteresowaną aktywnością uczelni w obszarze kształcenia ustawicznego są pracodawcy. Za wyjątkowo interesującą uznać należy możliwość włączenia pracodawców w opracowanie i aktualizowanie diagnozy potrzeb. Z drugiej strony pracodawca to również potencjalny trener, mentor lub coach, który może być zaangażowany przez uczelnię w celu podniesienia praktycznych walorów szkolenia. Bardzo wysoko należy więc ocenić współpracę uczelni z pracodawcami w tym obszarze.

Podsumowując rozważania dotyczące oferty kształcenia ustawicznego przygotowanej przez uczelnie, warto podkreślić, że jeśli będzie ona dobrze postrzegana, to uczestnicy szkoleń prędzej czy później staną się ambasadorami danej szkoły wyższej.

Literatura

- Aghion P. et al., *Higher aspirations: An agenda for reforming European universities*, "Bruegel Blueprint Series" 2008, vol. V.
- Bąk A., *Modelowanie symulacyjne wybranych algorytmów wielowymiarowej analizy porównawczej w języku C++*, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 1999.
- Europa 2020. *Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, Komunikat Komisji Europejskiej, Bruksela 2010.
- Eurydice *Higher Education Governance in Europe. Policies, Structures, Funding and Academic Staff*, Eurydice, Bruksela 2008.
- Strahl D., *Modele zarządzania bankiem (model Triada)*, Wydawnictwo AE we Wrocławiu, Wrocław 1996.

Uczelnie na rzecz kształcenia ustawicznego, t. 1: *Kompleksowy model kształcenia ustawicznego*, Wydawnictwo UW we Wrocławiu, Wrocław 2013.

Walesiak M., *Metody analizy danych marketingowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1996.

Zalecenia Rady Unii Europejskiej w sprawie walidacji uczenia się pozaformalnego i nieformalnego, Dz. U. UE C z 22 grudnia 2012 r., Bruksela 2012.

DEVELOPMENT OF UNIVERSITIES RESULTING FROM THE ENGAGEMENT IN LIFELONG LEARNING

Summary: This paper deals with activities in the area of lifelong learning undertaken by Polish universities and the related issues. On the basis of practices of the Wrocław University of Economics, factors vital to the success of a university, as far the area of LLL is concerned, are presented. The ideas demonstrated in this paper are illustrated with the results of primary research (quantitative and qualitative) led in 2013 by the Department of Development Projects, a unit of the Wrocław University of Economics. The university ranking in the area of LLL is an original concept of the authors of this paper.

Keywords: lifelong learning, the European Social Fund, the Human Capital Operational Programme, university ranking.