

prof. zw. dr hab. inż. Włodzimierz Roszczyński
Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie
w.roszczyński@wszib.edu.pl

dr Anna Kijanka
Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie
a.kijanka@wszib.edu.pl

DETERMINANTY JAKOŚCI EDUKACJI ZDALNEJ W SZKOŁACH WYŻSZYCH

Wprowadzenie

Problematyka jakości kształcenia w edukacji zdalnej (e-learningu) stawia dzisiaj nowe wyzwania. Jakość kształcenia postrzegać można jako stopień realizacji wymagań, formułowanych przez różne grupy interesariuszy, dotyczących zarówno samego procesu kształcenia, jak i jego efektów. Procesy kształcenia przebiegają w Polsce od trzech dziesięcioleci w dynamicznie zmieniających się warunkach, współtworzonych przez narastające konkurowanie o studentów pomiędzy uczelniami, zarówno polskimi, jak i zagranicznymi. W sytuacji przyspieszonych przemian, dotyczących wszystkich dziedzin ludzkiej działalności, zmieniają się oczekiwania nie tylko w odniesieniu do merytorycznej strony procesu kształcenia, ale również wobec sposobu świadczenia usług edukacyjnych. Postęp techniczny dał możliwość rozpowszechniania wiedzy za pośrednictwem Internetu. Teoretycznie, od wielu już lat *e-learning* stanowi niezbędny element oferty edukacyjnej wyższych uczelni, będący wskaźnikiem ich innowacyjności. Pomimo znacznych, zainwestowanych środków, liczne uczelnie nie osiągnęły jednak oczekiwanych korzyści z wdrożonych projektów e-learningowych.

Niniejsze opracowanie podejmuje próbę uporządkowania zagadnień dotyczących jakości kształcenia zdalnego w szkolnictwie wyższym. Autorzy¹ koncentrują się na identyfikacji głównych czynników wpływających na jakość e-learningu na podstawie analizy literatury przedmiotu, w oparciu o doświadczenia własne oraz badania opinii studentów Wyższej Szkoły Zarządzania i Bankowości w Krakowie. Choć zdaniem autorów, w wielu obszarach kształcenia edukacja zdalna nie jest w stanie dorównać skuteczności tradycyjnego sposobu nauczania w bezpośrednim kontakcie wykładowców ze studentami, to rozpoznanie uwarunkowań i czynników jakości

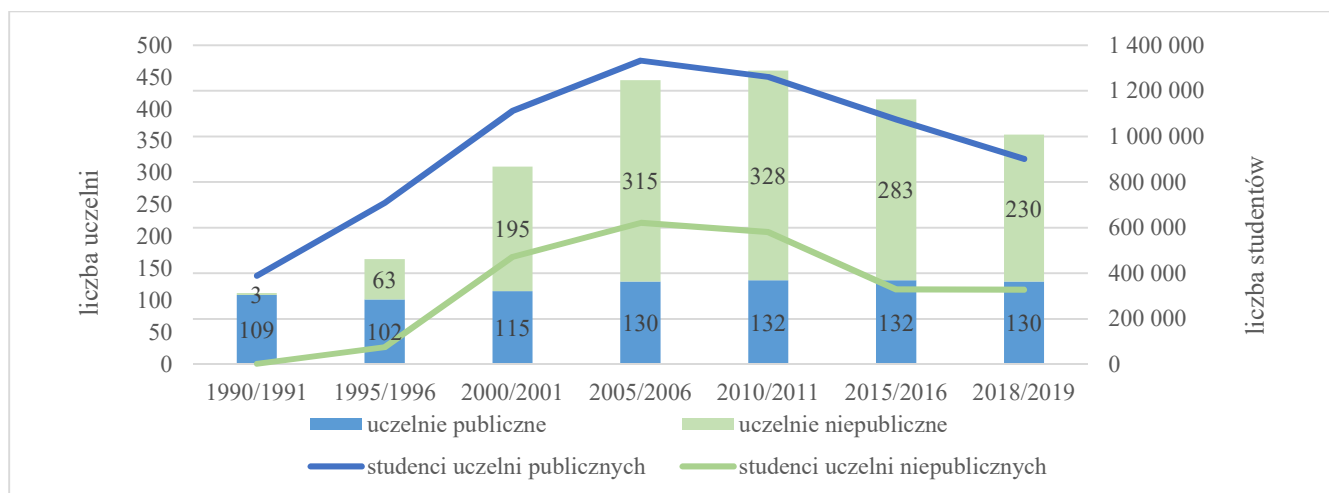
¹ Autorzy mają 50- i 25-letnie doświadczenie w edukacji na poziomie wyższym w różnych uczelniach, na różnych poziomach organizacyjnych – od asystenta do rektora niepublicznej uczelni – od czasów uprawiania jedynie tradycyjnych metod dydaktyki (stacjonarne wykłady, ćwiczenia, laboratoria). Jesteśmy pasjonatami porządnej roboty edukacyjnej, cechuje nas troska o użyteczność przekazywanej studentom wiedzy, umiejętności, społecznych kompetencji. Szczęśliwie, jako zarządzający uczelnią i jej finansami, myślenie to możemy skutecznie upowszechnić wśród 300 współpracowników niepublicznej uczelni.

kształcenia zdalnego może przyczynić się do zwiększenia efektywności e-learningu. Jest to wyjątkowo ważne w obliczu możliwej dalszej wymuszonej konieczności kształcenia jedynie w formie zdalnej.

