

Waldemar Gos

JAKOŚĆ KSZTAŁCENIA W SZKOŁACH WYŻSZYCH – GŁOS W DYSKUSJI

THE QUALITY OF EDUCATION AT UNIVERSITIES – THE VOICE IN DISCUSSION

Instytut Rachunkowości, Uniwersytet Szczeciński
ul. Adama Mickiewicza 64, 71-101 Szczecin, e-mail: wgoss@wneiz.pl

Summary. One of the important aims of the Bologna process implementation is to ensure the quality of education. In this connection, the paper attempts to answer the following questions: What is the quality of education? What factors affect the quality of education? How do student assess the quality of education? How to improve the quality of education at universities?

Słowa kluczowe: dydaktyka, jakość kształcenia, szkoła wyższa.
Key words: didactics, quality of education, university.

WSTĘP

Proces boloński obejmuje następujące cele (Deklaracja bolońska 1999, Komunikat praski 2001, Komunikat berliński 2003):

- przyjęcie systemu „czytelnych” i porównywalnych dyplomów;
- wprowadzenie systemu studiów trójstopniowych, opartego na trzech cyklach kształcenia (studia licencjackie, magisterskie, doktoranckie);
- wprowadzenie punktowego systemu zaliczania osiągnięć studentów (ECTS);
- rozwój mobilności studentów i pracowników uczelni;
- rozwój współpracy europejskiej w zakresie zapewniania jakości kształcenia;
- wzmocnienie europejskiego szkolnictwa wyższego;
- rozwój kształcenia przez całe życie (ang. *lifelong learning*);
- zwiększenie zaangażowania studentów na rzecz realizacji procesu bolońskiego;
- promowanie atrakcyjności europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego poza Europą;
- współpraca europejskiego obszaru szkolnictwa wyższego z europejską przestrzenią badawczą.

Można zauważyć, że jednym z istotnych celów wdrażania procesu bolońskiego jest zapewnienie odpowiedniego i porównywalnego poziomu jakości kształcenia. Należy zgodzić się ze stwierdzeniem Gulińskiego (2012), że temat jakości kształcenia w szkołach wyższych, w tym niedostosowanie wiedzy i umiejętności absolwentów do wymogów rynku pracy, wywołuje wiele refleksji. „Zazwyczaj prezentowany opis zjawiska jest czarno-biały. Uczelnie są fabryką bezrobotnych, absolwenci są do niczego, wszyscy się oszukujemy. Są to mity

łatwo wpadające w uszy i zgrabnie wypadające w publikacjach, podobnie jak sformułowania, że pracodawcy są w pełnej gotowości i otwartości do kształtowania programów nauczania lub przyjmowania studentów na staże bądź praktyki” (s. 39). W związku z tym rodzi się wiele pytań, w tym pytania:

- Co to jest jakość kształcenia?
- Czy jakość kształcenia będzie rozumiana identycznie przez uczelnie, studentów i pracodawców?
- Jakie czynniki wpływają na jakość kształcenia?
- Jak doskonalić jakość kształcenia w szkołach wyższych?

Celem artykułu jest przedstawienie wybranych poglądów dotyczących jakości kształcenia oraz próba zidentyfikowania czynników determinujących jakość kształcenia w szkołach wyższych.

MATERIAŁY I METODY

Artykuł obejmuje:

- przegląd poglądów dotyczących definicji jakości kształcenia,
- próbę określenia determinant jakości kształcenia w szkołach wyższych,
- badania ankietowe dotyczące oceny jakości kształcenia.

W opracowaniu posłużono się kilkoma metodami badawczymi, takimi jak analiza literatury i aktów prawnych, metoda obserwacji i analizy dokumentów. Istotne znaczenie miały również badania ankietowe przeprowadzone wśród studentów pierwszego roku studiów drugiego stopnia na kierunku finanse i rachunkowość Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego. Celem badań była ocena przez studentów jakości kształcenia ukończonych studiów pierwszego stopnia oraz próba samooceny studentów dotyczącej ich zaangażowania się w przebieg procesu dydaktycznego.

