



# Transformacja uczelni – uczelnia zorientowana na swojego klienta

Przygotował: Piotr Ogonowski

# Agenda



- ❖ Kto jest klientem uczelni i czego oczekuje?
- ❖ Co to w praktyce znaczy „orientacja na klienta”?
- ❖ Kluczowe czynniki sukcesu transformacji w uczelnię zorientowaną na klienta

## Ankieta

# Kto jest klientem uczelni i czego oczekuje?



Kategorie interesariuszy uczelni	Możliwość oddziaływania na uczelnię	Możliwość artykulacji oczekiwań wobec uczelni
Minister Nauki i Szkolnictwa Wyższego	8,2	7,9
Polska Komisja Akredytacyjna	7,7	7,5
Studenci	6,3	6,7
Pracodawcy	5,6	6,2
Przyszli studenci	5,5	6,0
Absolwenci	5,5	5,6
Przedstawiciele gospodarki	5,5	5,5
Instytucje rynku pracy	5,0	5,3
Władze samorządowe	4,9	5,2
Media i instytucje opiniotwórcze	4,8	5,0
Instytucje akredytacji środowiskowej	4,7	5,0
Społeczeństwo	4,7	5,0
Społeczności lokalne	4,5	4,6
Regionalne władze administracji rządowej	4,4	4,5
Samorządy zawodowe	4,1	4,5
Instytucje badawczo-rozwojowe	4,1	4,4
Szkoły ponadgimnazjalne	4,1	4,3
Rodzice studentów	3,8	3,9
Instytucje edukacji ustawicznej	3,8	3,9
Towarzystwa naukowo-techniczne i twórcze	3,5	3,8
Inne szkoły wyższe	3,3	3,5


*Piotrowska-Piątek, Agnieszka. "Analiza interesariuszy zewnętrznych szkół wyższych—identyfikacja i ocena ich znaczenia przez szkoły wyższe." Zarządzanie publiczne 2 (2016): 85-93.*

# Co wiemy o oczekiwaniach?



- ❖ *Sławecki, Bartosz, and Anna Wach-Kąkolewicz. „Chcemy pracy!”–motywacje i oczekiwania studentów wobec uczelni ekonomicznych." Edukacja Ekonomistów i Menedżerów: problemy, innowacje, projekty 3 (2012): 25.*
- ❖ *Wójcicka, Maria. "Oczekiwania studentów wobec studiów i wybranego kierunku." Nauka i Szkolnictwo Wyższe 2 (14) (1999): 56-71.*
- ❖ *Wroczyńska, Agata. "Oczekiwania współczesnych studentów wobec uczelni wyższych– prezentacja wyników prowadzonych badań." (2013).*
- ❖ *Wawak, T. "Oczekiwania studentów-skrócony raport z badań ankietowych,[w:]„Wpływ zmienności otoczenia na doskonalenie organizacji", monografia pod red." Skrzypek, UMCS, Lublin (2012).*
- ❖ *Leja, Krzysztof. "Uniwersytet organizacją służącą otoczeniu." (2008).*
- ❖ *Bąk, Iwona, and Katarzyna Wawrzyniak. "Ocena oczekiwań studentów względem procesu nauczania jako źródła wiedzy i umiejętności niezbędnych do podjęcia pracy zawodowej– wyniki badań ankietowych." „Nauczyciel akademicki wobec nowych wyzwań edukacyjnych”, red. P. Wdowiński, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź 2015.; (2015).*
- ❖ ....