1. Przemiany w sektorze edukacji wyższej w Polsce

Od początku lat dziewięćdziesiątych XX wieku społeczeństwo polskie przeżywa okres przyspieszonych przemian społecznych, ekonomicznych, politycznych i kulturowych, które są częścią dynamicznego procesu globalizacji. Od czasu wprowadzenia struktur demokratycznych polskie szkolnictwo wyższe przeszło od etapu *elitarności* do *masowości*. Pozytywne trendy demograficzne zbiegły się w latach 90. ze wzrostem zainteresowania edukacją wyższą. W ciągu ostatnich trzech dekad liczba wyższych uczelni wzrosła ponad trzykrotnie, głównie za sprawą gwałtownego rozwoju szkolnictwa niepublicznego. W rekordowym (pod względem liczby uczelni wyższych) 2011 roku działały 132 uczelnie publiczne oraz 328 niepubliczne (rysunek1). Liczba studentów, pomimo obserwowanych od ponad dekady skutków postępującego niżu demograficznego, wzrosła również ponad trzykrotnie.

Rysunek 1. Liczba wyższych uczelni oraz studentów w wybranych latach akademickich okresu 1990-2019



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS oraz systemu POLON.

Masowość studiów przyniosła szereg niekorzystnych zjawisk wpływających negatywnie na jakościowy rozwój polskich uczelni. Należy wymienić przede wszystkim: nieproporcjonalny wzrost liczby studentów w stosunku do kadry akademickiej, zanik wspólnotowości środowiska akademickiego, niedostateczne finansowanie szkolnictwa wyższego, dewaluację wartości dyplomu wykształcenia wyższego, niedostosowanie oferty

edukacyjnej do potrzeb pracodawców, skutkujące nadwyżką absolwentów o wykształceniu nieodpowiadającym potrzebom pracodawców².

Wymogi stawiane absolwentom uczelni na rynku pracy są ściśle związane z rozwojem techniki. Postęp techniczny stał się źródłem zmian, których fala zgodnie z prognozami A. Tofflera, przetacza się ze stale narastającą szybkością³, modyfikując sposób funkcjonowania człowieka we współczesnym świecie. Zmiany te wymagają od uczelni przygotowania do zawodów i specjalizacji, które pojawiają się nieoczekiwanie wraz z rozwojem nowych technologii. Choć gospodarka rynkowa stworzyła więcej możliwości sprzyjających osiągnięciu sukcesu, to jednak osiągnięcie go stało się trudniejsze. W tych okolicznościach wzrosły oczekiwania studentów wobec szkolnictwa wyższego, rozumianego jako narzędzie inwestycji w pozyskanie umiejętności i wiedzy o walorach praktycznych⁴.

Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej poszerzyło ofertę kształcenia kierowaną do polskich studentów, uzupełniając ją o możliwości podejmowania kształcenia za granicą. W warunkach postępującego niżu demograficznego oraz bezpardonowej konkurencji na rynku usług edukacyjnych, zapewnienie kształcenia porównywalnego ze standardami europejskimi, które odpowiada zmieniającym się oczekiwaniom różnych grup interesariuszy, stało się dla wielu uczelni kwestią *być albo nie być*⁵.

Silny związek młodych ludzi z nowoczesnymi technologiami i w konsekwencji zmiana ich nawyków komunikacyjnych, postawiły wobec uczelni wymóg uwzględnienia tego faktu w procesie kształcenia. Wiele uczelni wdrożyło systemy *e-learningowe*, aby czerpać korzyści z reklamowanych zalet zdalnej formy kształcenia, takich jak elastyczność, zwiększenie dostępności edukacji, obniżenie kosztów nauczania⁶, łatwość i wygoda zarządzania. Nasuwa się pytanie: dlaczego pomimo znacznych zainwestowanych zasobów, większość uczelni nie zdołała osiągnąć oczekiwanych korzyści z projektów e-learningowych?

² M. Raczyńska, *Od elitarności do masowości. Stan szkolnictwa wyższego w Polsce po transformacji ustrojowej z 1989 r.*, „Polarchia” 2013, nr 1, s. 230-239.

³ A. Toffler, *Future shock*, Random House, New York 1970.

⁴ A. Karwińska, M. Karwiński, *Perspektywy doskonalenia dydaktyki. Dwa punkty widzenia* [w:] T. Gołębiowski, M. Dąbrowski, B. Mierzejewska (red.), *Uczelnia oparta na wiedzy. Organizacja procesu dydaktycznego oraz zarządzanie wiedzą w ekonomicznym szkolnictwie wyższym*, Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych, Warszawa 2005, s. 349-351.

⁵ Co trzecia uczelnia niepubliczna nie wytrzymała często nieuczciwej konkurencji.

⁶ R. Tadeusiewicz, J. Kusiak, *E-learning szansą wzbogacenia oferty edukacyjnej Uczelni*, Biuletyn Informacyjny Pracowników AGH 2005, nr 138, s. 5.

Należy wspomnieć, że nie ma uniwersalnej, powszechnie akceptowanej definicji *e-learningu*⁷. W niniejszym artykule *e-learning* jest rozumiany jako forma nauczania i uczenia się na odległość za pośrednictwem mediów elektronicznych, gdzie w interaktywnym procesie kształcenia wykorzystywane są najnowsze osiągnięcia techniki, a przekaz treści odbywa się głównie za pośrednictwem Internetu, często przy użyciu materiałów multimedialnych⁸.

Jeżeli *e-learning* ma stanowić skuteczny substytut tradycyjnego nauczania, to powinien gwarantować taką samą jakość kształcenia. Czy jednak jest to możliwe? Badania dotyczące tego obszaru świadczą zarówno o słabościach systemu edukacji zdalnej, jak i wskazują na pozytywne przemiany w tym zakresie. Ta sytuacja skłania do szczegółowej analizy wieloznacznej i wielowymiarowej kategorii jaką jest *jakość kształcenia*.

