

*dr Agnieszka Piasecka*<sup>1</sup>

Katedra Zarządzania Jakością i Wiedzą, Wydział Ekonomiczny  
Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

## **Zaufanie a zapewnienie jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym w warunkach społeczeństwa wiedzy**

### WPROWADZENIE

Od początku funkcjonowania szkół wyższych troska o jakość stanowiła naturalny element rzeczywistości akademickiej. Tradycyjnie jakość łączono z pojęciem doskonałości i rozumiano pod tym terminem wysokie oczekiwania związane z wykształceniem [Wójcicka, 2010, s. 119].

Dokonujące się w XX wieku przemiany w sektorze edukacji na poziomie wyższym, w tym przede wszystkim umasowienie studiów, obniżyły jakość kształcenia, a tym samym spowodowały spadek zaufania do instytucji akademickich. Stąd od lat 90. ubiegłego wieku podejmowane są różne inicjatywy ukierunkowane na poprawę jakości kształcenia akademickiego. Niewątpliwie, jedną z ważniejszych jest Proces Boloński, którego głównym celem jest obecnie rozwój Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego (EOSW).

Działania w ramach EOSW mają prowadzić do tego, aby system szkolnictwa wyższego w Europie stał się „godny zaufania”, zaś istotą Procesu jest wypracowanie określonych zasad współdziałania oraz mechanizmów umożliwiających porównywanie rozwiązań funkcjonujących w systemach szkolnictwa wyższego poszczególnych państw, z uwzględnieniem ich autonomii i różnorodności [Kraśniewski, 2009, s. 7].

Celem niniejszego opracowania jest przybliżenie pojęcia zaufania w szkolnictwie wyższym oraz przedstawienie istoty zapewnienia jakości kształcenia. Zaprezentowane zostaną także wyniki badań ankietowych przeprowadzonych w 100 wydziałach polskich uczelni, dotyczących wybranego elementu wewnętrznego zapewnienia jakości kształcenia.

---

<sup>1</sup> Adres korespondencyjny: Katedra Zarządzania Jakością i Wiedzą, Wydział Ekonomiczny, Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej, Pl. M. Curie-Skłodowskiej 5, 20-031 Lublin, e-mail: agnieszka.piasecka@umcs.lublin.pl, tel. 81 537 51 65.

## POJĘCIE I RODZAJE ZAUFANIA W SPOŁECZEŃSTWIE WIEDZY

Zaufanie stanowi fundament każdego społeczeństwa. Jak zauważa Piotr Sztompka, życie społeczne polega na budowaniu relacji, które są obarczone niepewnością i nieprzewidywalnością czyli ryzykiem społecznym. Jednym ze sposobów radzenia sobie z tym ryzykiem jest właśnie zaufanie [Sztompka, 2008, s. 21–22]. Szczególną rolę zaufania we współczesnym społeczeństwie podkreśla także Francis Fukuyama. Przyjmuje on, iż zaufanie jest wartością zdeterminowaną kulturowo, która obok norm etycznych ma krytyczne znaczenie w procesie budowania kapitału społecznego [Fukuyama, 1997, s. 37].

Dokonujące się aktualnie przemiany społeczne i gospodarcze prowadzą do budowania społeczeństwa wiedzy, które tworzą: społeczeństwo informacyjne oraz gospodarka oparta na wiedzy [Skrzypek, 2006a, s. 51]. Społeczeństwo to ma dostęp do rozwiniętych środków komunikowania i przetwarzania informacji, a ponadto charakteryzuje się m.in.: mobilnością w strukturze społecznej, masowością w edukacji i kulturze, demokratyzacją, konsumpcjonizmem [Antczak, 2013, s. 25; Denek, 2011, s. 58]. Z uwagi na to, iż w społeczeństwie wiedzy podstawową rolę odgrywają procesy odkrywania, przekazywania i wykorzystywania wiedzy, szczególne zadania stawiane są szkołom wyższym, postrzeganym jako instytucje kreujące wiedzę.

Proces powstawania społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy (GOW) wymaga zaufania. Zdaniem A. Webera GOW zaczyna się na technologii, a kończy na zaufaniu, które stanowi swoistą jakość i którego zbudowanie jest procesem długim i żmudnym [Skrzypek, 2004, s. 72]. Istotna rola zaufania w społeczeństwie wiedzy wymaga przybliżenia znaczenia tego terminu.

