# KSZTAŁCENIE USTAWICZNE W MAŁOPOLSCE W OPINIACH PRZEDSTAWICIELI INSTYTUCJI DZIAŁAJĄCYCH W OBSZARZE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO

## Raport z trzeciego etapu badań naukowych: badania jakościowe

Jarosław Górniak
Magdalena Jelonek
Seweryn Krupnik
Barbara Worek

Uniwersytet Jagielloński

Kraków, październik 2007

Projekt „Małopolskie Partnerstwo na rzecz promocji – rozwoju kształcenia ustawicznego – *model wymiany informacji, narzędzi, badań, dobrych praktyk w obszarze rynku pracy, edukacji i szkoleń*” współfinansowany przez Unię Europejską z Europejskiego Funduszu Społecznego oraz budżet państwa w ramach Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego

Raport powstał na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie w ramach projektu „Małopolskie Partnerstwo na rzecz promocji – rozwoju kształcenia ustawicznego – *model wymiany informacji, narzędzi, badań, dobrych praktyk w obszarze rynku pracy, edukacji i szkoleń”.*

# SPIS TREŚCI

**PODSTAWOWE WNIOSKI ..... 4**

**WNIOSKI OGÓLNE ..... 5**

**WPROWADZENIE ..... 23**

**GŁÓWNE WYNIKI ..... 30**

1. CHARAKTERYSTYKA BADANYCH INSTYTUCJI ..... 30
2. OCENA FUNKCJONOWANIA RYNKU USŁUG KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W REGIONIE ..... 51
3. BARIERY ROZWOJU KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO ZIDENTYFIKOWANE W WOJEWÓDZTWIE MAŁOPOLSKIM. 57
4. JAKOŚĆ KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W REGIONIE A ZEWNĘTRZNA I WEWNĘTRZNA OCENA FUNKCJONOWANIA POSZCZEGÓLNYCH INSTYTUCJI ..... 65
5. MONITORING RYNKU USŁUG KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO, JEGO DIAGNOZA ORAZ PROMOCJA KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W REGIONIE. ..... 79
6. OCZEKIWANIA PRZEDSTAWICIELI INSTYTUCJI DOTYCZĄCE MOŻLIWOŚCI ZEWNĘTRZNEGO USPRAWNIENIA ICH PRACY ORAZ OCZEKIWANIA WZGLĘDEM SYSTEMOWYCH ROZWIĄZAŃ DOTYCZĄCYCH USPRAWNIENIA PROCESU KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO. ..... 86
7. WSPÓŁPRACA INSTYTUCJI DZIAŁAJĄCYCH W OBSZARZE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO A KONCEPCJA PARTNERSTWA NA RZECZ KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO. ..... 89

**SPIS TABEL ..... 95**

**ZAŁĄCZNIKI ..... 96**

ZAŁĄCZNIK 1. SEGMENTY W OPARCIU, O KTÓRE POWSTAŁA PRÓBA DO BADANIA ILOŚCIOWEGO INSTYTUCJI (WYWIADY POGŁĘBIONE) ..... 96
ZAŁĄCZNIK 2. SCENARIUSZ WYWIADU INDYWIDUALNEGO ..... 98
ZAŁĄCZNIK 3. SCENARIUSZ WYWIADU GRUPOWEGO Z INSTYTUCJAMI KSZTAŁCĄCYMI NAUCZYCIELI I TRENERÓW ..... 101
ZAŁĄCZNIK 4. SCENARIUSZ WYWIADU GRUPOWEGO Z PRZEDSTAWICIELAMI POWIATOWYCH URZĘDÓW PRACY ..... 105
ZAŁĄCZNIK 5. SCENARIUSZ WYWIADU GRUPOWEGO Z PRZEDSTAWICIELAMI INSTYTUCJI EGZAMINUJĄCYCH ZAWODOWO ORAZ INSTYTUCJAMI KLUCZOWYMI DLA ROZWOJU REGIONU. ..... 110
NARZĘDZIE UŻYTE PODCZAS WYWIADU GRUPOWEGO ..... 114
ANKIETA OCENY REKOMENDACJI: KSZTAŁCENIE USTAWICZNE W MAŁOPOLSCE W OCZACH INSTYTUCJI ..... 114

**Podstawowe wnioski**

W oparciu o wyniki trzeciego etapu badań (badania jakościowe instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego) sformułowane zostały najważniejsze wnioski dotyczące:

- Oceny funkcjonowania rynku usług kształcenia ustawicznego;
- Oczekiwań przedstawicieli instytucji dotyczących możliwości zewnętrznego usprawnienia ich pracy, a także systemowych rozwiązań dotyczących usprawnienia procesu kształcenia przez całe życie;
- Zewnętrznej i wewnętrznej oceny funkcjonowania poszczególnych instytucji kształcenia ustawicznego;
- Barier rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie;
- Sposobów rozumienia i postrzegania koncepcji „uczenia się przez całe życie";
- Roli doradztwa zawodowego w procesie kształcenia przez całe życie.

Ponadto staraliśmy się zidentyfikować inicjatywy oceniane przez przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego jako dobre praktyki.

Mimo, iż formułując poniższe wnioski uwzględniano tylko wyraźnie rysujące się tendencje i opinie, pamiętać musimy, iż wniosków tych nie należy uogólniać na wszystkich przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego. Nie można też wnioskować o rozmiarze opisywanych zjawisk, gdyż jest to możliwe tylko i wyłącznie w oparciu o materiał badawczy zebrany na próbie reprezentatywnej.

Podkreślić jednak należy znaczącą rolę, którą odegrały niniejsze badania w procesie pogłębiania kwestii problemowych zidentyfikowanych we wcześniejszym (I) etapie badań, czyli podczas analizy danych zastanych. Dzięki badaniom jakościowym instytucji zebrano materiał potrzebny do stworzenia trafnego narzędzia do badań kwestionariuszowych (konstrukcja kafeterii odpowiedzi). Wyniki badań jakościowych niosą też szereg wniosków, które warto uwzględnić podczas budowania "Małopolskiego partnerstwa na rzecz promocji rozwoju kształcenia i poradnictwa ustawicznego - *model wymiany informacji, narzędzi, badań, dobrych praktyk w obszarze rynku pracy, edukacji i szkoleń"* .

## WNIOSKI DLA FUNKCJONOWANIA KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W MAŁOPOLSCE

### WNIOSKI OGÓLNE

W niniejszym podsumowaniu zaprezentowane zostały jedynie kluczowe wnioski dla tworzonego Partnerstwa na rzecz kształcenia ustawicznego w regionie.
Szczegółowe zestawienie wniosków dostępne jest w zestawieniu tabelarycznym umieszczonym poniżej.

**WNIOSKI OGÓLNE**
**Ocena rynku usług w zakresie kształcenia ustawicznego w regionie**

1. **Optymizm w całościowej ocenie sytuacji na rynku usług kształcenia ustawicznego, znacznie zmniejszający się podczas oceniania szczegółowych aspektów (ocena jakości, akredytacja, itp.)**

Większość przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego bardzo wysoko ocenia poziom tego typu kształcenia w Małopolsce, uznając ten region jako krajowe centrum edukacyjne.

Znacznie gorzej oceniane są poszczególne elementy składające się na poziom tego kształcenia, w tym m.in. jego jakość, sposób oceny jakości, system akredytacji itp. Zaprezentowane zostaną one w dalszej części raportu jako bariery w rozwoju kształcenia ustawicznego.

2. **Znaczne zróżnicowanie regionalne Małopolski (centra edukacyjne w miastach, edukacyjna próżnia na obszarach wiejskich)**

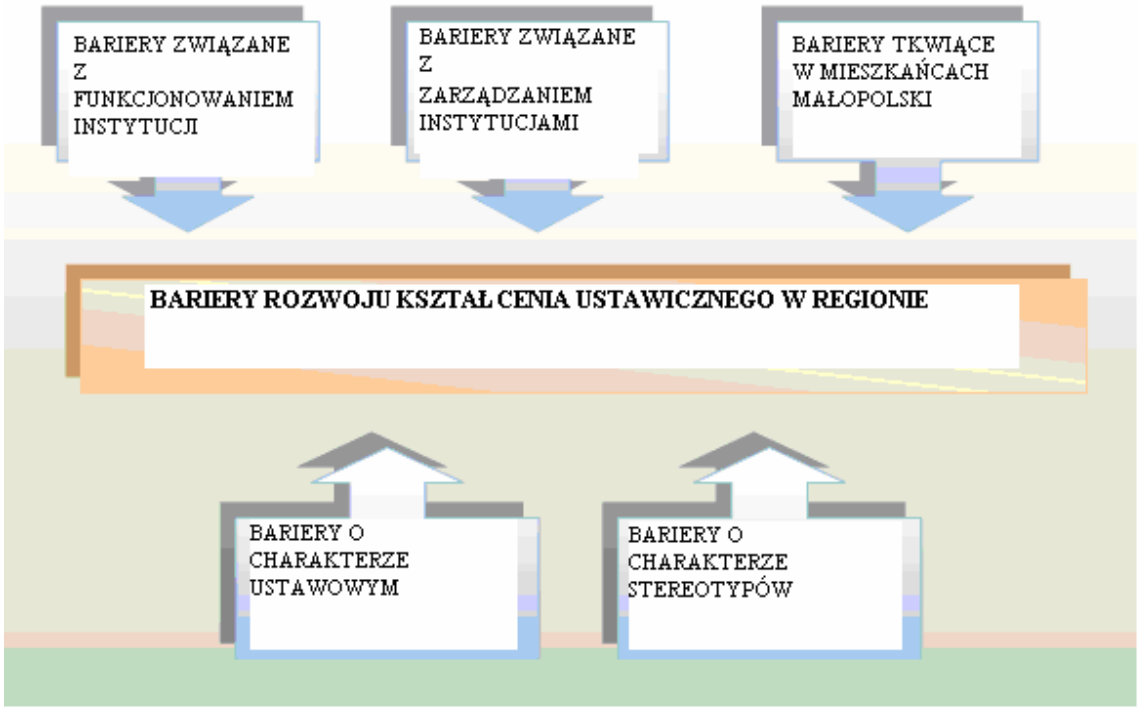
W Małopolsce zauważa się duże różnice w dostępie do kształcenia w Krakowie i reszcie regionu. Dostęp ten ocenić możemy jako bardzo łatwy w dużych miastach (Tarnów, Nowy Sącz), przeciętnie łatwy w mniejszych miasteczkach i bardzo trudny na obszarach wiejskich.

## ZIDENTYFIKOWANE BARIERY UTRUDNIAJĄCE ROZWÓJ KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO

W celu uporządkowania wniosków dotyczących barier w rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie, bariery te podzielone zostały na pięć kluczowych typów:

- bariery związane z postawami i charakterystyką mieszkańców Małopolski,
- bariery związane z funkcjonowaniem instytucji kształcących ustawicznie,
- bariery związane z funkcjonowaniem Państwa i rozwiązaniami instytucjonalnymi,
- bariery o charakterze ustawowym,
- stereotypy dotyczące barier w rozwoju kształcenia ustawicznego.

**Rysunek 1. Klasyfikacja typów barier zidentyfikowanych przez przedstawicieli instytucji kształcących ustawicznie bariery rozwoju tegoż kształcenia w regionie.**




**Czynniki wpływające na brak zainteresowania niektórych mieszkańców Małopolski podnoszeniem własnych kwalifikacji -** BARIERY ZWIĄZANE Z MIESZKAŃCAMI MAŁOPOLSKI

- Brak wystarczających środków, na finansowanie kształcenia
- Brak czasu

- Brak motywacji do kształcenia się (problem w szczególności widoczny w grupie osób bezrobotnych)
- Zbyt duża odległość od centrów edukacyjnych
- Brak związku pomiędzy dokształcaniem a wysokością dochodów i awansem zawodowy
- Brak informacji o możliwościach podnoszenia własnych kwalifikacji
- Pracodawcy nie motywują pracowników do podnoszenia własnych kwalifikacji

**Czynniki utrudniające rozwój instytucji kształcących ustawicznie w regionie -** BARIERY ZWIĄZANE Z FUNKCJONOWANIEM INSTYTUCJI

- Brak wystarczających środków, by rozwijać ofertę, bazę dydaktyczną
- Brak przepływu wiedzy i informacji pomiędzy instytucjami działającymi w tym obszarze
- Brak środków na poszerzenie oferty o doradztwo zawodowe
- Brakuje wiedzy, jak zdobywać fundusze zewnętrzne
- Brak wykwalifikowanej kadry uczącej (w niektórych dziedzinach)

**Czynniki utrudniające rozwój instytucji kształcących ustawicznie w regionie -** BARIERY ZWIĄZANE Z ZARZĄDZANIEM INSTYTUCJAMI

- Brak informacji na temat potrzeb rynku pracy i lokalnej gospodarki;
- Brak powiązania kształcenia ustawicznego z rynkiem pracy i potrzebami gospodarki (brak myślenia strategicznego w planowaniu ww. obszaru);
- Źle koordynowany przepływ publicznych środków finansowych między poszczególnymi instytucjami;
- Biurokracja w administracji spowalniająca działania instytucji kształcących ustawicznie;
- Brak transparentności podejmowanych decyzji, w tym przede wszystkim decyzji dotyczących rozdziału środków finansowych;
- Brak zewnętrznej merytorycznej kontroli nad szkoleniami;
- Brak obiektywnego i uznanego systemu akredytacji szkoleń;
- Brak koordynacji działań instytucji w zakresie kształcenia ustawicznego;
- Instytucje publiczne nie promują idei kształcenia ustawicznego;
- Szkoły obowiązkowe nie promują idei uczenia się przez całe życie.

**Czynniki utrudniające rozwój instytucji kształcących ustawicznie w regionie** - BARIERY O CHARAKTERZE USTAWOWYM

- Procedury przetargowe promujące niską cenę, a nie jakość
- Brak ujednoliconego słownika terminów związanych z kształceniem ustawicznym, powodujący podejmowanie przez urzędników niejednokrotnie sprzecznych decyzji. Często sprzeczne rozumienie pojęć w poszczególnych ustawach;
- Odgórnie wyznaczanie grup docelowych dla szkoleń finansowanych ze środków publicznych;
- Brak sprzężenia pomiędzy szkolnictwem zawodowym a systemem kształcenia ustawicznego
- Nieefektywnie funkcjonowanie systemu egzaminowania zawodowego;
- Brak grantów na finansowanie działalności administracyjnej instytucji;
- Bariery ustawowe ograniczające rozwój komercyjnego rynku usług kształcenia ustawicznego (wysokie koszty pracy, niekorzystny system podatkowy itp.).

**Czynniki utrudniające rozwój instytucji kształcących ustawicznie w regionie** - BARIERY O CHARAKTERZE STEREOTYPÓW

- Płeć, wiek jako czynniki utrudniające podjęcie kształcenia ustawicznego w Małopolsce.

## ELEMENTY, DZIAŁANIA ZIDENTYFIKOWANE JAKO KLUCZOWE DLA ROZOWOJU KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W REGIONIE

CZYNNIKI TRUDNO KONTROLOWALNE:

- Chęć uczenia się mieszkańców Małopolski;
- Chęć komunikacji, współpracy i wymiany informacji między instytucjami zaangażowanymi w kształcenie ustawiczne.

CZYNNIKI KONTROLOWALNE:

- Dostępność aktualnej informacji o rynku pracy i potrzebach szkoleniowych mieszkańców i przedsiębiorców;
- Stworzenie obiektywnego i uznanego systemu zewnętrznego mierzenia jakości i akredytacji;

- Koordynowanie działań w zakresie kształcenia ustawicznego;
- Alternatywne formy finansowania kształcenia. Zwracanie pracodawcom części kosztów szkoleń, finansowanie podmiotowe;
- Stworzenie możliwości do korzystania ze szkoleń na odległość za pomocą Internetu (e-learning);
- Promowanie kształcenia ustawicznego przez władze samorządowe;
- Upowszechnienie pozytywnych przykładów wpływu szkoleń na funkcjonowanie przedsiębiorstw;
- Rozszerzenie zakresu funkcjonowania systemu zewnętrznie uznawanych kwalifikacji;
- Zaangażowanie nauczycieli w promowanie aktywności edukacyjnej wśród dzieci i młodzieży;
- Powstanie portalu umożliwiającego wymianę informacji miedzy instytucjami;
- Stworzenie jednej platformy internetowej, na której byłaby informacja o wszystkich dostępnych w regionie szkoleniach;
- Powołanie przez środowisko podmiotów kształcących instytucji odpowiedzialnej za merytoryczną kontrolę szkoleń;
- Zwiększenie roli doradztwa w zakresie planowania kariery zawodowej.

## DZIAŁANIA, W KTÓRE POWINNO ZAANGAŻOWAĆ SIĘ PARTNERSTWO NA RZECZ KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO

### DZIAŁANIA W ZAKRESIE DOSTARCZANIA INFORMACJI, WSPARCIA MERYTORYCZNEGO, PROMOCJI

- Dostarczanie informacji na temat podaży i popytu na ofertę edukacyjną
- Dostarczanie informacji na temat zmian zachodzących na rynku kształcenia ustawicznego
- Wsparcie merytoryczne instytucji
- Organizacja szkoleń e-learningowych i seminariów w obszarze kształcenia ustawicznego
- Promocja kształcenia ustawicznego w Małopolsce
- Promocja doradztwa zawodowego w Małopolsce

DZIAŁANIA W ZAKRESIE KOORDYNACJI PRACY INSTYTUCJI

- Koordynacja działań instytucji kształcących ustawicznie
- Poprawa przepływu informacji między instytucjami
- Umożliwienie wymiany doświadczeń między instytucjami
- Stworzenie platformy internetowej z dostępem do informacji o szkoleniach prowadzonych w regionie

DZIAŁANIA PRO-JAKOŚCIOWE

- Stworzenie obiektywnego i uznawanego systemu akredytacji szkoleń
- Merytoryczna kontrola szkoleń w regionie
- Określenie i promowanie etosu pracy instytucji kształcącej
- Tworzenie/modyfikowanie standardów nauczania

DZIAŁANIA MAJĄCE NA CELU ZMIANĘ CZYNNIKÓW ZEWNĘTRZNYCH WPŁYWAJĄCYCH NA ROZWÓJ KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W MAŁOPOLSCE

- Lobbowanie rozwiązań ustawowych w zakresie kształcenia ustawicznego
- Działania prowadzące do podniesienie warunków pracy w małopolskich przedsiębiorstwach

## REKOMENDACJE

Rekomendacje, jakie zamieszczamy poniżej powstały w oparciu o materiał zgromadzony podczas jakościowego etapu badań instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego. Rekomendacje te poddane zostały ewaluacji ekspertów podczas dyskusji grupowej. Pozwoliło to ocenić trafność, precyzję i wykonalność sformułowanych rekomendacji, uzupełnić je o wskazania ekspertów oraz doprecyzować. W wyniku oceny eksperckiej opracowano zweryfikowaną i bardziej trafną listę rekomendacji oraz uporządkowano ją pod względem tego, jak eksperci oceniali trafność poszczególnych zaleceń. Poniżej prezentujemy ranking rekomendacji, zawierający listę zaleceń uporządkowanych od wskazania ocenionego jako najbardziej trafne do najmniej trafnego. Rekomendacje, przy których brak jest takiej oceny, są rekomendacjami, które sformułowane zostały przez grupę

ekspertów, nie pojawiły się natomiast we wcześniejszej fazie badania. Przy każdej rekomendacji zamieszczona została średnia ocena jej trafności, średnia ocena jej wykonalności[1], a także ocena zróżnicowania odpowiedzi w obu aspektach.

**Wypracowanie standardów nauczania w instytucjach kształcących ustawicznie**

Jednym z elementów zgłoszonych przez przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego jest konieczność z jednej strony wypracowania wspólnego etosu pracy w instytucji kształcącej dorosłych, a z drugiej, opracowanie jasno zdefiniowanych i mierzalnych standardów nauczania, które w dalszej kolejności weryfikowane powinny być w procesie akredytacji.

TRAFNOŚĆ – 4.7 (jednorodność opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.8 (przeciętne zróżnicowanie opinii)

**Wysoka jakość w procedurach przetargowych w miejsce niskiej ceny**

Konieczne wydaje się wprowadzenie jako kluczowego kryterium w procedurze przetargowej: doświadczenia instytucji i w obiektywny sposób mierzonych efektów jej wcześniejszych działań, w tym i jakości nauczania.

TRAFNOŚĆ – 4.7 (jednorodność opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.5 (jednorodność opinii)

**Stworzenie systemu akredytacji środowiskowej**

Taki system powinien być stworzony w sposób oddolny przez środowisko instytucji kształcących ustawicznie, przy współpracy z decydentami, przedstawicielami instytucji kształcących ustawicznie, jak i ważnymi w tej procedurze podmiotami – przedsiębiorcami.

Aby móc stworzyć sprawnie działający mechanizm zewnętrznej oceny pracy instytucji i jej akredytacji konieczne wydaje się: nawiązanie współpracy z przedstawicielami wszystkich jednostek certyfikujących i akredytujących działających na terenie Małopolski, krytyczna ocena dotychczas stosowanych mechanizmów i na jej podstawie budowa spójnego, najmniej czasowo obciążającego jednostkę mechanizmu zewnętrznej kontroli (który częściowo oparty może być o dane zastane zgromadzone w instytucji).

TRAFNOŚĆ – 4.5 (przeciętne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.8 (znaczne zróżnicowanie opinii)

[1] Ankietowani oceniali każdą z przedstawionych rekomendacji na skali ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało, że rekomendacja ma daną cechę w bardzo małym stopniu lub wcale, 2 – raczej w małym stopniu, 3 – w średnim stopniu, 4 – raczej w dużym stopniu, a 5 – że ma ją w bardzo dużym stopniu.

**Większa rola doradztwa zawodowego w zakresie planowania przez młodzież i osoby dorosłe kariery zawodowej**

Zwiększenie roli doradztwa zawodowego w procesie podejmowania decyzji na temat wyboru dalszej drogi kształcenia, w szczególności w kontekście edukacji osób dorosłych

Usługa doradcza powinna stać się nieodłącznym elementem kompleksowo pojmowanej usługi edukacyjnej, a procedura finansowania i współfinansowania zewnętrznego szkoleń koniecznie powinna uwzględniać, jako jeden z elementów usługi edukacyjnej, właśnie usługę doradczą.

TRAFNOŚĆ – 4.5 (przeciętne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.7 (przeciętne zróżnicowanie opinii)

**Reforma systemu kształcenia zawodowego**

Równolegle z działaniami w zakresie rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie iść powinny działania reformujące kształcenie zawodowe, takie jak:

- stworzenie specjalizujących się w danym obszarze renomowanych centrów edukacyjnych, skupiających najlepszą kadrę kształcącą zawodowo, i nowoczesną bazę dydaktyczną
- przywrócenie należytej rangi systemowi kształcenia dualnego,
- ugruntowanie instytucji doradztwa zawodowego w szkołach o charakterze zawodowym.

A także działania skupione na reformie systemu egzaminowania zawodowego:

- potwierdzanie w trakcie egzaminu kwalifikacji szczegółowych w miejsce egzaminowania z przygotowywania do wykonywania zawodu,
- ciągłość egzaminowania zawodowego (częściej niż 2 razy do roku),
- rozszerzenie zakresu funkcjonowania systemu zewnętrznie uznawanych kwalifikacji,
- umożliwienie egzaminowania kwalifikacji zdobytych w sposób nieformalny.

TRAFNOŚĆ – 4.4 (przeciętne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 4.0 (przeciętne zróżnicowanie opinii)

**Koordynacja działań instytucji kształcących ustawicznie w regionie**

Znaczna część instytucji zauważa brak strategicznego podejścia do planowania działań w zakresie kształcenia ustawicznego w regionie, a także potrzebę zewnętrznej koordynacji pracy instytucji.

Koordynowanie działań polegać powinno na poprawie przepływu informacji między instytucjami (np. stworzenie Portalu wraz z forum poświęconym KU), organizowaniu sposobności do nawiązania współpracy miedzy nimi oraz na dostarczaniu kluczowych informacji na temat potrzeb przedsiębiorców i konsultacjach merytorycznych w obszarze kształcenia ustawicznego.

TRAFNOŚĆ – 4.3 (przeciętne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 4.0 (jednorodność opinii)

**Promocja kształcenia przez efektywne informowanie**

Promocja kształcenia przez całe życie w Małopolsce skupić powinna się przede wszystkim na ułatwieniu mieszkańcom i przedsiębiorcom dostępu do rzetelnej informacji na temat oferty szkoleniowej poszczególnych instytucji**.** Informacja ta poparta powinna zostać wskaźnikami charakteryzującymi potencjał danej instytucji (np. liczba sal, charakterystyka zatrudnionych wykładowców, posiadane certyfikaty itp.).

Baza taka powstać może w formie wirtualnej, z uwzględnieniem jednak dostępu do niej mieszkańców obszarów wiejskich (np. poprzez wdrożenie do jej obsługi nauczycieli szkół z regionu, bibliotekarzy czy przedstawicieli administracji lokalnej).

TRAFNOŚĆ – 4.3 (przeciętne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 4.3 (jednorodność opinii)

**Szeroko rozumiana współpraca**

Aby osiągnąć założone cele Partnerstwo skupić powinno się na współpracy nie tylko z przedstawicielami instytucji kształcących czy decydentami, ale przede wszystkim z przedstawicielami kluczowych na rynku małopolskim przedsiębiorstw bądź organizacji zrzeszających przedsiębiorstwa.

Cel współpracy: Wspieranie efektywnego inwestowania w kapitał ludzki, poprawa warunków pracy w małopolskich przedsiębiorstwach.

Kolejną grupą, z którą nawiązanie współpracy wydaje się być niezbędne to nauczyciele szkół podstawowych i gimnazjalnych.

Cel współpracy: zaangażowanie nauczycieli w aktywne promowanie uczenia się „poza szkołą".

TRAFNOŚĆ – 4.2 (znaczne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.7 (przeciętne zróżnicowanie opinii)

**Finansowanie różnych podmiotów. Różnorodność metod finansowania.**

Problemem kluczowym, koniecznym do rozwiązania już w najbliższych latach jest kwestia finansowania i współfinansowania szkoleń i kursów przez ich uczestników.

Kształcenie ustawiczne, które ma być m.in. narzędziem do walki z wykluczeniem społecznym musi odciąć się od całkowicie darmowych kursów na rzecz różnorodnych form współfinansowania i kredytowania szkoleń.

Ponadto finansowanie szkoleń przebiegać powinno w sposób wielotorowy. Należy wypracować mechanizmy rozdziału środków finansowych pomiędzy mieszkańców województwa i przedsiębiorców, którzy zgodnie z wolnorynkowym mechanizmem finansowania będą mieli prawo wyboru oferty szkoleniowej najlepiej dopasowanej do indywidualnych potrzeb. Zdecydowanie odejść należy od ograniczania mechanizmów finansowania do finansowania w formie grantów na szkolenie.

TRAFNOŚĆ – 3.7 (znaczne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.8 (znaczne zróżnicowanie opinii)

**Komercjalizacja kształcenia ustawicznego jako jeden ze sposobów jego dofinansowania**

Duże zainteresowanie tanimi kursami w Polsce, zwłaszcza zawodowymi, dającymi konkretne uprawnienia to pierwszy znak do otwarcia oferty szkoleniowej na inne kraje Unii Europejskiej (oraz kraje poza EU). Wykorzystać należy: dobrą opinię polskich pracowników za granicą oraz konkurencyjne ceny polskich kursów i szkoleń.

TRAFNOŚĆ – 3.7 (znaczne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.2 (przeciętne zróżnicowanie opinii)

**Patronat instytucjonalny**

W ramach promocji kształcenia ustawicznego w całym regionie, należy promować dobrze zapowiadające się (mimo, iż często małe) instytucje z terenów małych miasteczek i wsi.

Konieczna wydaje się też szczególna pomoc dla tych właśnie instytucji, która może przyjąć na przykład formę partnerstwa z większą, doświadczoną instytucją. Pamiętać należy o uwzględnieniu obopólnych korzyści takiej współpracy dla obu instytucji (przykładowo zarezerwować można fundusze na doszkalanie personelu małych instytucji przez personel tych doświadczonych).

TRAFNOŚĆ – 3.7 (znaczne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.7 (przeciętne zróżnicowanie opinii)

**Konsolidacja działań różnych inicjatyw**

Aby Partnerstwo mogło zaistnieć w społeczności instytucji powinno mieć charakter konsolidujący różne działania podmiotów zaangażowanych w budowanie Partnerstwa. Wielość inicjatyw w tej samej materii (nawet jakościowo odmiennych) sprzyja z jednej strony rozmywaniu się znaczenia Partnerstwa, z drugiej może powodować rozdrażnienie i zmęczenie uczestniczących w nich organizacji.

TRAFNOŚĆ – 4.0 (przeciętne zróżnicowanie opinii)
WYKONALNOŚĆ – 3.6 (znaczne zróżnicowanie opinii)

# REKOMENDACJE DODANE PRZEZ EKSPERTÓW

**Diagnoza potrzeb i trendów, monitoring oraz ewaluacja osiągnięć**

Aby móc w sposób strategiczny planować dalsze działania, inicjatywy, czy prowadzenie systematycznej polityki w ramach kształcenia ustawicznego każda strategiczna decyzja poprzedzona powinna zostać badaniami diagnozującymi. Przejście z etapu diagnozy, poprzez monitorowanie zmian i ewaluację efektów pozwoli reformować i doskonalić rynek kształcenia ustawicznego w regionie.

**Ujednolicenie terminologii z obszaru kształcenia przez całe życie**

Niezbędnym dla efektywnego działania instytucji, zgodnej współpracy podmiotów prywatnych, publicznych i koordynatorów ich działania jest uzgodnienie definicji obecnych w różnych aktach prawnych. Brak ustawy o kształceniu ustawicznym utrudnia komunikację między podmiotami funkcjonującymi w oparciu o różne ustawy, ponadto utrudnia interpretowanie i przestrzeganie prawa.

Rozwiązaniem idealnym w tej sytuacji byłoby uzgodnienie wszystkich aktów prawnych, poprzez wprowadzenie ustawy redefiniującej terminy z wcześniejszych ustaw. W związku z problematycznym i zależnym od czynników zewnętrznych rozwiązaniem proponuje się skierować nacisk na przygotowanie jednej ustawy, która definiowałaby terminy i wszelkie niejasności prawne w zakresie kształcenia ustawicznego.

**Rozszerzenie rozumienia definicji kształcenia ustawicznego zgodnie ze standardami europejskimi**

Konieczne wydaje się położenie nacisku nie tylko i wyłącznie na kształcenie osób dorosłych dla potrzeb rynku pracy, ale też na odpowiednie formowanie osób, które dopiero w przyszłości wejdą na ten rynek. Przygotowanie do kształcenia ustawicznego polegać powinno na zmianie świadomości, podejścia do nauki i promowanie edukacyjnego stylu życia.

Bez uwzględniania w celach nauczania, metodach i formach dydaktycznych powyższej konieczności trudno będzie reformować odgórnie system kształcenia ustawicznego.

## WNIOSKI SZCZEGÓŁOWE

W poniżej umieszczonej tabeli zaprezentowane zostały szczegółowe wnioski i rekomendacje powstałe w oparciu o niniejszy raport.