2. Istota jakości kształcenia

W środowisku akademickim zainteresowanie *jakością kształcenia* wzrosło znacząco, gdy Polska, jako sygnatariusz Deklaracji Bolońskiej, zobowiązała się do współpracy europejskiej w zakresie jej poprawy. Określenie istoty *jakości kształcenia* wymaga wyjaśnienia znaczenia pojęć składowych. Sam termin *jakość* trudno jest wypełnić jednoznaczną treścią. Jakość związana jest wyraźnie z doskonałością, brakiem wad. Postrzegana jest subiektywnie i kojarzona jest z cenionym zbiorem cech w stosunku do poziomu możliwego do osiągnięcia. W literaturze z dyscypliny nauk o zarządzaniu i jakości odnoszona jest zazwyczaj do produktów lub usług⁹. Wiąże się ściśle z oczekiwaniami odbiorcy produktu lub usługi i ze skutecznością w osiąganiu indywidualnych celów. W świetle definicji norm ISO 9000, uznawanych za podstawę budowania systemów zarządzania jakością w organizacjach, jakość dotyczy stopnia, w jakim zbiór inherentnych właściwości instytucji, czy świadczonej przez tę instytucję usługi spełnia stawiane wobec niej wymagania.

Do podstawowych form działalności usługowej uczelni należy kształcenie. Jest to proces prowadzący do formowania intelektualnej strony osobowości uczącego się. Oznacza nauczanie i uczenie się (studiowanie) wraz z wpisującym się w te procesy oddziaływaniem

⁷ L. Szczepaniak-Sobczyk, *E-learning w edukacji humanistycznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2018, s. 62-63.

⁸ W tym rozumieniu jest to pojęcie określane również jako m.in.: e-edukacja, e-kształcenie, nowoczesne kształcenie zdalne, współczesne kształcenie na odległość, edukacja zdalna, dydaktyka *on-line*.

⁹ A. J. Blikle, *Doktryna jakości. Rzecz o skutecznym zarządzaniu*, Wydawnictwo Helion, Warszawa 2014, s. 37.

wychowawczym. Celowe, systematyczne i wielostronne działania tego procesu skierowane są ku jednostce i grupie¹⁰.

Poszukiwanie odpowiedzi na pytanie, co oznacza obecnie *jakość kształcenia* wymaga wypracowania ujęcia uwzględniającego dynamikę zachodzących zmian. Każda epoka stawia przed edukacją nowe wymagania wynikające ze specyficznych cech systemu społeczno-gospodarczego, w ramach którego człowiek pełni różnorodne role społeczne i zawodowe. Wśród celów współczesnego kształcenia wymienia się nie tyle naukę pisania, czytania i liczenia oraz nabycie umiejętności niezbędnych do przetrwania, co kładzie się nacisk na wszechstronny, harmonijny rozwój osoby uczącej się. Współczesność przyniosła wzrost znaczenia uczelni, w ramach których nie tylko nabywa się umiejętności zawodowe (w tym kwalifikacje cyfrowe), ale również kompetencje społeczne, obejmujące skuteczną komunikację (kulturę dialogu), radzenie sobie w nietypowych sytuacjach, wymagających kreatywności, innowacyjności, elastyczności¹¹. Kluczowe stają się nie tyle kwalifikacje *stricte* specjalnościowe, co odpowiednio ukształtowane postawy. Efektywne funkcjonowanie w *społeczeństwie informacyjnym opartym na wiedzy* wiąże się z otwartością na ciągły rozwój (kształcenie przez całe życie) – koniecznością adaptacji do zmieniających się wymagań i ciągłej aktualizacji umiejętności, wiedzy oraz kompetencji¹². W tym aspekcie uzasadnione jest tworzenie warunków dla rozwoju nowych form kształcenia z uwzględnieniem technologii informacyjnych.

Jakość edukacji zdefiniować można jako stopień spełnienia wymagań, formułowanych przez różne grupy interesariuszy, które dotyczą procesu kształcenia i jego efektów przy uwzględnieniu uwarunkowań wewnętrznych i zewnętrznych. Wymagania, a zatem i rozumienie pojęcia *jakości kształcenia*, zależne są od grupy, w jakiej znajduje się interesariusz. Choć jakość powinna łączyć interesy stron zaangażowanych w procesy kształcenia, to należy podkreślić, że oczekiwania studentów, kadry dydaktycznej, otoczenia biznesowego, instytucji akredytujących i władz państwowych, są niejednokrotnie przeciwstawne, ulegają przy tym dynamicznym zmianom. Stanowi to istotną przeszkodę w skonstruowaniu uniwersalnego

¹⁰ L. Szczepaniak-Sobczyk, *E-learning w edukacji humanistycznej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2018, s. 62-63.

¹¹ A. Karwińska, M. Karwiński, *Perspektywy ...*, op. cit., s. 350.

¹² M. J. Pigozzi, *What is the 'quality of education' (A UNESCO perspective)* [w:] K. N. Ross, I. J. Genevois (red.), *Cross-national studies of the quality of education: planning their design and managing their impact*, UNESCO, Paris 2006, s. 41.

miernika jakości kształcenia, który byłby wypadkową wskaźników mierzących stopień spełnienia wymagań edukacyjnych, określanych przez poszczególne grupy¹³.

Jakość kształcenia, w tym jakość edukacji zdalnej, może być rozpatrywana w wymiarze zewnętrznym, pod kątem zgodności z określonymi normami, jak i wewnętrznym, gdzie brana jest pod uwagę ocena środowiska akademickiego dotycząca realizacji potrzeb i satysfakcji z usługi edukacyjnej. W tym ostatnim kontekście zasadna wydaje się ocena jakości kształcenia na podstawie badań sondażowych wśród studentów. Zwłaszcza w modelu *zakupu usługi*¹⁴, gdzie student podejmuje decyzje o wyborze uczelni i programu kształcenia, a opłata za studia upoważnia do oczekiwania sukcesu z dokonanego wyboru.