Zaufanie jest pojęciem interdyscyplinarnym, stanowi przedmiot badań wielu dyscyplin naukowych. Można tutaj wymienić: filozofię, socjologię, ekonomię czy nauki o zarządzaniu. W tabeli 1 przedstawiono pojmowanie zaufania w wybranych dyscyplinach naukowych.

Przegląd literatury wskazuje, iż istnieją trzy podstawowe koncepcje zaufania: zaufanie jako zawieranie się korzyści (korzystna wymiana), zaufanie jako wynik moralnego zaangażowania, zaufanie jako skłonność charakteru (osobowości) [szerzej: Hardin, 2009, s. 24–34]. Warto zatem przytoczyć definicje zaufania w ujęciu wybranych autorów.

Marek Bugdol proponuje, aby zaufanie rozumieć jako główną wartość organizacyjną, wymagającą mocnych podstaw etycznych i wpływającą na wyniki ekonomiczne organizacji. Zaufanie definiuje jako przekonanie, że realizowane działania doprowadzą do osiągnięcia wytyczonych celów i uzyskania korzyści przez interesariuszy [Bugdol, 2010, s. 16].

Fukuyama zaufanie określa jako mechanizm oparty na założeniu, że innych członków danej społeczności cechuje uczciwe i kooperatywne zachowanie, wyznaczone przez wspólnie przyjęte normy [Fukuyama, 1997, s. 38].

**Tabela 1. Pojęcie zaufania w wybranych dyscyplinach naukowych**

Dyscyplina naukowa	Definiowanie zaufania
Filozofia	Zaufanie to pozytywny stosunek do innej osoby. Zaufanie nie jest racjonalne.
Socjologia	Zaufanie to pozytywne oczekiwanie względem zachowania innych członków społeczności. Zaufanie to podstawowy czynnik budowania relacji społecznych.
Psychologia	Zaufanie to cecha osobowości, związana z oczekiwaniem, iż zachowanie innych osób jest wynikiem ich dobrych intencji.
Ekonomia	Zaufanie to zależność osoby lub organizacji od innej osoby lub organizacji, oparta na akceptacji tej zależności, ukierunkowana na ochronę wspólnych praw i interesów oraz wymianę ekonomiczną.
Zarządzanie	Zaufanie to oczekiwanie osoby ufającej oparte na kompetencjach drugiej strony, zakładające jej odpowiedzialność i dobrą wolę w relacjach z innymi.

Źródło: opracowanie na podstawie: [Paliszkiewicz, 2013, s. 13–21].

W procesie zaufania można wyróżnić dwie strony: ufającego oraz powiernika. W ujęciu Wiesława Grudzewskiego, Ireny Hejduk, Anny Sankowskiej i Moniki Wańtuchowicz zaufanie to przekonanie, na podstawie którego ufający godzi się na zależność od powiernika (osoby lub organizacji), mając poczucie bezpieczeństwa, mimo iż możliwe są negatywne konsekwencje. Decyzja o zaufaniu jest dobrowolna i jest podejmowana w sytuacji obciążonej ryzykiem [Grudzewski i in., 2009, s. 19].

Zdaniem Joanny Paliszkiewicz zaufanie to: „wiara, że druga strona:

- nie będzie działała przeciwko nam,
- będzie działała w sposób, który jest dla nas korzystny,
- będzie wiarygodna,
- będzie zachowywała się w sposób przewidywalny i zgodny z powszechnie przyjętymi normami” [Paliszkiewicz, 2013, s. 23].

Należy także dodać, że zaufanie jest warunkiem elastyczności i innowacyjności działania w organizacji, związanym z relacjami między podwładnymi a ich przełożonymi oraz partnerami w pracy [Kozmiński, 2005, s. 143]. Analiza przedstawionych wyżej definicji i ujęć zaufania pozwala na wskazanie jego cech:

- opiera się na przyjętych normach, standardach,
- dotyczy pozytywnych oczekiwań względem przyszłości,
- wiąże się z ryzykiem,
- jest podstawą budowania relacji społecznych.

Warto podkreślić, że pojęcie zaufania jest wielowymiarowe. Do podstawowych wymiarów zaufania należy zaliczyć: wiarę, wiarygodność, niezawodność, kompetencje, przewidywalność i życzliwość [Bugdol, 2010, s. 23–30].