WYNIKI I DYSKUSJA

Istota jakości kształcenia

Jakość jest pojęciem interdyscyplinarnym. Oznacza najczęściej właściwość, gatunek, kategorię, cechę lub zespół cech charakteryzujących dany produkt (Encyklopedia powszechna 1984). Green (1994) przez jakość rozumie: doskonałość, brak usterek, stopień przygotowania do osiągnięcia celów instytucji, stopień spełnienia oczekiwań klientów, ciągły rozwój. Wymienione aspekty jakości można uzupełniać o kolejne, na przykład o skuteczność, efektywność, kosztochłonność (Grudowski i Lewandowski 2012).

Problem jakości i jej oceny zyskiwał na znaczeniu wraz z rozwojem gospodarczym (Ciechan-Kujawa 2005), w tym w powiązaniu z poziomem świadomości wszystkich uczestników procesu kształcenia. W wypadku usług edukacyjnych warto zwrócić uwagę na postrzeganie jakości kształcenia przez uczelnie (dawców usług) oraz studentów / absolwentów (biorców usług). Z punktu widzenia uczelni jakość kształcenia ma co najmniej dwa wymiary, jakimi są

konkurencyjność i zyskowność. Uczelnie chcą oferować produkty, które będą konkurencyjne na rynku, ale jednocześnie próbują oceniać rentowność tych produktów, w tym szczególną uwagę zwracają na koszty kształcenia.

Do podstawowych czynników kształtujących koszty kształcenia należy zaliczyć:

- strukturę zatrudnienia (profesorowie, adiunkci, asystenci) i – co się z tym wiąże – poziom wynagrodzeń pracowników naukowo-dydaktycznych;
- liczbę godzin realizowanych na danym kierunku oraz strukturę programu kształcenia (udział w programie kształcenia wykładów, ćwiczeń, laboratoriów, seminariów);
- strukturę kosztów, w szczególności udział kosztów pośrednich w kosztach ogółem;
- liczbę studentów na danym kierunku studiów.

Wszystkie te czynniki mają niewątpliwie wpływ na jakość kształcenia. Przykładowo, aby obniżyć koszty kształcenia, można zatrudnić słabo wykwalifikowanych pracowników, zmniejszyć liczbę zajęć z bezpośrednim udziałem nauczycieli, prowadzić zajęcia w dużych grupach.

Ocena jakości produktu, jakim jest dany kierunek studiów, przez studenta jest trudna. Wynika to z następujących faktów:

- student ocenia wybrany produkt stopniowo w trakcie studiowania,
- trudno jest mu porównać wybrany kierunek z innymi, przy czym wyjątek stanowią studenci studiujący dwa kierunki studiów.

Jednak podejście jakościowe do procesów kształcenia w szkolnictwie wyższym musi być zorientowane na klienta (studenta, słuchacza) i bazować na następujących zasadach (Bank 1996):

- w każdej organizacji najważniejsi są klienci;
- to nie klienci zależą od przedsiębiorstwa, ale przedsiębiorstwo od nich;
- klienci przychodzą do jednostki nie po to, aby zakłócić jego pracę;
- klienci są częścią organizacji, a nie osobami z zewnątrz;
- klienci przedstawiają swoje życzenia, a zadaniem przedsiębiorstwa jest ich zaspokajanie;
- klienci zasługują na tyle uprzejmości i uwagi, ile tylko wytwórca może im poświęcić.

W deklaracji z lipca 2003 r. Europejskiego Stowarzyszenia Uniwersyteckiego zawarto zapis, że „[...] celem europejskiego wymiaru zapewnienia jakości jest promowanie wzajemnego zaufania oraz poprawa przejrzystości, przy poszanowaniu różnorodności krajowych uwarunkowań” (Standardy i wskazówki 2005, s. 11). Jednym z głównych dokumentów, dotyczących problematyki zapewniania jakości kształcenia, jest raport, opracowany przez Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, zawierający standardy i wskazówki dotyczące wewnętrznego i zewnętrznego zapewnienia jakości w szkolnictwie wyższym (Tutko 2014), co ilustruje tab. 1.

Podsumowując przedstawione rozważania, należy stwierdzić, że jakość kształcenia oznacza taki poziom nauczania studentów, który gwarantuje zdobycie wiedzy, umiejętności i kompetencji zgodnie z ciągle doskonalonymi, akceptowanymi przez otoczenie uczelni, programami kształcenia.