**Tabela 1. Wnioski szczegółowe z badań jakościowych instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego.**

| Obszar | Wnioski | Rekomendacje |
|---|---|---|
| IDENTYFIKACJA GRUP O ZMNIEJSZONEJ AKTYWNOŚCI EDUKACYJNEJ | Większa aktywność edukacyjna kobiet połączona z większym angażowaniem się w naukę, która szczególnie widoczna jest wśród osób w średnim i starszym wieku<br>Większa aktywność edukacyjna osób młodszych<br>Brak aktywności własnej osób bezrobotnych w zakresie pogłębiania swojej wiedzy. Osoby bezrobotne, uczące się to w 99% podopieczni urzędów pracy | W oparciu o dotychczasowe analizy wyróżnić możemy kilka grup o zmniejszonej aktywności edukacyjnej:<br>➢ Osoby bierne zawodowo<br>➢ Osoby po 40 roku życia (w tym szczególnie mężczyźni)<br>➢ Osoby z mniejszym kapitałem intelektualnym i niższym poziomem wykształcenia |
| WPŁYW FINANSOWANIA I WSPÓŁFINANSOWANIA SZKOLEŃ A ICH EFEKTYWNOŚĆ | Osoby posiadające znaczny kapitał intelektualny częściej mają skłonność ten kapitał doinwestowywać, a osoby gorzej wykształcone, rzadziej myślą o podnoszeniu własnych kwalifikacji.<br>Zaobserwowana zależność, jak łatwo można się domyśleć pogłębia i tak już widoczne różnice miedzy grupami wykluczonymi, bądź z pogranicza wykluczenia społecznego, a osobami posiadającymi ugruntowany kapitał intelektualny.<br>Patrząc na tendencje pojawiające się w obszarze kształcenia ustawicznego domniemywać możemy, iż proces ten w najbliższych latach, wraz z rozwojem bezpłatnej oferty edukacyjnej będzie się w dalszym ciągu w znaczący sposób pogłębiał. | Problemem kluczowym, koniecznym do rozwiązania już w najbliższych larach jest kwestia **finansowania i współfinansowania szkoleń i kursów przez ich uczestników.**<br>Kształcenie ustawiczne, które ma być m.in. bronią do walki z wykluczeniem społecznym musi całkowicie odciąć się od 100% darmowych kursów na rzecz różnorodnych form współfinansowania i kredytowania szkoleń.<br>Współfinansowanie przez uczestników kosztów szkolenia wydaje się przynosić szereg korzyści, takich jak:<br>➢ zwiększenie motywacji do uczenia się uczestników szkoleń,<br>➢ zminimalizowanie procederu zapełniania darmowych kursów przez tą samą grupę szkolących się,<br>➢ bardziej krytyczne spojrzenie szkolącego się na jakość oferowanych usług edukacyjnych. |
| DEFINIOWANIE CELÓW I GRUP DOCELOWYCH KSZTAŁCENIA ZAWODOWEGO | Rozbieżność między oczekiwaniami, co do tego, jakie osoby będą kształciły się na szkoleniach zawodowych (o niższym poziomie wykształcenia, bierne zawodowo, itp.) a rzeczywistym targetem tych instytucji (osoby ze średnim i wyższym wykształceniem), której efektem jest niedostosowanie programu szkoleń do poziomu | Konieczna jest redefinicja celów kształcenia zawodowego, a po zdefiniowaniu tychże celów dopasowanie do nich mechanizmów finansowania szkoleń.<br>Jeśli jako cel tegoż kształcenia uznamy walkę z wykluczeniem społecznym, konieczne jest skupienie się na wyborze realnych mechanizmów współkredytowania (z możliwością jego umorzenia, ale tylko pod określonymi |

| | | |
|---|---|---|
| | wykształcenia osób uczących się. | zasadami) przez uczącego się szkoleń oraz co niemniej istotne na efektywnym docieraniu do osób wykluczonych i promowaniu tegoż kształcenia w regionie. |
| PROBLEMY ZWIĄZANE Z KLIENTAMI INSTYTUCJI KSZTAŁCĄCYCH USTAWICZNIE | System szkoleń opartych o parytety sprawia instytucjom duże problemy związane z naborem osób szkolących się, a także sprzyja nadużyciom w trakcie tego naboru | Należy zastanowić się nad sensownością szkoleń parytetowych, zamiast nich docierać do grup priorytetowych stosując nowoczesne i wielorakie mechanizmy reklamy i promocji tych szkoleń, nie odcinając się równocześnie od metod najbardziej efektywnych w niektórych regionach, jak np. ogłoszenia parafialne |
| | Mimo, iż większość szkolących się to osoby z regionu, w którym funkcjonuje instytucja, coraz częściej pojawiają się przypadki kursów przeprowadzanych dla osób spoza granic kraju (na razie głównie Polaków – emigrantów), bądź Polaków zamierzających wyjechać za granicę. | Duże zainteresowanie tanimi kursami w Polsce, zwłaszcza zawodowymi, dającymi konkretne uprawnienia to pierwszy znak do otwarcia oferty szkoleniowe na inne kraje Unii Europejskiej (i nie tylko). Wykorzystać należy: dobrą opinię samych robotników polskich i ich zawodowego przygotowania za granicą oraz konkurencyjne ceny polskich kursów i szkoleń. |
| | Duża część szkolących się to osoby, które zamierzają wyjechać z naszego kraju w celach zarobkowych.<br>Wśród instytucji pojawiają się więc głosy sprzeczne na temat szkolenia tychże osób (część chwali szkolenia, bo pomagają zdobyć pracę, część gani, bo zwiększają prawdopodobieństwo ich wyjazdu) | Zmiany w kształceniu ustawicznym nie mają żadnego wpływu na procent osób opuszczających region i nie są żadną kartą przetargową zatrzymującą te osoby. Jeśli nie dojdzie do zmian strukturalnych, w tym związanych z jakością i ceną pracy ciężko będzie oczekiwać jakichś większych zmian. Nie powinno stosować się mechanizmów ograniczających wyjazd tych osób, ale większą uwagę przywiązać do zwiększenia prawdopodobieństwa ich powrotu i zainwestowania zdobytego kapitału w Polsce. |
| KONKURENCJA NA RYNKU USŁUG KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO | Część instytucji, zwłaszcza mniejszych, spoza obszaru miast negatywnie ocenia procedury konkursowe w ramach projektów współfinansowanych z EFS, a szczególnie nierówne szanse miejskich i wiejskich instytucji. Pamiętać należy, iż często te instytucje lokalne mają większe szanse dotarcie do mieszkańców Małopolski mieszkających poza dużymi aglomeracjami. | W ramach promocji kształcenia ustawicznego w całym regionie, należy promować dobrze zapowiadające się (mimo, iż często małe) instytucje z terenów małych miasteczek i wsi. Konieczna wydaje się też szczególna pomoc dla tych właśnie instytucji, która może przyjąć na przykład formę partnerstwa z większą, doświadczoną instytucją z obszaru miasta. Pamiętać należy o uwzględnieniu obopólnych korzyści takiej współpracy dla obu instytucji (przykładowo zarezerwować fundusze na doszkalanie personelu małych instytucji przez personel tych doświadczonych) |
| POPYT NA OFERTĘ EDUKACYJNĄ | Małopolanie patrzą w sposób praktyczny na ofertę edukacyjna w zakresie kształcenia ustawicznego, wybierając głównie umiejętności, na które jest duży popyt na rynku pracy (polskim bądź europejskim) | |
| DORADZTWO | Instytucje nie oferują pomocy doradcy | Pomoc instytucjom kształcącym |

| | | |
|---|---|---|
| ZAWODOWE | zawodowego, obarczając tą odpowiedzialnością albo poradnie psychologiczne, albo Urzędy Pracy.<br>Niepokojący wydaje się być fakt braku całościowego spojrzenia na zawodowe losy klienta. Część instytucji szkoleniowych definiuje swoją rolę dość wąsko, jako wytwórców usługi edukacyjnej, a nie jako instytucji współtworzącej dalsze losy zawodowe klienta.<br>Doradcy najczęściej zatrudniani są w ramach projektu, stąd ich zatrudnienie nie ma charakteru umowy o pracę. | ustawicznie powinna polegać m.in. na pomocy w stworzeniu etatu doradcy zawodowego, który oferował będzie swoje usługi bezpłatnie dla klientów danej instytucji.<br>Należy zastanowić się nad możliwościami ciągłego (nie od projektu do projektu) finansowania zatrudnienia doradców w instytucjach. |
| TRENERZY / NAUCZYCIELE | Przedstawiciele instytucji nie zgłaszają większych problemów ze znalezieniem odpowiedniej kadry uczącej w ich ośrodkach.<br>Rekrutując nauczycieli odwołują się najczęściej do opinii samych kursantów oraz znajomych z branży.<br>Jedynie w zawodach niszowych oraz szczególnie dobrze płatnych pojawiają się problemy ze znalezieniem odpowiednich trenerów | Konieczne wydaje się przeprowadzenie zewnętrznej oceny kadry szkolącej, w oparciu o opinie osób szkolonych, w połączeniu z opiniami przedsiębiorców i specjalistów z danej branży na temat szkoleń. |
| | Wszystkie instytucje stosują mniej lub bardziej efektywne systemy pomiaru jakości pracy kadry szkolącej (najczęściej ankieta ewaluacyjna). Zauważa się jednak większe zaangażowanie w proces ewaluacji instytucji prywatnych, które same zabiegają o klienta. | Zaleca się wprowadzenie standaryzowanego narzędzia pomiaru jakości przeprowadzanych kursów/szkoleń z wyróżnieniem ich najważniejszych wymiarów. |
| | Badani najczęściej nie wiedzą czy trenerzy dokształcają się, jednak zakładają z góry, iż ma to miejsce. Większość instytucji nie zwraca uwagi na sam mechanizm motywowania trenerów do dokształcania się, a raczej z góry zakłada, iż są to specjaliści z najwyższej półki, którzy aktywnie uczą się. Część z nich motywuje i wysyła uczących, jednak najczęściej na szkolenia bezpłatne.<br>Wedle opinii badanych trenerów w zasadzie nie trzeba motywować, ponieważ sami aktywnie się dokształcają. | |
| POTENCJAŁ WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO W ZAKRESIE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO | Respondenci oceniając potencjał województwa małopolskiego w zakresie budowania społeczeństwa wiedzy i rozwoju kształcenia przez całe życie podkreślali wysoką pozycję Małopolski w skali kraju.<br>Zwracano uwagę na aktywność Małopolan, potencjał akademicki, konkurencję między instytucjami, oraz dostępność środków unijnych | Podczas budowania systemu kształcenia ustawicznego w regionie w pierwszej kolejności wykorzystać należy omawiane czynniki |
| ŚRODKI UNIJNE | Kluczową rolę w rozwoju rynku kształcenia badani upatrują w dalszym napływie środków unijnych. Dzięki nim wzrosła liczba osób szkolących się, z drugiej jednak strony rozwinęła się w społeczeństwie niezdrowa skłonność do traktowania edukacji w sposób nierynkowy, bardziej w charakterze dobra publicznego niż prosto rozumianej usługi | Po raz kolejny należy przemyśleć system finansowania szkoleń, a także sposób docierania z ofertą szkoleniową do grup priorytetowych. |

| | | |
|---|---|---|
| | rynkowej.<br>Mówiąc prościej, zewnętrzne finansowanie szkoleń zniechęca ludzi, którzy mają na to wystarczające środki, do płacenia za nie. | |
| ZRÓŻNICOWANA POZYCJA POSZCZEGÓLNYCH REGIONÓW | Zwrócono ponadto uwagę na spore zróżnicowanie w obrębie regionu w zakresie możliwości rozwoju takiego kształcenia. Znaczne różnice obserwuje się pomiędzy metropoliami, w tym szczególnie Krakowem, a resztą województwa, z naciskiem na słabiej rozwijające się i z mniejszym dostępem do oferty edukacyjnej tereny wiejskie. | |
| PRACODAWCY A IDEA KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO | Jeszcze mniej klarowna sytuacja rysuje się w opinii przedstawicieli instytucji na temat zaangażowania przedsiębiorców w proces aktywizacji pracowników. Część z nich aktywnie angażuje się w rozwój swoich pracowników, część skierowana jest tylko i wyłącznie na prosto rozumiany zysk. Wydaje się brakować w świadomości przedsiębiorców połączenia pomiędzy wzrostem kwalifikacji, czy wiedzy personelu a zyskiem finansowym przedsiębiorstwa. | Większość instytucji zwraca uwagę na konieczność zmiany omawianego stanu rzeczy, podkreślając jednak, iż zmiana ta zajdzie zapewne w sposób samoczynny (wymusi ja zwiększony popyt na pracowników) bez silnej ingerencji z zewnątrz. |
| SAMOKSZTAŁCENIE | Według badanych bardziej aktywni w zakresie samokształcenia są: mieszkańcy miast (w związku z lepszym dostępem do mediów), osoby lepiej wykształcone, oraz osoby chcące zgłębić tematy w mniejszym stopniu związane z zagadnieniami praktycznymi. | |
| BARIERY KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO<br><br>TKWIĄCE W MIESZKAŃCACH | Badani zidentyfikowali bariery kształcenia ustawicznego tkwiące w mieszkańcach, takie jak:<br>Bariery finansowe<br>Brak czasu<br>Niski poziom świadomości społecznej<br>Bariery związane z mentalnością (wiek, płeć jako czynniki utrudniające uczenie się).<br>Bariery związane z mieszkaniem poza obszarem miasta<br>Niska motywacja osób bezrobotnych skierowanych na darmowe szkolenia za pośrednictwem PUP | |
| ZWIĄZANE Z FUNKCJONOWANIEM ORGANIZACJI | Badani zidentyfikowali bariery związane z organizacjami kształcącymi ustawicznie, takie jak:<br>Decentralizacja ośrodków, brak specjalizujących się w wąskich dziedzinach instytucji, nacisk na wielość, a nie jakość szkolenia,<br>Brak odpowiednio przygotowanej bazy dydaktycznej (warsztatowi).<br>Bariery ograniczające funkcjonowanie instytucji prywatnych (wysokie koszty pracy, niekorzystny dla instytucji system podatkowy).<br>Bariery finansowe ograniczające rozwój kształcenia ustawicznego przede wszystkim w zakresie edukacji z zakresu nowych technologii.<br>Brak grantów pozwalających na finansowanie działalności administracyjnej instytucji<br>Bariery związane ze słabym przepływem informacji między organizacjami.<br>Zróżnicowany poziom, doświadczenie i wielkość organizacji<br>Pojawiające się wśród przedstawicieli niektórych instytucji prywatnych poczucie preferowania przez decydentów w zakresie finansowania instytucji publicznych<br>Brak odpowiedniej wiedzy i zespołu projektowego, który mógłby się poświęcić zdobywaniu funduszy zewnętrznych | |
| ZWIĄZANE Z CZYNNIKAMI ZEWNĘTRZNYMI | Badani zidentyfikowali bariery związane z czynnikami zewnętrznymi, takie jak:<br>Niestabilna sytuacja gospodarcza, która nie sprzyja inwestowaniu w swoją wiedzę,<br>Brak odzwierciedlenia poziomu wykształcenia w późniejszych zarobkach, jakości pracy, | |

| | | |
|---|---|---|
| | Bariery ustawowe,<br>Biurokracja w instytucjach państwowych,<br>Zła koordynacja przepływu środków finansowych,<br>Procedury przetargowe promujące raczej niską cenę a nie wysoką jakość działania,<br>Mechanizm odgórnego wyznaczania grup docelowych,<br>Niejasne procedury kwalifikowalności środków w projektach unijnych,<br>Brak koordynacji działań instytucji działających w zakresie kształcenia ustawicznego.<br>Słaba promocja szkolnictwa ustawicznego jako takiego. | |
| SZKOŁA A KSZTAŁCENIE USTAWICZNE | Badani podkreślają potencjał tkwiący w szkole w zakresie możliwości uczenia tego jak należy uczyć się przez całe życie, równocześnie zauważając brak jakichkolwiek działań ze strony szkoły | Wykorzystanie potencjału i możliwości szkoły zależne jest przede wszystkim od trzech czynników:<br>- chęci dyrektorów szkoły i samych nauczycieli do propagowania takiej aktywności<br>- przyłączenia się uczelni wyższych pedagogicznych do kształcenia świadomych nauczycieli<br>- możliwości finansowego wsparcia takich inicjatyw<br>Bez zmian w ww. trzech obszarach idea kształcenia ustawicznego nie doczeka się efektywnej promocji ze strony szkoły |
| SYSTEM ZEWNĘTRZNEGO ZAPEWNIANIA JAKOŚCI PRACY INSTYTUCJI | Istnieje szereg zewnętrznych systemów zapewniania jakości pracy instytucji szkoleniowej, jak: akredytacja KO, Rejestr Instytucji Szkoleniowych, czy w zakresie edukacji zawodowej zewnętrzne egzaminy zawodowe, mistrzowskie i czeladnicze.<br>Nie obserwuje się jednak współpracy między tymi mechanizmami, stąd nie można mówić o istnieniu w Małopolsce zewnętrznego mechanizmu oceny bądź certyfikacji instytucji. | Aby móc stworzyć sprawnie działający mechanizm zewnętrznej oceny pracy instytucji i jej certyfikacji konieczne wydaje się:<br>- nawiązanie współpracy z przedstawicielami wszystkich jednostek certyfikujących i akredytujących działających na terenie Małopolski<br>- krytyczna ocena dotychczas stosowanych mechanizmów i na jej podstawie budowa spójnego, najmniej czasowo obciążającego jednostkę mechanizmu zewnętrznej kontroli (który częściowo oparty może być o dane zastane zgromadzone przez inne instytucje oceniające) |

<table>
<tr><td>INICJATYWY DĄŻĄCE DO POPRAWY JAKOŚCI KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W REGIONIE</td><td colspan="2">Jako inicjatywy, które poprawiłyby jakość kształcenia ustawicznego w regionie badani wymienili:<br>- koordynację działań instytucji, usprawnienie przepływu informacji między nimi<br>- Stworzenie jednostki specjalizującej się w problematyce kształcenia ustawicznego, która ułatwiłby instytucjom funkcjonowanie na rynku (wsparcie merytoryczne, koordynacja procesu komunikacji itp.)<br>- Poprawa komunikacji między PUP a instytucjami. Ujednolicenie procedur obowiązujących w kontaktach z PUP<br>- Zmiana procedur przetargowych (dodatkowe kryteria oprócz niskiej ceny).<br>- Stworzenie systemu akredytacji dla poszczególnych działań, bądź instytucji jako takiej<br>- Zwiększenie kontroli nad szkoleniami<br>- Łączenie szkoleń z praktyką zawodową.<br>- Lepsze doposażenie placówek<br>- Zdrowa konkurencja na rynku usług edukacyjnych, jednak przy równoczesnym uzgodnieniu wspólnych wartości między instytucjami, odpowiednia promocja i podkreślanie znaczenia jakości w nauczaniu dorosłych.<br>- Dywersyfikacja metodyki nauczania, formy kursów, większa elastyczność oferty.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">AKREDYTACJA KURATORIUM OŚWIATY</td><td>Mimo poparcia dla samej idei akredytacji, akredytacja KO wedle opinii badanych pozostawia wiele do życzenia. Zarzuty, które pojawiły się względem procedury to:<br>- stronniczość komisji<br>- brak kompetencji członków komisji<br>- brak mierzenia rzeczywistej jakości pracy instytucji<br>- biurokratyczny charakter procedury<br>- nierówne traktowanie poszczególnych instytucji<br>Podkreślono też małe znaczenie samej akredytacji np. podczas procedury przetargowej.</td><td>Akredytacja, aby zwiększyć jej obiektywizm powinna prowadzona być przez:<br>- zewnętrzne komisje, spoza regionu (a najlepiej spoza województwa) instytucji<br>- specjalistów w danej wąsko pojętej dziedzinie (kształcenie zawodowe nie może być utożsamiane z kształceniem w ogóle)<br>- uzupełnić powinna metody pomiaru, i procedury tak by oceniać rzeczywistą jakość działania instytucji.</td></tr>
<tr><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>MONITORING RYNKU USŁUG KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO - PROMOCJA USŁUG</td><td colspan="2">Mimo, iż duża część badanych instytucji nie przyznaje się, iż monitoruje rynek, to jednak po dłuższej rozmowie z respondentem prawie zawsze okazuje się, iż taki monitoring, istnieje. Respondenci przyznają się, iż przeglądają: oferty pracy, raporty o rynku szkoleniowym, monitorują zmiany gospodarcze, duże zwolnienia z zakładów pracy itp.<br>Ponadto badani podkreślają dużą rolę Urzędów Pracy w opracowywaniu diagnozy zapotrzebowania na konkretne usługi edukacyjne, której sami ze względu na kwestie finansowe i merytoryczne nie są w stanie przejąć.<br>Najczęściej badani przedstawiciele instytucji kształcących ustawicznie nie zgłaszają braku istotnych dla funkcjonowania instytucji informacji na temat rynku edukacyjnego. Brakuje im jednak nie samych informacji, ale kompleksowego podejścia do problemu, oraz rzetelnych badań rynku. Duża cześć instytucji widzi tutaj role przede wszystkim Urzędu Prace, a także szkół wyższych..</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>MECHANIZMY PROMOCJI I REKLAMY USŁUG</td><td colspan="2">Jako najlepsze mechanizmy promocji i reklamy kształcenia ustawicznego badani wymieniali:<br>- samych uczących się,<br>- kampanie społeczne,<br>- zaangażowanie liderów lokalnych<br>- spotkania, seminaria, konferencje<br>- wykorzystanie potencjału Internetu<br>- koordynacja i promocja działań przez zewnętrzną jednostkę<br>- reklama typowa<br>- nauczycieli<br>- pracodawców<br>- dzieci (promujące kształcenie wśród rodziców)<br>- małopolski biuletyn informacyjny<br>- baza kursów dofinansowanych ze środków zewnętrznych</td></tr>
<tr><td rowspan="2">WSPÓŁPRACA MIĘDZY INSTYTUCJAMI</td><td>Każda z instytucji współpracuje z różnymi podmiotami, najczęściej jednak współpraca ta ogranicza się do wspólnego aplikowania o środki finansowe, bądź wymiany informacji.<br><br>Pomimo wielkiego optymizmu i ciepłego przyjęcia idei stworzenia porozumienia pojawiły się dwie sceptyczne wypowiedzi ujawniające obawy, co do sensowności tworzenia takiego projektu. Pojawiające obawy dotyczyły groźby stworzenia kolejnego biurokratycznego tworu, które oferowałoby ze swojej strony jedynie logo, a wymagałoby dużego wkładu pracy, bądź finansowego.</td><td>Należy wykorzystać potencjał, jaki leży w sieci powiązań między instytucjami podczas tworzenia Partnerstwa. Partnerstwo, jednak powinno dać swoim członkom coś więcej niż tylko możliwość wspólnego aplikowania o środki finansowe</td></tr>
<tr><td>CELE PARTNERSTWA</td><td colspan="2">Jako potencjalne cele Partnerstwa wymienione zostały zarówno działania na rzecz rynku pracy (podnoszenie jakości pracy, dopasowanie oferty do potrzeb rynku), działania na rzecz instytucji kształcących ustawicznie (lobowanie rozwiązań w zakresie kształcenia ustawicznego, możliwość nawiązania współpracy z MEN, wymiana doświadczeń między instytucjami, wsparcie merytoryczne), jak i działania na rzecz samego klienta instytucji (poprawa przepływu informacji między instytucjami a mieszkańcami, poprawa komunikacji między nimi, budowa kompleksowego podejścia do klienta instytucji szkoleniowej, tworzenie standardów nauczania, określenie wspólnych wartości, wspólnej idei, określenie procedur postępowania)</td></tr>
</table>

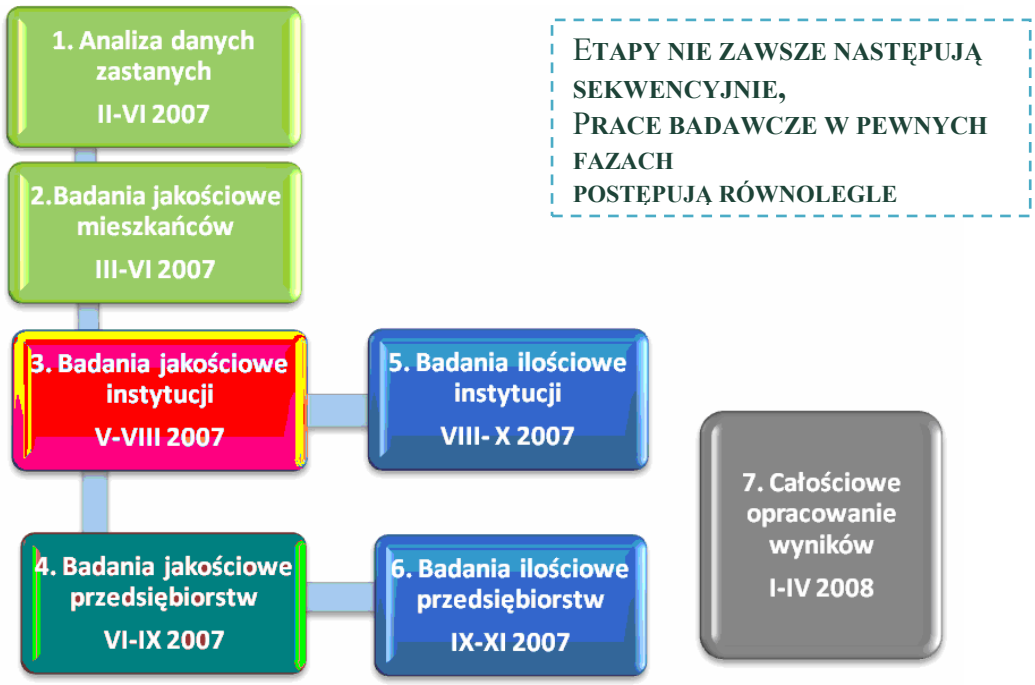
# Wprowadzenie

Niniejsze opracowanie stanowi podsumowanie trzeciego etapu badań prowadzonych w ramach projektu pn. „Małopolskie Partnerstwo na Rzecz Promocji-Rozwoju Kształcenia i Poradnictwa Ustawicznego – *model wymiany informacji, narzędzi, badań, dobrych praktyk w obszarze rynku pracy, edukacji i szkoleń”*. Projekt ten jest realizowany w ramach Priorytetu 2 – wzmocnienie rozwoju zasobów ludzkich w regionach – Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego 2004-2006, Działanie 2.1.

Analizy zostały przeprowadzone przez zespół badawczy składający się z pracowników i doktorantów Zakładu Gospodarki i Edukacji Instytutu Socjologii UJ na zlecenie Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Krakowie.

Badania te są kontynuacją wcześniejszych dwóch etapów badawczych (analizy danych zastanych, badania jakościowego mieszkańców województwa Małopolskiego w kontekście kształcenia przez całe życie), a jego cele zostały doprecyzowane dzięki wynikom dwóch wcześniejszych faz badania..

**Rysunek 2. Etapy realizacji badań w ramach wsparcia informacyjnego projektu Małopolskie Partnerstwo na rzecz Promocji – Rozwoju Kształcenia i Poradnictwa Ustawicznego – *model wymiany informacji, narzędzi, badań, dobrych praktyk w obszarze rynku pracy, edukacji i szkoleń****




*Kolorem zielonym oznaczono zrealizowaną fazę badań, czerwonym fazę, którą podsumowuje ten raport, niebieskim fazy będące w trakcie realizacji, pozostałe zaś oznaczono kolorem szarym.

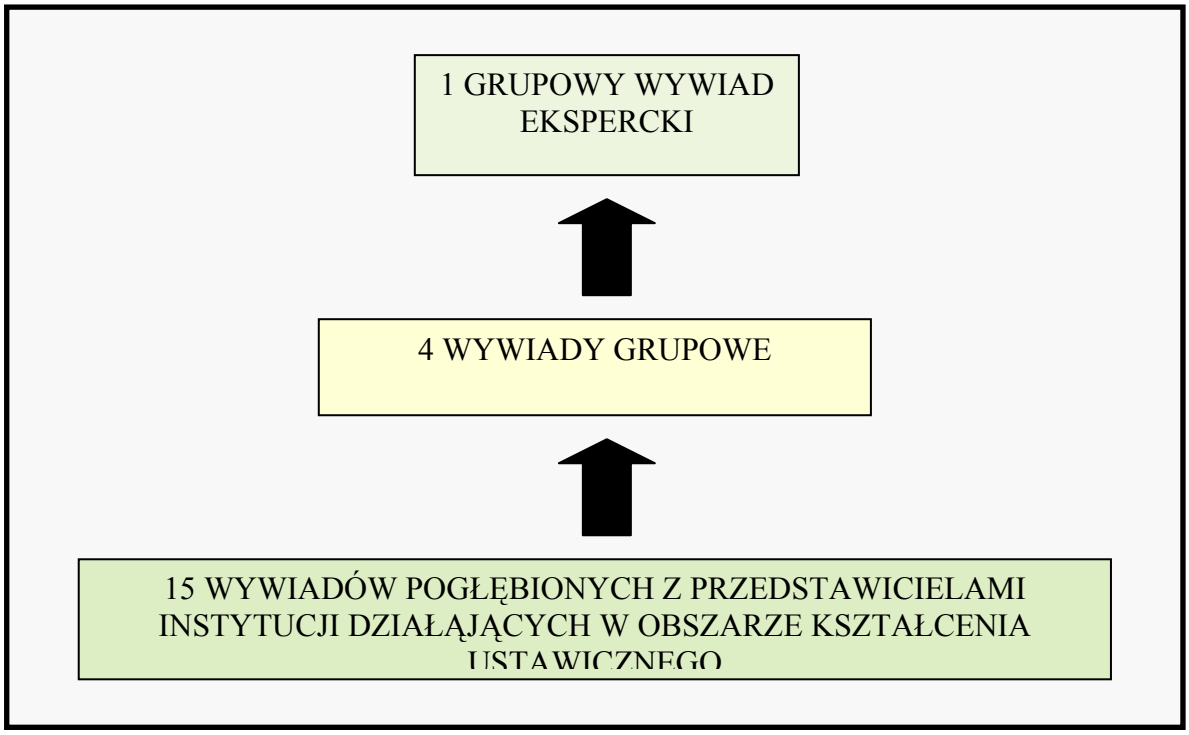
Jak zostało już wspomniane wcześniej, przed analizą jakościową instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego postawiono szereg celów, m.in. takich jak:

- Ocena funkcjonowania rynku usług kształcenia ustawicznego.
- Analiza oczekiwań przedstawicieli instytucji dotyczących możliwości zewnętrznego usprawnienia ich pracy, a także systemowych rozwiązań dotyczących usprawnienia procesu kształcenia przez całe życie.
- Zewnętrzna i wewnętrzna ocena funkcjonowania poszczególnych instytucji kształcenia ustawicznego.
- Identyfikacja barier rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie.
- Analiza sposobów rozumienia i postrzegania koncepcji „uczenia się przez całe życie".
- Charakterystyka roli doradztwa zawodowego w procesie kształcenia przez całe życie.

## REALIZACJA BADAŃ

W badaniach zastosowano metody jakościowe, wykorzystując zarówno technikę indywidualnego wywiadu pogłębionego, jak i wywiadu grupowego (włącznie z konsultacjami eksperckimi). Proces badawczy w tym przypadku miał charakter hierarchiczny, a budowa problematyki każdego z etapów uwzględniała każdorazowo wyniki wcześniej przeprowadzonych badań. Przebieg tej fazy badań zaprezentowano na schemacie nr 1.

**Schemat 3. Struktura prac badawczych w ramach jakościowych badań instytucji.**




Budowę scenariusza wywiadu pogłębionego oparliśmy o wyniki I etapu badań – analizę danych zastanych, która posłużyła nam m.in. do zawężenia i sprecyzowania problematyki poruszanej w badaniach jakościowych. Efektem tak zaprojektowanej pracy jest scenariusz wywiadu pogłębionego, zamieszczony na końcu niniejszego opracowania. Skonstruowane narzędzie uwzględniało uzgodnione obszary problemowe wraz z kwestiami wcześniej nie zidentyfikowanymi, ujawnionymi przez analizę danych zastanych, dzieląc scenariusz na szerokie obszary, takie jak:

1. Charakterystyka badanej instytucji;
2. Potencjał regionu;
3. Jakość kształcenia w regionie;
4. Rejestry, wykorzystanie dostępnych na rynku informacji przez instytucję;

5. Promocja Kształcenia Ustawicznego w regionie;
6. Możliwość współpracy w ramach Partnerstwa na rzecz Kształcenia Ustawicznego.

