

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

Anita Proszowska

AGH Akademia Górniczo-Hutnicza

ELEKTRONICZNE OTWARTE USŁUGI EDUKACYJNE – SZANSA CZY ZAGROŻENIE DLA WSPÓŁCZESNEJ EDUKACJI

Streszczenie: Celem artykułu było zaprezentowanie najnowszych trendów w edukacji elektronicznej oraz pokazanie szans i zagrożeń z nich wynikających. Punkt wyjścia stanowi charakterystyka e-learningu, masowych otwartych kursów online i m-learningu. W dalszej części opisano portal Brainly.com jako przykład globalnego dostawcy elektronicznych otwartych usług edukacyjnych, wykorzystującego najnowsze technologie do zaspokajania potrzeb edukacyjnych swoich odbiorców. Podsumowaniem artykułu jest ocena szans i zagrożeń dla systemu edukacji wynikających z faktu istnienia opisanych trendów i zmian zachodzących w tym sektorze.

Słowa kluczowe: e-learning, masowe otwarte kursy online, m-learning, elektroniczne usługi edukacyjne.

DOI: 10.15611/pn.2014.354.23

1. Wstęp

Rozwój technologii we współczesnym świecie wpływa na wiele dziedzin życia człowieka, w tym również na system kształcenia. Jednym z przejawów tych zmian jest pojawienie się elektronicznych otwartych usług edukacyjnych¹, które dla jednych są odpowiedzią na słaby dostęp do edukacji niektórych grup, a dla innych stanowią bazę gotowych prac lub drogę do łatwiejszego zdobycia dyplomu. Za cel artykułu przyjęto próbę usystematyzowania wiedzy na temat tego zjawiska oraz pokazanie wynikających z niego szans i zagrożeń dla obecnego systemu edukacji. Praktyczną egzemplifikacją zaprezentowanych treści jest studium przypadku portalu Brainly.com

¹ Otwarte zasoby edukacyjne definiowane są jako materiały publicznie dostępne w Internecie (bez kontroli dostępu) i opublikowane z prawem do dalszego udostępniania. Mogą mieć formę podręczników, kursów online, multimediiów itd., wykorzystywanych w procesie uczenia się. Źródło: K. Grodecka, K. Śliwowski, *Mapa otwartych zasobów edukacyjnych*, <http://ngoteka.pl/bitstream/id/469/Mapa> (dostęp: 15.07.2014). Na bazie tych zasobów powstają elektroniczne otwarte usługi edukacyjne, czyli takie, które w procesie kształcenia korzystają z otwartych zasobów edukacyjnych.

– globalnego dostawcy elektronicznych otwartych usług edukacyjnych. Jego już ogromna popularność i ciągły rozwój wskazują na wysoką akceptację rynku dla tego sposobu kształcenia. W zakończeniu znajdują się propozycje regulacji koniecznych by dalszy rozwój tych form kształcenia nie wpłynął negatywnie na poziom edukacji jej użytkowników.

2. Współczesne trendy w edukacji elektronicznej

Sposób uczenia się kolejnych pokoleń ulega głębokim przeobrażeniom. Nowe technologie mają ułatwić, uatrakcyjnić i przyspieszyć przyswajanie wiedzy przez uczniów. Zmuszają również do przygotowywania innych narzędzi do wykorzystania w tym procesie, do czego powinni być przygotowani tak dydaktycy, jak i uczący się. Poniżej zostały zaprezentowane trzy główne trendy we współczesnej edukacji: e-learning, masowe otwarte kursy online i m-learning.

2.1. E-learning

Pojęcie „e-learning” pojawiło się w 1999 r., kiedy CBT Systems określiło swoją działalność jako „e-learning company”². Dzisiaj w najogólniejszym ujęciu pod pojęciem e-learning rozumie się wykorzystanie komputerów i technologii jako narzędzia wymiany wiedzy w procesie nauczania i uczenia się³. Dla Marcela de Leeuwe⁴, holenderskiego eksperta z zakresu e-learningu, pojęcie to oznacza proces dostarczania formalnej i nieformalnej wiedzy z użyciem różnego rodzaju mediów elektronicznych⁵. E-learning⁶ rozumiany jest też jako uczenie się wspierane przez wykorzystanie technologii informacyjnych oraz komunikacyjnych (może to oznaczać zarówno wykorzystanie nowych technologii w tradycyjnym uczeniu, tworząc tym samym model mieszany tzw. blended learning lub b-learning, jak i naukę realizowaną w całości online).