Tabela 1. Działania zapewniające jakość kształcenia w szkolnictwie wyższym

Działania w ramach wewnętrznych systemów zapewnienia jakości kształcenia	Działania w ramach zewnętrznych systemów zapewnienia jakości kształcenia
<ul style="list-style-type: none"> – Opracowywanie polityki oraz procedur zapewnienia jakości; uczelnie powinny posiadać politykę oraz związane z nią procedury w zakresie jakości oraz standardy oferowanych przez siebie programów i ich efektów, powinny także zobowiązać się do rozwoju kultury jakości – Zatwierdzanie, monitoring oraz okresowy przegląd programów oraz ich efektów; uczelnie powinny dysponować mechanizmami zatwierdzania, okresowego przeglądu oraz monitorowania swoich programów oraz ich efektów – Ocenianie studentów – studenci powinni być oceniani według opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriów, przepisów i procedur – Zapewnianie jakości kadry dydaktycznej; uczelnie powinny gwarantować, że kadra dydaktyczna dysponuje odpowiednimi kwalifikacjami i kompetencjami – Gromadzenie zasobów do nauki oraz środków wsparcia dla studentów; zasoby wspomagające naukę studentów powinny być wystarczające i odpowiednie dla każdego programu – Stosowanie systemów informacyjnych; uczelnie powinny gromadzić, analizować i wykorzystywać informacje dotyczące skutecznego zarządzania oferowanymi programami studiów oraz innymi działaniami – Publikowanie informacji; uczelnie powinny w regularnych odstępach czasu publikować aktualne i obiektywne informacje, w ujęciu ilościowym i jakościowym, na temat oferowanych przez siebie programów oraz ich efektów 	<ul style="list-style-type: none"> – Stosowanie procedur wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia; należy uwzględniać skuteczność procesów wewnętrznego zapewnienia jakości – Opracowywanie procesów zewnętrznego zapewnienia jakości; w pierwszej kolejności należy określić ich cele oraz zadania, które powinny zostać publikowane wraz z opisem przewidzianych procedur – Stosowanie kryteriów decyzyjnych – decyzje powinny być oparte na jasno określonych, opublikowanych i konsekwentnie stosowanych kryteriach – Realizowanie procesów odpowiednich dla określonego celu; procesy powinny odpowiadać realizacji ustalonych celów i zadań – Raportowanie; należy publikować zrozumiałe i przystępne dla odbiorców raporty – Przeprowadzanie okresowych przeglądów; należy cyklicznie podejmować działania w zakresie zewnętrznego zapewnienia jakości instytucji i / lub programów oraz określać procedury dotyczące przeglądów – Przeprowadzanie analiz systemowych; należy okresowo sporządzać zbiorcze raporty zawierające omówienie i analizę ogólnych wniosków z przeprowadzonych przeglądów

Źródło: opracowano na podstawie: Standardy i wskazówki (2005).

Czynniki determinujące jakość kształcenia

Polska, jako sygnatariusz deklaracji bolońskiej, zobowiązała się do promowania współpracy europejskiej w zakresie jakości kształcenia. Można stwierdzić, że jakość kształcenia może być różnie rozumiana przez uczelnie, studentów, pracodawców, władze centralne i innych interesariuszy procesu kształcenia. Przykładowo, w przypadku władz centralnych jakość kształcenia może się wyrażać w postaci maksymalizacji wskaźników osób posiadających wyższe wykształcenie. Dla uczelni istotnym wskaźnikiem jakości jest natomiast liczba absolwentów znajdujących pracę w zawodzie. Studenci (klienci wewnętrzni) oczekują zapewnienia jakości kształcenia, w tym głównie jakości kadry nauczającej, odpowiedniego wyposażenia sal dydaktycznych, dostępności do bibliotek, natomiast pracodawcy (klienci zewnętrzni) oczekują zapewnienia, że zatrudniani przez nich absolwenci posiadają odpowiednie kwalifikacje (Randall 2002). Tabela 2 zawiera najważniejsze czynniki wpływające na jakość kształcenia w szkołach wyższych. Przedstawiony w niej katalog czynników jest otwarty; wymienione czynniki mogą być klasyfikowane według różnych kryteriów podziału.