Materiał zgromadzony w oparciu o omawiany scenariusz, a następnie opracowany w formie wstępnego raportu stanowił z kolei bazę niezbędną do skonstruowania scenariuszy spotkań grupowych.

Indywidualne wywiady pogłębione zrealizowano w lipcu 2007 roku. Przeprowadzono 15 wywiadów pogłębionych z przedstawicielami instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego z różnych obszarów Małopolski. W pracach terenowych brało udział sześciu doświadczonych ankieterów, będących doktorantami albo studentami ostatnich lat socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego. Ankieterzy przed rozpoczęciem badań zostali odpowiednio przeszkoleni oraz poinstruowani na temat rejestracji danych, zasad sporządzania transkrypcji i opisu danych.

W związku z niekorzystnym dla przeprowadzania spotkań grupowych okresem wakacyjnym, dyskusje grupowe zorganizowane zostały dopiero na początku września.
4, 7, 18 i 19 września przeprowadzone zostały 4 spotkania dyskusyjne (grupy fokusowe), moderowane przez członków grupy badawczej zaangażowanych w niniejszy projekt:

1. Dyskusja z przedstawicielami Powiatowych i Grodzkich Urzędów Pracy (4 września, godz. 12.00).
2. Spotkanie z przedstawicielami instytucji branżowych, branż strategicznych dla rozwoju Małopolski (19 września, godz. 16.00).
3. Dyskusja z przedstawicielami publicznych i niepublicznych placówek kształcenia nauczycieli i kadry szkolącej (18 września, godz. 16.00).
4. Spotkanie z przedstawicielami placówek uprawnionych do egzaminowania zawodowego (7 września, godz. 18.00).

Jako uwieńczenie wcześniejszej pracy, a także jako podsumowanie i ewaluacja wcześniejszych wniosków posłużyło spotkanie eksperckie.

Spotkanie planowane na 28 września 2007 roku miało na celu podsumowanie i ewaluację wniosków sformułowanych w oparciu o wywiady eksperckie i dyskusje grupowe.

## CHARAKTERYSTYKA PRÓBY BADAWCZEJ

Dobór próby w niniejszych badaniach miał charakter celowy i powstał w oparciu o wcześniej przemyślaną strategię segmentacji województwa na względnie spójne regiony.

W związku z brakiem danych ściśle charakteryzujących instytucjonalny potencjał kształcenia ustawicznego w regionie, w procesie wyróżniania segmentów posłużyliśmy się ogólnymi danymi charakteryzującymi oświatę regionu.

W ten sposób dokonana została segmentacja powiatów województwa małopolskiego w oparciu o wskaźniki charakteryzujące potencjał edukacyjny ich mieszkańców[2]:

- wskaźnik dobrobytu (udział w podatkach stanowiących dochody budżetu państwa przypadające na jednego mieszkańca powiatu),
- wskaźnik kapitału kulturowego regionu (stosunek liczby osób z wykształceniem, co najmniej średnim w ogóle ludności powiatu),
- wskaźnik kapitału edukacyjnego (procent uczniów, którzy uzyskali wynik w 8 i 9 staninie w części humanistycznej egzaminu gimnazjalnego),
- wskaźnik inwestowania w oświatę (wydatki na mieszkańca na oświatę i wychowanie).

W obrębie powyższych sześciu grup regionalnych przeprowadzony został wywiad z co najmniej jedną instytucją kształcenia ustawicznego (w powiatach o małej liczbie instytucji kształcących dorosłych dopuszczono, w momencie nie uzyskania zgody na wywiad żadnej instytucji, przeprowadzenie wywiadu w segmencie najbardziej podobnym – wyznaczonym w oparciu o załączony dendrogram).

Dodatkowe wywiady (było ich 9) rozdzielone zostały pomiędzy segmenty w sposób proporcjonalny do rozwoju rynku usług kształcenia ustawicznego w poszczególnych regionach.

Równocześnie, badane instytucje wytypowane zostały zgodnie z podziałem na grupy:

- placówki publiczne i niepubliczne,
- placówki akredytowane i nie posiadające akredytacji,
- placówki kształcenia szkolnego i pozaszkolnego,

[2] Szczegółowe dane dostępne w załączniku nr1.

W poniższej tabeli przedstawiono najważniejsze informacje na temat składu badanej próby.

**Tabela 1. Próba badawcza instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego do badań jakościowych - badane instytucje (wywiady pogłębione).**

| Typ instytucji | Liczba przebadanych placówek podczas wywiadów pogłębionych |
|---|---|
| **CKP** | 4 |
| **CKU** | 1 |
| **Stowarzyszenia** | 2 |
| **Fundacje** | 1 |
| **Szkoły wyższe + stowarzyszenia przy szkole wyższej** | 2 |
| **Szkoły dla dorosłych** | 1 |
| **Inne instytucje** | 3 |
| **Uniwersytety społeczne** | 1 |
| **SUMA** | **15** |

**Tabela 2. Próba badawcza instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego do badań jakościowych - typy instytucji (wywiady pogłębione).**

| Kategorie badanych | Kraków | Nowy Sącz - Tarnów | oświęcimski, olkuski, chrzanowski | tatrzański, krakowski wadowicki | wielicki, bocheński, brzeski, nowotarski, suski, nowosądecki, tarnowski, myślenicki, gorlicki, limanowski | proszowicki, dąbrowski, miechowski |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Instytucje akredytowane przez KO** | 5 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **Instytucje prywatne** | 6 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| **Ogółem** | **7** | **3** | **1** | **2** | **1** | **1** |

Znacznie większy problem z rekrutacją respondentów pojawił się podczas zapraszania przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego do uczestnictwa w wywiadach grupowych, co było bezpośrednią przyczyną przesunięcia terminu ich realizacji na okres poza urlopowy – wrzesień.

Brak chęci uczestnictwa w takich rozmowach, komplikujący nieco proces badawczy posłużyć może nam jako jedno z kryteriów oceny aktywności podmiotów kształcących oraz jako jedno ze zidentyfikowanych zagrożeń dla powstającego właśnie Partnerstwa.

W wywiadach fokusowych wzięło udział: 6 przedstawicieli Powiatowych Urzędów Pracy, 5 przedstawicieli instytucji egzaminujących zawodowo, nadzorujących proces egzaminowania, 5 przedstawicieli instytucji branżowych oraz 4 reprezentantów instytucji uczących/szkolących nauczycieli bądź trenerów.

## UKŁAD RAPORTU

Układ raportu podporządkowany został kluczowym celom, które uzgodnione zostały w załączniku do niniejszego etapu badań.

Po charakterystyce instytucji, niezbędnej do zrozumienia kontekstu badania (w wymiarach: klient – usługa – trener), zaczynając od zagadnień najogólniejszych, zaprezentowane zostały sposoby rozumienia pojęcia kształcenia ustawicznego przez badanych przedstawicieli instytucji.

Następnie przedstawione zostały opinie respondentów na temat funkcjonowania rynku usług kształcenia ustawicznego w regionie, a także zidentyfikowane przez przedstawicieli instytucji bariery utrudniające rozwój tego kształcenia.

Szczególną uwagę przywiązaliśmy do kwestii zarówno zewnętrznego jak i wewnętrznego pomiaru jakości pracy podmiotów kształcących, systematyzując omawianą problematykę.
W kolejnym rozdziale poruszone zostały kwestie związane z monitoringiem rynku usług kształcenia ustawicznego, jego diagnozą, oraz promocją tegoż kształcenia w regionie.

Osobno potraktowane zostały informacje kluczowe dla tworzonego Partnerstwa: oczekiwania przedstawicieli instytucji, co do możliwości zewnętrznego usprawnienia ich pracy oraz oczekiwania względem systemowych rozwiązań dotyczących usprawnienia procesu kształcenia ustawicznego, a także wszelkie kwestie związane ze współpracą instytucji działających w wymienionym obszarze.

# Główne wyniki

W niniejszej części raportu omówione zostaną wyniki przeprowadzonych badań. Prezentując dane przedstawimy poglądy i opinie respondentów, ilustrując je odpowiednimi cytatami[3]. Część ta zawierała będzie zarówno prezentację wypowiedzi respondentów podczas wywiadów pogłębionych, jak i dyskusji grupowych, ich podsumowanie oraz interpretację autorstwa zespołu badawczego, która oddzielona zostanie w widoczny sposób od treści wypowiedzi badanych.

Zgodnie z wcześniej zaprezentowanym planem badań jakościowych instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego, przeprowadzona została analiza zebranego materiału empirycznego. Podstawę naszej analizy stanowiły wyniki wywiadów pogłębionych, które uwzględniały najważniejsze obszary uzgodnione ze zleceniodawcą. W dalszej kolejności wnioski z pierwszej części badań jakościowych instytucji zostały przedyskutowane i pogłębione podczas spotkań grupowych z przedstawicielami instytucji.

Ostatni wywiad grupowy, podsumowujący, o charakterze eksperckim miał na celu tylko i wyłącznie ocenę uzyskanych wyników w oparciu o wiedzę zaproszonych gości, a także stworzenie listy rekomendacji do tworzonego między instytucjami porozumienia.

Wnioski i rekomendacje, jakie wynikają z przeprowadzonej analizy zostały zaprezentowane w osobnym rozdziale, znajdującym się na początku niniejszego opracowania.

## 1. Charakterystyka badanych instytucji

W niniejszym podrozdziale pominięta zostanie charakterystyka badanej próby, gdyż została ona opisana we wstępie metodologicznym do opracowania. Omówione natomiast zostaną tutaj kwestie istotne dla budowania systemu kształcenia ustawicznego w regionie instytucji, takie jak:

[3] Należy dodać, iż zazwyczaj przedstawiamy tylko jeden wybrany cytat ilustrujący dany wniosek czy stwierdzenie. Nie oznacza to, iż wniosek został sformułowany tylko w oparciu o jedną zaprezentowaną wypowiedź. Podobnych wypowiedzi jest zazwyczaj w każdym przypadku dużo więcej, jednak prezentowanie ich wszystkich wydłużałoby jedynie raport, nie wnosząc nic dodatkowego do interpretacji wyników.

- charakterystyka klientów instytucji,
- charakterystyka oferowanych przez nie usług,
- charakterystyka osób uczących w instytucji czy trenerów w niej zatrudnionych.

Ze szczególną uwagą omówiony zostanie problem zdiagnozowany na etapie analizy danych zastanych, dotyczący rekrutacji kadry szkolącej oraz jej dokształcania.

## CHARAKTERYSTYKA TYPOWYCH KLIENTÓW INSTYTUCJI KSZTAŁCĄCYCH USTAWICZNIE

Większość rozmówców charakteryzując typowych klientów swoich instytucji, zwracała uwagę raczej na ich różnorodność, a nie jednorodność. Trudno jest zatem wyodrębnić jedną spójną klasę osób aktywnie uczących się, co najwyżej mówić możemy o cechach pozytywnie skorelowanych z tymże uczeniem się. Klienci badanych instytucji to zarówno osoby bezrobotne, pracujące, szkolone na zlecenie firm czy też przychodzące z wolnego naboru.

W celu systematyzacji uzyskanych wyników możemy jednak wyróżnić kilka czynników różnicujących klientów badanych instytucji.

## PŁEĆ JAKO CZYNNIK RÓŻNICUJĄCY KLIENTÓW BADANYCH INSTYTUCJI

Dominacja kobiet lub mężczyzn na danym kursie/szkoleniu, co wydaje się zresztą oczywiste, uzależniona jest najczęściej od tematyki tegoż szkolenia. Na szkoleniach ‘miękkich’ częściej spotyka się kobiety, mężczyźni natomiast częściej biorą udział w szkoleniach ‘twardych’, o charakterze ściśle zawodowym.

*Jeżeli chodzi o sprzedawców, to tam jest więcej kobiet, a wózki widłowe, to jest taki specyficzny zawód, tam jest więcej mężczyzn. Ale jak się tak obserwuje, to kobiety tutaj są bardziej chętne do tego, żeby podnosić swoje kwalifikacje. Mężczyźni pewnie jak ich przymuszą to idą, ale kobiety są bardziej chętne.*

***Inne instytucje, Kraków***

*Jeżeli chodzi o szkolnictwo zawodowe, to tu jednak jest przewaga mężczyzn, jednak młodzieży płci męskiej, która przeważa w granicach 95%. Choć robiliśmy również kursy dla nauczycieli, gdzie też bardzo dużo było kobiet. O dziwo, uczyły także przedmiotów zawodowych, chyba metrologii i technologii tak, że z kobietami też mamy do czynienia.*

***CKP, Tarnów***

*W większości są to kobiety, ale w tej grupie malarskiej są także mężczyźni. I z tego, co wiem chyba też w grupie francuskiej…. A na wykłady różnie, to zależy od tematu. Gdy to są zamki, restauracja Wawelu, jakieś nowe badania, genetyki to też przychodzą. Jeśli to są natomiast wykłady dotyczące zdrowia kobiety, to przychodzą tylko kobiety (śmiech). W większości są kobiety.*

Co interesujące, częściej spotyka się kobiety kontynuujące naukę na studiach podyplomowych, a największa proporcja kobiet w grupie uczących się, kształci się przez całe życie w dosłownym tego słowa znaczeniu, uczestnicząc w uniwersytetach III wieku czy na kursach oferowanych osobom starszym.

Wzrost proporcji kobiet w grupie kształcących się ustawicznie wraz z przejściem do starszych wiekowo grup może nasuwać kilka hipotez, które można uwzględnić w dalszych analizach.

- Wzrost odsetka kobiet uczestniczących w kształceniu się przez całe życie spowodowany może być odmiennymi celami kształcenia wśród kobiet i mężczyzn (kształcenie zawodowe *versus* rozwój własny).
- W związku z coraz lepszym poziomem wykształcenia kobiet, rośnie też ich świadomość konieczności kształcenia się przez całe życie.
- W związku z dłuższym potencjalnie okresem życia i lepszym stanem zdrowia, naturalne wydaje się, że to właśnie kobiety w średnim wieku są bardziej skłonne w siebie inwestować, widząc przed sobą dłuższą perspektywę zawodową, zaś w wieku emerytalnym całkowicie dominują w grupie uczących się.

**WIEK TYPOWEGO KLIENTA INSTYTUCJI**

Mimo, iż Małopolanie uczą się „przez całe życie" mniej więcej od 25 do 55 roku życia, to jednak najbardziej intensywnie robią to w młodym wieku (tuż po zakończeniu nauki szkolnej). Pamiętać jednak należy, iż wszystko zależy od specyfiki: formy i treści usługi edukacyjnej.

Powyższa prawidłowość szczególnie widoczna wydaje się w zakresie studiów podyplomowych, które rozpoczynane są zazwyczaj od roku do 5 lat po zakończeniu studiów. Ponadto, sam kierunek studiów związany jest z wiekiem studiujących, przykładowo: zarządzanie produkcją preferowane jest przez osoby już pracujące i najczęściej oddelegowane

przez pracodawcę, natomiast zarządzanie zasobami ludzkimi rozpoczynają najczęściej osoby tuż po zakończeniu studiów magisterskich.

Nieco inaczej sytuacja rysuje się, jeśli chodzi o kształcenie zawodowe, w tym przypadku rozpiętość i różnorodność wiekowa jest już większa, najczęściej jednak są to osoby dorosłe od około 30 roku życia.

### BYCIE BEZROBOTNYM BĄDŹ PRACUJĄCYM

Pomimo, iż badane instytucje oficjalnie nie specjalizują się w działaniach skierowanych do grup pracujących, bądź bezrobotnych a raczej starają się prowadzić kursy branżowe skierowane do wszystkich chętnych, do podjęcia aktywności edukacyjnej, to jednak zazwyczaj wśród ich klientów dominuje jedna z ww. grup.

Badane uczelnie wyższe i stowarzyszenia kierowały swoją ofertę do osób posiadających pracę. Instytucje takie jak CKP i CKU głównie rekrutowały w porozumieniu z Urzędem Pracy osoby bezrobotne, a inne instytucje szkoliły zarówno jedną jak i drugą grupę.

*Przychodzą (osoby bezrobotne). Najczęściej kiedy realizujemy zlecenia dla Urzędu Pracy i zdarzają się pojedyncze jednostki, które albo zamierzają założyć własną działalność gospodarczą, bo teraz ten program dla młodych ludzi jest . . . . Natomiast nie przychodzą, być może jeden przypadek na 10000 jest, osoby, które są zarejestrowane jako bezrobotne, z własnej inicjatywy oni się nie chcą uczyć.*

***CKP, Kraków***

*W zasadzie jest to pół na pół. Połowa są to osoby bezrobotne przysłane przez Grodzki UP, a druga połowa to są osoby zarekrutowane na zasadzie ogłoszeń czy innych informacji.*

***Inne instytucje, Kraków***

*Oczywiście, więcej jest osób bezrobotnych, mogę śmiało powiedzieć, że w mojej placówce 80% to są osoby bezrobotne. A jeżeli gdzieś pracują, to nie jest to praca na biało, więc powyższego oni nam tego nie podają, ja też nie mam takiej wiedzy…*

***CKU, Tarnów***

Niepokojąca wydaje się być zauważana zależność między pozostawaniem na bezrobociu, a niską aktywnością własną w doskonaleniu swoich umiejętności i zdobywaniu nowych. Jak wspomniała część przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego, osoby bezrobotne zazwyczaj nie pojawiają się u nich z własnej inicjatywy, częściej korzystając z pomocy Urzędów Pracy i zewnętrznych środków finansowania.

Na tym etapie rysują się nam dwa kluczowe pytania:

- Czy bezrobotni są skłonni sami wydatkować, choć części środków na własne doskonalenie? Czy w ogóle posiadają takie środki? oraz
- Czy całkowicie bezpłatna forma szkolenia nie wpływa negatywnie na dalszą motywację bezrobotnego w zakresie aktywnego uczestnictwa w danym kursie?

Trudno będzie odpowiedzieć na nie w oparciu o materiał zgromadzony podczas badań instytucji, stąd problemy potraktowane zostaną jako problemy o charakterze eksperckim i przedyskutowane podczas spotkania grupowego.

### WYKSZTAŁCENIE KLIENTÓW INSTYTUCJI

Zgodnie z ogólnymi tendencjami krajowymi, osoby posiadające znaczny kapitał intelektualny częściej mają skłonność ten kapitał doinwestowywać, a osoby gorzej wykształcone, rzadziej myślą o podnoszeniu własnych kwalifikacji.

Omawiana tendencja jest szczególnie widoczna w grupie osób najstarszych, będących na emeryturze, dla których inwestowanie we własny rozwój intelektualny nie łączy się z inwestowaniem w swoją przyszłość zawodową.

Co interesujące, na omawianą zależność nie wpływa zawód, w obszarze którego badani doskonalą własne umiejętności. Niejednokrotnie zdobywający umiejętności budowlane czy sanitarne, wymagające coraz to większej znajomości nowych technologii, to osoby, które posiadają wyższe bądź co najmniej średnie wykształcenie.

Zaobserwowana zależność, jak łatwo można się domyślać, pogłębia i tak już widoczne różnice miedzy grupami wykluczonymi, bądź będącymi na pograniczu wykluczenia społecznego, a osobami posiadającymi ugruntowany kapitał intelektualny. Patrząc na tendencje pojawiające się w obszarze kształcenia ustawicznego domniemywać możemy, iż proces ten w najbliższych latach, wraz z rozwojem bezpłatnej oferty edukacyjnej, będzie się w dalszym ciągu w znaczący sposób pogłębiał.

*„Przeważają kobiety zdecydowanie i przeważają osoby wykształcone. Tzn. przychodzą do nas osoby, które już są wykształcone i one same wiedzą, że chciałyby się dalej rozwijać. Próbowaliśmy kiedyś, bo robiliśmy takie ankiety, dotrzeć do osób ze średnim wykształceniem, nie tyle z podstawowym i zawodowym, i nie mogliśmy znaleźć osób nawet ze średnim wykształceniem. Takie mamy podejrzenie, że osoby starsze, które są wykształcone i do nas przychodzą to, to wynika od nich, że oni chcą się kształcić. Nie docieramy do tych grup, które najpierw trzeba przekonać do tego, ze to jest ważne."*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Szczególnie w branży sanitarnej poziom wykształcenia jest bardzo wysoki – 30% stanowią osoby z wyższym wykształceniem, kolejne ponad 60% stanowią osoby ze średnim wykształceniem, kilka zaledwie procent to są osoby po szkole zawodowej, choć w rzeczywistości programy są przygotowywane właśnie dla absolwentów szkół zawodowych.*
***CKP, Kraków***

Przedstawiciele instytucji niejednokrotnie zwracali uwagę na znaczne zmiany, jakie pojawiły się w strukturze profilu ich klientów po wprowadzeniu programów i grup priorytetowych w kształceniu ustawicznym (kobiety, osoby po 40 r. ż., osoby bezrobotne itp). Badani zgłaszali dość poważne wątpliwości czy profil ich klientów szkolonych na kursach/szkoleniach dofinansowywanych odpowiadałby profilowi klientów w momencie rekrutowania ich w oparciu o wolny nabór.

Co interesujące, przedstawiciele instytucji zidentyfikowali większy problem w naborze uczestników tych właśnie szkoleń parytetowych niż w naborze dla potrzeb szkoleń, które wcześniej prowadzili, a które skierowane były do uczestników na zasadach wolnorynkowych.

Problemy ze znalezieniem uczestników szkolenia związane mogą być z szeregiem czynników, w tym z dwoma, które nasuwają się w pierwszej kolejności: osoby zidentyfikowane jako grupa priorytetowa cechują się znacznie obniżoną motywacją do własnego rozwoju, stąd trudno jest je przekonać do uczestnictwa w kursach/szkoleniach, bądź to kursy szkolenia nie są dopasowane do potrzeb tychże osób, a sposób myślenia w kategoriach grup zagrożonych, priorytetowych zastąpiony powinien zostać myśleniem w kategoriach indywidualnych potrzeb jednostki.

Remedium na taki stan rzeczy może okazać się doradztwo zawodowe połączone z pomocą psychologiczną, które z jednej strony pozwala na ukierunkowanie edukacyjne klienta, z drugiej na wzrost jego motywacji i wiary we własne siły.

Innymi słowy, myślenie w kategoriach spójnej grupy beneficjentów zaleca się jedynie na etapie projektowania działań, w trakcie ich wdrażania konieczne jest podejście indywidualne.

**REGION, Z KTÓREGO POCHODZĄ KLIENCI BADANYCH INSTYTUCJI**

Najczęściej osoby kształcące się i doskonalące w badanych instytucjach to osoby z województwa małopolskiego. Jeśli są to instytucje szkolące, a nie szkoły wyższe, to w zajęciach biorą udział osoby z najbliższego otoczenia danej instytucji (miasto i okolice).

*Mieliśmy taki przypadek, ze Stanów Zjednoczonych przyleciał ojciec z synem, chcieli uczestniczyć w kursie obrabiarek sterowanych numerycznie. Ojciec miał ponad 60 lat, przylecieli do Polski z uwagi na to, że takie kursy są bardzo drogie w USA, bo taki kurs kosztuje w granicach 5000 dolarów…*

***CKP, Tarnów***

Coraz częściej w kursach uczestniczą osoby, które w najbliższej przyszłości zamierzają wyjechać poza granice kraju i brakuje im konkretnych umiejętności, bądź potwierdzenia ich posiadania, a także osoby, najczęściej pochodzenia polskiego, mieszkające na Zachodzie, które decydują się na przyjazd do kraju tylko w tym celu - po naukę, która okazuje się być tutaj znacznie tańsza.

**CHARAKTERYSTYKA OFEROWANYCH PRZEZ BADANE INSTYTUCJE USŁUG**

Po krótkiej charakterystyce typowych, dla badanych podmiotów, klientów omówiona zostanie pokrótce oferta szkoleniowa instytucji, ze szczególnym uwzględnieniem miejsca doradztwa zawodowego w tej ofercie.

Skupiając naszą uwagę na formach kształcenia stwierdzić możemy, iż badane instytucje oferowały najczęściej: kursy, szkolenia, seminaria, konferencje, a także zajęcia hobbystyczne. Dodatkowo, co oczywiste, uczelnie wyższe umieszczały w swojej ofercie studia podyplomowe czy doktoranckie.

Część z instytucji, działająca na zasadach komercyjnych, oferowała kursy płatne, cześć współfinansowane ze środków zewnętrznych (np. EFS), część szkolenia finansowane w 100% (najczęściej szkolenia dla osób bezrobotnych).

**DOBRY PRZYKŁAD**

*Interesująca może wydawać się inicjatywa jednej z instytucji, która zdecydowała się organizować cykliczne darmowe spotkania – szkolenia z obszaru budownictwa dla swoich stałych klientów.*
*Z jednej strony szkolenia miały charakter promocyjny, z drugiej budowały więzi między grupą specjalistów w danej dziedzinie, dodatkowo sprzyjając lojalności względem instytucji szkolącej.*
*Dobry przykład instytucji to połączenie marketingu z działaniem promującym podnoszenie wiedzy i konsolidacją środowiska związanego z daną branżą.*

W ramach działań współfinansowanych z EFS, badane instytucje rozpoczęły szereg inicjatyw, m.in. z zakresu: aktywizacji kobiet na rynku pracy, szkoleń i studiów podyplomowych dla przedsiębiorców, działań mających na celu rozwój zasobów ludzkich w małych i średnich przedsiębiorstwach czy w administracji publicznej, związanych z reorientacją zawodową osób odchodzących z rolnictwa, rozwojem przedsiębiorczości. Instytucje te zaangażowane zostały w projekty realizowane przez urzędy pracy, jako jednostki, którym zlecono prowadzenie szkoleń.

Równocześnie, pomimo podkreślania dużego znaczenia funduszy EFS dla funkcjonowania badanych podmiotów, jedna z nich zwróciła uwagę na nierówne szanse, jakie mają poszczególne jednostki w procesie ubiegania się o środki. W szczególności podkreślona została gorsza pozycja startowa instytucji z mniejszych miejscowości, spoza centrów edukacyjnych, a także tych, które nie mają dostępu do specjalistów piszących projekty.

Dodatkowo podkreślić należy niepokojące opinie niektórych instytucji, sugerujące ich z góry ustaloną dalszą pozycję w procesie ubiegania się o środki zewnętrzne.

Trudno jest na tym etapie weryfikować rzeczowość składanych zarzutów, można jednak stwierdzić, iż procedura konkursowa i dysponowanie środkami finansowymi w tym obszarze wydają się być mało przejrzyste. Rodzi to wiele wątpliwości, czasem też zastrzeżeń. Z drugiej strony, głos taki świadczyć może o wykluczeniu niektórych ośrodków: mniejszych, posiadających małe doświadczenie w pisaniu wniosków. Pamiętając, iż są to głównie ośrodki spoza dużych aglomeracji, wnioskować możemy o podwójnym wykluczeniu terenów o niższym stopniu urbanizacji z uczestnictwa w kształceniu ustawicznym – poprzez wykluczenie ich mieszkańców, ale także poprzez wykluczenie instytucji regionalnych z procedur konkursowych.

*Powiem szczerze, że troszeczkę się zawiodłam, jeżeli chodzi o pozyskiwanie środków z niektórych programów. Jako że nawet osobiście byłam na szkoleniach i no były preferowane niektóre instytucje, niektóre ośrodki. Wiem, że pisaliśmy programy i w zasadzie przy ograniczonej liczbie środków z góry było wiadomo, które programy odpadną. Tak, że potem wycofaliśmy się z tego, bo stwierdziłam, że szkoda czasu, szkoda energii. [...] Po prostu osoby, które prowadziły szkolenia jednocześnie były zaangażowane przez jednostki samorządu terytorialnego do pisania programów i wiadomo było, że te osoby pracowały wręcz z tymi grupami, które tworzyły programy. Z takich rozmów kuluarowych wynikało, że no oni tam pracują z nimi również poza tym kursem i po prostu my jesteśmy tylko po to, żeby dać, że tak powiem, dodatkową liczbę osób, która będzie stawała do konkursu, a z góry to będzie przegrane. Trochę to było przykre powiem, i to mnie zniechęciło.*

***Szkoła dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

Starając się wyróżnić specyficzne klasy badanych instytucji możemy podzielić je na:

- Specjalizujące się w jednej dziedzinie (jak np. Stowarzyszenie Księgowych w Polsce) oraz o szerokiej ofercie szkoleniowej (jak np. Akademia Pełni Życia), której oferta zawiera zarówno kursy językowe, seminaria z literatury i filozofii, warsztaty plastyczne, czy filmowe.
- Szkolące dla potrzeb zawodowych (jak np. CKP, Stowarzyszenie Księgowych w Polsce,) oraz oferujące kursy hobbystyczne (jak np. Akademia Pełni Życia).

Wśród kursów cieszących się największym powodzeniem przedstawiciele instytucji kształcących ustawicznie wymieniali:

- *kursy z zakresu prawa podatkowego i rachunkowości*, za którymi przemawiały głównie względy praktyczne – konkretne uprawnienia zawodowe,
- *kursy komputerowe i z zakresu nowych technologii (dla osób po 50 roku życia),*które miały umożliwić naukę poruszania się przez osoby nie obyte z komputerem po wirtualnym świecie, innymi słowy, umożliwić normalne funkcjonowanie osobom starszym we współczesnym społeczeństwie,
- *studia podyplomowe oraz szkolenia z zakresu zarządzania projektami, szkolenia językowe,* współfinansowane ze środków EFS, które przyciągały głównie tematyką, na którą obecnie obserwuje się popyt na rynku pracy,
- *szkolenia z zakresu pozyskiwania środków zewnętrznych, rozliczania i zarządzania projektami)* (np. pozyskiwanie środków dla edukacji pozaformalnej),
- *nauka obsługi wózków widłowych, spawania i obsługi suwnic, kierunki budowlane, w tym szczególnie instalacje sanitarne, programowania obrabiarek sterowanych*

*numerycznie,* dające tytuł zawodowy w zawodzie, gwarantujący zatrudnienie zarówno w Polsce, jak i poza granicami kraju,

- *kurs kasjera i sprzedawcy*, jako kursy chętnie finansowane przez Urzędy Pracy,
- *kursy techniczne języka angielskiego, kursy podstaw obsługi komputera, kursy dające uprawnienia* do wykonywania zawodów, na które jest popyt za granicą (np. magazynier i inne kursy zawodowe),
- *kursy z zakresu nowych technologii w przemyśle,*
- *kursy odpowiadające na potrzeby lokalnego rynku*, np. kursy dające uprawnienia rolnicze.

Jak widać z powyższego zestawienia, preferencje klientów instytucji ściśle związane są z potrzebami rynku pracy, a w przypadku osób starszych z potrzebą normalnego funkcjonowania we wciąż zmieniającym się świecie. Uczestnicy kursów i szkoleń, starają się wiec dostosować swoje działania szkoleniowe do wymogów rynku pracy, nie zawężając jednak tego rynku do rynku polskiego.

