

dr Agnieszka Piasecka

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

Postrzeganie efektywności w szkołach wyższych w warunkach społeczeństwa informacyjnego

WPROWADZENIE

Przed szkołami wyższymi funkcjonującymi w warunkach społeczeństwa informacyjnego stawiane są nowe wyzwania. Oczekuje się od nich przede wszystkim tworzenia i przekazywania wiedzy. Aby sprostać temu zadaniu uczelnie realizują działania służące doskonaleniu świadczonych usług edukacyjnych i badawczych. Podstawą podejmowania decyzji w tym zakresie jest dokonanie oceny efektywności funkcjonowania szkół wyższych. Pojęcie efektywności jest różnie definiowane, bywa również utożsamiane ze sprawnością, skutecznością czy ekonomicznością.

Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie wybranych ujęć określania efektywności oraz zaprezentowanie wyników badań ankietowych dotyczących interpretacji tego pojęcia w szkołach wyższych posiadających system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001.

ISTOTA EFEKTYWNOŚCI

Pomimo powszechnego używania pojęcia efektywności w odniesieniu do funkcjonowania organizacji nadal pojawiają się pewne trudności w jego zdefiniowaniu¹.

Elżbieta Skrzypek definiuje efektywność jako zdolność każdej organizacji do realizacji strategii i osiągnięcia zaplanowanych celów. Podkreśla, że zależy ona od wykonania dobrej pracy oraz właściwych rzeczy we właściwy sposób².

Efektywność można rozumieć jako cechę systemu odzwierciedlającą sprawność jego działania³.

¹ Szerzej zob.: B. Ziębicki, *Efektywność a jakość w sektorze publicznym* [w:] *Spoleczne aspekty przeobrażeń organizacyjnych*, red. A. Potocki, Difin, Warszawa 2007, s. 333; A. Cwiąkała-Małys, *Pomiar efektywności procesu kształcenia w publicznym szkolnictwie akademickim*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2010, s. 81.

² E. Skrzypek, *Jakość i efektywność*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2000, s. 190.

Także Jan Zieleniewski postrzegał efektywność jako sprawność organizacji charakteryzującą się trzema walorami⁴:

- skutecznością, definiowaną jako stopień osiągnięcia celu,
- korzystnością, oznaczającą różnicę między wynikiem użytecznym a kosztami działania,
- ekonomicznością, której miarą jest stosunek wyniku użytecznego do kosztów działania.

W normie ISO 9000 efektywność jest określona jako relacja między osiągniętymi wynikami a wykorzystanymi zasobami⁵, stąd też w takim ujęciu nazywana jest efektywnością ekonomiczną⁶.

Uwzględniając przytoczone definicje efektywności oraz dokonany przegląd literatury należy stwierdzić, że termin ten jest wieloznaczny i różnie rozumiany. W odniesieniu do określania efektywności oraz wyznaczania kryteriów jej oceny należy wskazać następujące podejścia⁷:

- ujęcie ekonomiczne, w którym efektywność jest postrzegana jako relacja między rezultatami a nakładami, określana przez miary, takie jak: wydajność, rentowność, produktywność,
- ujęcie celowościowe, które zakłada, że organizacje funkcjonują po to, aby osiągać określone cele, zatem ocena efektywności powinna obejmować wyznaczenie stopnia realizacji celów oraz stopnia wykorzystania posiadanych zasobów,
- ujęcie systemowe, w którym ocena efektywności organizacji dotyczy jej zdolności do przetrwania i rozwoju. Zdolność ta zależy od siły i zwartości organizacji, pozycji w otoczeniu oraz umiejętności umacniania tej pozycji, a głównym źródłem efektywności jest pozyskiwanie rzadkich i cennych zasobów potrzebnych organizacji do funkcjonowania i budowania relacji z otoczeniem,
- koncepcję grup interesu, która stanowi próbę szerszego spojrzenia na cele organizacji, ale uwzględnia również wyniki bieżącego funkcjonowania.

³ R.Z. Morawski, *System finansowania szkolnictwa wyższego a efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich* [w:] *Efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich*, red. R.Z. Morawski, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999, s. 59.

⁴ J. Zieleniewski, *Organizacja i zarządzanie*, PWN, Warszawa 1975, s. 223–227.