Tabela 2. Czynniki determinujące jakość kształcenia

Czynniki	Rodzaje determinant
Wewnętrzne	<ul style="list-style-type: none"> – otwartość studentów – charakter treści programowych – systemy motywacji studentów – systemy motywacji pracowników – świadomość interesariuszy procesu kształcenia w zakresie orientacji projakościowej – zasoby materialne uczelni – mobilność uczestników procesu kształcenia
Zewnętrzne	<ul style="list-style-type: none"> – lokalizacja jednostki realizującej proces kształcenia – chłonność lokalnego rynku pracy – zaangażowanie przedsiębiorców w proces kształcenia – uwarunkowania prawne – zasady przyznawania dotacji podstawowej – zasady finansowania badań naukowych – zaangażowanie jednostek samorządu terytorialnego w proces kształcenia

Źródło: opracowano na podstawie: Grudowski i Lewandowski (2012).

Analizując rodzaje determinant wpływających na jakość kształcenia, można stwierdzić, że trudno jest zdefiniować jakość kształcenia. Wiele czynników jest wzajemnie powiązanych. W związku z tym nie można nastawiać się na maksymalizację tylko jednego czynnika. Warto natomiast opracować system oceny jakości kształcenia. W pomiarze jakości kształcenia można wyróżnić cztery podstawowe wymiary, a mianowicie (Biernacki 2007):

- wymiar ekonomiczny, który oznacza wydajność będącą porównaniem nakładów na działalność dydaktyczną z efektami, czyli absolwentami;
- wymiar personalny, czyli zadowolenie studenta, przejawiające się w dostępności do usług edukacyjnych i jakości nauczania;
- wymiar profesjonalny, czyli skuteczność kształcenia mierzona zdolnością powiększenia stanu wiedzy i umiejętności studenta;
- wymiar syntetyczny (społeczny), czyli ukształtowanie studenta do przyjmowania określonych postaw, takich jak: poszukiwanie prawdy, synteza wiedzy, służba człowiekowi.

Ocena jakości kształcenia przez studentów

Świadczenie usług edukacyjnych ma specyficzne cechy, które odróżniają je od innych usług. Związane są one z cechami studenta (lub słuchacza); są to na przykład: pracowitość, systematyczność, kreatywność, otwartość na uczenie się, poszukiwanie wiedzy i umiejętności poza uczelnią. Wynika z tego, że ocena jakości kształcenia powinna uwzględniać cechy osób kształconych.

Jak już stwierdzono, celem niniejszego opracowania jest ocena jakości kształcenia na ukończonych studiach pierwszego stopnia przez absolwentów oraz próba samooceny studentów dotyczącej ich zaangażowania się w przebieg procesu dydaktycznego. Ankieta

została przeprowadzona wśród studentów pierwszego roku studiów drugiego stopnia na kierunku finanse i rachunkowość na Wydziale Nauk Ekonomicznych i Zarządzania Uniwersytetu Szczecińskiego w roku akademickim 2014/2015. Ankiety wypełniło 59 studentów. Każde pytanie było oceniane w skali 1–5, gdzie: 1 – niedostatecznie / nigdy, 2 – miernie / sporadycznie, 3 – dostatecznie / dość często, 4 – dobrze / często, 5 – bardzo dobrze / bardzo często.

Wyniki ankiety zawiera tab. 3.

Tabela 3. Ocena przez studentów jakości kształcenia ukończonych studiów pierwszego stopnia (liczba wskazań)

Pytanie	Liczba wskazań				
	1	2	3	4	5
1. Jak oceniasz jakość kształcenia ukończonych studiów pierwszego stopnia?	0	3	15	37	4
2. Jak często uczestniczyłaś(-eś) w zajęciach dydaktycznych?	0	0	5	20	34
3. Czy systematycznie przygotowywałaś(-eś) się do zajęć?	0	5	28	22	4
4. Jak często korzystałaś(-eś) z biblioteki / czytelnicy?	5	14	21	11	8
5. Jak często korzystałaś(-eś) na egzaminach pisemnych z pomocy zewnętrznej (podpowiedzi, ściągki)?	19	30	8	2	0
6. Czy często studiowałaś(-eś) literaturę związaną z kierunkiem studiów, która nie była obowiązkowa?	6	23	22	5	3