W literaturze można odnaleźć wiele typologii zaufania. Syntetyczną klasyfikację rodzajów zaufania zaproponowali m.in. Michał Bratnicki i Janusz Strużyński. Wyróżnili oni [Grudzewski i in., 2009, s. 46]:

- zaufanie osobowościowe – związane z wrodzonymi i nabytymi cechami osobowości, takimi jak: empatia, wrażliwość, sumienność, odpowiedzialność,
- zaufanie kalkulacyjne – oparte na obiektywnym osądzie oraz porównaniu szans i zagrożeń wynikających z nawiązania określonej relacji,
- zaufanie instytucjonalne – budowane na podstawie formalnych gwarancji, kontraktów, obietnic,
- zaufanie percepcyjne – wynika z określonego postrzegania rzeczywistości, jest kształtowane w oparciu o obserwację zachowań, reakcji,
- zaufanie kumulacyjne (oparte na wiedzy) – stanowi rezultat zbierania doświadczeń w procesach budowania relacji.

Podsumowując tę część rozważań należy dodać, iż we współczesnym świecie zauważalna jest wyraźna erozja zaufania [Sztompka, 2007, s. 377–378].

#### ZAUFIANIE W KONTEKŚCIE ZAPEWNIENIA JAKOŚCI W SZKOLNICTWIE WYŻSZYM

Zaufanie ma kluczowe znaczenie dla systemu szkolnictwa wyższego [Sztompka, 2007, s. 361]. Umożliwia ono realizowanie podstawowych funkcji uczelni, którymi są kształcenie studentów oraz prowadzenie badań naukowych. Wpływa także na kształtowanie relacji szkół wyższych z interesariuszami [Leveille, 2006]. Problematyka zaufania do instytucji akademickich wiąże się również z kwestią ich autonomii [Bird, s. 25].

W odniesieniu do szkół wyższych można mówić przede wszystkim o dwóch rodzajach zaufania [Sankowska, 2012, s. 117–118]:

- zaufaniu publicznym (zewnętrznym, do uczelni), które jest związane z postrzeganiem uczelni przez społeczeństwo (reputacja) i pełnieniem służby publicznej; zaufanie to jest budowane w oparciu o informacje pochodzące z mediów dotyczące opinii, posiadanych certyfikatów, miejsc zajmowanych w różnych rankingach,
- zaufaniu organizacyjnemu (wewnętrznym, w uczelniach), dotyczącym relacji między uczestnikami tej organizacji czyli pracownikami, studentami.

Zarówno zaufanie publiczne, jak i organizacyjne wpływa na proces tworzenia i transfer wiedzy w uczelniach [Sankowska, 2012, s. 117]. Łączy się także z jakością kształcenia, która oznacza stopień spełnienia określonych standardów akademickich [por. Wójcicka, 2010, s. 119–120].

Zauważalny spadek zaufania w społeczeństwie wiedzy przekłada się także na erozję zaufania do uczelni i w uczelniach [szerzej: Sztompka, 2007, s. 373–375; Sankowska, 2012, s. 115]. Sytuacja ta spowodowała m.in., że od lat 90. ub. wieku podejmowane są działania prowadzące do zapewnienia jakości kształcenia. Pojęcie zapewnienia jakości kształcenia, zaczerpnięte z koncepcji zarządzania jakością, bezpośrednio nawiązuje do zaufania, bowiem jest zdefiniowane jako wszel-

kie planowane i systematyczne działania bezpośrednio związane z utrzymaniem i podwyższeniem jakości kształcenia niezbędne do stworzenia odpowiedniego stopnia zaufania, co do tego, że usługa spełni ustalone wymagania jakościowe klientów [Skrzypek, 2006b, s. 17]. Takie ujęcie zwraca uwagę na rynkowe podejście do szkoły wyższej, w którym uczelnia jest traktowana w kategoriach przedsiębiorstwa świadczącego usługi, a do grona klientów są zaliczani: studenci, pracownicy, pracodawcy, rodzice, państwo reprezentujące społeczeństwo.