Pomimo że pojęcie „e-learningu” jest wykorzystywane od końca lat 90. XX wieku, samo zjawisko umożliwienia dostępu do zasobów edukacyjnych dzięki sieciom komputerowym pojawiło się wcześniej. Na przykład w 1960 r. na Uniwersytecie Illinois w Chicago uruchomiono system umożliwiający studentom dostęp m.in. do wykładów w formie wideo lub audio⁷. Proces rozwoju e-learningu przyspieszyło

² <http://www.pcmag.com/encyclopedia/term/39354/cbt-systems> (dostęp: 5.01.2014).

³ <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/themes/elearning.aspx> (dostęp: 16.12.2013).

⁴ http://www.leerbeleving.nl/wbts/1/what_is_elearning.html (dostęp: 16.12.2013).

⁵ W ten sam sposób definiuje to pojęcie również praca: M. Plebańska, *E-learning. Tajniki edukacji na odległość*, CH Beck, Warszawa 2011, s. 7.

⁶ <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/themes/elearning.aspx> (dostęp: 16.12.2013). JISC to brytyjska niepubliczna organizacja, która stawia sobie za cel, by Wielka Brytania stała się centrum badawczym i krajem z najlepiej rozwiniętą technologicznie edukacją. Dąży także, aby Brytyjczycy umieli jak najlepiej wykorzystywać współczesną technologię.

⁷ <http://thinkofit.com/plato/dwplato.htm> (dostęp: 22.12.2013).

wynalezienie najpierw komputera osobistego, a potem Internetu. Open University w Wielkiej Brytanii oraz University of British Columbia jako pierwsze wykorzystaly Internet, udostępniając studentom narzędzia pozwalające im się uczyć na odległość oraz komunikować między sobą.

Obecnie dynamicznie rośnie popularność e-learningu – coraz więcej podmiotów wykorzystuje jego elementy, by podnieść umiejętności swoich pracowników. E-learning wkracza do szkół na wszystkich stopniach kształcenia – w wielu krajach pojawiają się projekty zapewnienia uczniom urzędów pomagających wykorzystać możliwości e-learningu w nauce.

E-learning rozumiany jako dostęp do wiedzy online może być rozwiązaniem globalnego problemu utrudnionego dostępu do edukacji w niektórych miejscach na świecie, szczególnie w obszarze edukacji wyższej. E-learning stał się szansą doskonalenia umiejętności zawodowych i poszerzania wiedzy dla tych, którzy ze względu na różne ograniczenia nie mogą skorzystać ze stacjonarnych form kształcenia.

2.2. Masowe otwarte kursy online

Masowe otwarte kursy online, w skrócie MOOC (Massive Open Online Course), są nową, ale bardzo popularną i zdobywającą rzesze zwolenników metodą uczenia się online. Kursy te korzystają z różnych form przekazu informacji, przede wszystkim wykładów wideo, materiałów do czytania, quizów, ale także forum dla uczestników danego kursu. Pierwszym kursem, który można zaklasyfikować do grupy MOOC w obecnym rozumieniu, był kurs zatytułowany „Connectivism and Connective Knowledge” udostępniony przez Uniwersytet Manitoby. Obecnie takie kursy oferowane są bezpłatnie przez wiele instytucji, takich jak Stanford, MIT czy Harvard. Tylko trzy główne portale MOOC (Coursera, EdX i Futurelearn) zrzeszają 91 instytucji (stan na 10.12.2013)⁸.

Po wpisaniu się na kurs tego typu użytkownik otrzymuje sylabus, warunki zaliczenia i informacje na temat materiałów dodatkowych. Jest również informowany o długości trwania kursu, terminie jego rozpoczęcia i szacowanym czasie, jaki tygodniowo trzeba na kurs poświęcić. W obrębie kursu są do dyspozycji wykłady wideo, zadania i quizy służące zaliczaniu kolejnych wykładów oraz forum dyskusyjne. Słabym punktem kursów MOOC jest czasami problem niesamodzielnej pracy uczestników w trakcie trwania kursu. Jedynym regulatorem tej sprawy jest najczęściej nieformalne zobowiązanie, że wszystkie zadania, prace i inne projekty będące podstawą zaliczenia kursu zostaną wykonane samodzielnie. Zobowiązanie takie podejmuje się w momencie zapisu na kurs⁹.