Na podstawie tab. 3 można stwierdzić, że:

- studenci ocenili jakość kształcenia ukończonych studiów pierwszego stopnia przeważnie na poziomie dobrym (37 wskazań na 59 odpowiedzi);
- ankietowani studenci zadeklarowali, że często lub bardzo często uczestniczą w zajęciach dydaktycznych (54 wskazania na 59 odpowiedzi);
- przeciętny jest stopień zaangażowania w systematyczne przygotowywanie się do zajęć;
- korzystanie z biblioteki wydaje się niezadowolające, w związku z czym rodzi się pytanie, czy w erze internetu tradycyjna biblioteka jest potrzebna;
- studenci deklarują samodzielność w rozwiązywaniu testów egzaminacyjnych (lub zaliczeniowych);
- studenci ograniczają się jedynie do obowiązkowych pozycji literatury, dotyczących danego przedmiotu.

Czy można poprawić jakość kształcenia?

Odpowiedź na pytanie postawione w tytule niniejszego podrozdziału jest oczywiście twierdząca. Odnosi się jednak wrażenie, że każdy uczestnik lub interesariusz procesu kształcenia szuka problemów u innych, a nie u siebie. Przykładowo, często mówi się o „niskim poziomie” osób rozpoczynających studia. Dlatego każdy podmiot uczestniczący w procesie kształcenia powinien przeprowadzić samoocenę i podjąć działania naprawcze.

Uczelnie mogą mieć sobie do zarzucenia:

- zatrudnianie pracowników, którzy nie mają talentu dydaktycznego,¹

¹ Wypowiedź wieloletniego studenta: „Kilka lat wcześniej pani profesor zawsze na wykładzie czytała z książki, obecnie czyta slajdy”.

- utrzymywanie w programach kształcenia przedmiotów (modułów) źle ocenianych przez studentów i pracodawców, gdyż jednostka posiada „wieloletnich, zasłużonych pracowników”, a przecież zasoby kadrowe powinny być dostosowane do programów kształcenia.

W tym miejscu warto zwrócić uwagę na najistotniejszy czynnik oddziałujący na jakość kształcenia, czyli kadre dydaktyczną. Badania, przeprowadzone przez Rębisza i Polańskiego (2013), pozwoliły na wyodrębnienie pięciu grup czynników charakteryzujących cechy nauczyciela akademickiego:

- czynnik 1. – kreowanie wizerunku – atrakcyjność interpersonalna, w szczególności dobra prezencja, posługiwanie się językami obcymi, uczestnictwo w międzynarodowej współpracy naukowej, rozważa, dbałość o wizerunek zawodu i uczelni, odpowiedzialność, pewność siebie, skromność, prostolinijność, opanowane, autentyczność, posiadanie wiedzy teoretycznej;
- czynnik 2. – tworzenie i podtrzymywanie relacji ze studentami, a więc wyrozumiałość, życzliwość, cierpliwość wobec studentów, dyspozycyjność, łatwy kontakt, przestrzeganie praw studenta;
- czynnik 3. – stawianie wymogów formalnych i ich przestrzeganie, czyli konsekwencja, punktualność, sumienność, obiektywność, bycie wymagającym wobec studentów, przygotowanie do zajęć;
- czynnik 4. – umiejętność wzbudzania sympatii, budowanie zaufania, w tym: umiejętność przyznania się do błędów, pogodne usposobienie, uśmiech, kultura bycia, poczucie humoru, uczciwość, szanowanie cudzych racji i poglądów;
- czynnik 5. – fachowość i profesjonalizm wyrażające się kreatywnością, posiadaniem wiedzy praktycznej, komunikatywnością, inteligencją, empatią, umiejętnością motywowania, tolerancją.