⁵ *PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością – Wymagania*, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2009, s. 31; M. Siwek, J. Onyszczyk, J. Bagiński, *Skuteczność, efektywność a produktywność*, „Problemy Jakości” 2006, nr 9, s. 35.

⁶ Por.: *Ocena efektywności przedsięwzięć gospodarczych*, red. E. Nowak, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 1998, s. 8.

⁷ M. Bielski, *Podstawy teorii organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2004, s. 60–70; U. Skurzyńska-Sikora, *Organizacyjne uczenie się a efektywność przedsiębiorstw* [w:] *Organizacyjne uczenie się w rozwoju kompetencji przedsiębiorstw*, red. A. Sitko-Lutek, E. Skrzypek, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2009, s. 176–177; por.: K. Malik, *Efektywność zrównoważonego i trwałego rozwoju w wymiarze lokalnym i regionalnym*, Instytut Śląski Sp. z o.o., Opole 2004, s. 19–21.

W ujęciu tym efektywność jest pojęciem złożonym i powinna być oceniana w oparciu o kryteria i mierniki formułowane przez różne grupy interesariuszy organizacji,

– model konkurencyjnych wartości, stanowiący propozycję integracji trzech wyżej wymienionych ujęć, charakteryzujący się różnorodnością stosowanych kryteriów oceny efektywności zależnych od wartości i preferencji podmiotu dokonującego oceny.

Warto także zwrócić uwagę na koncepcję wieloaspektowej oceny efektywności, zaproponowaną przez Roberta Kaplana i Davida Nortona, tzw. strategiczną kartę wyników. Ocena ta opiera się na systemie mierników umiejscowionych w czterech wymiarach: finansowym, operacyjnym, klienta i rozwoju⁸.

Należy również dodać, że pomiar efektywności działań może być dokonywany na trzech poziomach: organizacji jako całości, konkretnego procesu oraz stanowiska pracy⁹.

OKREŚLANIE EFEKTYWNOŚCI W ODNIESIENIU DO SZKOŁY WYŻSZEJ

Szkoła wyższa stanowi integralną część narodowego systemu edukacji i nauki, a jej misją jest odkrywanie i przekazywanie prawdy poprzez realizację określonych zadań, którymi są¹⁰:

- kształcenie studentów w celu zdobywania i uzupełniania wiedzy oraz umiejętności niezbędnych w pracy zawodowej,
- wychowywanie studentów w poczuciu odpowiedzialności za państwo polskie, za umacnianie zasad demokracji i poszanowanie praw człowieka,
- prowadzenie badań naukowych i prac rozwojowych oraz świadczenie usług badawczych,
- kształcenie i promowanie kadr naukowych,
- upowszechnianie i pomnażanie osiągnięć nauki, kultury narodowej i techniki, w tym poprzez gromadzenie i udostępnianie zbiorów bibliotecznych i informacyjnych,
- kształcenie w celu zdobywania i uzupełniania wiedzy,
- stwarzanie warunków do rozwoju kultury fizycznej studentów,
- działanie na rzecz społeczności lokalnych i regionalnych.

Uogólniając wyżej wymienione zadania można stwierdzić, że głównym celem funkcjonowania uczelni jest kształcenie i wychowywanie studentów oraz

⁸ Szerzej zob.: R.S. Kaplan, D.P. Norton, *Strategiczna karta wyników. Jak przelożyć strategię na działanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001, s. 38–45.

⁹ G.A. Rummier, A.P. Brache, *Podnoszenie efektywności organizacji*, PWE, Warszawa 2000, s. 43–46.

¹⁰ Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U. z 2005 r. nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

prowadzenie badań naukowych. Realizując te zadania szkoły wyższe gospodarują określonymi zasobami, stąd też można mówić o ocenie ich efektywności w ujęciu celowościowym bądź ekonomicznym.

Nie jest to zadanie łatwe, bowiem można oszacować nakłady na pozyskanie wiedzy oraz jej przekształcanie i przekazywanie, ale trudno dokonać wyceny efektów, ponieważ¹¹:

- są one znacznie opóźnione w czasie,
- podlegają licznym perturbacjom społecznym ze względu na to, że ich nośnikami są ludzie,
- są niezwykle rozległe, dotyczą bowiem wszystkich dziedzin życia społecznego.