⁸ D. Boven, *The Next Game Changer: The Historical Antecedents of the MOOC Movement in Education*, http://elearningeuropa.info/sites/default/files/asset//In-depth_33_3.pdf (dostęp: 26.05.2013).

⁹ Zaprezentowana procedura funkcjonowania kursów MOOC jest ramowym przykładem. Poszczególne propozycje dostępne w Internecie mogą się od niej nieznacznie różnić, jednak ogólna zasada będzie podobna.

Kursy MOOC są w pełni otwarte i darmowe dla każdego. Współpraca z wykładowcą w MOOC różni się od tradycyjnego modelu edukacji w szkołach tym, że w MOOC istnieje założenie, że prowadzący kurs nie opowiada na dodatkowe pytania wszystkich kursantów (czasem w ograniczonym zakresie taka opcja jest udostępniana). Dlatego powstają wewnętrzne fora mające służyć wzajemnej współpracy uczestników kursu i tłumaczenia sobie wątpliwości.

MOOC w dużej mierze rozwiązują problem słabego dostępu do edukacji niektórych grup ludności. Dostęp do tych kursów dzięki Internetowi jest możliwy z dowolnego miejsca na świecie i dzięki temu umożliwiają globalną edukację na wysokim poziomie. Jednocześnie fakt, że są one darmowe, sprawia, że wielu ludzi rozpoczyna je, a potem porzuca i nie kończy ich¹⁰. By zmniejszyć skalę nieukończonych kursów, oferenci wprowadzają szereg elementów motywujących do nauki. Do najskuteczniejszych zalicza się elementy grywalizacji i nagród przydzielanych zarówno za postępy w nauce, jak i za aktywność w ramach danego kursu. Uczestnicy mają indywidualne konta i kolejne zmiany poziomu aktywności są indywidualnie nagradzane i natychmiast zauważane przez pozostałych użytkowników.

2.3. M-learning

M-learning (*mobile learning*) oznacza uczenie się na odległość¹¹, które wymaga bezprzewodowej technologii, czyli z użyciem przenośnego, bezprzewodowego sprzętu, jak laptopy, palmtopy, tablety czy smartfony ze stałym, bezprzewodowym dostępem do Internetu w każdym możliwym miejscu¹².

Potocznie uznaje się m-learning jako kolejny krok w ewolucji e-learningu. Jednak specjaliści zauważają, że co prawda wspólną cechą tych form jest uczenie się czegoś, natomiast sposób osiągania tego celu jest zupełnie inny. W przypadku e-learningu metody nauczania nawiązują ciągle do tradycyjnego modelu uczenia się w klasie, gdzie obowiązują pewne ramy i schematy, co widać chociażby w postaci dość tradycyjnych metod kształcenia, tj. wykłady, ćwiczenia i materiały drukowane. Natomiast w odniesieniu do m-learningu używa się takich określników, jak spontaniczny, prywatny, nieformalny czy osobisty model uczenia się. M-learning stawia na aktywność uczestnika, który sam definiuje, kiedy, gdzie i jak się będzie uczył¹³.

Przewagą m-learningu i jednocześnie cechą charakterystyczną jest możliwość korzystania z programów przeznaczonych na urządzenia mobilne niezależnie od czasu i miejsca.

¹⁰ T. Liyanagunawardena, *The Impact and Reach of MOOCs: A Developing Countries' Perspective*, http://elearningeuropa.info/sites/default/files/asset/In-depth_33_1.pdf (dostęp: 2013.05.26).

¹¹ L. Hojnacki, *Pokolenie m-learningu – nowe wyzwanie dla szkoły*, „e-mentor” 2006, nr 1.

¹² <http://www.postawnarozwoj.uni.lodz.pl/admin/zdjecia/file/ebooks/PRZEWODNIK%20PO%20E-LEARNINGU.pdf> (dostęp: 26.11.2013).

¹³ Y. Laouris, N. Eteokleous, *We Need An Educationally Relevant Definition Of 'Mobile Learning'*, <http://www.mlearn.org.za/cd/papers/laouris%20%26%20eteokleous.pdf> (dostęp: 15.12.2013).