# Kluczowe czynniki determinujące wybór uczelni oraz satysfakcję

- ❖ Program studiów,
  - ❖ Szanse na rynku pracy/ chęć zatrudnienia absolwentów,
  - ❖ Renoma/prestiż/wizerunek uczelni,
  - ❖ Rodzaj uczelni, tryb studiów, miejsce w rankingu szkół wyższych,
  - ❖ Kadra naukowo-dydaktyczna,
  - ❖ **Opinia absolwentów/studentów,** 
  - ❖ Praktyki zawodowe, praktyki zagraniczne, wymiany studenckie,
  - ❖ Organizowanie przez uczelnię dodatkowych szkoleń/kursów,
  - ❖ Baza materialna uczelni/sale dydaktyczne/wyposażenie.
- ❖ Renoma uczelni, wydziału i kierunku.
  - ❖ Poziom wiedzy wykładowców.
  - ❖ Dopasowanie kadry do zajęć.
  - ❖ Obecność i punktualność wykładowców.
  - ❖ Zaangażowanie wykładowców.
  - ❖ Słowność wykładowców.
  - ❖ Innowacyjne nauczanie.
  - ❖ Sprawiedliwe ocenianie.
  - ❖ Interesujący program studiów.
  - ❖ Racjonalny plan zajęć.
  - ❖ Poziom obsługi w dziekanacie.
  - ❖ Wyposażenie techniczne uczelni.


*Biesok, Grzegorz, and Jolanta Wyród-Wróbel. "Model satysfakcji studentów kierunku zarządzanie." WYBRANE ASPEKTY ZARZĄDZANIA JAKOŚCIA USŁUG (2015): 23*

# Co możemy zrobić z wynikiem badania satysfakcji?

Wysoka	I S T O T N O Ś Ć	PUNKTY KONCENTRACJI	UTRZYMAJ JAKOŚĆ
		NISKI PRIORYTET	ROZWAŻ REDUKCJĘ
Niska		Niska	Wysoka
		SATYSFAKCJA	

*Douglas, Jacqueline, Alex Douglas, and Barry Barnes. "Measuring student satisfaction at a UK university." Quality assurance in education 14.3 (2006): 251-267*

# Czy uczelnia się uczy?



There is only one thing more painful than learning from experience and that is not learning from experience.

(Archibald McLeish)