Zdaniem Romana Morawskiego nie ma obecnie takich miar efektywności dotyczących funkcjonowania uczelni, które nie budziłyby wątpliwości metodologicznych oraz byłyby powszechnie uznane i stosowane. Jest to związane z faktem, że działalność akademicka rozgrywa się w sferze wartości niematerialnych i tylko w pewnej części należy do sfery wartości materialnych¹².

Wyznaczanie efektywności uczelni może polegać na określeniu relacji szeroko rozumianych jakościowo i ilościowo efektów do nakładów. Można tutaj mówić o efektywności działalności dydaktycznej lub efektywności działalności badawczej.

Do kryteriów charakteryzujących efektywność działalności dydaktycznej polskich szkół wyższych można zaliczyć¹³:

- kwotę dotacji (np. z budżetu państwa i jednostek samorządu terytorialnego) przypadającą na jednego studenta, zróżnicowaną w zależności od poziomu i kierunku studiów, wyliczoną na podstawie określonej formuły podziału środków na działalność dydaktyczną uczelni stosowaną przez Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego,
- stosunek liczby studentów do liczby nauczycieli akademickich,
- rzeczywisty czas trwania studiów,
- jednostkowy koszt kształcenia.

Natomiast kryteria oceny efektywności działalności badawczej ustala Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa Wyższego i obejmują one: osiągnięcia naukowe i twórcze, potencjał naukowy, materialne efekty działalności naukowej oraz pozostałe efekty działalności naukowej. W ramach każdego obszaru oceny

¹¹ R.Z. Morawski, *System finansowania szkolnictwa wyższego a efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich* [w:] *Efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich*, red. R.Z. Morawski, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999, s. 59–60.

¹² R.Z. Morawski, *Kryteria efektywności instytucji akademickich* [w:] *Model zarządzania publiczną instytucją akademicką*, red. J. Woźnicki, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999, s. 139.

¹³ *Ibidem*, s. 140–145.

wskazane są kryteria szczegółowe, a wyliczona na ich podstawie ocena parametryczna jest wykorzystywana do określenia efektywności działalności badawczej stanowiącej podstawę przyznania jednostce naukowej określonej kategorii finansowania badań¹⁴.

W odniesieniu do uczelni można także określać efektywność ekonomiczną, ocenianą na podstawie osiągniętego wyniku finansowego. Analizy w tym zakresie w odniesieniu do całego sektora polskiego szkolnictwa wyższego dokonuje Główny Urząd Statystyczny¹⁵.

Interesującą próbę oceny efektywności szkoły wyższej z zastosowaniem strategicznej karty wyników podjął Krzysztof Leja. Koncepcja ta pierwotnie została opracowana dla przedsiębiorstw, z czasem jednak zakres jej stosowania poszerzył się. Ocena wykonana za pomocą tego narzędzia pozwala na przełożenie misji i strategii uczelni na system wskaźników, składających się na realizację celów strategicznych. Cele te, formułowane w czterech perspektywach, wymagają odpowiedzi na kluczowe pytania dotyczące:

- oceny uczelni przez swoich klientów i działań podejmowanych na ich rzecz (perspektywa klienta),
- możliwości zmian w organizacji uczelni i poprawy obsługi klientów (perspektywa organizacyjna),
- oceny zdolności szkoły do przeprowadzenia zmian i doskonalenia działalności (perspektywa rozwoju),
- oceny sytuacji finansowej uczelni z punktu widzenia klientów (perspektywa finansowa)¹⁶.

Podsumowując tę część rozważań należy stwierdzić, że w odniesieniu do szkół wyższych zarówno definiowanie efektywności, jak i określanie kryteriów jej oceny jest procesem złożonym. Warto także zauważyć, że uczelnie podejmują próby adaptacji narzędzi z tego zakresu stosowanych dotychczas w sektorze przedsiębiorstw¹⁷, przy czym należy pamiętać, że szkoła wyższa jest organizacją realizującą misję o charakterze kulturotwórczym, zatem efektywność ekonomiczna nie powinna być uważana za najważniejsze kryterium oceny jej działalności.

¹⁴ Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 13 lipca 2012 r. w sprawie kryteriów i trybu przyznawania kategorii naukowej jednostkom naukowym (Dz.U. z 2012 r. poz. 877).

¹⁵ Szerzej zob.: *Szkoły wyższe i ich finanse w 2010 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2011.

¹⁶ K. Leja, *Instytucja akademicka. Strategia, efektywność jakość*, Wydawnictwo Gdańskie Sp. z o.o., Gdańsk 2003, s. 68–71, 97–147.