Grupą docelową tej formy edukacji są tzw. *digital natives*¹⁴, czyli ludzie wychowani w otoczeniu technologii cyfrowej, którzy sprawnie poruszają się w wirtualnym świecie i wykorzystują technologicznie zaawansowane narzędzia¹⁵. Ich przeciwieństwem są tzw. *digital immigrants*, czyli ci, którzy pierwszy kontakt z technologią cyfrową mieli w późniejszym okresie życia – mniej sprawnie poruszają się w cyfrowym świecie i często czują się w nim zagubieni¹⁶. Edukacja w urządzeniach mobilnych jest naturalną konsekwencją rozwoju technologicznego tego rodzaju urządzeń, powszechności coraz szybszego Internetu i coraz częstszym wykorzystaniem urządzeń mobilnych.

Efektywność edukacji z wykorzystaniem urządzeń mobilnych, podobnie jak całej komunikacji online¹⁷, zależy od jej trzech zasadniczych elementów: autora przekazywanych treści, odbiorcy i technologii, która to umożliwi. Wzrost znaczenia technologii w usługach edukacyjnych jest zjawiskiem nowym i czasami trudnym do zaakceptowania zarówno przez niektórych oferentów, jak i odbiorców.

Najpopularniejsze formaty materiałów na urządzenia mobilne to przede wszystkim dotychczasowa koncepcja edukacji działająca już na innych urządzeniach oraz całkiem nowe projekty: aplikacje natywne, strony mobilne lub interaktywne e-booki¹⁸.

Te szerokie możliwości wymagają jednak od użytkowników silnej motywacji do nauki, długookresowego planowania swojego rozwoju intelektualnego, a w ramach tego umiejętności znalezienia i wyboru najlepszego dla siebie kursu lub szkolenia i oczywiście wytrwałości w pokonywaniu kolejnych etapów edukacji. Dla wielu uczestników takich kursów (podobnie, jak w przypadku szkoleń czysto e-learningowych) dużym problemem jest brak pełnego kontaktu z prowadzącym, a tym samym możliwości natychmiastowego wyjaśnienia wątpliwości i uzyskania odpowiedzi na pytania.

¹⁴ <http://edition.cnn.com/2012/12/04/business/digital-native-prensky> (dostęp: 26.11.2013).

¹⁵ Za takich uważa się już przedstawicieli tzw. pokolenia Y, czyli ludzi urodzonych w latach 1977-1997, którzy od dzieciństwa lub wczesnej młodości uczestniczyli w cyfrowej rewolucji i technologia nie stanowi dla nich problemu; zob. K. Dziewanowska, A. Kacprzak, *Marketing doświadczeń*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 55. Oczywiście, dla następnych pokoleń stała obecność technologii i Internetu w życiu staje się jeszcze bardziej naturalna.

¹⁶ M. Prensky, *Digital Natives, Digital Immigrants*, <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf> (dostęp: 15.12.2013).

¹⁷ J.W. Wiktor, *Komunikacja marketingowa*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2013, s. 263.

¹⁸ C. Meiers, *From E-learning to M-learning*, http://elearningeuropa.info/sites/default/files/asset/From-field_32_3.pdf (dostęp: 26.11.2013).

3. Brainly.com jako przykład globalnego dostawcy elektronicznych otwartych usług edukacyjnych – case study

Na rosnącej popularności elektronicznych form edukacji bazują m.in. portale edukacyjne, których coraz więcej powstaje w Internecie. Obecnie przez Internet można się uczyć naprawdę wielu rzeczy, zarówno teoretycznych, jak i praktycznych, do czego bardzo mocno motywują firmy oferujące tego rodzaju usługi, wykorzystując elementy rywalizacji pomiędzy uczestnikami i wprowadzając narzędzia grywalizacji, które pomagają w sieciowym tworzeniu i komunikowaniu informacji¹⁹. Korzystając z usług portalu, można w zasadzie za każdą czynność zdobywać nagrody i wyróżnienia, a później chwalić się nimi przed pozostałymi uczestnikami²⁰.

Jako przykład serwisu oferującego elektroniczne usługi edukacyjne został w tym artykule zaprezentowany portal Brainly.com²¹, którego polskim oddziałem jest zadane.pl²². Zainicjowana w 2009 r. na rynku polskim działalność rozwija się bardzo dynamicznie²³ i dzisiaj pod marką Brainly.com są skupione serwisy edukacyjne skierowane do ponad 20 krajów świata²⁴. Zarząd firmy dąży, by Brainly.com osiągnęło pozycję lidera serwisów edukacyjnych także na rynkach, na których portal jeszcze nie funkcjonuje²⁵.