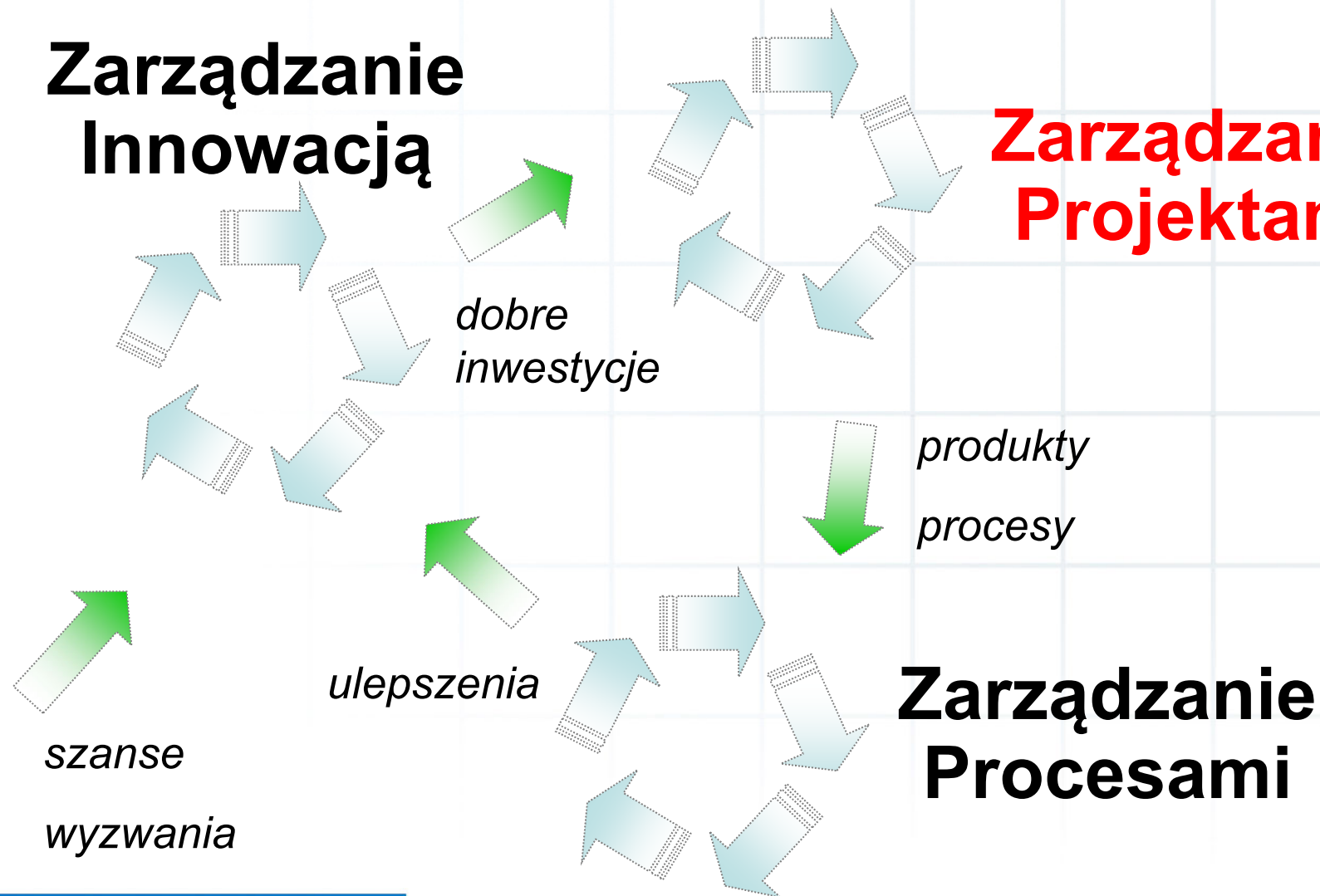
*Jedyna szansa na pozytywne przejście zmian to umiejętność uczenia się. Te jednostki, które potrafią się uczyć, są także w stanie z sukcesem przechodzić przez zmiany.*

**P. Senge**

# Czy uczelnia się zmienia?

**Zarządzanie  
Innowacją**

**Zarządzanie  
Projektami**





# Dojrzałość Strategii

## Niedojrzałe

- Brak analizy otoczenia
- Życzeniowość i „chciejstwo”
- Ogólne wytyczne zamiast celów
- Brak operacjonalizacji i wdrożenia
- Brak procesu rewizji strategii