¹⁷ Na przykład wdrażają systemy zarządzania jakością zgodne z wymaganiami normy ISO 9001. Systemy te na początku budowane były głównie w przedsiębiorstwach produkcyjnych, z czasem zaczęły być stosowane także w organizacjach usługowych, w tym także w edukacji. Szerzej na temat implementacji wymagań normy ISO 9001 w uczelniach zob.: A. Piasecka, *Wybrane aspekty zarządzania jakością w szkole wyższej*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2011.

INTERPRETACJA POJĘCIA EFEKTYWNOŚCI
W POLSKICH SZKOŁACH WYŻSZYCH W ŚWIETLE WYNIKÓW BADAŃ

W niniejszej części pracy zostaną przedstawione wyniki badań¹⁸ dotyczące postrzegania efektywności w polskich szkołach wyższych. Badania te zostały przeprowadzone w latach 2006–2008 w dwudziestu uczelniach (dziesięciu publicznych i dziesięciu niepublicznych) posiadających certyfikowany system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001¹⁹. Badania zostały zrealizowane z wykorzystaniem kwestionariusza ankietowego skierowanego do pełnomocników systemu zarządzania jakością.

Wdrażanie przez szkoły wyższe systemów zarządzania jakością wymaga posługiwania się określoną terminologią z tego zakresu. Jednym z podstawowych pojęć jest efektywność. Na pytanie: jak rozumie Pan(i) efektywność w odniesieniu do uczelni, ankietowani najczęściej odpowiadali (patrz rys. 1):

- wysoka jakość usług edukacyjnych spełniających oczekiwania klientów²⁰ (70% respondentów),
- zdolność do realizacji strategii uczelni i osiągnięcia określonych celów (65% badanych).

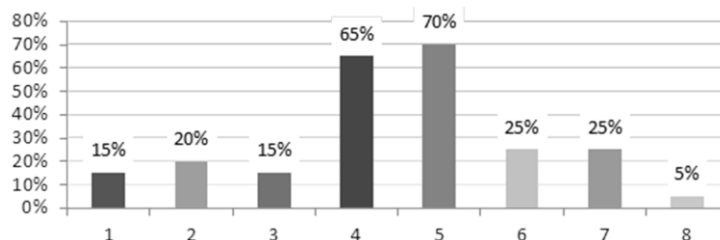
Respondenci rozumieją efektywność także jako:

- uzyskany efekt w stosunku do poniesionych nakładów – tak ją definiuje 20% badanych,
- klucz do wzrostu konkurencyjności – tak uważa 25 % ankietowanych,
- narzędzie pomiaru skuteczności zarządzania – tę definicję efektywności wybrało 25% osób biorących udział w badaniu.

¹⁸ Badania przeprowadzono w ramach grantu Ministerstwa Nauki i Szkolnictwa Wyższego nr N115 006 31/0374 finansowanego w latach 2006–2008. Objęto nimi polskie szkoły wyższe posiadające certyfikowany system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001, a ich celem było dokonanie oceny systemu zarządzania jakością pod kątem korzyści i kosztów związanych z jego wdrożeniem w szkole wyższej. Szerzej zob.: A. Piasecka, *Wybrane aspekty zarządzania...*, s. 115–154.

¹⁹ Norma ISO 9001 zawiera wytyczne dotyczące systemu zarządzania jakością służące ocenie zdolności organizacji do spełnienia wymagań klientów, wymagań wynikających z przepisów oraz własnych wymagań. Są one ujęte w 5 rozdziałach i dotyczą: istoty systemu zarządzania jakością, odpowiedzialności kierownictwa, zarządzania zasobami, zarządzania procesami, pomiarów, analizy i doskonalenia. Wdrożenie systemu jest związane z koniecznością poniesienia określonych wydatków, ale stanowi też źródło korzyści w sferach: organizacji i zarządzania, ekonomicznej, świadomości ludzkiej. Szerzej zob.: *PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością – Wymagania*, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2009.