*Magazynierzy dokumenty też dostają, bo zdają specjalny egzamin przed Urzędem Nadzoru Technicznego, i dostają takie dokumenty, i są nawet tłumaczone na język angielski. Wiemy, że to jest bardzo potrzebne w tej chwili, bo wiele osób, które są szkolone na tych magazynierów to z myślą już taką, że wyjedzie za granicę, a wtedy mają przetłumaczony ten dokument i to się cieszy dużą popularnością. Są też takie kursy, które w niewielkim zakresie doskonalą również język angielski, dla tych, którzy maja taką ochotę, żeby później wyjechać. Jest to język branżowy, ale nawet jak ktoś kilka słów tylko wie, to i tak to jest już dobrze …magazynier i kasjer handlowy to są najbardziej popularne kursy zawodowe. Natomiast obsługa komputera cieszy się dużą popularnością i też słyszę wśród uczestników, że zamierzają wyjechać, jak tylko się czegoś nauczą. Niektórzy wrócili już z zagranicy – brakowało im obsługi tego komputera.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*I mogę się teraz pochwalić ostatnim kursem przy współpracy z firmą MTS: był pan, który został zatrudniony w Siemensie w Niemczech i robił właśnie kurs z MTSa, ponieważ firma MTS zrobiła nakładkę do Siemensa do oprogramowania i tam jak dostał certyfikat MTSa, to było takie nobilitujące. Jeden facet pojechał do Stanów Zjednoczonych, paru znalazło pracę…*

***CKP, Tarnów***

*To wynikało z zapotrzebowania tutaj, lokalnego rynku pracy przede wszystkim. Technik mechanizacji rolnictwa. Chodziło przede wszystkim o to, że dużo ludzi młodych, którzy chcą przejmować gospodarstwa rolne, dzięki temu mogą uzyskać uprawnienia rolnicze, kwalifikacje rolnicze i jednocześnie starać się o środki unijne.*

***Szkoła policealna, Powiat chrzanowski***

*Język angielski, to jest bardzo teraz popularne. Bardzo popularne są kursy opieka nad osoba niepełnosprawną, głównie tu jest pod kątem zakładania własnej firmy, albo po prostu*

*pomocy, głównie też jedno z tych motywów jest język i ta opieka pod wyjazdy za granicę. Bardzo też są popularne kursy obsługa wózków widłowych, głównie też pod wyjazdy, włącznie z tłumaczeniem na języki obce ...No obsługa komputera, europejskie komputerowe prawo jazdy, więc ten ECDL słynny.*

***CKP, Powiat wadowicki***

*Kursy komputerowe. Mamy tak dużo chętnych, że tak jak mówiłam, 2-3 miesiące trzeba czekać na miejsce. Dlaczego akurat kursy komputerowe?...Komputery są w bardzo codziennym użytku i są tak idealnym narzędziem pracy właśnie dla seniorów, kiedy właśnie połowę spraw można by załatwić w domu bez wychodzenia z domu, gdyby się potrafiło obsługiwać komputer i gdyby się go miało. Poza tym sytuacja społeczna jest taka, że ... no nie wiem... oglądamy telewizję i słyszymy, że Marcinkiewicz ma bloga albo że Kasia Kowalska będzie na czacie. No ale nie wiemy, co to jest czat i nie wiemy, co to jest blog... Więc to jest też takie „pozostanie w nurcie", my to tak lubimy nazywać.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

Po przestudiowaniu wypowiedzi przedstawicieli badanych instytucji uwidacznia się dość niepokojąca tendencja, z jednej strony świadcząca o wysokiej jakości szkoleń (w porównaniu do ceny tych organizowanych przez polskie instytucje), z drugiej o wkładzie tychże instytucji w kształtowanie bardziej europejskiego niż polskiego rynku pracy. Proceder szkolenia się „po to by wyjechać" coraz częściej uzupełniany jest dodatkowo przez szkolenia organizowane przez polskie instytucje, w których uczestniczą Polacy na stałe mieszkający poza granicami kraju. Przyjeżdżają oni do Polski wyłącznie po dokument dający im konkretne uprawnienia.

Problem ten leży poza gestią samych instytucji szkolących, które powinny być zadowolone ze wzrastającego popytu na ich usługi. Jest to raczej problemem strukturalny. Po otwarciu granic innych krajów UE dla polskiego pracownika doszło do zderzenie dwóch czynników: ceny pracy w Unii Europejskiej oraz jej komfortu, a na poziomie nakładów - kosztów życia oraz kosztów związanych z uzyskaniem odpowiednich kwalifikacji. Polska pozostaje zdecydowanie w tyle, zwłaszcza jeśli chodzi o poziom dochodów w porównaniu do poziomu potencjalnych wydatków potrzebnych, by utrzymać rodzinę. Z drugiej strony, kraj oferuje obywatelom naprawdę dobrą i tanią edukację, a co interesujące, przede wszystkim dobrą edukację o charakterze zawodowym.

**FORMA OFERT SZKOLENIOWYCH BADANYCH INSTYTUCJI**

Przejdźmy teraz do kwestii związanych z nowoczesną oprawą oferty szkoleniowej oferowanej przez badane instytucje. Niezwykle interesujące może wydać się zidentyfikowanie problemów związanych ze zdefiniowaniem pojęcia wykorzystania nowoczesnych technologii przez instytucję, a precyzując problem: z zaliczeniem do nowoczesnych technologii komputera i sprzętu multimedialnego.

Instytucje prowadząc kursy, jako standard przyjmują dostępność komputera czy rzutnika multimedialnego, jednak poziom wyposażenia i dostępność tychże sprzętów są zróżnicowane między poszczególnymi instytucjami. Największe problemy w tej materii mają instytucje nie działające na zasadach komercyjnych oraz małe firmy.

Pomimo szerokiego asortymentu szkoleń i kursów**, badane instytucje nie oferują szkoleń w formie e-learningowej,** a jedynie 4 instytucje, w tym jedna szkoła wyższa i jedno stowarzyszenie działające na rzecz osób starszych zamierzają taką formę szkoleń w przyszłości zaoferować swoim klientom. Pojawiają się jednak zalążki takiej działalności, jak np. umieszczanie na stronach internetowych informacji, zadań, czy porad.

**Podobnie niskim zainteresowaniem cieszą się szkolenia na odległość dla samych trenerów, traktowane raczej jako ciekawostka niż poważna forma edukacyjna.**

Część przedstawicieli instytucji, w tym przede wszystkim tych oferujących formy doskonalenia i dokształcania w zakresie zawodów technicznych podważyło zasadność kształcenia na odległość w ich przypadku, jako formy niewygodnej i mało efektywnej podczas uczenia praktycznej nauki zawodu oraz jako formy, która nie sprawdzi się w polskich realiach.

*On w ramach tego e-learningu, na swoich stronach internetowych prowadzi korespondencję z uczestnikami, jest to nasza taka trochę działalność filantropijna i bezpłatna, gdzie i młodzież i dorośli maja dostęp do i zadań i różnego rodzaju informacji, takich specyficznych z zakresu projektowania.*

***CKP, Tarnów***

*Zastanawiamy się nad tym, ale wydaje mi się, że to jest bardziej modne i bardziej przydatne w krajach jak Australia i Kanada, gdzie jest daleko do szkoły i wiadomo, że nikomu się nie zwróci kosztów dojazdu czy tam czas, żeby skończyć te kursy. Polska jest krajem na tyle małym i na tyle jest dużo tych ośrodków, Kraków, Warszawa i wszystkie te pozostałe miasta,*

*Poznań, tak, że jak ktoś szuka ośrodka szkoleniowego, to nie ma większej odległości niż 100 km. Tak, że e-learning raczej się w Krakowie nie sprawdzi.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*[szkolenia e-learningowe dla trenerów] Dużo samodyscypliny trzeba mieć (śmiech.) A poza tym bardzo pozytywnie. Jest to bardzo dobra forma. Wiadomo, że oszczędza się i czas, który jest w tej chwili bardzo cenny, i koszty dojazdu, zakwaterowania, bo to praktycznie odpada. A jak ktoś chce się nauczyć, to wiadomo, że jest taka możliwość, natomiast nie można zrezygnować z tych tradycyjnych metod.*

***Szkoła dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

**Jeszcze rzadziej w ofercie badanych instytucji spotyka się możliwość skorzystania z oferty stałego doradcy zawodowego.**

Jeśli już pomoc ta jest dostępna, to zazwyczaj instytucja bierze udział w projekcie finansowanym ze środków zewnętrznych, z których zatrudnia doradcę na czas określony, bądź w nieformalny sposób współpracuje z poradniami zawodowymi. Większość instytucji ponadto oferuje pomoc swoich pracowników, żadna jednak z nich nie dysponuje wykwalifikowanym doradcą.

Zaskakujące wydaje się podejście części instytucji, oferujących szkolenia dla podopiecznych Urzędów Pracy, które w związku z wspomnianym faktem zwalniają się z konieczności pomocy klientowi w doborze jego dalszej drogi zawodowej. Sytuacja ta wydaje się dość niebezpieczna, zwłaszcza, iż odpowiedzialnością za dalsze losy osoby uczącej się obarcza się Urząd Pracy, samemu przyjmując pozycję jedynie podwykonawcy danego zlecenia.

*Przy tym projekcie, co był ze środków europejskich była doradczyni zawodowa, w Krakowie mamy na etacie doradcę zawodowego. Jeśli ktoś przychodzi z Urzędu Pracy, to ci ludzie już powinni być ustawieni przez doradcę, już zawody dobrane.*

***Inne instytucje szkolące, Tarnów***

*Swego czasu, kilka lat temu, uczestniczyłam w projekcie, gdzie było stworzone centrum takiego doradztwa. O ile sobie przypominam, kilka lat temu był realizowany taki projekt – właśnie, którego jednym z komponentów było stworzenie takiego punktu doradczego. Czy w formie działania takiego inkubatora takiej przedsiębiorczości – który gdzieś tam wskazywał na tej zasadzie. Natomiast było to … nie jest to jakieś działanie permanentne, z tym, że jak mówię – specyfika działania fundacji polega na tym, że ona działa od projektu do projektu – także charakter się zmienia z każdym realizowanym projektem.*

***Fundacja, Powiat krakowski***

## NAUCZYCIELE – TRENERZY W BADANYCH INSTYTUCJACH

W niniejszej części poświęconej charakterystyce osób bezpośrednio odpowiedzialnych za proces dydaktyczny szczególną uwagę zwrócimy na:

- sposób rekrutacji osób uczących w instytucjach,
- formę ich zatrudnienia,
- ocenę tychże osób i ich aktywności edukacyjnej,
- motywowanie do rozwoju własnego trenerów .

W większości przypadków przedstawiciele badanych instytucji deklarowali posiadanie stałej, sprawdzonej grupy osób uczących w ich placówkach. Spośród sposobów rekrutacji tychże osób pojawiły się metody takie jak:

- polecenie przez samych uczestników kursu, które oceniane było jako najbardziej skuteczna metoda rekrutacji,
- polecenie przez osoby „zaufane", orientujące się w danej tematyce, która to forma rekrutacji podobnie jak poprzednia była wysoko ceniona prze respondentów,
- poszukiwanie potencjalnych trenerów wśród praktyków - producentów danego sprzętu (branża techniczna), specjalistów w danej dziedzinie aktywnych zawodowo (np. sprzedawcy), czy nawet urzędników (specjaliści od prawa budowlanego),
- w oparciu o bank specjalistów (w tym przypadku prowadzony przez Urząd Miasta Tarnowa),
- spośród nauczycieli szkół zawodowych,
- oraz najmniej cenione sposoby:
    - rekrutowanie w oparciu o bazę nadesłanych ofert CV,
    - poszukiwania „na własną rękę" (głownie poprzez ogłoszenia).

**DOBRY PRZYKŁAD**

*Jedna z instytucji w związku z brakiem programów nauczania technik komputerowych dopasowanych do potrzeb osób starszych wypracowała swoje własne metody i standardy.*
*Metody te w dalszej kolejności przekazywane są wewnątrz instytucji poprzez szkolenia wewnętrzne prowadzone przez trenerów dla innych uczących w placówce.*

Najczęściej badani nie zgłaszali uwag odnośnie problemów z rekrutacją odpowiednio przygotowanych osób uczących w instytucjach kształcących ustawicznie. Sposobem na wstępne sprawdzenie kompetencji takiej osoby było najczęściej polecenie jej przez kogoś pracującego w danej branży.

*Teoretycznie jest tak, że my mamy stałą grupę od dłuższego czasu. I tak naprawdę tych nowych nauczycieli kursów komputerowych… Myśmy zaczęli prowadzić szkolenia na instruktorów, sami prowadziliśmy, bo wiedzieliśmy, że się kursy komputerowe pojawiają to tu to tam, a żeby uczyć seniorów, to trzeba mieć jak gdyby dobrą metodologię …No i oczywiście sprawdzamy te osoby. Mamy takie, no nie wiem, kodeksy postępowania i podstawowych zasad, których my chcemy przestrzegać w Stowarzyszeniu, no i tak sprawdzamy, czy te osoby je mają.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Generalnie ja zwracam uwagę na to, żeby moi wykładowcy nie byli oderwani od życia, tak jak niektórzy nauczyciele szkół, tylko żeby byli praktykami. Dla mnie, ponieważ kształcimy dorosłych, przygotowanie pedagogiczne nie odgrywa tak ważnej roli, jak w szkołach, natomiast wiedza merytoryczna i doświadczenie zawodowe są ważne i stąd rozpiętość wiekowa wykładowców jest od 3o lat do… 82.*

***CKP, Kraków***

*No, szukamy na własna rękę. Każdy trener musi się legitymować odpowiednim przygotowaniem pedagogicznym. Bez tego nie możemy startować w żadnych przetargach, jest taki wymóg po prostu, że musi mieć przygotowanie pedagogiczne, wiec takie przygotowanie mają. Oprócz tego, jeśli to nie jest instruktor z zawodu, tylko wykładowca, to musi mieć studia wyższe kierunkowe poparte różnymi kursami. Oczywiście ci trenerzy, bo część mamy własnych, tylko nielicznych zatrudniamy z zewnątrz – muszą też uczestniczyć w szkoleniach, podnosić swoje kwalifikacje.*

***Inne instytucje, Kraków***

Odmienna sytuacja zaobserwowana została w instytucjach oferujących szkolenia niszowe, bądź szkolenia w zawodach wysoko opłacanych na rynku. Wymienić można tutaj m.in. zawody budowlane, precyzyjne: optyk, złotnik, czy związane z obsługą specjalistycznych maszyn.

W tym przypadku badani zgłaszali problemy ze znalezieniem odpowiednio przygotowanej kadry, bądź odpowiednio przygotowana kadra żądała zbyt wysokiego wynagrodzenia.

Problem ten dotyczył w szczególności instytucji publicznych, które zobowiązane są do określonych stawek za godzinę dydaktyczną.

*To jest kolejny problem, że nie ma fachowców w niektórych zawodach, którzy by uczyli konkretnych zawodów. Albo są a nie chcą pracować, np. do optyka jak go znaleźć? Pan Voigt tu na przykład u nas uczył to się śmiano, bo za darmo przychodził, tak po prostu, a machał ręką, nie brał pieniędzy, po prostu tak na zasadzie powiedzmy sobie takiej, że coś trzeba było z optykami zrobić no to przychodził i prowadził zajęcia. My jako nauczyciele pracujemy za te pensje niejako z przyzwyczajenie, dla idei, nie wiem, bo lubimy to, itd. Prawdziwi fachowcy chcą pieniądze, konkretne. On nie przyjdzie za tysiąc złotych czy za 15 zł. za godzinę.*

***Dyskusja grupowa***

Badani ujawnili zróżnicowane opinie, jeśli chodzi o kwestie związane z oceną i kryteriami oceny pracy trenerów. Niespójności pojawiają się, m.in. odnośnie znaczenia przygotowania pedagogicznego uczących, gdzie część podkreślała niezwykłe znaczenie tego elementu (m.in. szkoła wyższa, instytucja specjalizująca się w uczeniu osób dorosłych), druga część całkowicie go bagatelizowała (instytucje kształcące dorosłych zawodowo, m.in. CKP).

Trenerzy, w związku z koniecznością dopasowywania oferty szkoleniowej do potrzeb rynku, najczęściej zatrudniani są na umowę zlecenie bądź umowę o dzieło, jedynie w szkołach dla dorosłych i szkołach wyższych część kadry zatrudniania jest na umowę o pracę.

*Tu jest kwestia taka, że te akurat rzeczy oceniają słuchacze, więc po każdym bloku tematycznym jest ewaluacja, która zdajemy sobie sprawę, że nie do końca odzwierciedla to, co się działo, bo osoby, które biorą udział w zajęciach mają bardziej praktyczne lub mniej podejście, natomiast ta ewaluacja jest głównym odzwierciedleniem… dla nas jest jak gdyby najbardziej miarodajna. Jeżeli ktoś ma dobre wyniki, to staramy się z nim współpracować.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*U nas jest coś takiego, że weryfikujemy poziom zadowolenia studentów po przeprowadzonych wykładach a przed egzaminem.*

***Szkoła wyższa, Tarnów***

*A czy Pan jest zadowolony z poziomu przygotowania merytorycznego tych osób? No chyba tak, bo trzeba by przejrzeć ankiety, które robimy, gdzie wymogiem takim koniecznym z Urzędu Pracy jest jakaś taka ewaluacja tych kursów i tam, nie tylko kursanci, ale też osoby prowadzące nasze kursy no wyrażają się bardzo pozytywnie.*

***CKP, Tarnów***

Jakość kształcenia i efektywność pracy trenerów oceniana jest w zasadzie w każdej instytucji. Zazwyczaj stosuje się kwestionariusze ankiety ewaluacyjnej dla danego kursu, często też sonduje się w sposób bezpośredni opinię samych kursantów. Z rozmów wynika,

iż większość instytucji, a w szczególności te, które zmuszone są do ciągłego zabiegania o klienta ze szczególną uwagą podchodzą do tak przeprowadzanej ewaluacji, opierając o nią swoje decyzje odnośnie dalszego zatrudniania uczących.

Badani najczęściej byli zadowoleni z trenerów zatrudnianych przez instytucję, jednak krytycyzm oraz wymagania stawiane uczącym okazały się być dość zróżnicowane w grupie respondentów.

Analizując aktywność edukacyjną samych uczących, a raczej percepcję tej aktywności przez osoby odpowiedzialne za ich rekrutowanie, zauważyć można dość interesującą zależność. Badani najczęściej nie wiedzą, czy trenerzy dokształcają się, jednak zakładają z góry, iż ma to miejsce. Większość instytucji nie zwraca uwagi na sam mechanizm motywowania trenerów do dokształcania się, a raczej z góry zakłada, iż są to specjaliści z najwyższej półki, którzy się aktywnie dokształcają. Część z nich motywuje i wysyła uczących się na szkolenia, jednak najczęściej są to szkolenia bezpłatne.

Jeśli pojawiają się jakieś mechanizmy motywujące, to najczęściej odpowiedzialność za nie zrzucana jest na samego trenera (ankiety ewaluacyjne jako bodziec do doszkolenia się) a także mają charakter negatywny, jak na przykład odsunięcie od prowadzenia konkretnych zajęć. Dziwi całkowity brak mechanizmów pozytywnych, niekoniecznie w postaci gratyfikacji finansowych, ale choćby nawet w postaci wyróżnień bądź pochwał. Pomimo braku motywowania, przedstawiciele instytucji deklarują, iż ich pracownicy są wyjątkowo chętni do uczestnictwa w szkoleniach.

Pojawiają się też w badanej grupie dobre praktyki, takie jak: wewnętrzne szkolenia w firmie na zasadzie wymiany wiedzy między trenerami, współpraca z konstruktorami danego sprzętu w celach doszkalania personelu, zróżnicowanie finansowe ze względu na kwalifikacje i doświadczenie zawodowe.

*To jest… my staramy się wysyłać instruktorów na różne szkolenia, o ile jesteśmy w stanie i o ile są one w miarę bezpłatne, bo też nie stać nas na to, żeby płacić za takie szkolenia. Mamy też taki system szkoleń wewnętrznych tj. jeśli mamy na przykład specjalistę od, nie wiem, od programu do obróbki zdjęć i specjalistę od Excela. A ten od obróbki zdjęć w ogóle nie zna Excela, to my sobie robimy takie wewnętrzne szkolenie, czyli wymieniamy się wiedza i to jest bardzo przydatne, po prostu chodzimy do siebie na zmianę na zajęcia.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*W tej chwili nie trzeba motywować, oni są bardzo chętni do tego, żeby pracować, wiec po prostu samo to, że maja pracę i że się im za to płaci to jest już wystarczająco duża*

*motywacja. No a jeżeli nie będą podnosić swoich kwalifikacji, to będą lepsi, którzy ich zastąpią. Część zatrudniamy też na umowę zlecenie, wiec mamy tę możliwość, że jeśli ktoś się nie sprawdza to po prostu nie pracuje u nas…*
*My nawet nie mamy sensu ich motywować, bo to ich motywuje rynek, im wyższe kwalifikacje tym łatwiej znaleźć pracę. Jeśli kogoś zatrudniamy na etat, to wtedy można motywować, a my zatrudniamy na zasadzie umowy-zlecenie czy umowy u dzieło i wiadomo, że jak nie ma u nas to ta osoba szuka gdzieś indziej, wiec sam rynek to reguluje.*

***Inne instytucje, Kraków***

*Mechanizm jest jeden, gdyż chcąc zdobyć odpowiedni statut nauczyciela czy to dyplomowany czy to mianowany, a więc musi się tam wykazać znajomością pewnych zagadnień czy kursów czy studiów podyplomowych, to nas obliguje do tego, żeby podnosić swoje kwalifikacje.*

***CKU, Tarnów***

*Tak, szkolenia przede wszystkim specjalistyczne. Na niektóre szkolenia, to nawet my sami, jako instytucja kierujemy tych swoich wykładowców. Nie mówiąc już o swoich pracownikach etatowych, merytorycznych, my też musimy być na bieżąco, ciągle się zmieniają normy, ciągle się zmieniają przepisy, akty prawne…*
*Tu jest relacja, jeśli chodzi o stawki wynagrodzenia za godzinę. Jeśli jest osoba z wyższym wykształceniem z większym doświadczeniem przekraczającym 5-10 lat w zakresie dydaktycznym, to ma stawkę wyższą. Specjalista, który jest trudny do uzyskania na rynku, musi mieć też taką umowę, żeby mu się to opłacało, nie będzie się rozdrabniał. Jeśli inna firma mu daje przykładowo 100 zł, to nie przyjdzie do nas, chyba, że z wielkiej sympatii albo powie - to ja już za darmo to Wam zrobię zamiast pracować u was za 20 zł – przykładowo oczywiście, proszę się nie trzymać tych kwot.*

***CKP, Kraków***

*Teraz chyba 7 osób jest na studiach podyplomowych. Dużą rolę tutaj mają środki unijne [i w tej chwili te bezpłatne studia podyplomowe, bo informatyków mamy w szkole 10 osób…*
*Wiadomo, że na konferencjach podaje się ofertę (...) nawet nie trzeba specjalnie zachęcać, nauczyciele są chętni. Są chętni. To trzeba przyznać, że grono mamy takie, że (...) są po prostu chętni. Jeżeli się jakieś szkolenie pojawi, to wręcz czasem jest dylemat, kogo wysłać, bo nie możemy przecież zablokować pracy szkoły, bo jeżeli 7 czy 8 osób chce jechać na szkolenie, to jest to nie możliwe. W jakiś sposób to dzielimy i potem ktoś następny jedzie.*

***Szkoły dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

Jeśli chodzi o finansowanie, bądź współfinansowanie kształcenia trenerów, to jedynie instytucje publiczne oferują możliwość skorzystania m.in. z grantów Urzędu Miasta. W instytucjach prywatnych personel dokształca się najczęściej na własny koszt.

Dużym zainteresowaniem cieszą się oczywiście szkolenia współfinansowane ze środków Unii Europejskiej i takimi szkoleniami z wiadomych względów najczęściej jest zainteresowane kierownictwo instytucji.

Podsumowując, trenerzy stale podnoszą swoje kwalifikacje i dokształcają się. Odpowiedzialność za samokształcenie leży całkowicie w gestii samych szkolących się.

Przedstawiciele instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego przyjmują, że mechanizmy rynku pracy, silna konkurencja i tak weryfikują w późniejszym okresie umiejętności trenerów i osób uczących. Same instytucje, w związku z możliwością selekcji trenerów, instruktorów czy nauczycieli nie są zmuszone do inwestowania w ich umiejętności, zwłaszcza, jeśli są to osoby zatrudnione na umowę o dzieło bądź zlecenie (a takich umów w instytucjach działających w obszarze kształcenia ustawicznego jest najwięcej).

Jedynie specjaliści z najwyższej półki, oferujący wiedzę i umiejętności unikatowe traktowani są na odrębnych zasadach.

*W ogóle grupa… to jest osoby starsze to jest grupa odbiorców, która niedawno pojawiła się w świadomości. Jest sobie grupa seniorów i trzeba ich zagospodarować. Tak naprawdę i my i wszystkie inne organizacje seniorskie dopiero się uczą, jak należy z takimi osobami postępować. Znaczy my nie chcemy ich traktować jak osoby niepełnosprawne, ale jednak oni oczekiwania mają inne, tempo nauki mają inne. Przystosowanie programów szkoleń do takiej grupy to jest duże zadanie i dopiero się tego uczymy. Więc ta oferta (szkoleń dla trenerów) bym powiedziała jest jeszcze dość wąska.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Jest dość dobra, jeśli chodzi o jakość też. Jeśli ktoś naprawdę chce się szkolić, to oferta jest naprawdę rozbudowana. No, część szkoleń niestety jest płatnych i wtedy jest trudniej znaleźć chętnych na takie szkolenia, aczkolwiek od pewnego czasu dysponujemy tutaj z kolei Funduszem przekazanym przez Starostwo Powiatowe ... W zasadzie dla nauczycieli te szkolenia są albo tylko bardzo minimalnie odpłatne w granicach 30-50 zł, albo całkowicie bezpłatne.*

***Szkoły dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

Odmienne opinie posiadają badani przedstawiciele instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego w kwestii dostępności odpowiednich kursów skierowanych do samych trenerów. I w tym wypadku różnice pojawiają się między branżami. Nauczyciele raczej nie narzekają na ilość i jakość (w dodatku tanich, bądź sponsorowanych) ofert szkoleniowych, a szkolący zawodowo korzystają głównie ze szkoleń oferowanych przez konstruktorów danego sprzętu (np. budowlanego). Nieco gorzej rysuje się sytuacja nauczycieli uczących osoby starsze, którzy zgłaszają brak jakichkolwiek szkoleń poświęconych dydaktyce skierowanej do tych właśnie osób.

**ROZUMIENIE TERMINÓW „KSZTAŁCENIE USTAWICZNE" I „UCZENIE SIĘ PRZEZ CAŁE ŻYCIE" PRZEZ PRZEDSTAWICIELI BADANYCH INSTYTUCJI**

Pojęcia „kształcenie ustawiczne" czy „kształcenie przez całe życie" nie są zazwyczaj obce badanym przedstawicielom instytucji działających w obszarze edukacji ustawicznej.

Cześć jednak spośród nich, mimo znajomości terminów nie jest w stanie sprecyzować, co ono dokładnie oznaczają, o dziwo pojawiają się też instytucji, których przedstawiciele nie znają terminu „kształcenie ustawiczne".

Badani w zdecydowanie zróżnicowany sposób odbierają omawiane dwa pojęcia, kojarząc zazwyczaj termin „kształcenie przez całe życie" z edukacją od urodzenia do śmierci, a „kształcenie ustawiczne" z najróżniejszymi kwestiami, począwszy od nauczania trudnej młodzieży, a skończywszy na szkolnictwie dorosłych, czy kształceniu zgodnym z programami MEN-owskimi.

Istnieje też grupa badanych, którzy traktują oba pojęcia po prostu jako zamienniki[4].

Najczęściej pojęcie kształcenie przez całe życie wzbudzało w respondentach milsze skojarzenia niż termin edukacja ustawiczna. **Duża część badanych kojarzyła termin „kształcenie przez całe życie" z procesem naturalnym, często nieudokumentowanym, natomiast „kształcenie ustawiczne" z procesem wymuszonym, sformalizowanym, zakończonym dyplomem (część respondentów podawała nawet, że wymuszonym przez ustawy).**

*No ciągłe uczenie się czegoś nowego. Pogłębianie swoich wiadomości, które się już posiada…*
*Kształcenie ustawiczne kojarzy mi się z drugim pojęciem, czyli kształceniem przez całe życie. Znaczy szczerze mówiąc ta nazwa „kształcenie ustawiczne" jest okropna, ja nie wiem co to ma niby znaczyć „ustawiczne", że „ustawa" coś… Nie umiem zinterpretować tej nazwy, ale wiem, czego dotyczy tj. uczenia się cały czas, ciągle – kończymy szkołę, studiujemy, potem możemy się uczyć dalej. Uczenie się przez całe życie kojarzy mi się z europejskim programem, który właśnie wszedł zamiast Gruntwiga i z różnymi takimi projektami wymiany wiedzy międzypokoleniowej, bo to się tak ładnie nazywa.*

**Stowarzyszenie, Kraków**

*Kształcenie to jest jak wiosłowanie, jeśli się nie wiosłuje, to nurt cofa do tyłu. Jeśli się człowiek nie uczy, to się szybciej starzeje. To drugie, to jest bodajże Pana Forda. Ponadto jest też takie chińskie, też takie popularne, po co dawać biednemu obiad, jak można go nauczyć zarabiać na ten obiad. Po co ma dawać tę rybę, jak można mu dać*

[4] W niniejszym raporcie przyjmiemy założenie o tożsamości obu pojęć, które używane będą w sposób zamienny, jako synonimy.

*wędkę.*
*Uczymy się cały czas, czy chcemy czy nie chcemy, bo życie nas trochę uczy. Lepiej żebyśmy to ze świadomością robili*

**CKP, Kraków**

Oba terminy ponadto kojarzone są z instytucjami o zbliżonej nazwie (Centrum Kształcenia Ustawicznego), czy też z programami europejskimi o podobnym brzmieniu.

Dla większości rozmówców kształcenie ustawiczne i przez całe życie to podejście do edukacji, własnego rozwoju, które zostało wymuszone przez gwałtowne zmiany, jakie zachodzą na rynku pracy. Jest to świadomość ciągłej zmiany otoczenia, technologii i wiedzy zmuszająca człowieka do nieustannej czujności i powątpiewania w aktualność swoich kompetencji.

## 2. Ocena funkcjonowania rynku usług kształcenia ustawicznego w regionie

W niniejszym podrozdziale zajmiemy się charakterystyką opinii przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego na temat funkcjonowania tegoż kształcenia w Małopolsce. Skupimy się na czynnikach kluczowych dla tworzenia systemu kształcenia ustawicznego, takich jak: analiza potencjału regionu, jego atutów, a także rola form incydentalnych i nieformalnych w tworzeniu regionalnego społeczeństwa wiedzy.

Respondenci, oceniając potencjał województwa małopolskiego w zakresie budowania społeczeństwa wiedzy i rozwoju kształcenia przez całe życie, podkreślali wysoką pozycję Małopolski w skali kraju.