Zapewnienie jakości kształcenia może być także definiowane jako polityka, procedury i praktyki, które zostały opracowane dla osiągnięcia, utrzymywania lub poprawienia jakości, z uwzględnieniem specyfiki szkolnictwa wyższego [*The European...*, 2012, s. 60]. Wymienione elementy powinny być ujęte w system. Zapewnienie jakości kształcenia ujęte w system działań może mieć charakter wewnętrzny lub zewnętrzny. W sytuacji, kiedy system jest konstruowany przez niezależne agendy działające w otoczeniu szkół wyższych jest nazywany zewnętrznym systemem zapewnienia jakości, natomiast kiedy jest opracowany przez uczelnię i funkcjonuje wewnątrz niej jest określany mianem wewnętrznego systemu zapewnienia jakości.

Z systemem zapewnienia jakości kształcenia wiążą się takie pojęcia, jak: standardy i normy, akredytacja, benchmarking, efekty kształcenia, odpowiedzialność. Ważne jest również, iż objęte nim działania tworzą podstawy do budowania kultury jakości w szkołach wyższych [Altbach i in., 2009, s. 53].

Intensyfikacja działań w ramach zapewnienia jakości kształcenia jest efektem Procesu Bolońskiego, realizowanego od 1999 roku. Celem tego Procesu jest rozwój Europejskiego Obszaru Szkolnictwa Wyższego (EOSW). Aby pomóc uczelniom w opracowaniu narzędzi wykorzystywanych w zapewnieniu i doskonaleniu jakości kształcenia zostały opublikowane europejskie standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości w EOSW. W tabeli 2 przedstawiono ich wykaz.

Europejskie standardy i wskazówki, przedstawione w tabeli 2, dotyczą zewnętrznego oraz wewnętrznego zapewnienia jakości kształcenia w szkołach wyższych, a także agencji zewnętrznego zapewnienia jakości. Głównym celem ich opracowania jest poprawa kształcenia na poziomie wyższym w EOSW, a ponadto [*Standardy...*, 2005, s. 13]:

- zbudowanie odpowiedniego otoczenia dla pracy agencji zapewnienia jakości,
- spowodowanie transparentności zewnętrznego zapewnienia jakości,
- pomoc instytucjom – uczelniom w zarządzaniu jakością.

Zaufanie opiera się na trzech filarach: ocenie wiarygodności, osobowościowym impulsive i kulturze zaufania [Sztompka, 2007, s. 368]. Wprowadzenie w życie zaleceń sformułowanych w postaci europejskich standardów i wskazówek powinno zatem spowodować wzrost zaufania do i w instytucjach szkolnictwa wyższego na skutek zwiększenia wiarygodności agencji zajmujących się oceną jakości kształcenia oraz budowania kultury jakości w uczelniach.

**Tabela 2. Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego**

Standardy zapewnienia jakości w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego		
wewnętrzne zapewnienie jakości	zewnętrzne zapewnienie jakości	agencje zewnętrznego zapewnienia jakości
<ul style="list-style-type: none"> <li>• posiadanie przez uczelnię polityki i związanych z nią procedur w zakresie jakości oferowanych usług oraz realizowanie strategii na rzecz ciągłej poprawy jakości,</li> <li>• zatwierdzanie, monitoring i okresowy przegląd programów oraz ich efektów,</li> <li>• ocenianie studentów według przyjętych kryteriów,</li> <li>• zapewnienie jakości kadry dydaktycznej,</li> <li>• posiadanie określonych zasobów do nauki oraz środków wsparcia dla studentów,</li> <li>• posiadanie systemów informacyjnych służących do gromadzenia i przekazywania informacji dotyczących skutecznego zarządzania oferowanymi programami studiów i innymi działaniami,</li> <li>• regularne publikowanie aktualnych i obiektywnych informacji na temat świadczonych usług edukacyjnych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ocenianie procedur wewnętrznego zapewnienia jakości,</li> <li>• opracowanie procesów zewnętrznego zapewnienia jakości,</li> <li>• stosowanie określonych kryteriów w procesie podejmowania decyzji,</li> <li>• realizacja procesów odpowiednich dla określonego celu,</li> <li>• raportowanie,</li> <li>• posiadanie procedur uzupełniających,</li> <li>• okresowość przeglądów,</li> <li>• analizy systemowe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stosowanie procedur zewnętrznego zapewnienia jakości,</li> <li>• posiadanie oficjalnego statusu agencji zapewnienia jakości,</li> <li>• działalność dotycząca zewnętrznego zapewniania jakości,</li> <li>• dysponowanie odpowiednimi zasobami,</li> <li>• posiadanie sformułowanej misji działania,</li> <li>• niezależność,</li> <li>• stosowanie przez agencje określonych kryteriów i procesów zewnętrznego zapewnienia jakości,</li> <li>• posiadanie procedur dotyczących własnej odpowiedzialności.</li> </ul>

Źródło: opracowanie na podstawie: [Standardy..., 2005, s. 6–8].