3. Edukacja zdalna w ujęciu systemowym

Jakość usług kształcenia zdalnego wiąże się z procesem ich świadczenia i zaangażowaniem w e-learning podmiotów z nim związanych. Proces kształcenia zdalnego jest kształtowany przez równocześnie działające, zmieniające się w czasie, różnorodne siły sprawcze. W ujęciu systemowym przedstawić go można jako transformację różnorodnych czynników (nakładów) do wymiaru efektu nauczania, studiowania i wychowania. Można określić jakość (właściwość oraz wartość) wyróżnionych czynników w różnych etapach tego procesu. Rozpoznanie roli tych czynników jest niezwykle istotne, daje bowiem szansę na skuteczne zarządzanie procesem poprawy jakości edukacji w uczelni. Ważne jest przy tym określenie, co bezpośrednio i systematycznie wpływa na jakość, co ma wpływ pośredni, jaka jest siła i kierunek wpływu, co można kształtować, a co jest niezależne od decyzji uczelni.

O wysokiej jakości kształcenia zdalnego można mówić wtedy gdy:

- po pierwsze, przekazywane treści i sposób ich przekazywania odpowiadają wymaganiom interesariuszy (określone na potrzeby tego artykułu, jako wysoka *jakość informacji*);
- po drugie, gdy zarządzanie uczelnią działa sprawnie, reagując w sposób elastyczny na potrzeby i implementując niezwłocznie oczekiwane rozwiązania (wysoka *jakość zarządzania*);

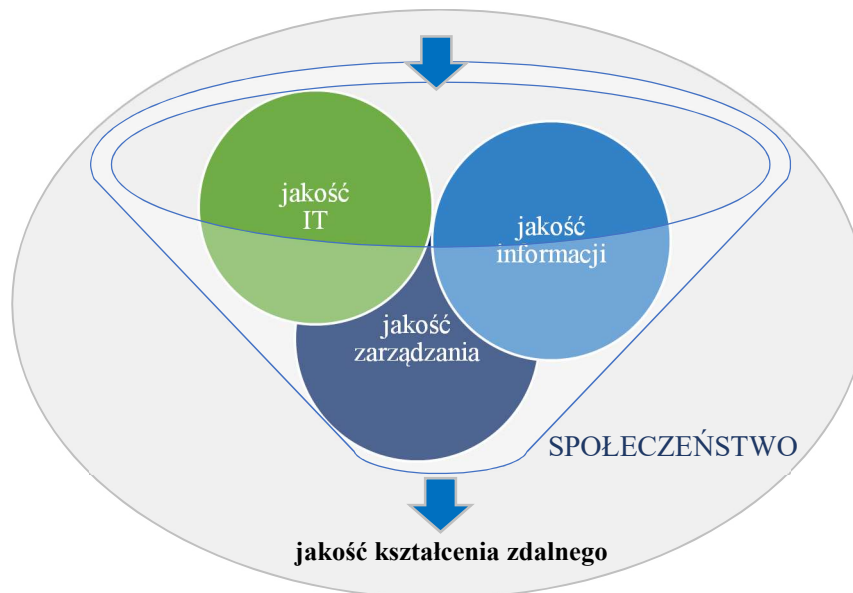
¹³ P. Grudowski, K. Lewandowski, *Pojęcie jakości kształcenia i uwarunkowania jej kwantyfikacji w uczelniach wyższych*, „Zarządzanie i Finanse” 2012, t. 10, nr 3(1), s. 400.

¹⁴ K. Denek, *Teoretyczne i aplikacyjne aspekty jakości kształcenia akademickiego*, „Neodidagmata” 2012, nr 33/34, s. 53.

- po trzecie, co jest kluczowe w przypadku edukacji zdalnej, gdy usługi infrastruktury i systemów informatycznych uczelni są przyjazne, funkcjonalne i wolne od wad (wysoka *jakość IT*).

Osiągnięcie wysokiej jakości odbywa się poprzez ciągłe doskonalenie czynników i warunków, w których zachodzi proces. Częstkowe działania usprawniające wpływają na poprawę jakości całego procesu oddziałując bezpośrednio na jakość życia społeczeństwa, pośrednio na jakość przyszłych *nakładów* (i następną iterację) procesu edukacji (rysunek 2). Opisany mechanizm stanowi istotę koncepcji *ciągłego doskonalenia procesów*¹⁵.

Rysunek 2. Główne czynniki jakości edukacji zdalnej



Źródło: opracowanie własne.

Czynniki oddziałujące na proces kształcenia powiązane są siecią zależności, warunkując się wzajemnie. Jakość informacji wirtualnego środowiska nauczania kształtowana jest niewątpliwie przez program studiów, jego aktualność i użyteczność. Efektywność wykorzystania przekazywanych treści uwarunkowana jest również poziomem intelektualnym i determinacją studentów. W warunkach coraz szerszego dostępu do informacji, fundamentalnym czynnikiem, mającym wpływ na satysfakcję z przekazywanej treści, wydaje się być jednak sposób prowadzenia kształcenia przez wykładowców, umiejętne instruowanie,

¹⁵ D. Adair, S. Díaz, *Stakeholders of Quality Assurance in Online Education* [w:] K. Shattuck (red.), *Assuring Quality in Online Education: Practices and Processes at the Teaching, Resource, and Program Levels*, Stylus Publishing, Sterling 2014, s. 5.

jak przekształcić informacje na wiedzę i mądrość. W sytuacji, gdy metodyka e-learningu nie jest jeszcze w pełni rozwinięta i określona¹⁶, należy stwierdzić, że od zaangażowania wykładowców, ich kwalifikacji, poziomu kompetencji cyfrowych oraz kreatywności, zależy jakość nauczania zdalnego.