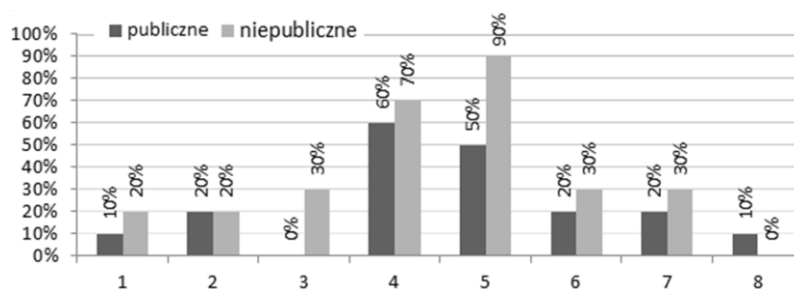
²⁰ Przegląd literatury wskazuje, że do grona klientów szkoły wyższej najczęściej zaliczani są: studenci (a także kandydaci oraz absolwenci), pracodawcy, rodzice, państwo reprezentujące społeczeństwo, jednak traktowanie studenta w kategorii klienta uczelni może budzić pewne wątpliwości. Zob. np.: A. Balcerak, *Kształcenie zorientowane na studenta – sceptycznie o metaforze „student klientem”* [w:] *Jakość kształcenia na kierunku zarządzanie i marketing. Problemy, badania, rozwiązywania*, red. T. Stalewski, Difin, Warszawa 2005, s. 46–47.



Rys. 1. Pojęcie efektywności w odniesieniu do uczelni

gdzie: 1 – dodatni wynik, 2 – uzyskany efekt w stosunku do poniesionych nakładów, 3 – wzrost wyników finansowych, 4 – zdolność do realizacji strategii uczelni i osiągnięcia określonych celów, 5 – wysoka jakość usług edukacyjnych spełniających oczekiwania klientów, 6 – klucz do wzrostu konkurencyjności, 7 – narzędzie pomiaru skuteczności zarządzania, 8 – inne.

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań własnych.



Rys. 2. Pojęcie efektywności w odniesieniu do uczelni publicznych i niepublicznych

gdzie: 1 – dodatni wynik, 2 – uzyskany efekt w stosunku do poniesionych nakładów, 3 – wzrost wyników finansowych, 4 – zdolność do realizacji strategii uczelni i osiągnięcia określonych celów, 5 – wysoka jakość usług edukacyjnych spełniających oczekiwania klientów, 6 – klucz do wzrostu konkurencyjności, 7 – narzędzie pomiaru skuteczności zarządzania, 8 – inne.

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

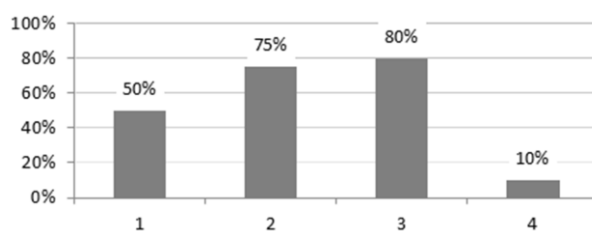
Różnorodne określanie efektywności wskazuje na to, że jest to termin niejednoznaczny. W odpowiedziach badanych można odnaleźć nawiązanie do ujęcia celowościowego, systemowego. Należy jednakże zauważyć, że tylko 15% badanych pojęcie efektywności definiuje jako dodatni wynik bądź wzrost wyników finansowych, co wiąże się z ujęciem ekonomicznym efektywności.

Uwzględniając podział badanej zbiorowości na uczelnie publiczne i niepubliczne należy podkreślić, że wystąpiły pewne różnice związane z definiowaniem efektywności jako (patrz rys. 2):

- wzrost wyników finansowych – taką definicję wybrało 30% uczelni niepublicznych,

- wysoka jakość usług edukacyjnych spełniających oczekiwania klientów – to określenie zaznaczyło 50% szkół publicznych i aż 90% szkół niepublicznych.

Respondenci zostali zapytani także o aspekty zarządzania kluczowe dla poprawy efektywności uczelni (patrz rys. 3). W opinii ankietowanych dla wzrostu efektywności istotny jest rozwój pracowników oraz wzrost zadowolenia klientów (tak uważa odpowiednio 80 i 75 % respondentów).



Rys. 3. Kluczowe aspekty zarządzania dla poprawy efektywności uczelni

gdzie: 1 – dobre wyniki finansowe, 2 – wzrost zadowolenia klientów, 3 – rozwój pracowników, 4 – inne.