### KSZTAŁTOWANIE ZAUFIANIA A WEWNĘTRZNE ZAPEWNIENIE JAKOŚCI W POLSKICH UCZELNIACH – WYNIKI BADAŃ

Zaufanie do szkół wyższych jest budowane na podstawie oceny realizowanych przez nie funkcji i zadań. W procesie tym istotny jest dostęp do informacji na temat jakości świadczonych przez uczelnie usług edukacyjnych. Informacje te mogą pochodzić od agencji zajmujących się certyfikacją lub akredytacją kierunków studiów czy szkół wyższych, absolwentów studiów, pracodawców.

Europejskie standardy wewnętrznego zapewnienia jakości nakładają na uczelnie obowiązek publikowania informacji na temat realizowanych programów studiów oraz ich efektów. Przekazane w ten sposób informacje przyczyniają się

do tworzenia wizerunku szkoły wyższej, co przekłada się na kształtowanie zaufania publicznego.

Przedstawione w tej części artykułu wyniki badań<sup>2</sup> dotyczą wybranego standardu z obszaru wewnętrznego zapewnienia jakości dotyczącego publikowania informacji. Standard ten brzmi następująco: „Instytucje powinny w regularnych odstępach czasu publikować aktualne, bezstronne i obiektywne informacje – zarówno w ujęciu ilościowym, jak i jakościowym – na temat oferowanych przez siebie programów i ich efektów” [*Standardy...*, 2005, s. 18].

Należy dodać, że pełnienie przez uczelnie roli publicznej powoduje, że powinny one przekazywać informacje nie tylko na temat prowadzonych programów czy efektów kształcenia, ale również przyznawanych kwalifikacji, stosowanych procedur, możliwości nauki. Publikowane dane powinny charakteryzować się bezstronnością, obiektywizmem i łatwym dostępem. Nie powinny służyć jako typowe narzędzie marketingowe [*Standardy...*, 2005, s. 18].

W tabeli 3 przedstawiono rozkład odpowiedzi na pytanie dotyczące występowania określonych elementów (informacji) zawartych w publikowanej ofercie dydaktycznej w badanych wydziałach.

Analizując uzyskane wyniki należy stwierdzić, iż publikowane oferty dydaktyczne zawierają najczęściej tylko podstawowe informacje na temat: rodzaju i formy studiów, zasad rekrutacji, efektów kształcenia ujętych w sylwetce absolwenta (ponad 90% odpowiedzi).

Najrzadziej zamieszczone są opinie absolwentów kierunków studiów oraz pracodawców dotyczące jakości kształcenia w badanych wydziałach. Ankietowani deklarują także, iż w ofercie znajdują się również informacje o posiadanych uprawnieniach oraz certyfikatach jakości kształcenia (odpowiednio: 66% oraz 59% odpowiedzi).

Podstawowe znaczenie dla budowania zaufania do uczelni z perspektywy klientów wydają się mieć informacje o:

- posiadanych certyfikatach jakości kształcenia (taki element w publikowanej ofercie wskazało 59 ankietowanych),
- miejscach pracy absolwentów (taka informacja jest publikowana zdaniem 51 badanych),

---

<sup>2</sup> Badania zostały przeprowadzone w 100 wydziałach szkół wyższych w Polsce w ramach projektu badawczego finansowanego przez Narodowe Centrum Nauki, w latach 2011–2014. Dobór do próby badawczej miał charakter celowy. Ze względu na to, iż struktura próby nie odzwierciedla układu populacji generalnej, wnioski z badań mogą zostać odniesione tylko do próby badawczej. Badania zostały zrealizowane w oparciu o kwestionariusz ankietowy skierowany do dziekanów, zawierający przede wszystkim pytania wielokrotnego wyboru. Głównym celem badań było udzielenie odpowiedzi na pytanie: w jakim stopniu elementy wewnętrznych systemów zapewnienia jakości funkcjonujących w polskich szkołach wyższych spełniają standardy z tego zakresu sformułowane w *Standardach i wskazówkach dotyczących zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego*. Niniejsze opracowanie zawiera prezentację wybranych wyników badań, a ich pełne omówienie znajduje się w pozycji [Piasecka, 2014].