Serwis jest stworzony przede wszystkim dla uczniów podlegających obowiązkowej edukacji²⁶. I tak np. w Polsce zarejestrowanymi użytkownikami serwisu są przede wszystkim uczniowie szkół podstawowych, gimnazjów i szkół ponadgimnazjalnych.

¹⁹ J.W. Wiktor, wyd. cyt., s. 275.

²⁰ Internet pełen jest również różnego rodzaju branżowych portali, skupiających przedstawicieli różnych branż i zawodów, czy też osoby mające to podobne zainteresowania. Portale edukacyjne są tylko jedną z grup tego rodzaju. Pozostałe portale mają również społecznościowy charakter i dzięki głębszej integracji uczestników z portalem i wzajemnie pomiędzy sobą udaje się im zintensyfikować poziom korzystania z ich usług i uatrakcyjnić własną ofertę.

²¹ Ze względu na ograniczenia objętościowe artykułu przedstawione zostały wybrane obszary jego działalności. Szerzej na temat działalności firmy w <http://brainly.com> (dostęp: 26.11.2013).

²² <http://zadane.pl> (dostęp: 26.11.2013).

²³ Dynamiczny rozwój tego przedsiębiorstwa jest nie tylko wynikiem ciekawej oferty firmy, lecz również łatwości rozprzestrzeniania się działalności, jaką daje Internet. O takich możliwościach wspomina m.in. B. Bishop, *Marketing globalny ery cyfrowej*, PWE, Warszawa 2001.

²⁴ Zadane.pl – Polska; Znanija.com – Rosja, Ukraina, Kazachstan, Białoruś; Misdeberes.es – Hiszpania, Meksyk, Wenezuela, Peru, Kolumbia, Ekwador, Argentyna, Chile; Eodev.com – Turcja; Brainly.com.br – Brazylia, Portugalia; E-Aufgabe.de – Niemcy, Austria; Nosdevoirs.fr – Francja, Belgia.

²⁵ Ł. Szewczyk, *Brainly.com pozyskał 500 tys. dolarów na rozwój*, <http://media2.pl/internet/95943-brainly.com-pozyskal-500-tys.-dolarow-na-rozwoj.html> (dostęp: 26.11.2013).

²⁶ Inne standardy edukacji w poszczególnych krajach uniemożliwiają ujednoczenie oferty w wymiarze całościowym. Każdy serwis różni się nieznacznie w obszarze definiowania docelowego odbiorcy i sposobu kształtowania oferty. Grupę docelową całego portalu będą więc tworzyć dzieci od 6. do 19. roku życia. Dodatkowo turecki Eodev.com ma również ofertę dla studentów studiów wyższych. Modyfikacje treści i sposobów przekazywania będą wymuszały również różnice kulturowe i tradycje nauczania funkcjonujące w różnych krajach; zob. S. Białas, *Zarządzanie zasobami ludzkimi w otoczeniu międzynarodowym*, Wydawnictwa Profesjonalne PWN, Warszawa 2013, s. 67-71.

Z wymienionych portali korzystają również inne grupy, mimo nie zostały stworzone z myślą o nich. Często są to rodzice, którzy pomagają dzieciom w nauce i chcą się upewnić, czy udzielili poprawnej odpowiedzi. W serwisie zarejestrowani są też nauczyciele, kontrolujący, czy uczniowie nie wykorzystują w odtwórczy sposób z materiałów zgromadzonych w serwisie. Mogą porównywać prace swoich uczniów z tym, co jest dostępne w serwisie. Przy użyciu Brainly.com nauczyciele sprawdzają także poziom trudności przygotowanych przez siebie zadań. Oceniają to m.in. na podstawie czasu pojawienia się odpowiedzi i jej treści.

Pracę każdego portalu kontroluje grupa moderatorów – często są to uczniowie, ale też nauczyciele lub studenci, którzy z różnych pobudek (także dla przypomnienia lub utrwalenia materiału) pomagają innym użytkownikom uzyskiwać odpowiedzi na zadane pytania oraz czuwają nad merytoryczną poprawnością treści²⁷.

Od początku działania Zadane.pl jego treść w serwisie jest tworzona przez użytkowników, którzy zadają pytania i na nie odpowiadają. Kontrola poprawności odpowiedzi jest dokonywana przez moderatorów, których wybierają użytkownicy. Kandydat na moderatora po zaakceptowaniu przez menedżera społeczności na podstawie jego dotychczasowego zaangażowania w portalu zostaje przyjęty. Korzystanie z serwisu jest darmowe, a przeglądanie jego treści można nawet bez rejestracji.