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

Połowa badanych stwierdziła, że także dobre wyniki finansowe odgrywają istotną rolę w poprawie efektywności uczelni. Rys. 4 prezentuje rozkład odpowiedzi na powyższe pytanie w podziale na uczelnie publiczne i niepubliczne. Należy zauważyć, że istotna rozbieżność dotyczy wskazania wzrostu zadowolenia klientów²¹ – za kluczowy aspekt poprawy efektywności uważa go 90% badanych uczelni niepublicznych i 60% uczelni publicznych. 20% szkół niepublicznych do wymienionych odpowiedzi dodało:

- dostępność środków do realizacji celów i procesów,
- zaangażowanie kadry nauczającej w rozwój uczelni.

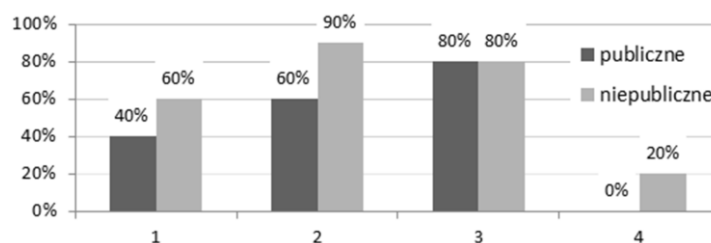
Podsumowując wyniki przeprowadzonych badań można stwierdzić, że:

– pojęcie efektywności jest utożsamiane przede wszystkim z wysoką jakością usług edukacyjnych, co wskazuje na to, iż kategoria efektywności w odniesieniu do uczelni powinna być rozpatrywana łącznie z jakością²² realizowanych działań,

²¹ Do grupy klientów badane uczelnie publiczne zaliczyły: studentów (80%), państwo (20%), pracodawców (20%), inne podmioty (30%), absolwentów (10%), rodziców (10%), pracowników (10%), jednostki organizacyjne uczelni (10%). Z kolei uczelnie niepubliczne jako swoich klientów wymieniły: studentów (70%), pracowników (50%), pracodawców (30%), kandydatów na studia (20%), rodziców (10%), absolwentów (10%), inne podmioty (10%), jednostki organizacyjne uczelni (10%).

²² W szkolnictwie wyższym jakość może być ujmowana jako: doskonałość (związana z elitarnością uczelni), zgodność z wymaganiami, dopasowanie do celu, wartość uzyskiwana z pienie-

- określanie efektywności jako zdolności uczelni do realizacji strategii i osiągnięcia określonych celów oznacza, że w szkołach wyższych znajduje zastosowanie podejście celowościowe do definiowania efektywności,
- kluczowym elementem poprawy efektywności jest rozwój pracowników i wzrost zadowolenia klientów, co wskazuje, że efektywność uczelni należy oceniać z perspektywy klienta i organizacji,
- wyłącznie uczelnie niepubliczne pod pojęciem efektywności rozumieją także wzrost wyników finansowych (co jest zapewne związane ze specyfiką ich finansowania i podobieństwem do organizacji profitowych) oraz tylko połowa badanych szkół wyższych za kluczowy element jej poprawy uznaje dobre wyniki finansowe, co oznacza, że w ocenie efektywności uczelni nie powinna być uwzględniana tylko i wyłącznie efektywność w ujęciu ekonomicznym.



Rys. 4. Kluczowe aspekty zarządzania dla poprawy efektywności w uczelniach publicznych i niepublicznych

gdzie: 1 – dobre wyniki finansowe, 2 – wzrost zadowolenia klientów, 3 – rozwój pracowników, 4 – inne.

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań własnych.

ZAKOŃCZENIE

W definiowaniu i wyznaczaniu kryteriów oceny efektywności w odniesieniu do uczelni mogą znaleźć zastosowanie różne ujęcia. Badania przeprowadzone w polskich szkołach wyższych wskazały, że efektywność jest postrzegana przede wszystkim w ujęciu celowościowym.

Na podstawie uzyskanych wyników należy także podkreślić, że pojęcie efektywności w uczelniach wyższych jest łączone z jakością realizowanych działań.

dzy, transformacja uczących się. Szerzej zob.: L. Harvey, *Editorial*, "Quality in Higher Education" 1995, Vol. 1, s. 6; L. Harvey, D. Green, *Defining Quality*, "Assessment & Evaluation in Higher Education" 1993, Vol. 18, s. 9–13.