Istotną rolę w aktywizacji kadry akademickiej w proces nauczania zdalnego odgrywa motywacja do pracy i wynoszona z niej satysfakcja. Umiejętne zarządzanie edukacją, poparte stosownymi benefitami i ciągle doszkalanie z technik informacyjnych, stanowi istotny czynnik budowania środowiska kompetentnych pracowników, zaangażowanych w efektywne stosowanie metod kształcenia na odległość, gotowych na elastyczne dostosowywanie się do zmieniających się warunków. E-learning, a zwłaszcza zajęcia synchroniczne, takie jak audio- lub wideokonferencje, wymagają od wykładowców dodatkowego, sporego wysiłku, znacznie większego nakładu czasu, nierzadko przełamania technicznych barier. Niezbędne jest zorganizowanie technicznego wsparcia kadry akademickiej w sprawnym prowadzeniu zdalnych zajęć. Wydaje się, że szkoły niepubliczne, gdzie brak jest podporządkowania urzędniczej hierarchii, a inicjatywy oraz nowatorskie projekty implementowane są niezwłocznie, mają większe szanse na wyższą efektywność wdrożonych systemów edukacji zdalnej.

Jest to szczególnie ważne w świetle konieczności ciągłego dostosowywania infrastruktury i systemów informatycznych nie tylko do warunków, jakie dyktuje postęp techniczny, ale również do wymagań użytkowników. Liczne badania wskazują, że *jakość IT* ma fundamentalne znaczenie dla akceptacji i sukcesu systemu e-learningowego¹⁷. Oceny jakości usług infrastruktury IT i systemów informatycznych uczelni formułowano najczęściej na podstawie opinii dotyczących: łatwości użytkowania systemów e-learningowych, ich elastyczności, wygody dostępu, atrakcyjności, interaktywności, dostępności usług, niezawodności systemu, użyteczności, stopnia integracji różnorodnych usług systemów uczelnianych, empatii działu pomocy technicznej i administratorów systemów e-learningowych.

Warto wspomnieć, że nie tylko jakość infrastruktury informatycznej uczelni, ale także niezależna od uczelni jakość sprzętu użytkowników i przepustowość łączy internetowych, to

¹⁶ E. Smyrnova-Trybulska, *Technologie informacyjno-komunikacyjne i e-learning we współczesnej edukacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2018, s. 26.

¹⁷ A. Y. Alsabawy, A. Cater-Steel, J. Soar, *Determinants of perceived usefulness of e-learning systems*, „Computers in Human Behavior” 2016, nr 64, s. 843-858.

istotne uwarunkowania (bariery) wpływające na postrzeganą użyteczność i satysfakcję z e-learningu.

Przedstawiony zbiór czynników oddziałujących na jakość kształcenia jest jedynie zarysem – wstępem do pogłębionych rozważań na temat uniwersalnego modelu. Obejmuje przede wszystkim determinanty, które uczelnia poprzez podejmowane działania może doskonalić, zwiększając tym samym efektywność kształcenia zdalnego.

W odczuciu autorów **nie da się jednak zastąpić całkowicie nauczania tradycyjnego nauczaniem internetowym**. Są przedmioty, zwłaszcza wymagające ćwiczeń laboratoryjnych, których nie da się przełożyć na formę zdalną. Nie do przecenienia i zastąpienia jest bezpośredni kontakt głównych uczestników procesu kształcenia: studentów z wykładowcami, studentów ze studentami i wreszcie wykładowców z wykładowcami. Ograniczenie kształcenia wyłącznie do środowiska wirtualnego nauczania nie sprzyja kształtowaniu właściwych postaw społecznych. Atomizacja uczących się i nauczycieli może mieć dalekosiężne konsekwencje nie tylko dla środowiska akademickiego (deformacja sensu funkcjonowania uczelni), ale także dla całego społeczeństwa.

4. Jakość kształcenia zdalnego w opinii studentów Wyższej Szkoły Zarządzania i Bankowości w Krakowie

Wyższa Szkoła Zarządzania i Bankowości w Krakowie (WSZiB) podjęła działania związane z transformacją cyfrową w uporządkowany i przemyślany sposób. W ramach prac badawczych prowadzonych przez pracowników Uczelni, ze środków własnych już w 1999 roku stworzono autorskie, intranetowe platformy: *Sieciowy Uczelniany System Zarządzania Informacją* (SUSZI) oraz *Sieciowy Akademicki Kurier E-learningowy* (SAKE), wspomagające proces nauczania oraz proces administrowania uczelnią. Systemy te dają prostą możliwość tworzenia przez wykładowców *obiektów i narzędzi dydaktycznych*, wspierających nauczanie danego przedmiotu na odległość. W intuicyjny sposób można edytować w systemie dla poszczególnych zajęć jednostki dydaktyczne, w których łatwo udostępniać można grupom studenckim pliki kursów w dowolnym formacie (dokumenty, arkusze, prezentacje, wykłady audio, wideo, pliki graficzne), zamieszczać archiwizowane w systemie zadania (z określeniem takich parametrów jak ostateczny czas przesłania rozwiązania, możliwość aktualizacji przesłanego pliku), uruchamiać testy treningowe i sprawdzające, oceny z których automatycznie umieszczane są w *dziennikach elektronicznych*. Dla każdego zajęcia

automatycznie tworzone są fora przedmiotowe. Aktywna subskrypcja usługi Office 365 zapewnia dostęp do najnowszych wersji aplikacji pakietu Office. Platformy WSZiB od 2009 roku zintegrowane są również z systemami antyplagiatowymi (najpierw Plagiat.pl, teraz JSA). Od wielu lat wszyscy studenci, wykładowcy i administracja Uczelni korzystają z systemów, sprawnie wykonując wiele czynności związanych z kompleksową, szeroko pojętą obsługą procesu kształcenia, wykorzystując osiągnięcia techniki jako wsparcie tradycyjnego modelu nauczania (*blended-learning*).