- jakości kształcenia w opinii absolwentów lub pracodawców (taka informacja znalazła się publikowanej ofercie dydaktycznej zdaniem 18 oraz 12 ankietowanych).

Zaskakujący jest fakt bardzo rzadkiego umieszczenia w publikowanych materiałach dydaktycznych informacji na temat jakości kształcenia. Może to sugerować, że albo opinie te nie są zadowalające, albo też nie są zbierane.

**Tabela 3. Częstość deklarowanych elementów/informacji zawartych w publikowanej ofercie dydaktycznej w badanych wydziałach**

Rodzaj działania	Odpowiedzi twierdzące	
	N=100	%
Zasady rekrutacji	99	99%
Rodzaje i formy studiów	100	100%
Sylwetka absolwenta	94	94%
Posiadane certyfikaty jakości kształcenia	59	59%
Miejsca pracy absolwentów	51	51%
Posiadane uprawnienia	66	66%
Jakość kształcenia w opinii absolwentów	18	18%
Jakość kształcenia w opinii pracodawców	12	12%
Inne	3	3%

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

## PODSUMOWANIE

Zaufanie ma podstawowe znaczenie dla systemu szkolnictwa wyższego. Jest to związane z pełnieniem przez uczelnie służby społecznej. Zaufanie umożliwia realizowanie podstawowych funkcji uczelni, gdyż wpływa na kształtowanie relacji szkół wyższych z interesariuszami.

Problematyka zaufania do instytucji akademickich wiąże się z kwestią jakości kształcenia. Konieczność zahamowania spadku zaufania do szkolnictwa wyższego spowodowała intensyfikację działań w obszarze zapewnienia jakości kształcenia. Jednym z nich jest opracowanie europejskich standardów zapewnienia jakości kształcenia. Standardy te są efektem realizowania Procesu Bolońskiego.

Przedstawione wyniki badań wskazują, że polskie szkoły wyższe na poziomie wydziałów publikują informacje przede wszystkim na temat prowadzonych programów studiów czy efektów kształcenia, natomiast informacje, na podstawie których jest kształtowane zaufanie do uczelni w publikowanych ofertach dydaktycznych można odnaleźć zdecydowanie rzadziej.



## BIBLIOGRAFIA

- Antczak Z., 2013, *Kapitał intelektualny i kapitał ludzki w ewoluującej przestrzeni organizacyjnej (w optyce badawczej knowledge management)*, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław.
- Altbach F.G., Reisberg L., Rumbley L., 2009, *Trends in Global Higher Education: Tracking an Academic Revolution. A Report Prepared for the UNESCO 2009 World Conference on Higher Education*, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001831/183168e.pdf>.
- Bird S.J., *Public trust and institutions of higher learning: implications for professional responsibility*, <http://www.portlandpress.com/pp/books/online/wg86/086/0025/0860025.pdf>
- Bugdol M., 2010, *Wymiary i problemy zarządzania organizacją opartą na zaufaniu*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
- Denek K., 2011, *Uniwersytet w perspektywie społeczeństwa wiedzy. Nauka i edukacja w uniwersytecie XXI wieku*, Wyższa Szkoła Pedagogiki i Administracji im. Mieszka I w Poznaniu, Poznań.
- Fukuyama F., 1997, *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa–Wrocław.
- Grudzewski W., Hejduk I., Sankowska A., Wańtuchowicz M., 2009, *Zarządzanie zaufaniem w przedsiębiorstwie. Koncepcja, narzędzia, zastosowania*, Oficyna a Wolters Kluwer business, Kraków.
- Hardin R., 2009, *Zaufanie*, Wydawnictwo Sic! s.c., Warszawa.
- Kaczmarczyk M., 2012, *Uczelnie w przestrzeni publicznej. Zarządzanie – Marketing – Public Relations*, Oficyna Wydawnicza „Humanitas”, Sosnowiec.
- Koźmiński A.K., 2005, *Zarządzanie w warunkach niepewności. Podręcznik dla zaawansowanych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Kraśniewski A., 2009, *Proces Boloński, to już 10 lat*, Fundacja Rozwoju Systemu Edukacji, Warszawa.
- Leveille D.E., 2006, *Accountability in Higher Education: A Public Agenda for Trust and Cultural Change*, CSHE, December, <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED503070.pdf>.
- Mamzer H.T., Zalański T., 2008, *Zaufanie a życie społeczne*, Wydawnictwo Fundacji Humaniora, Poznań.
- Paliszkiewicz J., 2013, *Zaufanie w zarządzaniu*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Partycki S., 2014, *Perspektywy rozwoju społeczeństwa sieciowego w Europie Środkowej i Wschodniej*, Wydawnictwo KUL, Lublin.
- Piasecka A., 2014, *Systemy zapewnienia jakości kształcenia w polskich szkołach wyższych w świetle Procesu Bolońskiego*, Wydawnictwo UMCS, Lublin.
- Sankowska A., 2012, *Zaufanie w szkole wyższej [w:] Uczelnie w przestrzeni publicznej. Zarządzanie – Marketing – Public Relations*, red. nauk. M. Kaczmarczyk, Oficyna Wydawnicza „Humanitas”, Sosnowiec.