LITERATURA

- Bielski M., *Podstawy teorii organizacji i zarządzania*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2004.
- Ćwiąkała-Małys A., *Pomiar efektywności procesu kształcenia w publicznym szkolnictwie akademickim*, Wydawnictwo Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 2010.
- Harvey L., *Editorial*, "Quality in Higher Education" 1995, Vol. 1.
- Harvey L., Green D., *Defining Quality*, "Assessment & Evaluation in Higher Education" 1993, Vol. 18.
- Kaplan R.S., Norton D.P., *Strategiczna karta wyników. Jak przełożyć strategię na działanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001.
- Leja K., *Instytucja akademicka. Strategia, efektywność, jakość*, Wydawnictwo Gdańskie Sp. z o.o., Gdańsk 2003.
- Malik K., *Efektywność zrównoważonego i trwałego rozwoju w wymiarze lokalnym i regionalnym*, Instytut Śląski Sp. z o.o., Opole 2004.
- Morawski R.Z., *Kryteria efektywności instytucji akademickich* [w:] *Model zarządzania publiczną instytucją akademicką*, red. J. Woźnicki, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999.
- Morawski R.Z., *System finansowania szkolnictwa wyższego a efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich*, [w:] *Efektywność funkcjonowania zachodnioeuropejskich instytucji akademickich*, red. R.Z. Morawski, Instytut Spraw Publicznych, Warszawa 1999.
- Ocena efektywności przedsięwzięć gospodarczych*, red. E. Nowak, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej im. Oskara Langego we Wrocławiu, Wrocław 1998.
- Piasecka A., *Wybrane aspekty zarządzania jakością w szkole wyższej*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2011.
- PN-EN ISO 9000:2006 Systemy zarządzania jakością – Podstawy i terminologia*, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2006.
- PN-EN ISO 9001:2009 Systemy zarządzania jakością – Wymagania*, Polski Komitet Normalizacyjny, Warszawa 2009.
- Rozporządzenie Ministra Nauki i Szkolnictwa Wyższego z dnia 13 lipca 2012 r. w sprawie kryteriów i trybu przyznawania kategorii naukowej jednostkom naukowym (Dz.U. z 2012 r. poz. 877).
- Rummler G.A., Brache A.P., *Podnoszenie efektywności organizacji*, PWE, Warszawa 2000.
- Siwek M., Onyszczyk J., Bagiński J., *Skuteczność, efektywność a produktywność*, „Problemy Jakości” 2006, nr 9.
- Skrzypek E., *Jakość i efektywność*, Wydawnictwo UMCS, Lublin 2000.
- Skurzyńska-Sikora U., *Organizacyjne uczenie się a efektywność przedsiębiorstw* [w:] *Organizacyjne uczenie się w rozwoju kompetencji przedsiębiorstw*, red. A. Sitko-Lutek, E. Skrzypek, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2009.
- Szkoły wyższe i ich finanse w 2010 r.*, Główny Urząd Statystyczny, Warszawa 2011.

Ustawa z dnia 27 lipca 2005 r. Prawo o szkolnictwie wyższym (Dz.U. z 2005 r. nr 164, poz. 1365 z późn. zm.).

Zieleniewski J., *Organizacja i zarządzanie*, PWN, Warszawa 1975.

Ziębicki B., *Efektywność a jakość w sektorze publicznym [w:] Społeczne aspekty przeobrażeń organizacyjnych*, red. A. Potocki, Difin, Warszawa 2007.

Streszczenie

W artykule przybliżono wybrane ujęcia efektywności w odniesieniu do szkół wyższych, które odgrywają istotną rolę w budowaniu społeczeństwa informacyjnego i gospodarki opartej na wiedzy. Zaprezentowano także wyniki badań dotyczące postrzegania tej kategorii w polskich uczelniach posiadających system zarządzania jakością zgodny z wymaganiami normy ISO 9001. Uzyskane wyniki badań wskazują, że w szkołach wyższych efektywność jest definiowana przede wszystkim w ujęciu celowościowym oraz łączona z jakością realizowanych usług.

Perception of efficiency in higher education institutions in the information society

Summary

The article presents some aspects of efficiency in higher education institutions which play an important role in building the information society and knowledge-based economy. There are also studies on the perception of this category in higher education institutions with quality management system complies with the requirements of ISO 9001. The results indicate that the efficiency of universities is defined primarily in terms of objective and quality of provided services.