*Znaczy ja potencjał rozumiem w ten sposób, że są chęci i są siły. A jeżeli są chęci i nie ma sił, to już dla mnie nie jest potencjał, tak mi się wydaje. Wydaje mi się, że są bardzo duże chęci, tak od dołu, jeżeli chodzi o zapotrzebowanie. Jest może brak profesjonalizmu, bo jest cała masa różnych klubów seniora i organizacji, które coś robią, ale może nie potrafią tego pociągnąć dalej, a przede wszystkim nie mają na to pieniędzy. No nie ma się, co dziwić, bo nie mają skąd wziąć tych pieniędzy. Więc ja bym powiedziała, że jest taki średni… Wydaje mi się, że te chęci są niewielkie ze strony samorządu …*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Myślę, że potencjał regionu jako Krakowa i nawet okolic na pewno jest ogromny. Zresztą sam Kraków jako miejsce o bardzo dużym zapleczu akademickim i tutaj, jeżeli chodzi o rozwój skupia wiele ośrodków, które się zajmują tego typu działalnością, więc to na pewno dobrze wróży. Poza tym zmienia się mentalność ludzka i jeżeli chodzi o kwestie wykształcenia… Myślę, że u przedsiębiorców można zauważyć to, że pracodawcy coraz chętniej wysyłają swoich pracowników na studia podyplomowe albo właśnie robią szkolenia dla pracowników, często wewnętrzne. Myślę, że świadomość się zmienia i jeśli chcą, żeby ich firma byłą konkurencyjna, to muszą wiedzieć, że ich pracownicy mają być wykwalifikowani i nie może być marnotrawstwa czasu, energii i pieniędzy. Więc jak najbardziej, tutaj też świadomość się zwiększa*

***Stowarzyszeni przy szkole wyższej, Kraków***

*Region Małopolski pod tym względem w stosunku do innych regionów na przykład z centralnej i północnej Polski, wschodnia ściana już nie mówię, to bardzo się wyróżnia i to wyróżnia się tylko i wyłącznie z jednego powodu, ponieważ z tego regionu ludzie wyjeżdżali całe lata zagranicę… Pas południowej Polski, Małopolska, Podkarpackie, Śląskie, gorzej znam Dolny Śląsk, to muszę powiedzieć, że tutaj u nas poziom jest jeden z najwyższych. W branży instalacji sanitarnych, gdyby porównać osoby, muszę tu niestety kogoś zdyskredytować, czyli z Kielecczyzny, to jest niebo a ziemia. Pas południowej Polski bardzo zabiega o to, żeby podnosić kwalifikacje.*

***CKP, Kraków***

*Na pewno jesteśmy w czołówce. Drugie miejsce może w Polsce, ewentualnie po Mazowieckim Województwie, ewentualnie jesteśmy liderami nawet. Tylko według mnie, jak*

*ja tak się przyglądam. U nas w Małopolsce jeżeli chodzi o poziom poszczególnych instytucji to jest on bardzo wysoki, na pewno najwyższy. Dzięki Krakowowi, które ciągnie te mniejsze ośrodki, jako centrum akademickie. Natomiast inne ośrodki bardzo nam tego zazdroszczą. Studiowałem w Lublinie, byłem na konferencjach.. no w każdym razie mam takie porównanie, bardzo nam tego zazdroszczą. My, jako z niejako z urzędu zajmujemy to czołowe miejsce, jeśli chodzi o poziom edukacji, jeśli chodzi o kraj. Natomiast szwankuje, tak mi się wydaje, współpraca między instytucjami. Bardziej jest to rywalizacji w dalszym ciągu, troszeczkę taka wyniszczająca.*

***Dyskusja grupowa***

Szczególną uwagę zwracano na takie czynniki rozwojowe, jak:

- wrodzona skłonność do własnego rozwoju Małopolan,
- rozbudowane zaplecze akademickie (podkreślana przez wszystkich respondentów marka - Kraków),
- duża konkurencja instytucji działających w tym obszarze i wielość ofert szkoleniowych,
- potencjał rozwojowy regionu: turystyka, agroturystyka, nowe technologie, jako czynniki wpływające na wzrost zapotrzebowania na ofertę szkoleniową,
- możliwości finansowania (współfinansowania) działalności edukacyjnej (głownie fundusze unijne).

Pomimo wciąż rozwijającego się zaplecza szkoleniowego zidentyfikowany został jeden, w zasadzie całkowicie zaniedbany obszar, szkoleń i kursów przystosowanych do potrzeb i tempa uczenia się osób starszych.

Wielość i konkurencyjność ośrodków podkreślona została przez większość instytucji, jedna z nich zwróciła jednak uwagę na niepokojący syndrom – próby zawłaszczania i monopolizacji rynku przez niektóre instytucje. Pomimo jednostkowej wypowiedzi, jest to problem na tyle ważny, iż konieczne wydaje się jego zbadanie w dalszym etapie analizy jakościowej instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego.

*Niech będzie normalny, zdrowy rynek, kto jest lepszy, kto jest pracowitszy, kto lepiej potrafi się zorganizować niech będzie. I tylko i wyłącznie niech te zasady funkcjonują, żadne znajomości, układy, załatwianie sobie ustaw. To prowadzi do niesamowitych zboczeń. Zaraz nam zaniży poziom, a w tej chwili u nas w firmie my ciągle się staramy czymś wyróżnić, wprowadzać coś nowego.*

***CKP, Kraków***

*Jest tyle ośrodków, że można wybrać. To nie jest tak, że ktoś komuś narzuca, że musisz iść do*

*tego ośrodka i tam to robić. Można sobie wybrać ośrodek, wiadomo są wahania cenowe, który zrobi taniej, a który zrobi drożej, ale to tak jak z wszystkim, to że ktoś jest tańszy, nie oznacza, że jest dużo lepszy. Jakość też idzie….*

***Inne instytucje szkolące, Tarnów***

Kluczową rolę w rozwoju rynku kształcenia badani upatrują w **dalszym napływie środków unijnych**. Dzięki nim wzrosła liczba osób szkolących się, z drugiej jednak strony rozwinęła się w społeczeństwie niezdrowa skłonność do traktowania edukacji w sposób nierynkowy, bardziej w charakterze dobra publicznego niż prosto rozumianej odpłatnej usługi. Mówiąc prościej, zewnętrzne finansowanie szkoleń zniechęca ludzi, którzy mają na to wystarczające środki, do płacenia za nie.

*Wydaje mi się, że tutaj się w tej chwili wszystko rozbija o te pieniądze. Jak są finansowane z EFS, to ani pracodawca nie ma takich oporów, ani tym bardziej pracownik. Z własnej kieszeni to ludziom żal pieniędzy na to kształcenie. Wiec myślę, że te pieniądze odgrywają dużą rolę. Wszystko, co jest za darmo, znaczy w sensie że ktoś inny za to płaci, to jest popularne bardzo i widać też, że ludzie mają chęć do tego, żeby się kształcić.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

Ponadto, niejednokrotnie wymieniano **wsparcie instytucji publicznych jako mocną stronę województwa**, w tym przede wszystkim wsparcie ze strony samorządu lokalnego. W tej kwestii jednak przedstawiciele instytucji kształcących nie byli aż tak zgodni, a różnice zdań podzielone były regionalnie i związane zapewne z oceną funkcjonowania samorządów w danych powiatach.

Zwrócono ponadto uwagę na spore zróżnicowanie w obrębie regionu w zakresie możliwości rozwoju kształcenia ustawicznego. Znaczne różnice obserwuje się pomiędzy metropoliami, w tym szczególnie Krakowem, a resztą województwa, z naciskiem na słabiej rozwijające się i z mniejszym dostępem do oferty edukacyjnej tereny wiejskie.

*Myślę, że ... tak tutaj zasadniczo nie odbiegamy od kilku województw z kraju, na których obszarze jest to bardziej rozwinięte, mam tutaj na myśli województwo mazowieckie czy wielkopolskie w tej perspektywie. A związane jest to właśnie z poziomem aktywności zawodowej ludzi, dostępności centrów edukacyjnych, czy różnych właśnie instytucji – typu Urzędy Pracy. Jest to na dobrym poziomie, może powyżej takiej średniej krajowej – gdyby to tak ogólnie stwierdzić. Tak jak mówię, jeśli chodzi o tereny ... jest zróżnicowanie pod kątem gmin miejsko wiejskich i miast, miasteczek i wsi.*

***Fundacja, Powiat krakowski***

Analizując potencjał regionalny nie można zapomnieć o ocenie samych mieszkańców jako podmiotów w procesie kształcenia. Jak zostało wspomniane, Małopolanie wydają się być chętnymi do nauki, a wciąż rozwijająca się oferta szkoleniowa tylko te chęci wzmaga. Musimy jednak pamiętać, iż dopiero uczymy się „jak się uczyć", stąd brakuje nam ukształtowanych nawyków edukacyjnych.

*No właściwie to ludzie dopiero się uczą. Na pierwszy projekt, który mieliśmy unijny, to obawialiśmy się, czy będzie nabór, bo nie jest to środowisko przyzwyczajone do tego uczenia się dodatkowego. Tzn. uczenia się po godzinach, jak gdyby, pracy. Ale jak robiliśmy nabór, było to europejskie komputerowe prawo jazdy, tak zwana teraz karta umiejętności komputerowych, zrobiliśmy nabór i zaczęły się pierwsze zajęcia, to po tych paru, może dwóch zajęciach ludzie zaczęli do nas wydzwaniać, czy czasem nie ma wolnych miejsc, że to jest cos ciekawego, coś nowego, cos dobrego, które pomoże im właściwie w życiu mieć jakieś dodatkowe punkty w pracy.*

***CKP, Powiat wadowicki***

Jeszcze mniej klarowna sytuacja rysuje się w opinii przedstawicieli instytucji na temat **zaangażowania przedsiębiorców w proces aktywizacji pracowników**. Część z nich aktywnie angażuje się w rozwój swoich pracowników, część skierowana jest tylko na wąsko rozumiany zysk. Wydaje się brakować w świadomości przedsiębiorców połączenia pomiędzy wzrostem kwalifikacji, czy wiedzy personelu a zyskiem finansowym przedsiębiorstwa.

*Myślę, że był taki okres, kiedy przedsiębiorcy tylko stawiali na to, żeby jak najwięcej wypracować zysku i szkolenia troszkę mniej ich interesowały. Ale myślę że ta świadomość wzrasta, że ludzie, którzy więcej umieją są bardziej wydajni, więcej potrafią.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*Wie pani co? U nas jest tak, trudno tu mówić o jakimś takim ustabilizowanym rynku w kraju, gdzie przedsiębiorca wysyła człowieka na szkolenia, jak go coś zmusi, czyli inspekcja pracy czy jakaś inna instytucja, czy też jakiś inny przepis prawny. W ogóle w Polsce i mogę to stwierdzić szczególnie na podstawie Małopolski…*

***CKP, Kraków***

*No jest to w powijakach jeszcze. Myślę, że jest to szansa, jest to dobry kierunek i na pewno nie patrząc tylko przez efekt marketingowy dla takiego przedsiębiorstwa – takie działania są teraz bardzo modne. Jednak tak jak mówię, po 1989 roku w wielu przedsiębiorstwach siedzi taki mit, że pracownik to on ma przyjść na osiem godzin i tyle. Są tworzone warunki ku temu, jest koniunktura w tym zakresie coraz lepsza niemniej jednak no jest to jeszcze na poziomie dosyć niskim.*

***Fundacja, Powiat krakowski***

Bardzo zróżnicowane opinie pojawiły się w momencie omawiania z respondentami kwestii **znaczenia kształcenia nieformalnego i incydentalnego** w Małopolsce. Zdania w sposób szczególny różnicowały przedstawicieli instytucji działających na terenie Krakowa oraz przedstawicieli innych regionów. Pozytywnie nastawieni do idei samokształcenia, wierzący w możliwość jej sukcesu okazali się tylko przedstawiciele instytucji działających na terenie Krakowa.

Powodów, takiego stanu rzeczy może być wiele. Jak sądzi jeden z badanych może to być łatwiejszy dostęp w mieście do nośników informacji, takich jak Internet, czy też w ogóle lepszy poziom wykształcenia mieszkańców miast, ułatwiający im w naturalny sposób podejmowanie inicjatyw samokształceniowych.

Według respondentów, na aktywność samokształceniową, oprócz pochodzenia (miasto – wieś), wpływ mają wykształcenie uczącego się, a także branża, w jakiej zmierza podnieść swoje kwalifikacje. Łatwiej podejmować samodzielną naukę osobom lepiej wykształconym (co zapewne wiąże się z przysłowiowym fenomenem, iż uczyć należy się także tego, w jaki sposób samemu się uczyć), a także osobom podejmującym kształcenie w tematyce bardziej abstrakcyjnej, nie związanej z umiejętnościami rzemieślniczymi, które należy trenować w oparciu o praktykę.

*Myślę, że na pewno się zwiększa świadomość i że ludzie chcą podnosić swoje kwalifikacje, chociaż miałoby to być na poziomie jakiegoś konika czy hobby – na pewno się rozwijają i poszerzają swoje kwalifikacje. W związku z tym, że często nie mają środków na szkolenia czy kursy, w związku z tym często podejmują jakieś własne inicjatywy…Chociaż myślę też, że to zjawisko jest zróżnicowane jeżeli chodzi o obszar wiejski i miejski. W mieście, może to jest stereotyp, jest prościej. W związku z tym, że jest lepszy dostęp do Internetu jako takiego…*

***Stowarzyszenie przy szkole wyższej, Kraków***

*Nie każdy jest przygotowany do tego typu. Na pewno osoby, które kończą studia, to mogą się same uczyć. Natomiast te osoby, które my kształcimy nie bardzo są sobie w stanie poradzić. Zawsze to jest bezpośredni kontakt i wymagania, które stawia ten człowiek. To te osoby dyscyplinuje … W tym momencie jak ktoś ma Internet, to wszystko znajdzie – jak umowę napisać, jakieś pismo, coś policzyć. Nawet jak wejdzie na odpowiednie forum, to może z kimś porozmawiać i wymienić się informacjami, jak to policzyć. Kwestia jest tylko motywacji. W większości społeczeństwa brakuje motywacji do tego, żeby samemu chcieli coś robić, łatwiej jest przyjść na kurs, gdzie ktoś podpowie i pokaże, jak to robić.*

***Inne instytucje szkoleniowe, Kraków***

*Praktycznie ono tutaj w tym regionie, nie mam takiej wiedzy, to ono praktycznie nie istnieje.*

***CKU, Tarnów***

*Tylko takie samouczenie nie zawsze jest respektowane przez kogoś, kto ma tego kogoś zatrudnić. My dajemy jakieś zaświadczenia, uprawnienia dajemy certyfikaty, dajemy książeczkę spawalniczą ... Ja myślę, że, jeśli chodzi o takie sprawy jak informatyk, komputerowiec, to tak. Natomiast, jeśli chodzi o zawody takie jak cieśla, murarz, budowlane, to raczej nie.*

***Inne instytucje szkoleniowe, Tarnów***

*No ja jednak sądzę, że formy zorganizowane w jakiś sposób są lepsze o tyle, że natura ludzka jest taka, że człowiek nie na tyle jest zawsze zdyscyplinowany, żeby samodzielnie po coś sięgać.*

***Szkoła dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

Spośród czynników wymienianych jako „zniechęcające" do samokształcenia mieszkańców Małopolski badani wymieniali:

- naturę ludzką, która bez motywacji zewnętrznej zazwyczaj nie jest zdolna do podejmowania większych wysiłków intelektualnych,
- miejsce zamieszkania - mieszkając na wsi mamy mniejszy dostęp do nośników informacji, które niezbędne są w procesie samokształcenia,
- problemy z wyborem odpowiednich informacji, które redukowane są podczas współpracy z trenerem,
- brak potwierdzenia w postaci certyfikatu bądź dyplomu umiejętności zdobytych w sposób nieformalny.

# 3. Bariery rozwoju kształcenia ustawicznego zidentyfikowane w województwie małopolskim

Jednym z kluczowych problemów, z którym będzie musiało poradzić sobie Partnerstwo na rzecz kształcenia ustawicznego są bariery utrudniające rozwój tegoż kształcenia. W części jakościowej skupiliśmy się, zatem na identyfikacji tychże barier, po to by na dalszym etapie zastanowić się nad ich potencjalnym przezwyciężaniem. Podczas czytania niniejszej części raportu należy pamiętać, iż wymieniane przez badanych bariery niekoniecznie muszą mieć charakter ściśle regionalny, związany ze specyfiką Małopolski, a raczej pokazują ogólne problemy, przed którymi stoją instytucje działające w zakresie kształcenia ustawicznego, na przykładzie instytucji z obszaru Małopolski.

Rozmówcy bardzo chętnie wypowiadali się na temat problemów, z jakimi borykają się instytucje w regionie, w szczególności zwracając uwagę na kwestie wymienione poniżej.

**BARIERY ZIDENTYFIKOWANE W GRUPIE MIESZKAŃCÓW WOJEWÓDZTWA:**

- Bariery finansowe wśród mieszkańców województwa, utrudniające podjęcie decyzji o rozpoczęciu edukacji.
- Brak czasu (związany często z tzw. „dorabianiem po godzinach").
- Niski poziom świadomości w zakresie konieczności ciągłego dokształcania się (zwłaszcza wśród osób w średnim wieku i starszych).
- Brak motywacji do kształcenia się (m.in. spowodowany nieadekwatnymi do poziomu wykształcenia zarobkami).
- Bariery związane z mentalnością (wiek, płeć jako czynniki utrudniające uczenie się).
- Bariery związane z miejscem zamieszkania (utrudniony dostęp do kształcenia ustawicznego na terenach wiejskich).
- Niska motywacja osób bezrobotnych skierowanych na darmowe szkolenia za pośrednictwem PUP.
- Brak informacji na temat możliwości podnoszenia własnych kwalifikacji.

**BARIERY ZIDENTYFIKOWANE W GRUPIE INSTYTUCJI KSZTAŁCĄCYCH USTAWICZNIE NA TERENIE WOJEWÓDZTWA MAŁOPOLSKIEGO:**

- Bariery finansowe wśród instytucji ograniczające rozwój kształcenia ustawicznego przede wszystkim w zakresie edukacji z zakresu nowych technologii, jak i doradztwa zawodowego.

Jak wiadomo, jest to obszar priorytetowy dla dalszego rozwoju gospodarczego kraju i regionu, w który w Stanach Zjednoczonych oraz w innych krajach wysoko rozwiniętych inwestuje się sporą część kapitału. W Polsce identyfikuje się problemy z podjęciem działań szkoleniowych w ww. zakresie w związku z kosztochłonnością sprzętu niezbędnego do nauki procesów w oparciu o nowoczesne technologie.

- Decentralizacja ośrodków, brak specjalizujących się instytucji, nacisk na wielość, a nie jakość szkolenia.
- Brak odpowiednio przygotowanej bazy dydaktycznej (warsztatowni).
- Brak grantów pozwalających na finansowanie działalności administracyjnej instytucji (szczególnie dla organizacji pozarządowych).
- Bariery związane ze słabym przepływem informacji między organizacjami.
- Brak koordynacji działań instytucji działających w zakresie kształcenia ustawicznego.
- Zróżnicowany poziom, doświadczenie i wielkość organizacji (w tym jak okazało się we wcześniejszej analizie próby monopolizacji rynku przez niektóre organizacje).
- Pojawiające się wśród przedstawicieli niektórych instytucji prywatnych poczucie preferowania przez decydentów w zakresie finansowania instytucji publicznych (w kwestiach finansowych, ale też w kwestiach informacyjnych).
- Brak odpowiedniej wiedzy i zespołu projektowego, który mógłby się poświęcić zdobywaniu funduszy zewnętrznych na potrzeby instytucji.
- Bariery ograniczające funkcjonowanie instytucji prywatnych (wysokie koszty pracy, niekorzystny dla instytucji system podatkowy).

**INNE BARIERY**

- Niestabilna sytuacja gospodarcza, która nie sprzyja inwestowaniu w swoją wiedzę, a raczej wyjazdom poza granice kraju.
- Brak odzwierciedlenia poziomu wykształcenia w późniejszych zarobkach, warunkach pracy.

- Bariery ustawowe (m.in. odcinające kształcenie ustawiczne od edukacji obowiązkowej, co wpływa na niewykorzystanie potencjału CKU).
- Biurokracja w instytucjach państwowych, utrudniająca efektywne funkcjonowanie instytucji kształcących ustawicznie.
- Zła koordynacja przepływu środków finansowych (incydenty, takie jak: odbieranie funduszy na projekt po wcześniejszym ich przyznaniu, na skutek błędnej kalkulacji środków pozostających w budżecie).
- Procedury przetargowe promujące raczej niską cenę a nie wysoką jakość działania.
- Mechanizm odgórnego wyznaczania grup docelowych, który z jednej strony jest kłopotliwy dla instytucji, które mają problemy z wpisaniem się w odpowiedni parytet, z drugiej ogranicza aktywność mieszkańców województwa chętnych do uczestnictwa w szkoleniach, jednak nie zaklasyfikowanych przez program jako grupa docelowa.
- Niejasne procedury kwalifikowalności środków w projektach unijnych, jeżeli część kosztów nie zostanie jednostkom zakwalifikowana i tak nie są one informowane dlaczego, strach przed brakiem kwalifikowalności środków finansowych.
- Słaba promocja kształcenia ustawicznego jako takiego.
- Brak powiązania kształcenia z gospodarką i rynkiem pracy
- Brak obiektywnego i uznanego systemu akredytacji szkoleń .

*Wie pan … to ogólnie perspektywa pracy. Naprawdę. I świadomość, że człowiek z wyższym wykształceniem zarobi więcej niż ten, który macha łopatą na budowie. A teraz jest trochę na odwrót, więc … Myślę, że to byłoby najważniejsze. Przekonanie, że warto się uczyć, i że się nie musi wyjeżdżać i zmywać gary z wyższym wykształceniem.*

***Szkoły wyższe, Tarnów***

*Ludzie muszą mieć stałą pracę, bo gdyby mieli stałą pracę to na pewno jest bardzo dużo ludzi, którzy chcieliby się uczyć.*

***CKP, Powiat wadowicki***

*Brak sensownego przepływu informacji między tymi organizacjami. Brak takiej koordynacji działań. Może nawet konkurencja. Tu bym się zastanawiała. Znaczy nie jesteśmy firmami… I w ogóle zróżnicowanie poziomu. Doświadczona organizacja, która napisała ileś tam projektów, może sobie pisać projekty i żyć z tego, a organizacja, która nie napisała żadnego projektu, wniosku o grant albo kolejne są odrzucane, albo nawet nie jest w stanie ich napisać, jest bardzo słaba, chociaż ma załóżmy bardzo fajne pomysły i bardzo fajnych ludzi. Taka różnica w poziomie sprawia, że przepływ… nie funkcjonujemy równolegle… Ja myślę, że dużym problemem jeszcze jest ta mentalność ludzka. Ludzie w pewnym wieku są ujęci w pewne granice i nie chcą ich przekroczyć, z tego względu, że obawiają się jakiejś presji społeczeństwa albo rodziny.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Chciałabym, żeby była jakby wydzielona komórka, która by się zajmowała tym kształceniem ustawicznym niepublicznym, bo głównie wszystko jest brane pod uwagę kształcenie publiczne ... Żebyśmy mogli zadzwonić, zarówno i do kuratorium czy do urzędu wojewódzkiego, że mamy taki problem, żeby nam pomóc.*

***CKP, Powiat Wadowicki***

*Biurokracja. Sytuacja jest taka, że na przykład mnie tutaj zakwestionowano zakup siatki, siatka jest za 29 groszy netto a 39 brutto, bo siatka nie jest materiałem biurowym. Ja podziwiałem niezwykłą inteligencję osoby, która to wymyśliła. Ja mówię „proszę panią, czy pani wie, że ja meble biurowe do trzymania materiałów pod wasz projekt, kupiłem z własnej kieszeni, wyście złotówki nie dali, wasze materiały projektowe trzymam w siatkach ...My nasz czas w tej podstawie naszej, powinniśmy poświęcać na kwestie merytoryczne, czyli szkoleniom, a nie tak, że 2/3 czasu jest poświęcone rozliczeniu projektu.*

***CKP, Kraków***

*Są takie ograniczenia – ze już był na jakimś kursie to UP nie chce kierować na następny kurs, bo były jakieś ograniczenia, że tylko na jeden kurs można w jakimś tam czasie pójść. Ostatnio słyszę, że to się zmienia ...*
*Schodzą bardzo z cen, a to jest tak, że taka cenę nie można zrobić dobrego kursu. U nas jest troszkę inna sytuacja, bo my też schodzimy z cen, nie ukrywam, że jak jest przetarg to trzeba zejść z ceny, bo taka jest konkurencja, no ale jak ktoś robi w jednej sali, ma jednego wykładowcę, który wszystko potrafi, to co to za wykładowca jest? ... Dobrze by było gdyby czasem wzięto też pod uwagę jakieś inne zalety niż cena.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*Tylko, że lepiej byłoby nie segregować tych szkoleń, tak jak to było w poprzednim okresie programowania, że tutaj akurat dla rolników i domowników, tu dla osób pracujących, tylko żeby te szkolenia ... albo zrobić je wszystkie odpłatne, albo jakoś tak je podzielić, żeby szkolenie na dany temat można było w takiej grupie, jaka się zgłosi, żeby każdy mógł uczestniczyć, a nie na zasadzie takiej, że ktoś jest chętny i nawet zapłaciłby te 20%, no, ale on już nie może uczestniczyć, bo akurat to jest szkolenie dla rolników i domowników.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*No i tutaj jest problem z obiegiem pieniędzy za działalność kursową, bo jednostka obiegowa musi odprowadzić pieniądze do organu prowadzącego, a organ prowadzący to lubi przetrzymywać te pieniądze i przeważnie je daje pod koniec grudnia. Jest to niekomfortowa sytuacja i uważam trochę ułomna. Kilka razy wspominałem o tej sytuacji, ale niewiele sobie z tego robią ...*
*No my mamy kłopoty finansowe, nie możemy zaspokajać takich podstawowych problemów, gdzie rozwój tej biotechnologii czy biomechaniki czy mechatroniki jest na zupełnie innym poziomie niż u nas. I tutaj mam też takie mieszane uczucia, to jest takie moje subiektywne odczucie, ale są projekty realizowane gdzie z góry nie będzie efektów. Np. przygotowanie do matury człowieka, który jest upośledzony intelektualnie. To przecież on tej matury nigdy nie zda, choć w programie, który to program musi być, no musi być ta szansa, która umożliwi przygotowanie człowieka do zdania tej matury. Są takie projekty, które nie maja szans powodzenia, ponieważ wymagania, skończenie takiego kursu są tak ogromne, takie są duże aspiracje, że to co im dał kurs, to im do niczego nie służy.*

***CKP, Tarnów***

*Powiem Pani, na początku ciężko było się przebić, żeby jakiś projekt zdobyć. Tzn. zawsze z tego, co patrzyłam to były pierwsze wybrane duże miasta, a potem dopiero te mniejsze, i teraz na przykład bardzo piękne, ładne projekty były napisane i cieszyliśmy się, że ten projekt miał być realizowany od września, a tu zabrakło pieniędzy, tylko nie z naszego powodu.*

***CKP, Powiat Wadowicki***

*Kilka ośrodków powinno być wiodących, tak jak już powiedzmy sobie Nowy Sącz, mechanik samochodowy, budowlane przedmioty, np. Centrum Kształcenia Praktycznego w Krakowie i doposażyć tak żeby każdy z ośrodków był na poziomie europejskim. Stworzyć jeszcze w Olkuszu następny, w Proszowicach następny, w Limanowej następny. Wyspecjalizować, internaty są, byłby ten przepływ, dyrektorzy byliby zobowiązani żeby sobie pomagać. Impuls z Urzędu Pracy, potrzeba tylu a tylu ślusarzy, ślusarze są Chrzanów, Skawina.*

***Dyskusja grupowa***

Kolejną, często podkreślaną barierą w rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie (zresztą nie jest to tylko specyfika regionalna) jest **niedostateczne zaangażowanie nauczycieli szkół szkolnictwa obowiązkowego w kształtowanie nawyków edukacyjnych młodzieży**. Z jednej strony nauczyciele powinni uczulać swoich uczniów na to, iż edukacja nie kończy się z chwilą opuszczenia murów szkoły, z drugiej powinni uświadamiać i przygotowywać do odmiennego sposobu uczenia się niż nauka w szkole podstawowej, pogodzenia obowiązków domowych, zawodowych i swojej aktywności edukacyjnej.

Przedstawiciele instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego w województwie małopolskim podkreślali znaczącą rolę szkoły w rozbudzaniu wśród młodzieży potrzeb i kreowaniu nawyków edukacyjnych, z drugiej strony zwracali uwagę na nikłe dotychczasowe osiągnięcia szkolnictwa w tej materii. Ponadto część badanych zwróciła uwagę na fakt niejako drugoplanowej roli szkoły, w stosunku do pierwszoplanowej (a często zaniedbywanej) roli rodziców.

Wymagania stawiane szkole są wysokie i często niesprecyzowane w sensie operacyjnym. Szkoła według nich powinna: zaszczepiać ciekawość świata, roztaczać przed uczniem perspektywy, nie stawiać przed nim barier czy granic, zachęcać do rozwoju mimo napotkanych trudności. Powinna być także przyjacielem dziecka.

Zidentyfikowane problemy w zakresie edukacji obowiązkowej to przede wszystkim:

- zniechęcanie uczniów do dalszej nauki,
- zaszczepianie niewiary we własne możliwości,
- brak pozytywnego motywowania,
- brak kreowania kultury uczenia się przez całe życie.

Badani zwracali ponadto uwagę na drastyczne różnice nie tylko w poziomie nauczania, ale także w poziomie wychowania uczniów w różnych szkołach oraz brak przygotowania do własnej aktywności w szerokim tego słowa znaczeniu. Jeden z respondentów podkreślił ponadto konieczność zagospodarowania godzin lekcyjnych poświęconych właśnie promocji kultury uczenia się przez całe życie.

*Myślę, że nauczyciele i wychowawcy na pewno mają ogromny wpływ, o tym jestem przekonana. Kwestia tego, jak wystartuje osoba, która będzie w 1 czy 2 klasie, to jak zostanie w niej zaszczepiona ciekawość świata, to jest podstawa do tego, żeby się później rozwijać przez całe życie. Chodzi jeszcze o roztoczenie takich perspektyw, które przed tą osobą są. Właśnie nie stawianie jej jakichś granic czy barier, których nie będzie w stanie przeskoczyć, tylko właśnie zachęcanie do tego, żeby rozwijała się mimo tego, że będzie napotykać różne trudności . . Nie wiem, jak wygląda to w tym momencie. Za moich czasów myślę, że czegoś takiego w ogóle nie było i kwestia stawiania takich ograniczeń w sensie, że edukację zakończę właśnie po liceum albo po studiach i to będzie koniec mojej edukacji, i kiedy znajdę pracę to tak naprawdę powinnam się jej kurczowo trzymać, ewentualnie swoje zainteresowania będę rozwijać tylko i wyłącznie w tej wąskiej branży, w której będę pracować, czyli nie mam tak naprawdę możliwości przekwalifikowania się, o tym ze mną nikt nigdy nie rozmawiał.*

***Stowarzyszenie przy szkole wyższej, Kraków***

*To, co obserwuję, a obserwuję, bo przychodzi do mnie młodzież po gimnazjum, to… ojej [westchnienie rozczarowania]. To jest beznadziejne… Nie wiem, gdzieś… generalnie jak pamiętam, też nie chciałem się uczyć, aż przyszedł moment, że myślę sobie - coś trzeba robić. Ale to był potężny błąd, powinno się znaleźć taką motywację, żeby Ci młodzi ludzie nie byli zniechęceni do nauki, tu jest problem.*
*Nauczyciele powinni być nie tylko nauczycielami, powinni być przyjaciółmi, ale w tym dobrym sensie, a oni są w pewnymi sensie do pewnego stopnia urzędnikami, którzy nie wykorzystują swoich uprawnień.*

***CKP, Kraków***

*No te, które ja znam to tak, a natomiast nie mogę zagwarantować za pozostałe, choć wiem, że dyrektorzy się bronią, no, bo nie mają godzin. Ja uważam, że to powinny być cykliczne godziny, to powinna być jedna godzina w tygodniu do przygotowania takiego edukacyjnego w kierunku zawodowym. Będąc we Francji czy w Niemczech, no to tam już w drodze takiego podglądania młodzieży w szkole podstawowej czy w szkole gimnazjalnej, no ujawniają się pewne predyspozycje, i te osoby są uczone do takich pewnych grup i jest pewna podpowiedź rodzicom, w jakim kierunku powinno się kształcić dalej. Wydaje mi się, że tego jeszcze u nas nie ma, choć o ile wiem Starostwo Powiatowe w Tarnowie robi dość dużo w tym kierunku.*

***CKP, Tarnów***

*Zastanawiam się na ile istnieje taka świadomość. Tutaj może być brak takiej świadomości wśród nauczycieli, i dobrą rzeczą byłoby wprowadzenie właśnie takich szkoleń dla nauczycieli, rzeczywiście w tym kierunku, aby oni mogli przekazywać te informacje młodzieży. Właśnie pani mi w tym momencie nasunęła taka myśl, że faktycznie może być brak tej wiedzy.*

***Szkoły dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

*Ja uważam, że jest to problem zachęcania i zniechęcania. To jest ten podstawowy grzech polskiej szkoły, tu nie mówię swojego zdania tylko zaprzyjaźnionej Amerykanki, która jest pedagogiem. Polega na tym, że dziecko polskie, jak dostaje zły stopień, to jest to zły stopień i to jest karą. Natomiast, jeśli dostaje dobry stopień, to nie do końca jest pewne, czy na nie zasłużyło. To jest nie poparte pochwałą i wytwarza się taki mechanizm, że nigdy nie jestem wystarczająco dobry i w zasadzie szkoły się nienawidzi…*

***Uniwersytet społeczny, Powiat tatrzański***

Ważnym zjawiskiem zdiagnozowanym w trakcie wywiadu grupowego z instytucjami kształcącymi trenerów/nauczycieli jest zanik motywacji do własnego doskonalenia się wśród nauczycieli po uzyskaniu stopnia awansu zawodowego.