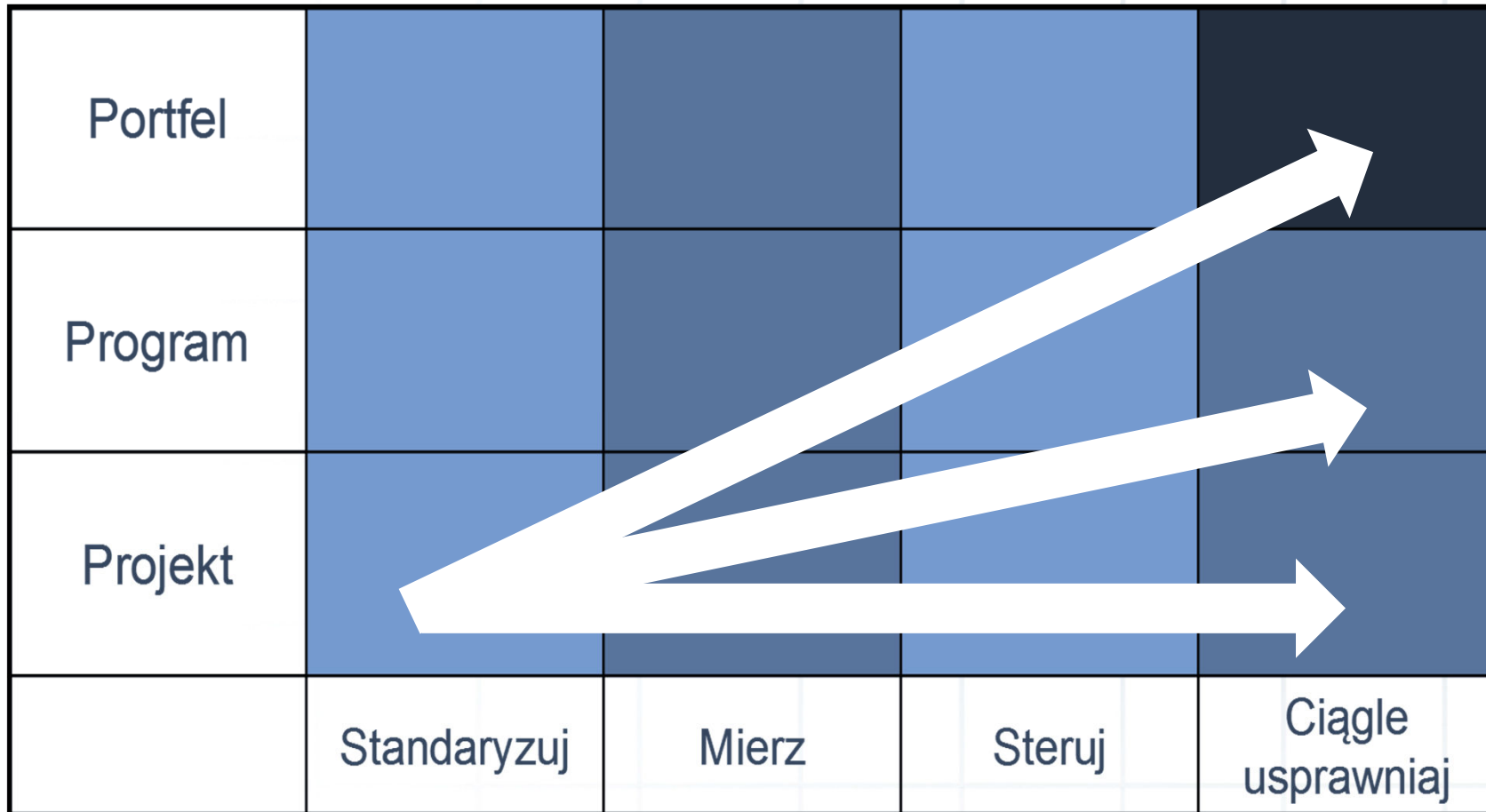
## Średnia dojrzałość

- Analizy oparte na danych
- Słaba jakość danych
- Jasno określone cele
- Braki w operacjonalizacji i wdrożeniu
- Braki analizy zasobowej
- Spontaniczne rewizje strategii pod wpływem kryzysów