- Skrzypek E., 2004, *Uwarunkowania sukcesu przedsiębiorstwa w gospodarce opartej na wiedzy*, Zakład Ekonomiki Jakości i Zarządzania Wiedzą UMCS, Lublin.
- Skrzypek E., 2006a, *Sposoby osiągania doskonałości organizacji w warunkach zmienności otoczenia – wyzwania teorii i praktyki*, t. 1, Zakład Ekonomiki Jakości i Zarządzania Wiedzą, Lublin.
- Skrzypek E., 2006b, *Jakość w oświacie. Uwarunkowania i czynniki sukcesu*, „Problemy Jakości”, nr 2.
- Standardy i wskazówki dotyczące zapewnienia jakości kształcenia w Europejskim Obszarze Szkolnictwa Wyższego*, 2005, Materiały z konferencji europejskich ministrów do spraw szkolnictwa wyższego, Bergen 19–20 maja 2005 r., Europejskie Stowarzyszenie na rzecz Zapewnienia Jakości w Szkolnictwie Wyższym, Warszawa.
- Sztompka P., 2007, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Wydawnictwo Znak, Kraków.
- The European Higher Education Area in 2012: Bologna Process Implementation Report*, 2012, Education, Audiovisual and Culture Executive Agency, [http://www.ehea.info/Uploads/\(1\)/Bologna%20Process%20Implementation%20Report.pdf](http://www.ehea.info/Uploads/(1)/Bologna%20Process%20Implementation%20Report.pdf).
- Wójcicka M., 2010, *Uniwersytet. Stabilność i zmiana*, Centrum Badań Polityki Naukowej i Szkolnictwa Wyższego, Warszawa.

### Streszczenie

W artykule podjęto problematykę zaufania oraz zapewnienia jakości kształcenia w szkolnictwie wyższym. Omówiono pojęcie i rodzaje zaufania w społeczeństwie wiedzy, w tym także w odniesieniu do uczelni. Przybliżono istotę zapewnienia jakości kształcenia oraz ukazano je jako narzędzie budowania zaufania do szkolnictwa wyższego. Zaprezentowano także wyniki badań ankietowych z zakresu wybranego elementu wewnętrznego zapewnienia jakości nawiązującego do zaufania w szkolnictwie wyższym.

*Słowa kluczowe:* zaufanie, zapewnienie jakości kształcenia, szkolnictwo wyższe

### Trust and Quality Assurance in Higher Education in the Knowledge Society

#### Summary

The purpose of this article is to present the issue of trust and quality assurance in higher education. The paper describes the concept, types of trust in the knowledge society and the essence of quality assurance in higher education. Quality assurance of education is a tool to build trust in higher education. The article also presents the results of research concerning a selected element of internal quality assurance, related to trust in higher education.

*Keywords:* trust, quality assurance of education, higher education

JEL: D83, A21, M12, M53