Nagły spadek zainteresowania ofertą szkoleniową, po uzyskaniu przez dużą część uczących stopnia nauczyciela dyplomowanego nie świadczy raczej o zmianie w zakresie kultury uczenia się w omawianej grupie, ale o pewnych mechanizmach zewnętrznego przymusu, które nie były w stanie wypracować nawyku ciągłego uczenia się.

Z drugiej strony może to świadczyć też o niedopasowaniu oferty szkoleniowej (bądź jej jakości) do rzeczywistych potrzeb nauczycieli.

**➡ DOBRY PRZYKŁAD**

*Jako dobry przykład posłużyć może nam system edukacyjny francuski czy niemiecki w którym coraz większą rolę odgrywa doradztwo zawodowe pojawiające się już na najmłodszym etapie edukacji. W systemach tych kładzie się nacisk nie na wczesne przygotowanie zawodowe, ale raczej na wczesne rozpoznanie sposobu wykonywania zawodu w celu wyboru dalszych ścieżek edukacyjno – zawodowych w oparciu o indywidualne preferencje.*

*Kolejny dobry przykład to inicjatywa CKP w Tarnowie, którzy w celu promocji aktywnego uczenia się przez całe życie zorganizowali eksperyment edukacyjny angażując uczniów tamtejszych szkół w praktyczne działanie (programowania procesów materiałowych).*

Oprócz wyżej wymienionych czynników utrudniających funkcjonowanie instytucji kształcących ustawicznie podkreślona została jeszcze jedna kwestia określona jako niejednoznacznie problematyczna. Może mieć ona jednak negatywny wpływ na właściwy rozwój tegoż kształcenia – chodzi tutaj o dostępność środków unijnych finansujących w stu procentach koszty szkolenia.

Darmowa edukacja, jak zostało już wspomniane, może z jednej strony wpływać negatywnie na motywację do sumiennego uczenia się („zawsze mogę pójść na inny darmowy kurs"), przyzwyczaja uczących się do całkowicie bezpłatnej edukacji, z drugiej nie wpływa na stymulację do poprawy jakości szkoleń (uczestnik kursu zazwyczaj jest bardziej wymagający względem prowadzących, jeśli sam płaci za kurs).

*Ja myślę, że barier w zasadzie nie ma żadnych poza tymi, że przez te pieniądze unijne jest po części dobrze i źle. To znaczy wszystkim ludziom się wydaje, że wszystkie te kursy powinny być za darmo, wiec troszeczkę mogą psuć rynek .*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*Uważam, że w związku z tym, że weszliśmy na rynek unijny i że są środki dofinansowania, które w pewnym sensie wymagają oprócz całej merytorycznej wartości szkolenia tworzą otoczkę wokół – czyli materiały szkoleniowe, obiady, śniadania, przerwy kawowe, co w pewnym sensie wpływa na jakość, bo często może być tak, że ktoś się wybiera na szkolenia z przyczyn tych właśnie, takich bezsensownych dla mnie, to jest głupi powód. Kwestia tego, że pieniądze przeznaczone na szkolenie są przejadane i wydawane w głupi sposób, tak żeby je wydać i nie ma z tego wymiernych rezultatów, ale to spowodowało, żeszkolenia komercyjne musiały podnieść standard.*

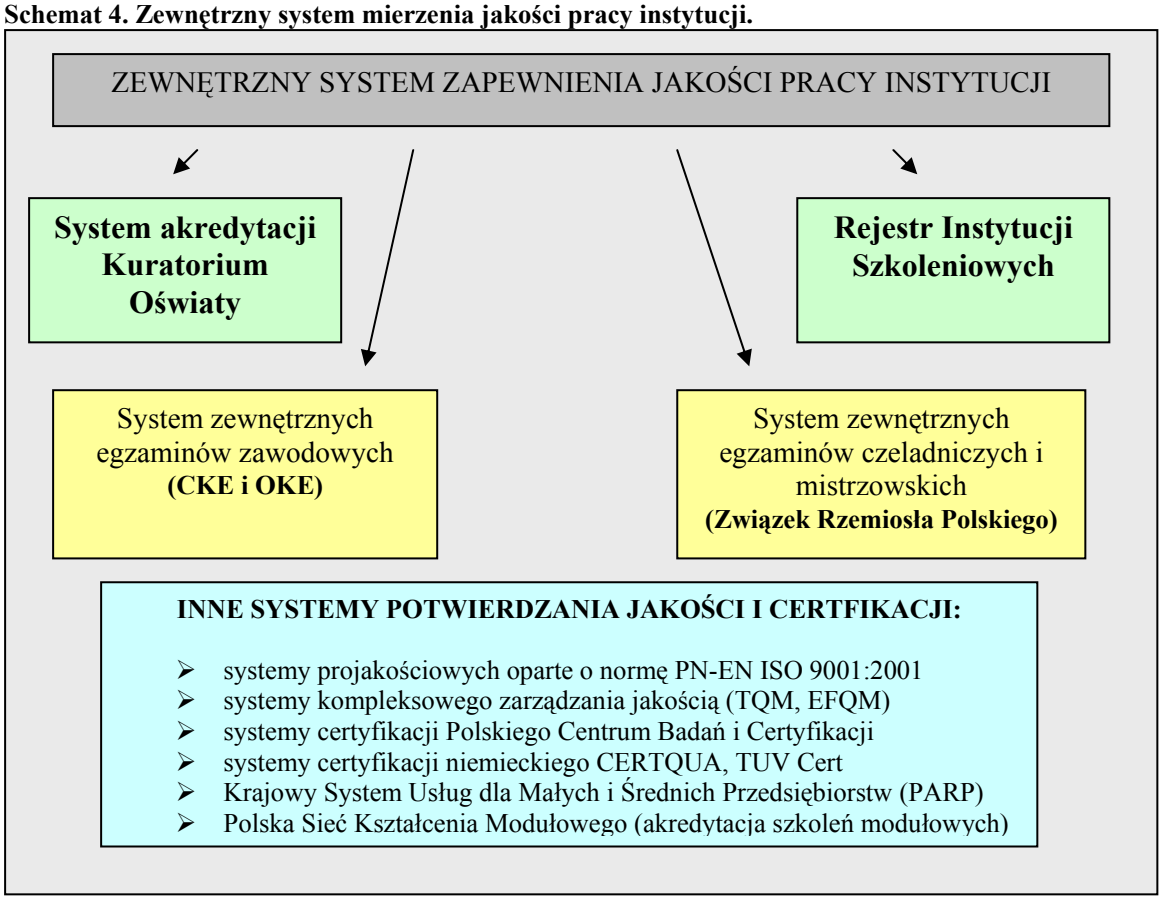
***Stowarzyszenie przy szkole wyższej***

# 4. Jakość kształcenia ustawicznego w regionie a zewnętrzna i wewnętrzna ocena funkcjonowania poszczególnych instytucji

Kluczowym elementem budowania systemu kształcenia ustawicznego jest pomiar nie tylko i wyłącznie efektywności działań instytucji, ale przede wszystkim jakości ich oferty edukacyjnej. W związku z powyższym podczas badań jakościowych instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego dużą wagę przywiązaliśmy właśnie do problemu definiowania jakości, jej pomiaru, oraz roli tegoż pomiaru w procesie monitorowania zmian zachodzących w formule kursów i szkoleń.

Po omówieniu priorytetowych kwestii związanych z potencjałem województwa oraz głównymi barierami utrudniającymi rozwój kształcenia ustawicznego w regionie przejdziemy więc do kwestii związanych z kontrolą jakości oferty edukacyjnej. Niniejszy rozdział podsumowuje problematykę związaną z oceną potencjału regionalnego, dostępnych w regionie mechanizmów kontroli jakości, a także stanowi wstępne rozpoznanie potrzeb dotyczących zmian w zakresie kontroli tejże jakości.

**Schemat 4. Zewnętrzny system mierzenia jakości pracy instytucji.**



Analizując szeroko pojęty zewnętrzny system zapewniania jakości pracy instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego, pamiętać musimy o jego wielopłaszczyznowości. System taki oparty jest na różnych mechanizmach, często podlegających pod różne instytucje, a co za tym idzie różne podstawy prawne.

Obecnie funkcjonują 2 sankcjonowane prawnie mechanizmy zewnętrznego potwierdzania jakości pracy placówek:

- System akredytacji Kuratorium Oświaty, działający na podstawie Rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej i Sportu z dnia 20 grudnia 2003 r.,
- Rejestr Instytucji Szkoleniowych (Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20 kwietnia 2004).

Niezwykle ważnym elementem zapewnienia jakości jest, funkcjonujący niejako równolegle z wyżej wymienionymi systemami, system zewnętrznych egzaminów zawodowych, prowadzony przez Centralną Komisję Egzaminacyjną oraz system egzaminów czeladniczych i mistrzowskich prowadzonych przez izby rzemieślnicze, a nadzorowanych przez Związek Rzemiosła Polskiego.

Egzaminy zawodowe przeprowadzane są przez jednostki do tego uprawnione przez Centralną Komisję Egzaminacyjną, takie jak:

- Centra Kształcenia Praktycznego,
- Centra Kształcenia Ustawicznego,
- Szkoły,
- Przedsiębiorcy, którzy zazwyczaj egzaminują w zakresie zawodów rzadkich, takich jak np. zegarmistrz.

Obok opisanych powyżej mechanizmów instytucje mogą przystąpić do innych systemów projakościowych, np. opartych o normę PN-EN ISO 9001:2001, systemów kompleksowego zarządzania jakością (TQM, EFQM), systemów certyfikacji Polskiego Centrum Badań i Certyfikacji, czy niemieckiego CERTQUA, TUV Cert.

Dodatkowo Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości poprzez rejestrację w Krajowym Systemie Usług dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw dokonuje tzw. akredytacji

środowiskowej, a Polska Sieć Kształcenia Modułowego akredytuje w zakresie prowadzenia szkoleń modułowych[5].

W pierwszej fazie badań jakościowych instytucji kształcących ustawicznie (wywiady jakościowe z przedstawicielami instytucji) skupiliśmy się na gruntownej ocenie dwóch kluczowych mechanizmów (Akredytacja Kuratorium Oświaty oraz Rejestr Instytucji Szkoleniowych), po to, by w fazie kolejnej (wywiady grupowe) przeanalizować kwestie związane z egzaminowaniem zawodowym (włącznie z rzemieślniczym i czeladniczym) oraz akredytacją i certyfikacją dodatkową.

## OCENA JAKOŚCI KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W REGIONIE

Analizę systemu oceny jakości kształcenia ustawicznego w regionie zaczniemy od ewaluacji jakości kształcenia w Małopolsce dokonanej przez respondentów.

Oceniając jakość kształcenia ustawicznego w Małopolsce, badani często nie byli do końca pewni, jaką odpowiedź powinni udzielić, stąd wnioskować możemy, iż albo posiadają nie do końca ukształtowane zdanie na powyższy temat, albo nie są skłonni całkowicie ujawnić swoich prawdziwych opinii. Nader często pojawiały się głosy, iż ta tematyka nie za bardzo ich dotychczas interesowała, podkreślano jednak zróżnicowanie jakości oferty w regionie.

Jeden z badanych zwrócił uwagę na diametralne zmiany, jaki zaszły w samym funkcjonowaniu instytucji i w poprawie jakości oferowanych przez nie usług. Wraz z rozwojem mechanizmów kontroli i potwierdzania tejże jakości, takich jak: rejestracja w Urzędzie Pracy, akredytacja Kuratorium Oświaty, różne systemy certyfikacji, dokonano niejako weryfikacji działania podmiotów na rynku szkoleniowym, pozostawiając na tym rynku tylko najsilniejsze, będące w stanie przetrwać podmioty.

Skoro jakość usług, mimo, iż wciąż poprawiana, jednak nie do końca satysfakcjonuje wszystkich badanych, zadano respondentom pytanie o potencjalne zmiany, które wpłynęłyby pozytywnie na jakość oferty edukacyjnej.

[5] Szkoła a rynek pracy, red. A. Bogaj, S. M. Kwiatkowski, Warszawa 2006, s.175 – 176.

Respondenci najczęściej w sposób naturalny skupiali się na własnej działce. I tak osoba zajmująca się edukacją uczniów starszych zwróciła uwagę na konieczność implementacji nowych rozwiązań dydaktycznych oraz na zmianę podejścia do starszej osoby uczącej się.

Badani wymienili szereg czynników, które w ich opinii wpłynęłyby na poprawę jakości kształcenia ustawicznego. Są to:

- zgłaszana już wcześniej konieczność koordynacji działań instytucji, usprawnienie przepływu informacji między nimi,
- stworzenie jednostki specjalizującej się w problematyce kształcenia ustawicznego, która ułatwiłaby instytucjom funkcjonowanie na rynku (wsparcie merytoryczne, koordynacja procesu komunikacji itp.),
- poprawa komunikacji między PUP a instytucjami. Ujednolicenie procedur obowiązujących w kontaktach z PUP (badani niejednokrotnie skarżyli się na odmienną interpretację przepisów, zwłaszcza dotyczących rozliczenia kosztów, w poszczególnych PUP),
- zmiana procedur przetargowych (dodatkowe kryteria oprócz niskiej ceny). Jest to argument, który pojawia się bardzo często w wypowiedziach osób badanych. Taka forma procedury przetargowej z góry skreśla instytucje, które zatrudniają świetnych, aczkolwiek drogich trenerów,
- stworzenie systemu akredytacji dla poszczególnych działań, bądź instytucji jako takiej (jednak nie w takiej formie jak teraźniejsza, oferowana przez Kuratorium Oświaty[6]),
- zwiększenie kontroli nad szkoleniami (w tym przypadku chodziło głównie o kontrolę merytoryczną nad szkoleniami zlecanymi przez GUP i PUP, finansowanymi ze środków unijnych),
- łączenie szkoleń z praktyką zawodową,
- lepsze doposażenie placówek,
- zdrowa konkurencja na rynku usług edukacyjnych, jednak przy równoczesnym uzgodnieniu wspólnych wartości między instytucjami, odpowiednia promocja i podkreślanie znaczenia jakości w nauczaniu dorosłych,
- dywersyfikacja metodyki nauczania, formy kursów, większa elastyczność oferty. Rozwój i promocja metodyki nauczania dopasowanych do odpowiednich grup wiekowych, w miejsce jednorodnej metodyki.

[6] Zgłaszane zmiany do procedury akredytacyjnej omówione zostaną w dalszej części opracowania.

*Skoordynować te różne instytucje, usprawnić przepływ informacji między tymi instytucjami. Może stworzyć właśnie taki system akredytacji, może nie byłby taki głupi dla seniorów właśnie. Myślę, że to by usprawniło znacznie…*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Ja jako szkoleniowiec bardzo cenię sobie współpracę z Urzędami Pracy. Ale jak rozmawiałem z osobami, które rozpoczynały współpracę z urzędami pracy – ja też rozpoczynałem - to mi zadawano pytanie – jak ty to przeżyłeś? Zmierzam do tych wszystkich procedur [tu respondent bezgłośnie wymawia niecenzuralne słowo na temat tych procedur], papierów, ja wiem, że to są państwowe pieniądze i nad tym musi być kontrola, ale ten znaczek nie ma takiego kolorku, ten kolor jest za blady, to powinno być jeszcze tak zrobione, a to tak zrobione ….Najśmieszniejsze jest w tym wszystkim to, że ja współpracując z jednym, drugim czy czwartym urzędem, niby wszystko jest tak samo, ale w każdym urzędzie mam inne smaki. W tym urzędzie to przejdzie, a w tamtym to nie przejdzie. Oczywiście sedno sprawy jest takie samo, bo jest kontrola, musi być program, musi być harmonogram, ale są takie niuanse, które wynikają tylko i wyłącznie z urzędniczej historii.*

***CKP, Kraków***

*Myślę, że jeszcze można by – już zaczynają się pojawiać – takie praktyki. Kurs jest połączony z praktyką zawodową. Są kierowane – mieliśmy też takie kursy z Powiatowego UP, gdzie byli kierowani na praktykę 2-tygodniową albo miesięczną, jeśli chodzi o sprzedawców to do sklepów. I nawet mieli propozycje pracy …Większa kontrola tego, co jest robione, zwłaszcza przy szkoleniach podlegających pod grodzki UP – większa kontrola przebiegu tego szkolenia i warunków …*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

Oprócz samej oceny jakości oferty edukacyjnej dostępnej na rynku małopolskim oraz identyfikacji działań mających tę jakość poprawić, zwróciliśmy ponadto uwagę na problem **pomiaru tejże jakości wewnątrz instytucji.**

Analizując losy badanych podmiotów zauważyć można widoczne tendencje w zmianie podejścia do mierzenia jakości. O ile do niedawna, zwłaszcza w instytucjach publicznych, system mierzenia jakości był odgórnie narzucany (zazwyczaj w formie corocznych sprawozdań), o tyle teraz odpowiedzialność za pomiar jakości oferty szkoleniowej, jak i funkcjonowania całej instytucji, zależny jest od inicjatywy samego dyrektora, bądź projektu, w którym instytucja bierze udział.

Nie zauważa się natomiast zmian kulturowych, które obserwuje się w europejskich instytucjach edukacyjnych. W polskich instytucjach dominuje tzw. **kultura jakości** (która w dodatku wydaje się być dopiero w fazie rozwoju, w Europie jej lata świetności przypadały na lata 80 XX w.), podczas gdy Europa wydaje się być w fazie **„kultury kompetencji”**, w której to kluczowym dla rozwoju organizacji czynnikiem jest kapitał ludzki. W badanych

instytucjach większą wagę przywiązuje się do kontroli jakości, certyfikacji, akredytacji jako form jej potwierdzenia, niż do inwestowania w kapitał ludzki i promowanie kultury wiedzy.

Wewnątrz instytucji stosuje najczęściej standardowe i sprawdzone sposoby pomiaru jakości, z których respondenci najczęściej wymieniali:

- ankiety ewaluacyjne, których celem jest ocena zadowolenia z uczestnictwa w kursie,
- sondowanie opinii uczestników kursu, obserwowanie, przysłuchiwanie się rozmowom po kursie,
- czy po prostu powroty byłych uczniów na kolejne edycje szkoleń.

*Po każdym kursie jest realizowana ankieta. Po kursach, które robimy w ramach przetargów, to jest obligatoryjne. Natomiast my jako instytucja jesteśmy akredytowani przez Małopolskiego kuratora i jesteśmy zobligowani, poza dziennikami i listami obecności – posiadać ankiety z tychże kursów. To jest obligatoryjne. Zresztą instytucja, która stwierdza, że my to robimy dobrze, i nie ma jakiegoś probierza, sama się nie kontroluje, to jest instytucją chorą. No, bo ileż można być dobrym…*

***CKP, Kraków***

*Do tej pory właściwie był cały system mierzenia jakości w szkole, to system mierzenia jakości opracowany przez ministerstwo edukacji, teraz zostało to trochę zmienione, zmodyfikowane, ale ostatnie 5 lat był cały program mierzenia jakości pracy w szkole, były określone standardy, standardy te i priorytety były określone przez ministerstwo, kuratora małopolskiego, jak również przez dyrektora placówki i corocznie pisało się raport i zdawało sprawozdanie. W tej chwili to przeszło bardziej pod nadzór dyrektora szkoły. Ten rok jest pierwszym, kiedy nie piszemy raportu po zakończeniu działalności, po zakończeniu roku szkolnego.*

***CKU, Tarnów***

Główny wniosek, jaki nasuwa się po analizie problemu pomiaru jakości wewnątrz instytucji, to zauważana skłonność respondentów do utożsamiania jakości szkoleń z zadowoleniem osób w nich uczestniczących, co z jednej strony wpisuje się w nowoczesny schemat zarządzania jakością, jednak nie wydaje się być wystarczające.

Nader rzadko stosuje się takie elementy mierzenia jakości, jak: analiza dokumentów, samoocena, hospitacja, testowanie umiejętności uczniów, czy obserwacja uczestnicząca. Żadna z instytucji nie bada przykładowo dalszych losów swoich absolwentów, a jedynie jeden respondent przyznaje, iż interesuje się tym, czy jego uczniowie zdali egzamin zawodowy.

Co gorsze, żadna z instytucji nie ma kompleksowego systemu mierzenia jakości, przykładowo jak ma to miejsce w prywatnych przedsiębiorstwach. Czytając wypowiedzi

większości respondentów ma się wrażenie, iż **nie traktują oni pomiaru jakości jako potencjalnego czynnika ewolucji organizacji, a raczej jako narzędzie kontroli** (i to najczęściej kontroli zewnętrznej).

Podsumowując, badani do pomiaru jakości własnej oferty używają raczej miękkich wskaźników zadowolenia kursantów, rzadko mierzą rzeczywistą jakość oferty. Znacznie lepiej sytuacja rysuje się w grupie instytucji oferujących kursy zakończone egzaminem zawodowym, gdzie element jakości może mierzony być wynikiem tego egzaminu.

*Tak zwany feedback od ludzi, którzy do nas przychodzą, to jest podstawowa sprawa. Opinia osób, które do nas przychodzą, to jest podstawowa gwarancja naszego funkcjonowania w przyszłości. Jeżeli ludzie będą wychodzili stąd niezadowoleni, to za 2 miesiące okaże się, że nie mamy tu chętnych na kursy komputerowe, ani na żadne inne zajęcia i że nasza działalność nie jest nikomu potrzebna. A że nie jesteśmy od wytwarzania zysku, tylko od robienia dobrze, więc najważniejszą rzeczą jest to, jak ludzie się u nas czują, jak oceniają naszą działalność.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*No jakikolwiek system oceny jest dobry, [nie słychać], my przyjęliśmy taki i go stosujemy, z tego też jesteśmy rozliczani, ten audyt przyjeżdża i nas ocenia, tam się nie da tam jakiejś sztuki wstawić, bo to jest ankieta anonimowa i każdy tam pisze, co uważa.*

***Inne instytucje szkolące, Tarnów***

## SYSTEM AKREDYTACJI KURATORIUM OŚWIATY

Jak zostało wspomniane we wcześniejszej części opracowania, jednym z czynników, który potencjalnie poprawiłby jakość kształcenia ustawicznego w regionie jest system zewnętrznej, obiektywnej akredytacji kierowany przez niezależną instytucję.

W związku z tym, iż istniejące elementy takiego systemu, nie zawsze oceniane są pozytywnie przez przedstawicieli instytucji szkolących, postanowiliśmy dość szczegółowo poddać analizie problem samego systemu akredytacji Kuratorium Oświaty, jego wad i zalet oraz potencjalnych kierunków zmian. Spośród badanych instytucji siedem posiada bądź podejmowało starania o akredytację Kuratorium Oświaty.

Podczas oceny systemu, najwięcej problemów odnośnie samej akredytacji Kuratorium Oświaty pojawiło się przy okazji pytania o jej obiektywny bądź subiektywny charakter.

Żadna z instytucji nie chciała wypowiadać się kategorycznie w tym zakresie, jednak ankieterzy zauważyli sporą dozę powątpiewania u respondentów, jeśli chodzi o kwestię obiektywizmu prowadzonej procedury. Zwrócono uwagę, m.in. na nierówne traktowanie poszczególnych instytucji, czy też stronniczość komisji. Podważono ponadto prawomocność wnioskowania o jakości oferty szkoleniowej w oparciu o to, czy instytucja posiada akredytację, bądź nie.

Sam fakt istnienia systemu akredytacji jako sposobu kontroli działania instytucji oceniany był jako trafny i potrzebny i większość (prócz jednej) instytucji za sensowne uważa poddanie się jego ocenie.

*Jeżeli by się każdy ośrodek poddał i dostał tego typu decyzję, to niech by było. Ale tak, jak mówię, myśmy złożyli o tą akredytacje pismo, dokumenty, które były potrzebne, komisja przyszła, stwierdziła, że w tych warunkach mogę robić też, które kursy mogę robić. Potem był nawet taki problem, że chcieliśmy dodatkowo kursy robić, dodatkowe jeszcze i też musieliśmy się do nich zgłaszać, żeby nas wciągnęli na listę tych kursów, a wiem, że np. są firmy, które nie mają tzn. wysłały pismo i dostały. A: Bez tej całej procedury? R: Dokładnie.*

***Inne instytucje, Tarnów***

*No wiem, mamy tę akredytację, staraliśmy się, więc skoro obowiązuje no to trzeba mieć. Co ja sądzę, to już moja sprawa.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*To ja już nadmieniłem, że to jest bardzo dobra rzecz. To subordynuje firmy szkoleniowe do tego, że mają mieć pewne stosowne procedury, że mają się trzymać harmonogramu, że ten harmonogram ma być zrobiony. To jest szacunek dla kursanta, dla programu, dla wiedzy, którą się przekazuje, dla ludzi przede wszystkim, to ma ręce i nogi. I jest świadomość dla firmy, że ta firma wcześnie czy później może być skontrolowana i będzie skontrolowana i musi się z tego rozliczyć. Jestem absolutnie pełen uznania za ten pomysł, na początku trochę się żachnąłem, że znowu jakieś, ale dziś wiem, że to jest bardzo dobre.*

***CKP, Kraków***

*Tak, dostaliśmy akredytacje. Sprawdzili nas bardzo dokładnie, do podszewki. Myślę, że jak każdego tak sprawdzają to to jest dobry sposób.*
*System jak najbardziej w porządku, z tym, że jest to system korupcjogenny. Jeżeli chodzi o akredytację powinien to ktoś przeprowadzać spoza województwa małopolskiego, np. województwo małopolskie robi w mazowieckim, mazowieckie w małopolskim. Poza tym akredytacje są troszeczkę mylne, bo nie ma tam określonych dokładnie..., no poza tym, że musi być ta dokumentacja no to wszystko dobrze, ale jeżeli chodzi o warunki czy sanitarne czy BHP to nie ma określonych jasno kryteriów, jakie musza być .... Tak, że tutaj wydaje mi się, jeżeli chodzi o sprawdzanie dokumentacji, to jak najbardziej, tylko, że akredytacja nie mierzy żadnej jakości.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

Respondenci najczęściej nie do końca czują się kompetentni, aby móc proponować jakieś zmiany w zakresie procedury akredytacyjnej Kuratorium Oświaty, jednak wymieniają szereg kwestii, które powinny zostać zweryfikowane.

Do kwestii tych należą:

- skład komisji akredytacyjnych (najczęściej są to osoby znane dyrektorowi instytucji: przedstawiciele organizacji branżowych, PUP, Kuratorium Oświaty, często same pracują po godzinach w akredytowanej placówce),
- kompetencje członków komisji (kontrola procederów, takich jak oddelegowanie dyrektora liceum ogólnokształcącego do komisji w zakresie szkoleń zawodowych),
- zależność komisji od wewnątrzregionalnej sieci powiązań (większość instytucji zwróciła uwagę na konieczność kontroli przez komisje złożone z przedstawicieli instytucji działających poza granicami Małopolski),
- kontrola nie tylko i wyłącznie dokumentacji (cyt. „Papier przyjmie wszystko"), ale rzeczywistej jakości oferowanych szkoleń,
- zwiększenie znaczenia samej akredytacji np. podczas procedury przetargowej.

Ponadto, dla części respondentów sama procedura akredytacyjna ma charakter biurokratyczny i skupia się w zasadzie na weryfikacji archiwum instytucji, a nie ma nic wspólnego z kontrolą jakości wewnątrz niej.

*Właściwie, to nie bardzo widzę potrzebę takiej akredytacji. Ponieważ niezależnie od tego, czy taka akredytacja jest czy nie jest, to niewiele rzutuje, jak również w praktyce niewiele to daje.*

***CKU, Tarnów***

*Zostawić tak, jak jest tą akredytację, tylko zmienić to w ten sposób, że oprócz tego, że są sprawdzane dokumenty, to są one sprawdzane dokładniej. Że powinny być podpisywane, dosyć restrykcyjnie przestrzegane oświadczenia, że ktoś nie ma żadnego kontaktu z instytucją. Żeby nie pracował albo nie prowadził wykładów. No i żeby to było na zasadzie takiej, że ktoś inny przyjeżdża z innego województwa, no i te warunki BHP żeby były sprawdzane.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*Ja myślę, że firmy, które kierują, a już na pewno firmy, które uzyskują duże zlecenia z urzędów pracy, firmy szkoleniowe są weryfikowane przez zleceniodawców poprzez to właśnie czy mają akredytację. To z kolei daje jakąś gwarancje, że te firmy potrafią prowadzić dziennik, wiedzą, że jest sens tego dziennika, że jest harmonogram, że jest sens tego harmonogramu. Współpraca z taką firma jest zdecydowanie lepsza, że pracują według pewnych programów, wytycznych. Nawet, jeśli jest sugestia zleceniodawcy, żeby coś tam skrócić, to on wie, że może skrócić w takim zakresie, a nie w innym, a nie zrobi hochsztaplerki. Nie tak, jak ja często otrzymuję: Weź Pan mi przeszkol tego gościa w takim,*

*a takim zakresie. No wie pan, ale to jest miesiąc szkoleń. Czyś Pan zdurniał, miesiąc czasu. Trzy dni, on już to robi, trzy dni wystarczą, no i jest dylemat. No i o jakiej jakości mowa???*

***CKP, Kraków***

*Jeżeli chodzi o sprawy dokumentacji tego wszystkiego, to jak najbardziej, natomiast to, jaki jest kurs, to zależy na pewno dużo od tego, jakich się wykładowców zatrudnia, od jednostki, jak to wszystko zorganizuje. Tu żadna akredytacja nie pomoże, jeżeli jest słaby wykładowca.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

Niestety niewielka grupa instytucji mogła pochwalić się znajomością dobrych praktyk w zakresie akredytacji, znanych z doświadczenia bądź literatury. Jako przykład takiego systemu jeden z badanych wymienił Wielką Brytanię, gdzie system certyfikacji i akredytacji jest powszechny i obowiązkowy, przy czym zwrócił uwagę, iż nawet przy takim systemie dochodzi do łamania przepisów.

➡ **DOBRY PRZYKŁAD**

*Dobrym przykładem jest inicjatywa jednej z instytucji, która stworzyła wewnętrzny system akredytacji i mierzenia jakości w placówce. Jedna instytucja w tym celu zorganizowała zespoły odpowiedzialne za kluczowe kwestie związane z konceptualizacją i pomiarem tejże jakości).*

Dość ciekawe podejście zaprezentował przedstawiciel CKP w Tarnowie, w którym to został stworzony wewnętrzny system mierzenia jakości, jako alternatywa dla akredytacji Kuratorium Oświaty, w stosunku do której dyrektor nastawiony jest dość opozycyjnie.

*Miałem taki staż we Francji, w regionie północnym Francji. Pracowaliśmy także z Anglikami, ale to była tylko wymiana myśli i wiem, że oni stosują takie procedury. Ale z kolei, to jest dla mnie też nielogiczne i niezrozumiałe, kiedy dzisiaj przyjmuję gościa, który wraca z Zachodu, facet przychodzi do mnie na kurs i mówi, przykład z dzisiejszego dnia, tam wykonywałem taką a taka pracę i nie miał żadnych uprawnień ... I wracając do tych Anglików, to wiem, że na przykład procedury, jeśli chodzi o szkolenie bezpieczeństwa i higieny pracy, podstawowe, czy okresowe, to dam dokonują tego firmy, które są certyfikowane, akredytowane.*

***CKP, Kraków***

*Ja się przyznam, że myśmy sobie na radzie pedagogicznej od zarania stworzenia placówki stworzyli sami, własny wewnętrzny system zapewnienia jakości i mamy takie trzy grupy, jest idea pomiaru jakości placówki, konkretny pomiar pracy i jakości pracy, i to dotyczy młodzieży i nauczycieli, ale też wszystkich spraw zewnętrznych placówki ... Tak, no jest parę*

*takich ośrodków, bodajże w Gliwicach system ISO został wprowadzony, to jest taki system, który nobilituje placówkę do przedsięwzięć na najwyższym poziomie.*

***CKP, Tarnów***

Kolejnym, prawnie usankcjonowanym sposobem potwierdzania jakości oferty instytucji kształcących ustawicznie, jest Rejestr Instytucji Szkoleniowych (RIS).