Twórcy Brainly.com wierzą w ideę tzw. social learningu²⁸. Twierdzą oni m.in., że nauka w grupie jest dużo bardziej interesująca i angażująca dla uczniów, a przy tym skuteczniejsza niż działanie w pojedynkę²⁹. Członkowie zarządu Brainly.com są również przekonani, że uczniowie dzięki możliwości kontaktu z pozostałymi użytkownikami mają warunki do wymiany myśli i poglądów, przez co rozwijają się intelektualnie i społecznie. Za jeden z powodów szybkiego sukcesu serwisu na rynku polskim uznają możliwość wzajemnego poznawania się i dyskusowania daną użytkownikom. Zdają sobie też sprawę, że część osób wykorzystuje serwis tylko do ściągania gotowych rozwiązań, co jest szczególnym zagrożeniem od czasu wprowadzenia aplikacji mobilnej³⁰.

4. Ocena istniejących trendów i kierunki rozwoju rynku elektronicznych usług edukacyjnych

Zmiany w metodach kształcenia są naturalną konsekwencją zmian technologicznych, które mocno oddziałują na życie współczesnych społeczeństw i są nieuniknione, gdyż postępu nie da się zatrzymać. Nowoczesne metody kształcenia mają na pewno wiele zalet, wysoce cenionych przez ich użytkowników. Do najważniejszych

²⁷ Materiały wewnętrzne przedsiębiorstwa.

²⁸ <http://psychology.about.com/od/developmentalpsychology/a/sociallearning.htm> (dostęp: 26.11.2013).

²⁹ http://brainly.com/about_us (dostęp: 26.12.2013).

³⁰ A. Łopusiewicz, *Wywiad: Brainly – od początku stawialiśmy na użytkownika*, <http://mamstartup.pl/wywiady/2869/brainly-od-poczatku-stawialismy-na-uzytkownika> (dostęp: 6.01.2014).

zaliczyć można: elastyczność procesów kształcenia, łatwość dostępu do wiedzy i wielokrotnego do niej wracania w późniejszym okresie, możliwość szybkiej rozbudowy bazy wiedzy przy współudziale innych uczących się, możliwość porównywania swoich wyników z pozostałymi uczestnikami, co jest często dodatkowym motywatorem do nauki. Jednocześnie należy pamiętać, że wymienione formy edukacji są stosunkowo łatwe do realizacji i nie są formalnie weryfikowane z merytorycznego punktu widzenia. Potencjalny uczestnik nie ma narzędzi do oceny dostępnych możliwości poszerzania wiedzy. Decydując się na udział w szkoleniu, chciałby, by było ono źródłem najbardziej profesjonalnej i aktualnej wiedzy. Niestety, po pierwsze będąc laikiem, trudno ocenić dostępną ofertę i oszacować jej rzeczywistą wartość, a po drugie charakterystyka ofert w Internecie nie jest zbyt obszerna i trudno je oceniać. Oferenci usług e-learningowych, czy m-learningowych często skarżą się na duży odsetek osób rezygnujących z ukończenia szkolenia. Można przypuszczać, że jednym z powodów jest właśnie rozczarowanie jego zawartością – skrócona charakterystyka oferty wzbudzała oczekiwania, których oferta nie mogła zaspokoić.

W celu uniknięcia rozczarowań potencjalnych zainteresowanych dostępna oferta powinna być szeroko opisana w momencie sprzedaży, dawać możliwość próbnego skorzystania z części kursu lub szkolenia. Jednocześnie, aby zapewnić jakość kształcenia, oferta powinna być certyfikowana. Powinny powstać stowarzyszenia uczących w Internecie czy przez urządzenia mobilne, które oceniałyby zawartość merytoryczną kursu. Z drugiej strony pewnym wentylem bezpieczeństwa już teraz są fora użytkowników danych serwisów, na których można się wiele dowiedzieć o funkcjonowaniu danego portalu. Przy czym należy pamiętać, że forum nie może być jedynym kryterium oceny jakości kształcenia i rzetelności portalu. Szczególnie w polskich realiach standardy etyczne w zakresie samodzielności przygotowania zadań czy uczciwego rozwiązywania testów nie są zbyt wysokie. Dlatego istnieje obawa, że najwyższe notowania wśród uczestników miałyby te serwisy, które dawałyby możliwość łatwego kopiowania tzw. gotowców i szybko reagowałyby na nowe „zamówienia”.