Jednym z elementów wewnętrznego systemu zapewnienia jakości kształcenia jest co semestralne badanie opinii studentów dotyczących jakości przeprowadzonych zajęć dydaktycznych. Podkreśla to rolę studentów jako partnerów instytucji szkolnictwa wyższego w procesie kształcenia. Monitorowanie oczekiwań i satysfakcji studentów z procesu kształcenia ma wpływ na szybką i zdecydowaną eliminację zauważonych, w odczuciu studentów, niedopatrzeń. Podstawę ankiety stanowią pytania zamknięte, gdzie w skali pięciostopniowej studenci oceniają między innymi takie aspekty *jakości informacji* jak: aktualność treści, sposób ujęcia tematu, przygotowanie wykładowcy do zajęć, jasność, przystępność i atrakcyjność przekazu, użyteczność przekazywanych w formie e-learningowej treści, stosunek prowadzącego do studentów, obiektywność w weryfikacji efektów kształcenia. Ponadto kwestionariusze ankiety zapewniają miejsce na otwarte komentarze studentów. Te pisemne uwagi wykazały swą wielką przydatność w diagnozie mocnych oraz słabych stron zajęć i poprawie ich jakości. Studenci, precyzując swoje oczekiwania, podkreślali zarówno zalety atrakcyjnych zajęć prowadzonych w formule zdalnej, jak i podkreślali wagę spotkań bezpośrednich, gdzie ważne są nie tyle treści wykładowe przekazane w skończonym kształcie, co wspólne rozwiązywanie problemów.

Warto wspomnieć, że średnia ocen zajęć przeprowadzonych w latach 1999-2020 zmieniła się z 4,39 na początku badanego okresu do 4,62, rosnąc w średnim tempie 0,13% na semestr. Pozornie w ciągu 40 semestrów nie zanotowano znaczącej poprawy. Należy jednak wziąć pod uwagę rosnące oczekiwania studentów, co dobrze wyraża poniższa anegdota: *Przed paru laty jeden z magazynów motoryzacyjnych przeprowadził badanie ankietowe sprawdzające poziom satysfakcji właścicieli z użytkowania posiadanych samochodów. Otrzymano zdumiewające wyniki: właściciele trabantów okazali się być bardziej zadowoleni niż właściciele mercedesów. Jeżdżący trabantami byli bowiem szczęśliwi, że po przekręceniu kluczyka silnik startuje, podczas gdy właściciele mercedesa skarżyli się, gdy usłyszeli najdrobniejszy szmer w czterostrefowej klimatyzacji.*

Kiedy uczelnie niepubliczne rozpoczynały swoją działalność w Polsce, postrzegane były przez studentów jako *łatwy sposób na zdobycie papierów* potwierdzających wyższe wykształcenie. Jednak obecnie wiele kierunków w prywatnych uczelniach, w szczególności o profilu biznesowym lub informatycznym, posiada wyższy ranking i prestiż niż odpowiedniki w uczelniach publicznych. Zatem fakt, że oceny studentów dotyczące jakości kształcenia kształtują się na niewiele wyższym poziomie jak dwie dekady temu, nie oznacza, że nic nie zmieniło się na lepsze, a to że jakość kształcenia rośnie, w warunkach rosnących wymagań studentów.

W 2020 roku nagle potrzeba przestawienia się na zdalne dostarczanie usług edukacyjnych obnażyła słabości wielu uczelni w tym zakresie i wyłoniła liderów gotowych na wyzwania kształcenia *on-line*. Chociaż przed okresem pandemii nie wszyscy wykładowcy WSZiB wykorzystywali w pełnym zakresie oferowane narzędzia e-learningowe, dzięki działaniom motywującym władz Uczelni podjęto realizację wszystkich zajęć w trybie zdalnym. Opracowane i wdrożone narzędzia informatyczne sprawdziły się nadzwyczajnie. Nie było problemów z umieszczaniem przez wykładowców materiałów dydaktycznych, które umożliwiały asynchroniczne zapoznanie się z ich treścią przez studentów. Natomiast trudności towarzyszyły głównie zajęciom prowadzonym w czasie rzeczywistym. Wykładowcy korzystali z różnych platform kontaktu synchronicznego (*Skype, MS Teams, Webex, Zoom, Meet*). Okazało się, że wielu studentów i pracowników, przyzwyczajonych do scentralizowanych systemów, miało problemy z korzystaniem z nowych narzędzi. Przesyłanie w wiadomościach linków do spotkań, a przede wszystkim dodawanie do spotkań wielu studentów z licznych grup przedmiotowych stało się dla wykładowców kłopotliwe, biorąc pod uwagę nierzadkie sytuacje, jak dopisanie do zajęć, przeniesienie do innych. Jednak dzięki modularnej budowie systemów intranetowych zapewniono ich bardzo szybką modernizację. Już w pierwszym tygodniu kwietnia 2020 r., zgodnie ze strategią *ciągłego doskonalenia procesów*, zintegrowano platformy uczelniane z *MS Teams*, upraszczając maksymalnie proces związany z uruchomieniem zajęć *on-line* dla grupy studenckiej. Przeprowadzono szkolenia z wdrożonych rozwiązań, które nagrano i udostępniono całej społeczności uczelnianej.