**REJESTR INSTYTUCJI SZKOLENIOWYCH, JAKO ELEMENT POTWIERDZANIA JAKOŚCI DZIAŁAŃ INSTYTUCJI SZKOLENIOWYCH**

Zdecydowanie zróżnicowane odpowiedzi padły na pytanie o znajomość rejestrów instytucji, w tym przede wszystkich Rejestru Instytucji Szkoleniowych Wojewódzkiego Urzędu Pracy.

Duża część instytucji zna rejestr i kojarzy go z Urzędem, potwierdzając, że w nim figuruje. Pojawiają się jednak osoby, które albo mylą RIS z bazą instytucji akredytowanych przez Kuratorium Oświaty, albo nie potrafią jednoznacznie opisać, czym jest RIS i czemu ma służyć.

*Tak, byliśmy wpisani i to odpowiedź pewnie na następne pytanie. Wpisaliśmy się do Rejestru Instytucji Szkoleniowych i w tym roku był taki deadline, żeby się aktualizować i się aktualizowaliśmy, odłożyliśmy kopertę na biurko i nie została wysłana, więc zostaliśmy wypisani i to co sobie przypomniałam przed chwilą to to, żeby porozmawiać z osobą, która była za to odpowiedzialna. Chcemy być wpisani w ten rejestr, byliśmy i przez własną nieuwagę nie aktualizowaliśmy się w tym roku.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Do Wojewódzkiego Urzędu Pracy się na wszelki wypadek zgłosiliśmy jako jedni z pierwszych, bo mamy 12 numer. Aha, byliśmy nawet do tego zmuszeni, żeby się zapisać, bo ktoś się szkolił i się pytał, dawał warunek, czy my należymy do tych firm… Jeśli chodzi o starostwo powiatowe, to myśmy się wpisali tak dla szpanu bardziej. W 2004 roku poszły w tym zakresie działania i myśmy musieli stworzyć odpowiednie regulaminy i sposób organizacji, to są takie szczególiki biurokratyczne. Mamy numer i jesteśmy wpisani jako ośrodek szkolenia i doskonalenia zawodowego.*

***CKP, Kraków***

*Jest taki Rejestr Instytucji Szkoleniowych w Wojewódzkim Urzędzie pracy, ale do czego służy, to tak naprawdę nie wiem.*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*Spotkałem się z rejestrem, bo jak wchodziłem na stronę urzędu wojewódzkiego w Krakowie, to jest spis firm szkolących. A: A czy Państwa firma jest wpisana do rejestru? R: Tak, tak, no,*

*dlatego mam tą decyzję. [respondent pokazuje dokument przyznający akredytacje KO, respondent najwyraźniej utożsamia akredytacje KO z wpisem do Rejestru Instytucji Szkoleniowych]*

***Inne instytucje szkoleniowe, Tarnów***

Bardzo interesujących odpowiedzi udzielono na pytanie o sens takiego rejestru oraz korzyści, jakie rejestracja przynosi badanym podmiotom. Część badanych nie była do końca przekonana, jaka jest rzeczywista rola RIS i czy wpis niesie za sobą jakieś korzyści. Duża część instytucji jako podstawowy bodziec skłaniający je do zapisania się do bazy wymieniło możliwość aplikowania o środki zewnętrzne oraz potwierdzenie wiarygodności danej instytucji. Jeden z badanych zwrócił ponadto uwagę na pomoc, jaką niesie RIS podczas poszukiwania partnera z kraju do realizacji wspólnych projektów.

*Znaczy wie Pani co, to tak jak każdy inny, że tam ewentualnie jesteśmy, ale no jacy jesteśmy i co robimy to trzeba sprawdzić na własnej skórze, bo dany rejestr tego Pani nie powie. Na pewno w jakimś sensie jest to propagowanie firmy, ale to każdej firmy.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Mnie się wydaje, że to też jest jakaś tam „pieczątka", że istniejemy w jakimś oficjalnym rejestrze instytucji szkoleniowych, a nie jesteśmy sobie wynajętym mieszkaniem, które robi, co mu się podoba, czyli jesteśmy jakąś taką oficjalną instytucją szkoleniową… A poza tym chyba daje to możliwość ubiegania się o jakieś tam fundusze, że jak się ma ten status to można, a jak nie, to nie, ale tego nie jestem pewna.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*To są wymagania, które przy każdym przetargu są wymagane i to mi daje, że ja po prostu się wpisuję zawsze z tego powodu, że bez tego ja bym nie mogła uczestniczyć, ani nawet w projekcie z EFS, ani normalnie nie można prowadzić szkoleń, jeśli się nie ma tego wpisu. Wiec jest to wymóg, bo tak naprawdę, to ja nie wiem, czy to ktoś sprawdza z takich normalnych ludzi. Nie wiem, może tam ktoś zagląda? Ale jest taki wymóg, wiec ja się wpisuję*

***Inne instytucje szkolące, Kraków***

*Informacji o danej jednostce to nigdy za mało. Uważam, że na pewno to nie przeszkadza, a pomaga.*

***CKP, Tarnów***

Jako potencjalne czynniki, które mogłyby zachęcić instytucje do wpisania się do rejestru badani wymieniali:

- większy dostęp do środków publicznych dla instytucji wpisanych do rejestru,

- umożliwienie wymiany doświadczeń między instytucjami należącymi do RIS (mogłoby to być forum na które wstęp miałyby tylko instytucje zapisane w RIS, bądź cykliczne spotkania tych instytucji).

Podsumowując, większość instytucji (oprócz jednej) widzi sens tworzenia rejestrów instytucji kształcących ustawicznie. Z jednej strony informacja taka świadczyć może o potencjale i rozwoju regionu, z drugiej służy mieszkańcom w procesie weryfikacji wiarygodności instytucji. Dodatkowo możliwość porównania własnej oferty z ofertą konkurencji może wpływać mobilizująco na kierownictwo placówek, tym samym działając na rzecz poprawy jakości czy rozszerzenia oferty szkoleniowej. Obecność w rejestrze musi jednak nieść ze sobą wymierne korzyści dla instytucji, a sam rejestr powinien być promowany nie tylko wśród podmiotów szkolących, ale też wśród potencjalnych uczniów.

Jak zostało wspomniane na początku rozdziału, oprócz ustawowego systemu zewnętrznej weryfikacji jakości działań instytucji kształcących ustawicznie funkcjonuje równoległy system weryfikujący efekt działań tej instytucji – system egzaminów zawodowych, czeladniczych i mistrzowskich. Zanim jednak przejdziemy do omówienia opinii respondentów na ww. temat pokrótce przyjrzymy się problemowi definiowania kompetencji uczestników szkoleń oraz określaniu standardów tychże szkoleń.

## KOMPETENCJE UCZESTNIKÓW SZKOLEŃ A STANDARDY SZKOLEŃ

Większość z przedstawicieli instytucji miała spore problemy z odpowiedzią na pytanie o definiowanie kompetencji uczestników szkoleń bądź o korzystanie z dostępnych standardów szkoleń modułowych. Najczęściej badani nie rozumieli pytania, które musiało być w dalszej kolejności tłumaczone przez osobę przeprowadzającą wywiad.

Odpowiedzi na pytanie o definiowanie kompetencji uczestników były bardzo zróżnicowane, od skrajnych, stwierdzających, iż to sami uczestnicy definiują swoje kompetencje, do procesu sprawdzania zdefiniowanych na wstępie kompetencji w trakcie egzaminu zewnętrznego. Problem definiowania kompetencji dobrze rozpoznany jest w zasadzie jedynie przez instytucje prowadzące kursy kwalifikacyjne, gdzie kompetencje wyznaczane są odgórnie np. przez urząd nadzoru technicznego.

*Na kursach kwalifikacyjnych, na których tu uzyskuje się uprawnienia, nie podwyższenia kwalifikacji, ale, na których uzyskuje się uprawnienia do wykonywania pewnych kwalifikacji, czy nawet zawodu, są programy określane jako wytyczne przez urząd dozoru technicznego, programy są akceptowane przez daną instytucje, które nas certyfikują, z którymi współpracujemy, które dają nam certyfikaty czy akredytacje do prowadzenia tego typu szkoleń.*

***CKP, Kraków***

Podobne różnice występują w odpowiedzi na pytanie dotyczące wykorzystywania standardów szkoleń modułowych w praktyce szkoleniowej. Niewiele instytucji takie szkolenia stosuje, a duża część badanych nie spotkała się z ww. terminem, bądź nie praktykuje takich form. Jeden z respondentów ponadto dość krytycznie ocenił samą ideę, a w szczególności czas trwania takich szkoleń (w okolicach 6 m-cy).

*Niestety, to jest dla mnie straszne, ale od pierwszego sierpnia muszę się zmierzyć z systemem szkolenia modułowego spawaczy ... Bo system modułowy, który otrzymaliśmy z UE wymagał, żeby spawacz był szkolony przez 6 miesięcy. Ja zapytam jakąkolwiek firmę, czy firma oddeleguje pracownika na 6 miesięcy, żeby on uzyskał pełne apogeum uprawnień jako spawacz. Bo może go wysłać na 200 h czy 160 na bardzo wąski zakres i to jest jeden moduł, certyfikat europejski, dyplom europejski. Kolejne 200 h, to jest kolejny moduł. Z tym, że ten jeden odcinek modułowy jest firmie niepotrzebny, bo firma oprócz spawania takich elementów musi, spawać, np. budując most jeszcze inne elementy. Firma nie będzie zatrudniała tylko do tych elementów tylko takich spawaczy, a do innych elementów innych, tylko ten spawacz musi być uniwersalny. Prywatnie nikogo na takie szkolenie modułowe nie stać, bo to jest kwota 5 tysięcy. Dla firmy to nie jest mało, a jeszcze oddelegowanie gościa na 6 miesięcy to już jest jakiś absurd.*

***CKP, Kraków***

# 5. Monitoring rynku usług kształcenia ustawicznego, jego diagnoza oraz promocja kształcenia ustawicznego w regionie.

Żaden efektywny system mierzenia jakości pracy instytucji nie wystarczy jednostce do zapewnienia jej wysokiej konkurencyjności na rynku usług szkoleniowych. Niezbędne do tego wydają się być strategiczne mechanizmy: analizy potrzeb klientów, przewag konkurencyjnych własnej i innych instytucji, a także zbudowany w oparciu o nie system promocji.

Kolejną kwestią poruszoną podczas rozmowy z przedstawicielami instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego był problem regularnego monitorowania przez jednostki potrzeb rynku oraz jego diagnoza. Mimo, iż duża część badanych instytucji nie przyznaje się, iż monitoruje rynek, to jednak po dłuższej rozmowie z respondentem prawie zawsze okazuje się, iż taki monitoring istnieje, choć może w sposób nie do końca uświadomiony i usystematyzowany. Respondenci przyznają się, że przeglądają: oferty pracy, raporty o rynku szkoleniowym, monitorują zmiany gospodarcze, duże zwolnienia z zakładów pracy itp. Jedynie instytucje o charakterze publicznym, które specjalizują się w szkoleniach zawodowych oraz egzaminach powtarzanych, zwracają uwagę, iż ze względu na bardzo duży popyt na ich usługi, nie muszą tegoż rynku monitorować.

Profesjonalny monitoring rynku, włącznie z użyciem badań sondażowych prowadzony był w obu badanych szkołach wyższych, inne instytucje ograniczają się zazwyczaj do mniej koszto- i czasochłonnych danych zastanych. Ponadto badani podkreślają dużą rolę Urzędów Pracy w opracowywaniu diagnozy zapotrzebowania na konkretne usługi edukacyjne, której sami ze względu na kwestie finansowe i merytoryczne nie są w stanie przejąć.

Najczęstszymi sposobami monitorowania rynku są: rejestrowanie zgłaszanego zapotrzebowania na szkolenia, przeglądanie ofert pracy, monitoring zmian gospodarczych, pojawiających się nowych inwestorów, rozmowy z kursantami, sprawdzanie oferty konkurencji, korzystanie z analiz Urzędów Pracy, czy organizacja „drzwi otwartych", seminariów, konferencji.

*Generalnie to słuchacze, uczestnicy naszych kursów nam, że tak powiem, pokazują, co jest potrzebne, bo jak organizujemy coś i nie ma chętnych, to znaczy, że nie ma chętnych, a jeżeli po prostu jakiś temat podajemy i jest bardzo dużo zgłoszeń, to po znaczy, że w tym momencie to najbardziej jest potrzebne.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Ja nie mam takich narzędzi, dlatego współpracujemy z powiatowym urzędem pracy, bo te informacje mogę uzyskać tam.*

***CKU, Tarnów***

*Jeżeli chodzi o kwestię studiów podyplomowych i szkoleń, to jak najbardziej, zresztą w ramach jednego z projektów było realizowane badanie, które miało na celu pokazanie od strony pracodawcy, jakie jest według nich zapotrzebowanie na usługi szkoleniowe, które branże, dziedziny i co tak naprawdę w tym momencie kuleje i trzeba by usprawnić…*

***Stowarzyszenie przy szkole wyższej, Kraków***

*W branży, w której my funkcjonujemy, to są po pierwsze szkolenia obligatoryjne, że dana osoba musi powiedzmy, co dwa lata, czy co roku, dokonać weryfikacji tych uprawnień. I tu tylko trzeba dopieszczać klienta i dbać o niego, żeby nie poszedł gdzie indziej, do konkurencji. Natomiast pozostałe elementy, no nagle się pojawia boom na dany kierunek, albo pojawiają się jakieś przepisy, że takie warunki trzeba spełniać, żeby można było taki a taki zawód wykonywać. No to trzeba szybko przemyśleć sprawę, zrobić ofertę, rozesłać …*
*Chcę pani powiedzieć, że takim monitoringiem jest między innymi udzielanie odpowiedzi ludziom, dlatego ja chętnie z nimi rozmawiam …Też takim sygnałem jest trend na rynku, bo to nie jest tak, że tylko jakieś telefony nam to mówią. Na przykład myśmy już 2 lata temu wiedzieli, że jak powstanie rozbudowa dróg, to będzie trzeba tak ludzi kształcić i momentalnie rozszerzyliśmy programy kursów budowlanych, bo wiadomo było, że drogowcy będą potrzebni, mostowy, czego wcześniej nie robiliśmy. .. no i czasami też takie wywiady, jak pani robi od konkurencji, bo też takie się pojawiają, czasami się pojawiają na stronach Izby Rzemieślniczej. To są wszystko sygnały, bo też czasami wchodzę na te strony i patrzę, co oni robią. Zresztą oni patrzą, co ja robię.*

***CKP, Kraków***

Badani przedstawiciele instytucji kształcących ustawicznie najczęściej nie zgłaszają braku istotnych dla funkcjonowania instytucji informacji na temat rynku edukacyjnego. W związku z dobrą koniunkturą i wysokim zapotrzebowaniem szkoleniowym, sami wydają się dobrze sobie radzić. Brakuje im jednak nie informacji, ale kompleksowego podejścia do problemu oraz rzetelnych badań rynku. Duża cześć instytucji widzi tutaj rolę przede wszystkim Urzędu Pracy, a także szkół wyższych, które jak pamiętamy stanowią w ich opinii o potencjale województwa małopolskiego.

Brak jest ponadto jakichkolwiek, w tym wypadku już nawet nie badań, ale informacji na temat potrzeb i wielkości rynku kształcenia ustawicznego osób starszych. Jak pamiętamy z wcześniejszych analiz, jest to najbardziej zaniedbany obszar wiedzy.

*Na pewno można by bardziej profesjonalnie zająć się badaniem tego rynku osób, które chciałby się kształcić. Bo to wymaga odpowiedniej wiedzy i czasu, żeby takie badania przeprowadzać i też wiemy, że są różne metody przeprowadzania tych badań, na które my nie jesteśmy przeszkoleni…*

**Inne instytucje szkolące, Kraków**

*Ale żebym konkretnie wiedziała, że potrzebuję na przykład za trzy lata, kiedy skończę studia czy jakieś szkolenia – będą potrzebowali setki spawaczy i pięciuset kierowców – wtedy tak. Takich danych potrzeba. No to by było rewelacyjnie, żeby było wiadomo, że w strefie ekonomicznej będzie wiadomo, że powstanie pięć nowych firm, które będą się zajmowały tylko informatyką. No i my kształcimy wtedy informatyków na potrzeby tej firmy.*

**Szkoła wyższa, Tarnów**

Po krótkim omówieniu kwestii związanych z problemem gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania informacji na temat rynku usług o charakterze edukacyjnym przejdziemy do analizy problemu **reklamy i promocji idei oraz form kształcenia się przez całe życie.**

W ramach wstępu spójrzmy na najczęściej pojawiające się mechanizmy pozyskiwania klienta obserwowane w badanych instytucjach. Były to:

- oceniany jako bezkonkurencyjny i najbardziej efektywny - mechanizm polecenia przez byłych klientów (tzw. ”poczta pantoflowa”),
- podobnie wysoko oceniane, ogłoszenia w Internecie czy ulotki,
- inicjatywa Powiatowych Urzędów Pracy, dzięki której część instytucji zyskuje od 50 do zadeklarowanych 80% klientów.

Znacznie rzadziej rozmówcy przyznawali, iż reprezentowane przez nich instytucje korzystają z rekrutacji poprzez: prasę, plakat reklamowy, radio, gadżet reklamowy, czy billboard.

Ważnym elementem wywiadu prowadzonego z przedstawicielami instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego była ocena przez respondentów efektywności poszczególnych narzędzi promocyjnych. Najczęściej wymienianymi, efektywnymi formami promocji kształcenia ustawicznego w regionie są według badanych:

- ***Zadowolenie klientów (którzy sami postarają się o promocję instytucji wśród swoich znajomych tzw. „pocztą pantoflową”) -*** według badanych, najlepszym sposobem promocji kształcenia ustawicznego jest marketing relacyjny, budowanie więzi, zadowolenia wśród klientów, które najczęściej skutkuje w promocji instytucji w gronie najbliższych znajomych zadowolonego uczącego się.

- ***Kampania społeczna,*** która powinna zapoczątkować jakiekolwiek działania w zakresie promocji kształcenia ustawicznego w regionie. Równocześnie zdecydowanie podkreślono, iż sama kampania nie ma racji bytu, a jej efektywność uzależniona będzie od zastosowania szeregu innych, czasem mniej konwencjonalnych form reklamy i promocji.

- **Zaangażowanie liderów lokalnych -** rozumiane jest przez przedstawicieli instytucji w sposób szeroki. Nie chodzi tutaj tylko o bezpośrednie namawianie przez osoby istotne w środowisku lokalnym do pogłębiania wiedzy, ale przede wszystkim o tworzenie kultury ucznia się. Kultura uczenia się promowana powinna być przede wszystkim w środowiskach zawodowych, m.in. poprzez prasę branżową opisującą dobre przykłady, sukcesy i osiągnięcia osób aktywnych edukacyjnie.

- **Spotkania, seminaria, konferencje o charakterze międzynarodowym -** otwarcie się na doświadczenia zewnętrzne, spotkania na arenie międzynarodowej, jeszcze do tego nagłośnione przez media wpłyną nie tylko na poprawę pozycji Polski w świecie, ale przede wszystkim na tworzeniu wizerunku Polaka uczącego się i odnoszącego sukcesy nie tylko na swoim lokalnym podwórku (wykorzystanie fenomenu tym razem w sensie pozytywnym hasła „Polak potrafi").

- **Wykorzystanie potencjału Internetu, ale też nie zapominanie o tradycyjnych mediach -** analizując potencjał Internetu w zakresie promocji kształcenia ustawicznego badani zwrócili szczególną uwagę na niekonwencjonalne formy reklamy, dopasowane do wieku osób uczących się. Jeśli chodzi o ludzi młodych, miałaby to być reklama nowoczesna, pojawiająca się raczej na forach internetowych i portalach dla młodych, a nie na oficjalnych, rzadko odwiedzanych stronach urzędów.

- **Stworzenie jednostki, która miałaby funkcję koordynującą komunikację z instytucjami, dbałaby o rozprzestrzenianie informacji i o promocję kształcenia.**

- **Poprzez reklamę o charakterze standardowym (np. gadżety reklamowe).**

- **Poprzez pracę nauczycieli (patrz bariery kształcenia ustawicznego w regionie).**

- **Poprzez aktywizację samych pracodawców -** w tej materii jednak przedstawiciele instytucji wydają się być dość sceptycznie nastawieni. Według nich nie będzie możliwe wykorzystanie potencjału tkwiącego w przedsiębiorstwach, jeżeli nie zostanie zmieniona sama mentalność przedsiębiorców oraz jeśli nie będzie widoczna wymierna, najlepiej finansowa korzyść związana z wyszkoleniem personelu.

- **Promocja kształcenia wśród rodziców za pośrednictwem ich dzieci -** jako sposób dotarcia do osób w wieku średnim badani wymienili szkołę i dzieci do niej uczęszczające. We właściwie prowadzonej szkole, to właśnie dzieci mogą być bodźcem dla rodziców do pogłębiania swojej wiedzy.

- **Wydanie biuletynu informacyjnego, w którym mogłyby się reklamować instytucje kształcące ustawicznie z obszaru Małopolski -** za stworzeniem takiego biuletynu przemawiają nie tylko względy czysto informacyjne, ułatwiające mieszkańcom poruszanie się w gąszczu ofert, ale też względy czysto finansowe, pozwalające na znaczną redukcję kosztów związanych z reklamowaniem za pomocą prasy.

- **Stworzenie bazy kursów dofinansowywanych ze środków zewnętrznych -** zwrócono uwagę na konieczność zgrupowania w jednym miejscu aktualnych informacji o kursach i naborach na kursy współfinansowane ze środków unijnych. Dane takie dostępne są najczęściej na stronach samych instytucji, co znacznie utrudnia mieszkańcom dotarcie do nich. Dużym uproszczeniem byłoby stworzenie wyszukiwarki z poziomu regionu, w której osoba zainteresowana mogłaby odnaleźć interesujące ją kursy oraz podstawowe informacje na ich temat.

Respondenci podkreślali ponadto konieczność zastosowania zróżnicowanej formy przekazu, począwszy od nośników tradycyjnych skończywszy na nośnikach nowoczesnych. Promocja powinna mieć charakter wielotorowy i ściśle dopasowany do preferencji osób, do których ma trafić (przykładowo jeden z respondentów promuje kursy dla osób po pięćdziesiątym roku życia w małych miejscowościach za pomocą ogłoszeń parafialnych).

*Kampanie społeczne bardzo fajnie docierają do ludzi. Poczta pantoflowa też bardzo fajnie dociera do ludzi i taki dobry przykład tzn. angażowanie osób, które są liderami lokalnymi. Jest zawsze w bloku ta pani Krysia, która się cieszy autorytetem, to taką panią Krysię zarazić taką ideą albo właśnie jakiś człowiek, który jest aktywny na jednym polu i zarazić go jakimś*

*bakcylem i żeby on rozpowszechnił pomysł, nawet nie angażując się za bardzo, bo po prostu ma taką osobowość. Należy docierać do liderów lokalnych.*

**Stowarzyszenie, Kraków**

*Rozwijanie tej świadomości od lat najmłodszych. No, bo ja jestem z tego pokolenia, i większość rodziców uczniów, jest z tego pokolenia, gdzie jedną pracę miało się na całe życie i zmiana pracy była postrzegana bardzo negatywnie. W sensie takim, że widocznie pracownik się do czegoś tam nie nadawał …Zastanawiam się nad formą dotarcia do osób w tym wieku średnim, czy też w tym jeszcze bardziej zaawansowanym [ciężko jest zmienić taką świadomość, nie wiem na ile zakłady pracy by chciały w coś takiego wejść, raczej nie... Ewentualnie przez młodzież. (.) Może zebrania rodziców w szkołach, może to byłaby dobra forma. Generalnie nawet w szkołach podstawowych, później już mniej, jest taka chęć rodziców do przychodzenia na zebrania ogólne.*

***Szkoła dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

*W zasadzie brakuje takiego zróżnicowania i takiej dywersyfikacji, że do młodych trafiamy tak, do starych inaczej do osób chcących się kształcić ustawicznie, ale w zawodach typu ślusarz murarz trochę inaczej, a trochę inaczej do osoby, która chce zostać nie wiem, asystentem biurowym. Czegoś takiego by mi brakowało. I większość, z tego, co ja zauważyłam, większość takich informacji jest w prasie na przykład. Bardzo rzadko się zdarza, no i w telewizji regionalnej, ale bardzo rzadko się zdarza, żeby osoba dwudziestoletnia kupowała prasę regionalną … chyba, że szuka pracy, no to wtedy. No nie wiem, moim zdaniem brak jest adekwatnych środków przekazu w stosunku do osób.*

***Szkoła wyższa, Tarnów***

*Mają te różne fora i to tam by trzeba wchodzić. A nie na stronie oficjalnej. Bo jak taki młodych człowiek, tzn. skupiam się na młodym, ale no widzę po swoich rodzicach, że oni nie wchodzą na takie strony zupełnie oficjalne typu www.tarnow.pl, to ja tam wchodzę, bo jestem zainteresowana różnymi rzeczami, ale …*

***Szkoła wyższa, Tarnów***

*Powinna być stała współpraca z Powiatowymi Urzędami Pracy, z zakładami pracy, rozpropagowanie swojej działalności poprzez media, i nie tylko Internet, ale prasa, czasopisma. Ja piszę w takim dwumiesięczniku „Świat obrabiarek", gdzie niekiedy artykuły napisane przeze mnie są na pograniczu wiedzy merytorycznej, technicznej, ale niekoniecznie, o kulturze i świadomości tak samo piszę. I teraz się ukaże kolejny artykuł z wizyty w parlamencie Europejskim, ze Strasburga i chciałem napisać artykuł, który by promował szkolnictwo zawodowe poprzez wyeksponowanie jednak tej świadomości, kultury osobistej człowieka.*

***CKP, Tarnów***

Dość interesujące i warte dalszej analizy, wydają się różnice w opiniach na temat konieczności (bądź jej braku) wsparcia poszczególnych aktorów w celu stymulacji rozwoju rynku kształcenia ustawicznego w regionie. Jak niektórzy deklarują, sama promocja bez odpowiedniego wsparcia: instytucji, mieszkańców czy przedsiębiorstw nie odniesie większego sukcesu, zaleca się zatem promowanie połączone ze wsparciem trzech głównych

wyżej wymienionych aktorów. Wsparcie według przedstawicieli instytucji powinno mieć charakter nie tylko finansowy, ale też i mentalny, oraz informacyjny.

Część przedstawicieli instytucji (prywatne instytucje szkoleniowe), co wydaje się być interesujące, okazuje się być odmiennego zdania. Według inwestorów prywatnych jedynie mechanizmy wolnorynkowe mają szansę efektywnego regulowania procesów zachodzących w obszarze kształcenia ustawicznego, a wsparcie kogokolwiek w tym procesie może okazać się tylko i wyłącznie krzywdzące i psujące naturalne mechanizmy rynku.

*Zawsze wspieranie takich grup będzie obniżało, a nie podnosiło jakość kształcenia. Jak się wspiera jakąś grupę, to to zawsze obniża te działania, a nie podnosi… Rynek najlepiej się sam reguluje. Jak się wspiera kogoś, to ten rynek jest wypaczony.*

***Inne instytucje szkoleniowe, Kraków***

Badani zwracali ponadto uwagę na konieczność większego zaangażowania przedstawicieli instytucji publicznych, którzy w sposób bezpośredni stykają się z mieszkańcami Małopolski. Urzędnicy ci powinni być dobrze poinformowani i zaopatrzeni w odpowiednie ulotki, informacje na temat tego, gdzie i w jaki sposób można poprawić swoje kwalifikacje.

# 6. Oczekiwania przedstawicieli instytucji dotyczące możliwości zewnętrznego usprawnienia ich pracy oraz oczekiwania względem systemowych rozwiązań dotyczących usprawnienia procesu kształcenia ustawicznego.

Jedną z trudniejszych zarówno dla respondenta, jak i samego ankietera części rozmowy były pytania skierowane wprost do badanych, dotyczące możliwości zewnętrznego usprawnienia ich pracy. O ile łatwiej badanym wypowiadać się na temat barier, jakie napotykają podczas codziennego funkcjonowania, o tyle trudniej jest wymyślać sposoby ich przezwyciężenia. W związku z tym w trakcie pierwszej fazy badań jakościowych (wywiady pogłębione) zadaliśmy zarówno pytanie o bariery, jak i ogólne pytanie o zmiany.

W drugiej fazie (spotkania grupowe) po eksploracji barier, szczegółowo zajęliśmy się pogłębianiem kwestii związanych z możliwością przezwyciężenia danej bariery.

Dla ułatwienia i większej przejrzystości, niniejsza część raportu zaprezentowana zostanie w postaci tabelarycznej.