Elektroniczna edukacja to łatwość dostępu, ale też łatwość oferowania tego rodzaju usług. Istnieje pewne zagrożenie, że rynek zostanie zalany szkoleniami o niskim poziomie jakości, a ich uczestnicy będą tylko kolekcjonować dyplomy ukończenia kolejnych kursów. Szczególną trudność z wyborem tego rodzaju szkoleń będą mieli ci, którzy mniej pewnie się czują w Internecie, a ulegną fascynacji łatwego dostępu do wiedzy. Lepiej z tą selekcją powinni poradzić sobie ci, którzy w Internecie spędzają więcej czasu. Oni są zmuszani do ciągłej analizy znajdujących się tam informacji oraz oceny ich wartości i przydatności³¹, co uczy ich krytycznego myślenia i ułatwia wybór. Podobno Internet przyzwyczajają do różnorodności i kolejne pokolenia mają coraz mniej trudności z dokonywaniem wyboru.

Dużym wyzwaniem dla tradycyjnego, formalnego systemu edukacji są ludzie, dla których naturalnym elementem otoczenia są nowoczesne technologie wraz z Inter-

³¹ K. Dziewanowska, A. Kacprzak, wyd. cyt., s. 56.

netem. Inaczej podchodzą do rozwiązywania problemów i mają świadomość, że inne wyzwania stawia przed nimi świat. Nie muszą robić wielu rzeczy sami, ale powinni nauczyć się wykorzystywać do tego technologie (niektórzy wręcz zadają sobie pytanie, czy człowiek musi umieć pisać, czy liczyć). Łatwość dostępu do masowej informacji sprawia, że wielu rzeczy nie muszą się uczyć, ale też muszą umieć selekcjonować to, co do nich dociera, bo dużo łatwiej coś przegapić. Stąd na pewno konieczne jest, by podstawowe poziomy obowiązkowej edukacji uwzględniały przemiany technologiczne zachodzące w otoczeniu i wykorzystywały nowe formy kształcenia.

Istotnym elementem jakości e-usługi jest również bezpieczeństwo w obszarze prywatności uczestników³². Szczególnie na polskim rynku temat ten nie jest traktowany tak poważnie, jak na to zasługuje. Dla potencjalnych uczestników szkodliwe będzie zarówno bez troskie korzystanie z różnych serwisów i nieprzejmowanie się dostępem do informacji na swój temat, jak i całkowita rezygnacja z korzystania z e-usług edukacyjnych, bo będzie im dużo trudniej zdobywać wiedzę. Już teraz cykl wydawniczy książek jest na tyle długi, że w momencie ukazania się publikacji drukowanej część zawartych w niej informacji jest nieaktualna. Dlatego, chcąc być profesjonalistą w swojej dziedzinie, trzeba korzystać w coraz większym stopniu ze źródeł online. W drugą stronę system ten będzie działał podobnie – by zostać zauważonym w branży, trzeba o swoich dokonaniach opowiadać również w elektronicznej formie. Proces ten dodatkowo przyspieszy wymianę informacji, a tym samym zwiększy tempo postępu technologicznego.

5. Podsumowanie

Reasumując, należy przypuszczać, że elektroniczne usługi edukacyjne będą się rozwijać bardzo dynamicznie, bo jest to naturalną konsekwencją zmian postaw, potrzeb i zwyczajów kolejnych pokoleń.

Wzrost popularności portalu Brainly.com i innych mu podobnych³³ wskazuje jednoznacznie kierunek rozwoju dzisiejszego rynku usług edukacyjnych. Można przypuszczać, że w ciągu stosunkowo krótkiego okresu rynek wymusi również znaczące zmiany w tradycyjnym, stacjonarnym modelu kształcenia, które będzie wykorzystywało w większym stopniu możliwości, jakie daje Internet. Jeżeli proces ten będzie w sposób racjonalny kontrolowany, powinno to doprowadzić do wyrównania szans ludzi pochodzących z różnych regionów (bogate–biedne kraje, miasta–wsie) oraz wyeliminować uczenie umiejętności, które będą potrzebne mniej niż do tej pory.

³² P. Kotler, K.L. Keller, *Marketing*, Rebis, Poznań 2012, s. 404.

³³ Wyniki badań popularności portali edukacyjnych wśród młodzieży zob. <http://www.szkolnictwo.pl/index.php?id=PU8775> (dostęp: 16.07.2014).