Działania Uczelni zostały pozytywnie odebrane przez studentów. W sondzie, przeprowadzonej w dniach 24.04–5.05.2020, wzięło udział 552 studentów (tj. 27% uprawnionych), w tym 96 słuchaczy studiów stacjonarnych i 456 studiów niestacjonarnych. 73% ankietowanych oceniło bardzo dobrze lub dobrze prowadzone przez Uczelnię zajęcia zdalne. Dla 8% słuchaczy zajęcia nie były satysfakcjonujące, w tym 2% miało zdecydowanie

negatywny stosunek w tej kwestii. Opinie studentów stacjonarnych i niestacjonarnych różnią się nieznacznie.

Istotną rolę w identyfikacji czynników wpływających na postrzeganą użyteczność i satysfakcję z nauczania zdalnego odegrały pytania otwarte zamieszczone w sondażu. Pozwoliły one na wskazanie źródeł sukcesu, jakim było zapewnienie ciągłości procesu nauczania na zadowalającym poziomie.

Niemal każdy respondent (96% odpowiedzi) zwrócił uwagę na znaczenie infrastruktury IT w procesie efektywnego przekazywania treści, w szczególności na *łatwość w dostępie do materiałów, intuicyjne korzystanie z platform*¹⁸. Wśród wskazanych przez studentów zalet nauczania zdalnego wyróżnia się *oszczędność czasu* (148 odpowiedzi), *wygoda* (138), *możliwość nauki o każdej porze z dowolnego miejsca w swoim tempie* (133). Kształcenie jedynie w formie zdalnej sprawiło, że wzrosły oczekiwania studentów dotyczące wsparcia technicznego, umożliwiającego sprawne korzystanie ze środowiska wirtualnego. Zamieszczone przez respondentów sugestie dotyczące zwiększenia wymiaru pomocy świadczonej przez dział IT (17 wypowiedzi) zostały natychmiast wdrożone. Dla studentów i pracowników wprowadzono codziennie dyżury techniczne, gdzie oprócz standardowych kanałów komunikacji (telefon, email, wiadomości w SUSZI) wprowadzono konsultacje i szkolenia indywidualne w *MS Teams*. Zaoferowano prowadzącym zajęcia nie tylko pomoc techniczną w uruchamianiu, prowadzeniu i nagrywaniu zajęć, ale także udostępniono (zarówno wykładowcom jak i studentom) sale komputerowe z przygotowanym sprzętem i oprogramowaniem do prowadzenia zajęć laboratoryjnych *on-line* (z możliwością pracy zdalnej na stanowiskach uczelnianych).

Studenci wskazali również czynniki negatywne, wyeliminowanie których niezależne jest od działań Uczelni. 14% respondentów wśród podstawowych wad nauki zdalnej wymieniło problemy i ograniczenia techniczne: *wolno działający Internet lub przerwy w dostępie do sieci, wysokie koszty wyposażenia w odpowiedni sprzęt komputerowy i oprogramowanie*. To, co dla jednych jest zaletą (*warunki domowe*), dla innych nie jest *zaczem* tylko domem *pełnym różnorodnych dystraktorów*, które uniemożliwiają skupienie, mobilizację, realizację zadań.

Dla wielu respondentów nie pozostał niezauważony wysiłek wkładany przez wykładowców w opracowanie zajęć zdalnych, o czym świadczą m. in. wypowiedzi: *Wykładowcy wykonują kawał dobrej i efektywnej pracy. (...) Większość wykładowców bardzo*

¹⁸ Kursywą zaznaczono autentyczne wypowiedzi studentów.

stara się przekazywać nam jak największą wiedzę, pytają nas o zdanie w jaki sposób mogliby ulepszać zajęcia online. (...) Sposób przekazywania treści jest czytelny i prosty, w razie pytań bezproblemowy kontakt z wykładowcą. (...) Kreatywne podejście wykładowców do problemów.

Wykładowcy zamieszczali materiały do zajęć w różnych formatach, aby zadowolić potrzeby zarówno tych, którzy chcieli korzystać z zajęć w sposób synchroniczny, jak i tych, których ograniczały problemy techniczne bądź lokalowe. W wypowiedziach studentów przewijało się oczekiwanie udostępniania łatwych w wydruku, statycznych materiałów takich jak pliki PDF, dokumenty, prezentacje (385 odpowiedzi). Liczne głosy (231 odpowiedzi) wskazały również przydatność zadań i testów, które *zmuszają do systematyczności i bieżącego zapoznawania się z tematyką zajęć*. Trzeba jednak podkreślić, że wszyscy respondenci, którzy zetknęli się nagrywanymi zajęciami *on-line*, które *można odtworzyć w dowolnym czasie i dokładnie przeanalizować*, wskazali tę formę e-learningu jako preferowaną. W pojedynczych wypowiedziach ankietowani zwrócili uwagę na potrzebę uwzględnienia w metodyce zajęć e-learningowych elementów angażujących w większym stopniu ich uwagę podczas zajęć. Warto wspomnieć tutaj, że zaobserwowano pasywną postawę niektórych studentów, a także sposób na „zaliczenie obecności” – często po zakończeniu zajęć *on-line* pozostawały na spotkaniu pojedyncze, zalogowane osoby, niereagujące na pytania prowadzącego.

W opinii co piątego respondenta e-learning mógłby być alternatywą do zajęć tradycyjnych. Większość (56%) dostrzegła jednak pewne niedoskonałości nauczania zdalnego. Respondenci zamieścili negatywne opinie, które podkreślały najczęściej aspekt społeczny: *brak bezpośredniego kontaktu w relacji wykładowca-student, słaba integracja grupy, towarzyskie odosobnienie, niemożność korzystania z kultury Krakowa* (w przypadku studentów mieszkających poza Krakowem). Brak zajęć *w realu* w opinii 47% słuchaczy to przyczyna trudności w opanowaniu materiału, zwłaszcza w przypadku ćwiczeń i laboratoriów. Dla 17% respondentów forma zdalna *nie daje możliwości rzetelnego sprawdzenia wiedzy*.