## Dojrzałe

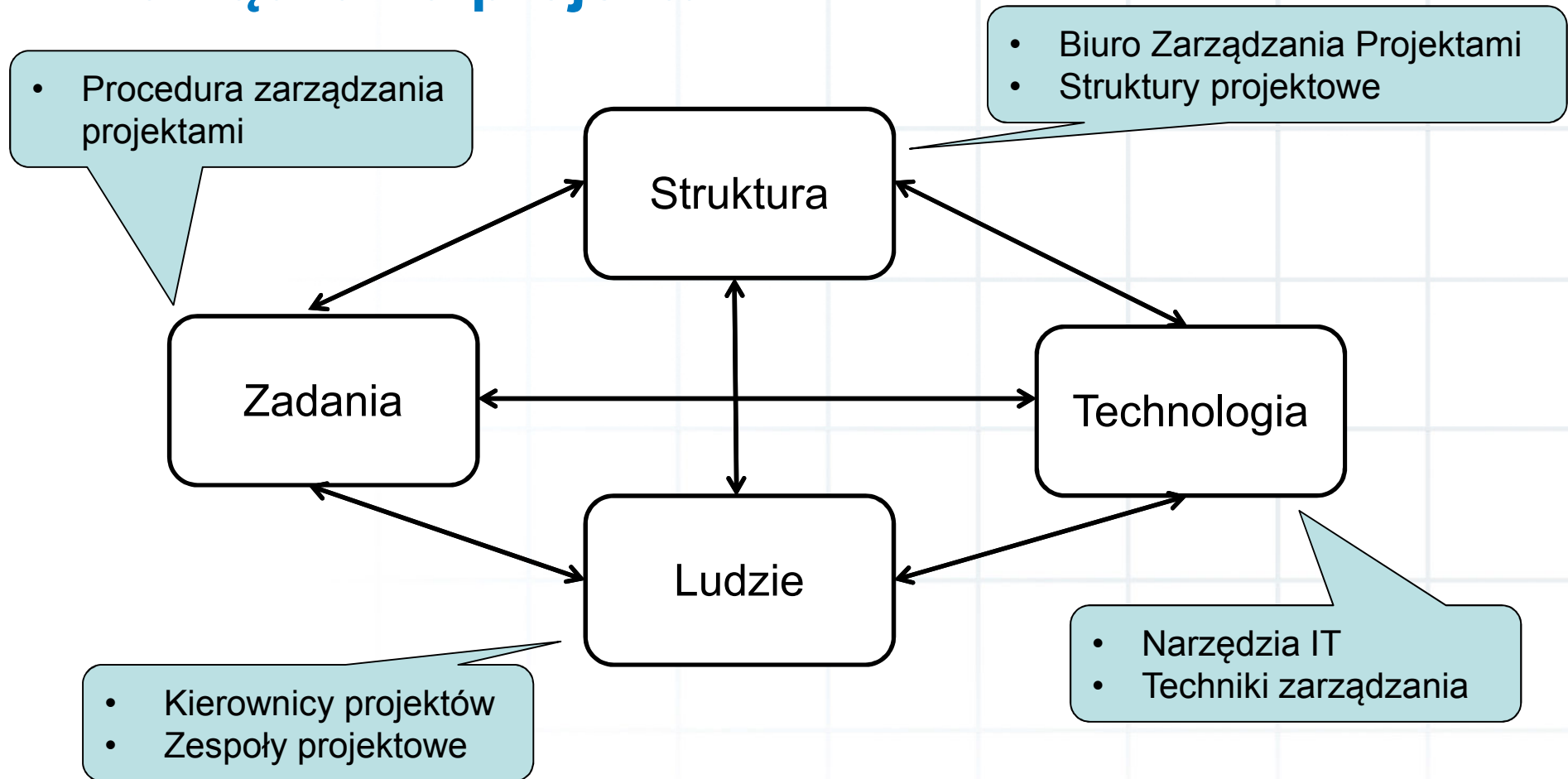
- Solidne fundamenty analityczne i wysoka jakość danych
- Jasno określone cele, mierniki i sposób ich pomiaru
- Przeprowadzona operacjonalizacja i dobór zasobów
- Sprawne wdrożenie przez projekty
- Uporządkowany proces rewizji strategii

# Dojrzałość projektowa (OPM3)



*Organizational Project Management Maturity Model (OPM3), Knowledge Foundation, Project Management Institute, 2003*

# Prosty model systemowego zarządzania projektami



*Firlej, Krzysztof. "Modele systemów zarządzania–model Levitt'a i Wattermana w ujęciu holistycznym." (2007). Komentarze: Piotr Ogonowski*

# Wyniki ankiety



[www.esurveycreator.com/results/a5372a5-c4546f6](http://www.esurveycreator.com/results/a5372a5-c4546f6)

# Czym naprawdę zarządzam?



# Diskusja