Szansą i jednocześnie zagrożeniem dla współczesnych oferentów usług edukacyjnych jest rosnąca rola technologii w procesie kształcenia. Wykorzystanie dostępnych narzędzi³⁴ ułatwia proces kształcenia i zwiększa atrakcyjność oferty. Nieuwzględnienie rozwoju technologii w procesie kształcenia może obniżyć jego rynkową atrakcyjność pomimo wysokiej zawartości merytorycznej.

Literatura

- Białas S., *Zarządzanie zasobami ludzkimi w otoczeniu międzynarodowym*, Wydawnictwa Profesjonalne PWN, Warszawa 2013.
- Bishop B., *Marketing globalny ery cyfrowej*, PWE, Warszawa 2001.
- Dziewanowska K., Kacprzak A., *Marketing doświadczeń*, WN PWN, Warszawa 2013.
- Hojnacki L., *Pokolenie m-learningu – nowe wyzwanie dla szkoły*, „e-mentor” 2006, nr 1.
- Kotler P., Keller K.L., *Marketing*, Rebis, Poznań 2012.
- Plebańska M., *E-learning. Tajniki edukacji na odległość*, CH Beck, Warszawa 2011.
- Świerczyńska-Kaczor U., *e-Marketing przedsiębiorstwa w społeczności wirtualnej*, Difin, Warszawa 2012.
- Wiktor J.W., *Komunikacja marketingowa*, WN PWN, Warszawa 2013.

Źródła internetowe

- Boven D., *The Next Game Changer: The Historical Antecedents of the MOOC Movement in Education*, http://elearningeuropa.info/sites/default/files/asset//In-depth_33_3.pdf.
- Grodecka K., Śliwowski K., *Mapa otwartych zasobów edukacyjnych*, <http://ngoteka.pl/bitstream/id/469/Mapa>.
- <http://brainly.com>.
- <http://psychology.about.com/od/developmentalpsychology/a/sociallearning.htm>.
- <http://thinkofit.com/plato/dwplato.htm>.
- <http://www.jisc.ac.uk/whatwedo/themes/elearning.aspx>.
- http://www.leerbeleving.nl/wbts/1/what_is_elearning.html.
- <http://www.pcmag.com/encyclopedia/term/39354/cbt-systems>.
- <http://www.postawnarozwoj.uni.lodz.pl/admin/zdjecia/file/ebooks/PRZEWODNIK%20PO%20E-LEARNINGU.pdf>.
- <http://www.szkolnictwo.pl/index.php?id=PU8775>.
- <http://zadane.pl>.
- Laouris Y., Eteokleous N., *We need an educationally relevant definition of mobile learning*, <http://www.mlearn.org.za/cd/papers/laouris%20%26%20eteokleous.pdf> <http://edition.cnn.com/2012/12/04/business/digital-native-prensky>.
- Liyanagunawardena T., *The Impact and Reach of MOOCs: A Developing Countries' Perspective*, http://elearningeuropa.info/sites/default/files/asset//In-depth_33_1.pdf.
- Lopusiewicz A., *Brainly– od początku stawialiśmy na użytkownika* <http://mamstartup.pl/wywiad/2869/brainly-od-poczatku-stawialismy-na-uzytkownika>.

³⁴ U. Świerczyńska-Kaczor, *e-Marketing przedsiębiorstwa w społeczności wirtualnej*, Difin, Warszawa 2012, s. 15.

- Meiers C., *From E-learning to M-learning*, http://elearningeuropa.info/sites/default/files/asset/From-field_32_3.pdf.
- Prensky M., *Digital Natives, Digital Immigrants*, <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>.
- Szewczyk Ł., *Brainly.com pozyskał 500 tys. dolarów na rozwój*, <http://media2.pl/internet/95943-Brainly.com-pozyskal-500-tys.-dolarow-na-rozwoj.html>.

OPEN ONLINE EDUCATIONAL SERVICES – AN OPPORTUNITY OR A THREAT TO THE MODERN EDUCATION?

Summary: The aim of this article is to present current trends in online education and to show the opportunities and risks resulting from this kind of education. The starting point is the characteristics of e-learning, massive open online courses and m-learning. In the next part the Brainly.com portal is described as an example of a global provider of open online education services using the latest technologies to meet the educational needs of its clients. A summary of the article is to evaluate the opportunities and risks for the educational system resulting from the fact of existence of described trends and changes in this sector.

Keywords: e-learning, MOOC, m-learning, online education services.