W wielu wypowiedziach można było wyczuć tęsknotę za powrotem do formy kształcenia, gdzie nauczanie tradycyjne wsparte jest nauczaniem zdalnym. Z propozycji zmian warto przytoczyć przewijające się w wielu wypowiedziach dążenie do obowiązkowego nagrywania zajęć prowadzonych w tradycyjnej formie i udostępniania tych nagrań na platformie e-learningowej.

Podsumowanie

Poprawy jakości kształcenia zdalnego nie da się zapewnić bez wniknięcia w istotę i uwarunkowania procesu edukacyjnego. Dzisiaj najważniejszym wyzwaniem w edukacji staje się podążanie za postępem. Dla jakości wirtualnego środowiska nauczania pierwszorzędne znaczenie ma jakość przekazywanych w nim treści, a te zależą przede wszystkim od zaangażowania, gotowości na ciągły rozwój i kwalifikacji, w tym poziomu kompetencji cyfrowych wykładowców. Nie do przecenienia jest rola infrastruktury informatycznej – uczelnie muszą zdawać sobie sprawę z uwarunkowań technicznych procesu kształcenia zdalnego, gdzie systemy informatyczne wymagają ciągłego ulepszania i dostosowywania ich funkcjonalności do wymagań użytkowników.

W opinii autorów współczesna uczelnia może, przy nowoczesnym zarządzaniu, odnieść doraźny sukces w obszarze zdalnej edukacji. Wprowadzenie jednak jedynie formy zdalnej wiąże się z utraconymi korzyściami społecznych kontaktów w środowisku akademickim, z degradacją studiów wyższych do poziomu ośrodka doskonalenia zawodowego.

Studenci, główni interesariusze procesu kształcenia, opowiadają się w za formą, gdzie nauczanie tradycyjne wspierane jest nauczaniem zdalnym. Obecnie wszyscy studenci i wykładowcy zetknęli się z e-learningiem, z jego zaletami i wadami. Trzeba wykorzystać to, co wartościowe, oczekiwane, najlepsze w formie zdalnej i tym wzbogacać tradycję kształcenia uniwersyteckiego. Zachowanie harmonii pomiędzy techniką a człowieczeństwem może pomóc człowiekowi w efektywnym funkcjonowaniu nie tylko w cyfrowym świecie.

Literatura

- [1] Adair D., Díaz S., *Stakeholders of Quality Assurance in Online Education* [w:] K. Shattuck (red.), *Assuring Quality in Online Education: Practices and Processes at the Teaching, Resource, and Program Levels*, Stylus Publishing, Sterling 2014.
- [2] Alsabawy A. Y., Cater-Steel A., Soar J., *Determinants of perceived usefulness of e-learning systems*, „Computers in Human Behavior” 2016, nr 64.
- [3] Blikle A. J., *Doktryna jakości. Rzecz o skutecznym zarządzaniu*, Wydawnictwo Helion, Warszawa 2014.
- [4] Denek K., *Teoretyczne i aplikacyjne aspekty jakości kształcenia akademickiego*, „Neodidagmata” 2012, nr 33/34.
- [5] Grudowski P., Lewandowski K., *Pojęcie jakości kształcenia i uwarunkowania jej kwantyfikacji w uczelniach wyższych*, „Zarządzanie i Finanse” 2012, t. 10, nr 3(1).
- [6] Karwińska A., Karwiński M., *Perspektywy doskonalenia dydaktyki. Dwa punkty widzenia* [w:] T. Gołębiowski, M. Dąbrowski, B. Mierzejewska (red.), *Uczelnia oparta na wiedzy. Organizacja procesu dydaktycznego oraz zarządzanie wiedzą w*

- ekonomicznym szkolnictwie wyższym*, Fundacja Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych, Warszawa 2005.
- [7] Pigozzi M. J., *What is the 'quality of education' (A UNESCO perspective)* [w:] K. N. Ross, I. J. Genevois (red.), *Cross-national studies of the quality of education: planning their design and managing their impact*, UNESCO, Paris 2006.
 - [8] Raczyńska M., *Od elitarności do masowości. Stan szkolnictwa wyższego w Polsce po transformacji ustrojowej z 1989 r.*, „Polarchia” 2013, nr 1.
 - [9] Smyrnowa-Trybulska E., *Technologie informacyjno-komunikacyjne i e-learning we współczesnej edukacji*, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, Katowice 2018.
 - [10] Tadeusiewicz R., Kusiak J., *E-learning szansą wzbogacenia oferty edukacyjnej Uczelni*, Biuletyn Informacyjny Pracowników AGH 2005, nr 138.
 - [11] Toffler A., *Future shock*, Random House, New York 1970.
 - [12] Zintegrowany System Informacji o Szkolnictwie Wyższym i Nauce POLON, polon.nauka.gov.pl.
 - [13] Baza danych Głównego Urzędu Statystycznego, stat.gov.pl.

Streszczenie

Artykuł koncentruje się na zagadnieniach dotyczących istotnej i aktualnej problematyki jakości kształcenia zdalnego w szkolnictwie wyższym. W pracy wskazano główne czynniki wpływające na jakość e-learningu na podstawie analizy literatury przedmiotu, w oparciu o doświadczenia własne oraz badania opinii studentów Wyższej Szkoły Zarządzania i Bankowości w Krakowie. Wysoka jakość kształcenia zdalnego wymaga synergii działań zaangażowanych i kreatywnych pracowników dydaktycznych, nowoczesnego zarządzania, funkcjonalnych usług infrastruktury informatycznej. Wprowadzenie jednak jedynie formy zdalnej wiąże się z utraconymi korzyściami społecznych kontaktów w środowisku akademickim, z degradacją studiów wyższych do poziomu ośrodka doskonalenia zawodowego.