Zanik szkolnictwa zawodowego w Polsce spowodował zmniejszenie zainteresowania pracodawców procesem kształcenia. Można jednak zauważyć, że obecnie różne instytucje i organizacje ogłaszają wiele konkursów związanych z praktykami i stażami studenckimi. Wydaje się, że jest to dobry kierunek zmian, wymagający ściślejszej współpracy uczelni i pracodawców.

Jak wspomniano, wobec studentów też można sformułować zarzuty. Nie zawsze są oni pracowici i systematyczni. Korzystają z literatury nie z ciekawości, tylko w celu zdania egzaminu i napisania pracy kontrolnej. Niewątpliwie wszystko to obniża jakość kształcenia.

PODSUMOWANIE

Celem artykułu była próba określenia jakości kształcenia w szkołach wyższych. Należy stwierdzić, że zagadnienie to jest zbyt obszerne i skomplikowane, aby można było zaproponować idealne modele pomiaru i oceny jakości kształcenia. Powstaje również pytanie: Czy warto takie modele opracowywać? Uczelnie powinny koncentrować się na czynnikach związanych bezpośrednio i pośrednio z jakością kształcenia, które zawsze były istotne. Należy do nich zaliczyć:

- kadry prowadzące zajęcia dydaktyczne oraz zapewniające sprawny przebieg procesów okołodydaktycznych;
- bazę materialną, w tym budynki, urządzenia i aparaturę wykorzystywaną w procesie kształcenia;

- programy kształcenia;
- procedury doskonalące przebieg procesu kształcenia.

Jakość kształcenia w szkołach wyższych jest wynikiem wielu czynników występujących zarówno w środowisku studentów, jak i nauczycieli, pracodawców, właścicieli uczelni. Warto również wspomnieć o regulacjach prawnych, które determinują określone zachowania uczelni w zakresie opracowania programów kształcenia. Czas skończyć z przeładowanymi programami studiów i zbędnymi zajęciami, których prowadzenie ma na celu jedynie zapewnić pensum niektórym pracownikom. Studentów będzie coraz mniej, władze uczelni nie mogą utrzymywać takiej samej liczby nauczycieli. Ich liczba powinna być dostosowana do potrzeb wynikających z aktualnych programów kształcenia.

PIŚMIENNICTWO

- Bank J.** 1996. Zarządzanie przez jakość. Warszawa, Gebethner i S-ka.
- Biernacki M.** 2007. Problemy pomiaru jakości kształcenia w szkołach wyższych. *Mathemat. Econom.* 4, 84–94.
- Ciechan-Kujawa M.** 2005. Rachunek kosztów jakości. Kraków, Oficyna Ekonomiczna.
- Deklaracja bolońska.** 1999. www.nauka.gov.pl, dostęp: 6.08.2014.
- Encyklopedia powszechna.** 1984. T. II. Warszawa, PWN, s. 325.
- Grenn D.** 1994. What is quality in higher education? London, Society for Research in Higher Education.
- Grudowski P., Lewandowski K.** 2012. Pojęcie jakości kształcenia i uwarunkowania jej w uczelniach wyższych. *Zarządz. Finanse* 3(1), 397–406.
- Guliński J.** 2012. Uczelnie i biznes a jakość kształcenia. *Forum Akad.* 7–8, 39–41.
- Komunikat praski.** 2001. www.nauka.gov.pl, dostęp: 6.08.2014.
- Komunikat berliński.** 2003. www.nauka.gov.pl, dostęp: 6.08.2014.
- Randall J.** 2002. Quality assurance: Meeting the needs of the user. *Higher Educat. Quart.* 56(2), 193–194.
- Rębisz S., Polański G.** 2013. Preferowane cechy nauczyciela akademickiego kierunku pedagogika w opinii studentów. Krótki komunikat ze zwiadu badawczego na Uniwersytecie Rzeszowskim, w: *Edukacja człowieka – problemy i wyzwania dla 21. wieku*. Red. M. Lukáča. Prešov, Prešovská Univerzita v Prešove.
- Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego.** 2005. Helsinki, Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym.
- Tutko M.** 2014. Zapewnienie jakości kształcenia w kontekście europejskim, www.jakosc.uj.edu.pl/wewnetrzne-systemy-zapewniania-jakosci-ksztalcenia, dostęp: 31.07.2014.