**Tabela 2. Zgłaszane przez badane podmioty propozycje dotyczące usprawnienia pracy instytucji kształcących ustawicznie.**

| OBSZAR | ELEMENTY ZDIAGNOZOWANE PRZEZ BADANYCH JAKO KONIECZNE DO ZMIANY (ORAZ ZIDENTYFIKOWANE JAKO MOŻLIWE DO ZMIANY) | POTENCJALNY SPOSÓB JEJ PRZEWYCIĘŻENIA |
|---|---|---|
| **PRACODAWCY** | Mentalność pracodawcy polskiego (niedocenianie rozwoju kapitału ludzkiego w firmie). | *W tym przypadku większość badanych założyła samoczynną zmianę, która dokonana zostanie w sposób naturalny pod wpływem procesów zachodzących na rynku pracy (spadek bezrobocia, problemy ze znalezieniem i zatrzymaniem dobrego pracownika).* |
| **WYKORZYSTANIE POTENCJAŁU REGIONU** | Niewykorzystanie potencjału Małopolski tkwiącego w rolnictwie ekologicznym, agroturystyce, czy nowoczesnych technologiach. | *Rozwój edukacji nakierowanej na rozwiązania proekologiczne, promocja idei w regionach rolniczych.* |
| **BEZROBOTNI** | Zdiagnozowana obniżona motywacja w zakresie uczestnictwa w szkoleniach wśród osób skierowanych na szkolenia z PUP, dezorganizująca pracę instytucji. | *Instytucje postulują zindywidualizowane podejście do bezrobotnego, zrezygnowanie ze szkoleń grupowych organizowanych dla bezrobotnych na rzecz szkoleń wybieranych samodzielnie przez bezrobotnego.* |

| | | |
|---|---|---|
| **PRZEPŁYW INFORMACJI MIĘDZY INSTYTUCJAMI** | Słaby przepływ informacji między podmiotami. | *Należy umożliwić instytucjom wymianę informacji i doświadczeń poprzez cykliczne (ale nie nazbyt częste) spotkania oraz możliwość komunikowania się przy pomocy portalu internetowego.* |
| **WSPÓŁPRACA MIĘDZY INSTYTUCJAMI** | Instytucje rzadko współpracują ze sobą. Raczej konkurują, bądź funkcjonują „obok" siebie. | *Należy pozostawić instytucje same sobie, do momentu, kiedy warunki wymuszą na nich konieczność współpracy.*<br>*Partnerstwo może być pierwszym krokiem w tym kierunku.* |
| **INFORMACJA O RYNKU SZKOLENIOWYM – PROMOCJA KSZTAŁCENIA** | Brak jest usystematyzowanej informacji o dostępnych szkoleniach. | *Postuluje się stworzenie wspólnej, ogólnodostępnej bazy ofert szkoleniowych i edukacyjnych, w których instytucje będą mogły zamieszczać informacje o swojej ofercie.* |
| **INFORMACJA O POTRZEBACH RYNKU PRACY** | Brak rzetelnej, napisanej w sposób przejrzysty informacji o potrzebach rynku pracy i prognoz zmian zachodzących w tych potrzebach. | *Należy zwrócić szczególną uwagę na dostarczanie niezbędnych zestawień i informacji w oparciu, o które instytucje będą mogły budować swoje strategie działania.* |
| **INSTYTUCJE PUBLICZNE Kształcące ustawicznie** | Brak elastyczności i sformalizowanie instytucji publicznych kształcących ustawicznie. | *Należy zwiększyć kompetencje decyzyjne dyrektorów publicznych instytucji kształcących ustawicznie, (m.in. możliwość indywidualnego ustalania stawek dla trenerów).* |
| **DORADZTWO ZAWODOWE** | Świadomość roli doradztwa zawodowego wśród decydentów połączona z brakiem decyzji o dofinansowaniu inicjatyw doradczych. | *Bezwzględna konieczność dofinansowania inicjatyw o charakterze doradczym, zwłaszcza w kontekście osób bezrobotnych i młodzieży gimnazjalnej* |
| **INFRASTRUKTURA I WYPOSAŻENIE OŚRODKÓW** | Brak nowoczesnych materiałów dydaktycznych do nauki zawodu (zwłaszcza drogich, specjalistycznych maszyn). | *Konieczne jest dofinansowanie placówek., przejście z systemu instytucji rozproszonych, uczących wielu zawodów do tworzenia specjalistycznych centrów szkoleniowych., rozszerzenie oferty współpracy z przedsiębiorcami.* |
| **ZDOBYWANIE ZEWNĘTRZNYCH FUNDUSZY** | Brak przygotowanej kadry do zdobywania zewnętrznych funduszy (zwłaszcza w instytucjach publicznych) | *Budując strategię finansową instytucji przewidzieć należy ½ etatu przeznaczoną dla specjalisty ds. funduszy zewnętrznych. Zreformować należy też system wynagrodzeń pracowniczych uelastyczniając go i wprowadzając możliwość nagród finansowych za szczególne osiągnięcia.* |
| **KADRA SZKOLĄCA** | Problem ze znalezieniem wykwalifikowanej kadry uczącej | *Należy zdiagnozować potrzeby szkół dla dorosłych kształcących w* |

| | | |
|---|---|---|
| | w zawodach niszowych, bądź, na które jest duże zapotrzebowanie na rynku pracy, zwłaszcza spełniających wymóg posiadania wyższego wykształcenia. | *zawodzie w zakresie przygotowania ich kadry. Ponadto sensowne wydaje się dopuszczenie do nauczania specjalistów – praktyków, którzy niekoniecznie muszą posiadać wykształcenie wyższe (np. murarz).*<br>*W szkolnictwie publicznym należy wprowadzić możliwość bardziej elastycznego wynagradzania szkolących.*<br>*Problem niedoboru kadr i braku specjalistycznego oprzyrządowania w szkolnictwie zawodowym rozwiązany może zostać poprzez specjalizację poszczególnych ośrodków. Zamiast zdecentralizowanych placówek Małopolska powinna skupić się na budowaniu renomowanych centrów szkoleniowych, doposażonych, posiadających bazę dydaktyczną, noclegową, oraz przygotowaną kadrę.* |
| **EGZAMINY ZAWODOWE** | Egzaminy obejmujące cały zawód nie sprawdzają rzeczywistego przygotowania do jego wykonywania.<br>Egzaminy odbywają się raz do roku.<br>Egzaminy zawodowe nie dają możliwości potwierdzenia umiejętności zdobytych w sposób nieformalny. | *Konieczne wydaje się potwierdzanie w trakcie egzaminu szczegółowych kwalifikacji w miejsce egzaminowania całości wiedzy związanej z danym zawodem.*<br>*Aby zapobiec przestojom na rynku pracy, egzaminy zawodowe powinny odbywać się w sposób ciągły a nie raz do roku.*<br>*Konieczne jest uwzględnienie w procedurze egzaminacyjnej umiejętności zdobytych w sposób nieformalny.* |
| **ŚRODKI ZEWNĘTRZNE** | Głównym kryterium podczas procedury przetargowej jest cena usługi.<br>Niejednokrotnie instytucje zwracają uwagę na złą koordynacje przepływu środków finansowych (zbyt późne wypłacanie transz, wycofywanie wcześniejszych decyzji, inne reguły odnośnie kwalifikowalności środków finansowych obowiązujące w różnych PUP) | *Zdecydowanie należy urozmaicić kryteria przetargowe w kierunku uwzględnienia w nich jakości oferty.*<br>*Wprowadzić należy jednolite reguły rozliczania finansowego i usprawnić proces rozdziału środków.* |

# 7. Współpraca instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego a koncepcja Partnerstwa na rzecz kształcenia ustawicznego.

Jednym z celów badania instytucji działających obszarze kształcenia ustawicznego w regionie małopolskim było zbadanie ogólnych klimatów, tendencji w zakresie wzajemnej współpracy między instytucjami, które w konsekwencji wpłynąć mogą na proces tworzenia Partnerstwa na rzecz kształcenia ustawicznego.

Sondowanie opinii miało charakter wstępny, nie została przedstawiona badanym szczegółowa koncepcja takiego partnerstwa, a raczej ogólny zarys, który posłużył do identyfikacji potencjalnych zadań, jakim powinno takie partnerstwo sprostać. Identyfikacja tychże zadań, a także ocena samej idei porozumienia powinna posłużyć za wsparcie podczas procesu specyfikacji przez ekspertów i decydentów koncepcji omawianego Partnerstwa.

Jako wprowadzenie do dyskusji na ww. temat padło pytanie na temat współpracy instytucji z innymi podmiotami.

Jak możemy się domyślać, obszar współpracy, jak i jej intensywność ma charakter dość zróżnicowany i zależny jest od prężnego, bądź nie, działania samej instytucji.

Najczęściej wymienianymi podmiotami, z którymi badani współpracują były:

- Inne instytucje działające w obszarze kształcenia ustawicznego (Izby Rzemieślnicze, instytucje szkolące, itp.).
- Pracodawcy, bądź związki pracodawców.
- Stowarzyszenia (Polskie Stowarzyszenie na Rzecz Osób z Upośledzeniem Umysłowym, ZHP itp.).
- Szkoły (włącznie ze Szkołami Wyższymi).
- Ochotnicze Hufce Pracy.
- Urzędy Pracy, w tym jednak przypadku współpraca zazwyczaj ogranicza się do: wykonywania zleceń UP, przyjmowania kontroli, współdecydowania UP o zapotrzebowaniu na rynku pracy na otwarcie danej specjalności
- Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie.
- Zagraniczne Urzędy Pracy i inne instytucje publiczne.
- Zagraniczne szkoły (z którymi głownie współpracują uczelnie wyższe i inne szkoły).

Najczęściej jednak współpraca ogranicza się do kilku prostych kwestii, takich jak: wspólne organizowanie szkoleń dla firm, współpraca we wspólnych projektach, czasami tylko wymiana informacji.

*My mamy swoich członków wspierających tak zwanych, którzy uczestniczą w tych różnych bezpłatnych szkoleniach, prelekcjach, bezpłatnych konsultacjach, i są to w zasadzie duże firmy, które płaca jakąś tam dobrowolna składkę roczną, które nam przysyłają pracowników na szkolenia. Współpracujemy z dużymi firmami, z wieloma dużymi firmami.*

***Stowarzyszenie, Kraków***

*Natomiast mamy kontakt z dosyć ciekawą organizacją, może nie do końca z organizacją, bo to jest Urząd Pracy, urząd zatrudnienia w mieście Arkus w Danii. Właśnie jesteśmy na etapie aplikacji tam takiego wspólnego projektu do Komisji Europejskiej dotyczącego aktywizacji osób po pięćdziesiątym roku życia. Tematu, który w Polsce zupełnie leży – można tak powiedzieć ... to jest inicjatywa nie ograniczająca się tylko do Polski i Danii, również zaangażowany jest urząd pracy z Dublina, przedstawiciele są jeszcze z Węgier i Grecji. Także myślę, że jest to taki ciekawy projekt międzynarodowy ... Nie zastanawialiśmy się jeszcze, co do zasięgu terytorialnego ... ale jeśli by się dało w to włączyć WUP w Krakowie to jak najbardziej…*

***Fundacja, Powiat krakowski***

Jak zostało wspomniane badani zapytani zostali o potencjalne cele tworzonego porozumienia między instytucjami. Wymieniane cele podzielić możemy na kilka kategorii: działania na rzecz rynku pracy, instytucji kształcących ustawicznie, klientów tychże instytucji.

### DZIAŁANIA NA RZECZ RYNKU PRACY

- Podnoszenie jakości pracy (promowanie modelu przedsiębiorstwa szanującego swojego pracownika, zapewniającego mu odpowiednie warunki pracy).
- Działania na rzecz dopasowywania oferty szkoleniowej do potrzeb rynku pracy (w tym kształcenie kierunkowe).

### DZIAŁANIA NA RZECZ INSTYTUCJI KSZTAŁCĄCYCH USTAWICZNIE

- Możliwość lobowania pewnych rozwiązań w zakresie kształcenia ustawicznego, możliwość nawiązania współpracy z MEN.
- Dostarczanie informacji na temat rynku pracy, stanu kształcenia ustawicznego i jego efektywności.

- Koordynowanie działań instytucji.
- Wymiana doświadczeń między instytucjami.
- Wsparcie merytoryczne.

**DZIAŁANIA NA RZECZ KLIENTA INSTYTUCJI**

- Poprawa przepływu informacji między instytucjami a mieszkańcami, poprawa komunikacji między nimi .
- Budowa kompleksowego podejścia do klienta instytucji szkoleniowej.
- Działania na rzecz poprawy jakości nauczania:
    - tworzenie standardów nauczania,
    - określenie wspólnych wartości, wspólnej idei,
    - określenie procedur postępowania w różnych sytuacjach.

*Mnie się wydaje, że najważniejszą rzeczą jest przepływ informacji, czyli jeżeli byłby sobie WUP i ktoś tam i ktoś tam jeszcze to, żeby szary człowiek miał dostęp do informacji, co może zrobić, żeby wiedział, jaki ma wybór i gdzie może pójść…*
*Wydaje mi się, że takie porozumienie powinno mówić, jakie powinny być standardy nauczania (…) Może powinno przyjąć wartości, które są przestrzegane wszędzie. Może powinno przyjąć jakieś procedury postępowań w różnych trudnych sytuacjach. Może powinno przyjąć wspólną ideę właśnie a propos przepływu informacji, wzajemnej komunikacji, takie rzeczy.*

**Stowarzyszenie, Kraków**

*Brakuje mi żeby wszystkie strony w określonym czasie zharmonizowały tę swoja potrzebę. Przemysł to jest dość specyficzna działka z uwagi na to, że w jednej chwili no nie można sobie wszystkiego zaplanować … I ta potrzeba chwili, no powinna być w sposób błyskawiczny wychwycony przez taką placówkę, jaką jest TCKP czy Tarnowskie Centrum Edukacji czy jakieś inne centrum kształcenia praktycznego w Polsce. Ale tutaj musi zaistnieć taka więź partnerska pomiędzy pracodawcą, organem prowadzącym takiej placówki i instytucją szkolącą, to są trzy kluczowe elementy, bez których nie da się tutaj zrobić dobrej edukacji. Nie da się zrobić edukacji z tego względu, że można edukować w różnych rzeczach, które są potem nieprzydatne pracodawcy…*

**CKP, Tarnów**

*Myślę, że to byłby super pomysł, bo nie dziwota, że w tym momencie, przynajmniej do pewnego momentu było tak, że uczelnie wyższe kształciły ludzi po to, żeby ich kształcić niezależnie od tego, czy oni znajdą pracę czy nie znajdą, więc tego typu inicjatywa przynajmniej powinna mieć takie założenie, żeby odpowiadać za wymianę informacji, żeby dowiedzieć się tak naprawdę, co powinno się zrobić, żeby nie było ludzi bezrobotnych. Gdyby tylko udało się coś takiego stworzyć, to myślę, że moglibyśmy sobie poradzić z wieloma problemami, z którymi boryka się cała gospodarka.*

**Stowarzyszenie przy szkole wyższej, Kraków**

*No to byłoby piękne. Wspaniała sprawa, gdyby instytucje szkoleniowe rozumiałyby przedsiębiorców, a przedsiębiorcy rozumieliby nas. Ale przedsiębiorca mówi tak – mi musi przede wszystkim starczyć pieniędzy na pensje i inwestycje, a na szkolenie na końcu. Nie, to ja sobie, przynajmniej do chwili obecnie, tu jest kolejka do mnie do pracy. Ale nie to się powoli kończy, że zaczyna brakować pracowników.*

**CKP, Kraków**

*No jest jeszcze takie Stowarzyszenie Dyrektorów Centrum Kształcenia Ustawicznego W Polsce, no i corocznie tam spotykamy się i radzimy na temat problemów kształcenia ustawicznego ... przy czym kiedyś na te spotkania zawsze delegowany był ktoś z ministerstwa, mimo że ciągle jest zapraszany, to nie jest zainteresowany współpracą z takim stowarzyszeniem i to stowarzyszenie, ono jeszcze funkcjonuje, ale praktycznie jego moc osłabła, z tego względu, że władze ministerialne nie są zainteresowane współpracą A: To chodzi o Ministerstwo Edukacji? R: Tak, Ministerstwo Edukacji Narodowej.*

**CKU. Tarnów**

Większość instytucji wyraża chęć uczestnictwa w partnerstwie stworzonym między instytucjami, decydentami, przedsiębiorcami i innymi organizacjami zaangażowanymi w proces kształtowania klimatu kształcenia ustawicznego

Pomimo wielkiego optymizmu i ciepłego przyjęcia idei stworzenia porozumienia, pojawiły się dwie sceptyczne wypowiedzi ujawniające obawy, co do sensowności tworzenia takiego projektu. Obawy te dotyczyły groźby stworzenia kolejnego biurokratycznego tworu, który oferowałoby ze swojej strony jedynie logo, a wymagałby dużego wkładu pracy, bądź wkładu finansowego.

*Tu jest kwestia tego, czemu to miałoby służyć? No, bo szkolenie ustawiczne istnieje i ma się dobrze, a tworzenie takiego zrzeszenia na zasadzie tego, żeby powstała nowa biurokracja i tyle.... No bo jaki miałoby mieć wpływ takie centrum ... W zasadzie żadnego. Projekty unijne są opracowywane i tak na zasadzie konsultacji społecznych, więc tu wszystko jest jasne, a takie centrum ...no co? Na zasadzie biurokracji kolejnej. Że ktoś przynależy do centrum, to powiedzmy sobie logo centrum da za odpowiednie pieniądze, a w zasadzie nie będzie miał z tego nic.*

**Inne instytucje szkolące, Kraków**

Instytucje pytane o swój potencjalny wkład w pracę Porozumienia wymieniały szereg elementów, które skłonne byłyby takiemu porozumieniu zaoferować. Najczęściej były to rzeczy związane z funkcjonowaniem i specjalizacją poszczególnych organizacji. W poniższej tabeli zaprezentowano porównanie potencjalnego wkładu i oczekiwań badanych instytucji.

**Tabela 3. Proponowany wkład i oczekiwania instytucji względem budowanego Porozumienia.**

| CO INSTYTUCJA MOGŁABY DAĆ PARTNERSTWU | CZEGO OCZEKIWAŁABY W ZAMIAN |
|---|---|
| Bezpłatne szkolenia, płatne szkolenia, prelekcje, konsultacje, bieżące informacje o wszystkich zmianach, które są w podatkach, rachunkowości. | Wsparcie finansowe, przysyłanie pracowników na płatne szkolenia |
| Wypracowany system szkoleń komputerowych dla dorosłych (metodykę) | Na pewno coś, ale respondent jeszcze nie jest pewien co. |
| Działania operacyjne, możliwość realizacji pomysłów. | Informacja o zapotrzebowaniu na dany kierunek studiów, informację o rynku pracy |
| Wszelkie szkolenia | Informację o potrzebach firm |
| Szkolenia, współpraca z instytucjami, zlecanie podwykonawstwa w projektach unijnych | Kontakt i oferty od pracodawców |
| Płatne kursy | Nic (*cyt. „Porozumienie to taka forma od której nie oczekuje się nic”*) |
| Dotarcie do lokalnych gmin, przedsiębiorców, organizowanie paneli dyskusyjnych, wolontariat studencki | - |
| Każda działalność dydaktyczna | Spokoju, braku biurokracji, wspólnej polityki działania |
| Współpraca | Informacja o potrzebach rynku |
| Baza programowa, dostępność | Partnerstwo nie tylko w pracy, ale też w wynagrodzeniu |
| Doświadczenie | Pomoc finansowa w organizowaniu praktyki zawodowej |
| Organizacja warsztatów, działanie | Badania ankietowe, lobbing pewnych rozwiązań |
| Wiedza, doświadczenie, kontakty | - |
| Szkolenia, wspólne projekty | Wymiana doświadczeń |

Podsumowując powyższą tabelę zauważyć możemy duże zróżnicowanie w potencjalnym wkładzie poszczególnych instytucji. Część z nich interesowałoby Partnerstwo bardziej na zasadzie „instytucji wspomagającej”, część chciałaby się sama aktywnie włączyć w jego pracę.

Podział taki sugeruje dalsze kroki, jakie tworzone partnerstwo powinno podjąć, skupiając się raczej na aktywnych jednostkach z poszczególnych obszarów: instytucje – przedsiębiorcy – organizacje, a nie na włączeniu jak największej ilości organizacji w porozumienie.

**DOBRY PRZYKŁAD**

Ciekawą inicjatywą jest pomysł jednego ze stowarzyszeń na zainicjowanie współpracy pomiędzy podmiotami szkolącymi trenerów. Członkowie stowarzyszenia podczas wspólnych spotkań ćwiczą nowe metody, pomysły prowadząc szkolenia na grupie osób szkolących. W dalszej kolejności słuchacze (którzy w praktyce zawodowej są szkolącymi) omawiają błędy i mocne strony danej metody.

Niestety sama deklaracja chęci uczestniczenia w Partnerstwie przez instytucje może nie wystarczyć do jego sprawnego funkcjonowania. Duża część badanych posiada niezbyt pozytywne doświadczenia z wcześniejszych porozumień i inicjatyw wspólnotowych, które zazwyczaj kończyły się złożeniem podpisu na deklaracji uczestnictwa.

Wcześniejsze doświadczenia i szereg inicjatyw nieudanych wydają się być sporym zagrożeniem dla tworzonego Porozumienia, które będzie musiało zmagać się z okresami mniejszego bądź większego zastoju w aktywności instytucji.

*Czyniliśmy takie starania, 3, 4 lata temu, na stworzenie takiego lokalnego partnerstwa. Okazało się, że my moglibyśmy sporo zrobić. Okazało się, że nie bardzo komuś na tym zależy. Na praktyki bardzo chętnie. Te instytucje, z którymi podpisaliśmy przyjmują nam. Natomiast jakiś takich wymiernych korzyści chyba we żadną stronę nie przyniosło.*

***Szkoła dla dorosłych, Powiat chrzanowski***

Brakuje także w regionie tradycji współpracy miedzy podmiotami, choć duża część badanych optymistycznie zakłada, iż współpraca ta wymuszona zostanie przez potrzeby rynku i zmiany w kulturze organizacyjnej instytucji kształcących.

# SPIS TABEL

Tabela 1. Wnioski szczegółowe z badań jakościowych instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego. ..... 16
Tabela 2. Zgłaszane przez badane podmioty propozycje dotyczące usprawnienia pracy instytucji kształcących ustawicznie..... 86
Tabela 3. Proponowany wkład i oczekiwania instytucji względem budowanego Porozumienia. ..... 93

# ZAŁĄCZNIKI

## Załącznik 1. Segmenty w oparciu, o które powstała próba do badania ilościowego instytucji (wywiady pogłębione)

**Charakterystyka segmentów:**

**SEGMENT I. Kraków** – najwyższy wskaźnik dobrobytu i wysoki, aczkolwiek nie najwyższy poziomu finansowania oświaty, najlepsze wyniki egzaminu gimnazjalnego i najwyższy odsetek osób z wykształceniem, co najmniej średnim. Najszerszy zakres opieki przedszkolnej.

**SEGMENT II. Tarnów, Nowy Sącz** – Wysoki wskaźnik dobrobytu, wysoki poziom wykształcenia, bardzo wysoki poziom finansowania oświaty, przy równoczesnym zróżnicowaniu powszechności opieki przedszkolnej oraz wyników egzaminów gimnazjalnych.

**SEGMENT III. Powiaty: oświęcimski, olkuski, chrzanowski** – dość wysoki wskaźnik dobrobytu, przeciętny odsetek dzieci objętych opieką przedszkolną, przeciętne wydatki na oświatę i wychowanie, przeciętny wskaźnik kapitału kulturowego i edukacyjnego.

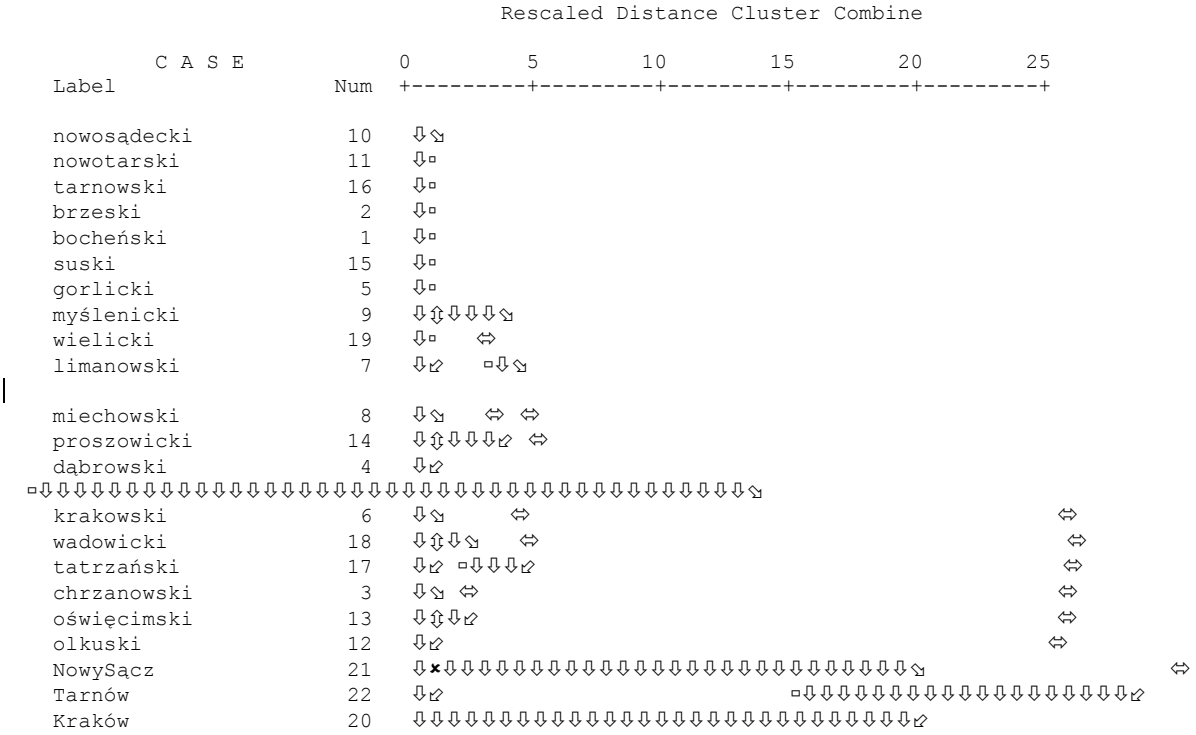
**SEGMENT IV. Powiaty: tatrzański, krakowski, wadowicki** – porównywalne z poprzednim segmentem wydatki na oświatę i wychowanie, dość niski odsetek dzieci objętych opieką przedszkolną, niski wskaźnik dobrobytu, przeciętne wyniki egzaminu gimnazjalnego, oraz przeciętny, oscylujący w kierunku niskiego wskaźnik kapitału kulturowego.

**SEGMENT V. Powiaty: wielicki, bocheński, brzeski, nowotarski, suski, nowosądecki, tarnowski, myślenicki, gorlicki, limanowski** – niski wskaźnik dobrobytu, dość wysokie wydatki na oświatę i wychowanie, przeciętny, lub niski wskaźnik liczby dzieci objętych opieką przedszkolną, niski wskaźnik kapitału kulturowego i bardzo zróżnicowane wyniki egzaminów gimnazjalnych.

**SEGMENT VI. Powiaty: proszowicki, dąbrowski, miechowski** – bardzo niski wskaźnik dobrobytu, niskie wydatki na oświatę i wychowanie, niski odsetek dzieci objętych opieką przedszkolną, zróżnicowany wskaźnik kapitału kulturowego i sukcesów gimnazjalnych.

* * * * * * H I E R A R C H I C A L  C L U S T E R  A N A L Y S I S * * * * * *

Dendrogram using Average Linkage (Between Groups)



# Załącznik 2. Scenariusz wywiadu indywidualnego

| | | |
|---|---|---|
| • **Wstęp** | **WPROWADZENIE** | **5 minut** |

Przedstawienie się, przedstawienie informacji o badaniu, jego celu, instytucjach realizujących.

Przedstawienie informacji na temat celów rozmowy: „rozmawiamy z przedstawicielami instytucji kształcących ustawicznie. Chcemy poznać ich opinie na temat doświadczeń, planów i oceny możliwości zdobywania i uzupełniania kwalifikacji w województwie małopolskim, wraz z charakterystyką barier i potencjału regionalnego".

Poinformowanie o czasie trwania spotkania oraz o jego nagrywaniu wyłącznie dla celów późniejszej analizy przebiegu wywiadu. Informacja o tym, że nagranie nie będzie upubliczniane.

| | |
|---|---|
| **Charakterystyka instytucji badanej** | **15 minut** |

Czym zajmuje się instytucja, którą Pan(i) reprezentuje?
Kto najczęściej kształci się w Pana(i) instytucji (płeć, wykształcenie, wiek, bezrobotni, pracujący, przedsiębiorstwa, w których są zatrudnieni)?
Jakiego typu oferują Państwo usługi? (kursy, szkolenia, doradztwo) Z jakiej dziedziny?
Które z oferowanych przez Państwa usług (kursów, szkoleń) cieszą się największym powodzeniem? Jak Pań(i) myśli dlaczego akurat te/ten?
W jaki sposób trafiają do Państwa klienci?
W jaki sposób rekrutują Państwo osoby uczące w Państwa instytucji?
Ile osób uczących/trenujących zatrudnia Pana instytucji? Na jakiej zasadzie są oni zatrudniani?
Czy zadowolony(a) jest Pan(i) z poziomu ich przygotowania merytorycznego, stosunku do pracy?
Czy uczący w Państwa instytucjach trenerzy uczestniczą w kursach, szkoleniach, czy innych formach zajęciowych mających na celu zdobycie nowych kwalifikacji bądź pogłębienie kwalifikacji już posiadanych? Jakie to formy? Czego najczęściej się uczą?
Czy łatwo im znaleźć odpowiedni dla nich kurs/szkolenie?
Czy stosują Państwo jakieś mechanizmy zachęcające do podnoszenia kwalifikacji przez Państwa pracowników? Jeśli tak to jakie?
Czy wykorzystują Państwo nowoczesne techniki w procesie nauczania? W jaki sposób? (***dopytać o e-learning***)
Czy instytucja, której Pan(i) jest reprezentantem(tką) oferuje wsparcie doradcy zawodowego? Na jakich zasadach?
Czy korzystali Państwo ze środków EFS, w jakim zakresie?
Czy spotkał(a) się Pan(i) z pojęciem „kształcenie ustawiczne"? A „kształcenia przez całe życie"?
Co według Pana(i) oznaczają te terminy?

## Kształcenie ustawiczne – potencjał regionu 15 minut

Jak ocenia Pan(i) potencjał regionu w kontekście możliwości rozwoju kształcenia przez całe życie? (***mieszkańcy, instytucje, przedsiębiorcy, władze lokalne***)
Jak ocenia Pan(i) nasze województwo na tle kraju (dalej chodzi nam o rozwój kształcenia ustawicznego)?
Jakie są mocne strony województwa, które należałoby wykorzystać przy tworzeniu systemu KU?
Jakie są główne bariery, utrudniające rozwój kształcenia ustawicznego w regionie?
Jaka jest Pana(i) zdaniem rola nauczycieli szkół podstawowych i gimnazjalnych w przygotowywaniu dzieci i młodzieży do uczenia się przez całe życie?
Czy szkoły w Małopolsce we właściwy sposób przygotowują dzieci i młodzież do kształcenia ustawicznego? Dlaczego Pan(i) tak uważa (***pogłębić***)
Jakie potencjalne zmiany spowodowałyby rozwój kształcenia ustawicznego oraz wpłynęłyby na usprawnienie procesu kształcenia przez całe życie?
Z jakimi barierami zetknęła się Pana(i) instytucja?
Jakie zewnętrzne zmiany wpłynęłyby na usprawnienie funkcjonowania i rozwój Pana(i) instytucji?
Jaka jest Pana(i) zdaniem rola form incydentalnych i nieformalnych kształcenia ustawicznego w naszym regionie? Czy odgrywają one duże znaczenie? Czy mieszkańcy kształcą się często czy rzadko w taki sposób?
Czy można wykorzystać potencjał takich form? W jaki sposób?

## Jakość kształcenia w regionie 15 minut

Jak ocenia Pan{i} jakość kształcenia ustawicznego w regionie?
Jakie zmiany Pana(i) zdaniem poprawiłyby jakość tego kształcenia?
Czy mierzą Państwo w instytucji, którą Pan(i) reprezentuje jakość oferowanych usług edukacyjnych? Jeśli tak, to w jaki sposób? Czy ten system oceny wydaje się Pana(i) zdaniem efektywny?
Jaką Pana(i) zdaniem rolę spełnia taki system mierzenia jakości, czy jest potrzebny?
W jaki sposób definiują Państwo kompetencje uzyskiwane podczas szkoleń, kursów oferowanych przez Pana(i) instytucję?
Czy przygotowując programy szkoleniowe korzystają Państwo z dostępnych standardów szkoleń modułowych i standardów klasyfikacji zawodowych?
Czy weryfikują Państwo fakt uzyskania takich kompetencji przez uczestnika kursu, szkolenia? Jeśli tak, to w jaki sposób?
Co sądzi Pan o systemie akredytacji Kuratorium Oświaty?
Czy kiedykolwiek instytucja, którą Pan(i) reprezentuje starała się uzyskać akredytację KO?
**Instytucje, które poddane zostały procesowi akredytacji:**
Co sądzą Państwo o procedurze akredytacyjnej? Czy wydaje się Panu(i) obiektywna?
W jaki sposób przebiegała akredytacja w Pana(i) instytucji?
Czy jest coś co należałoby zmienić w tej procedurze? Jeśli tak to co?
**Instytucje, które nie brały udziału w procedurze akredytacyjnej:**
Czy wie Pan(i) jak wygląda procedura akredytacyjna KO?
Co Pan(i) o niej myśli?
Dlaczego Pana(i) instytucja nie przystąpiła do procedury akredytacyjnej?
Czy jest coś, co należałoby zmienić w tej procedurze? Jeśli tak to co?

**Pytanie dla każdego**
Czy system akredytacji KO sprzyja poprawie jakości kształcenia w województwie? W jakim sensie? (***pogłębić***)
Czy spotkali się Państwo w kraju lub za granicą z systemem akredytacyjnym, który mógłby posłużyć za przykład dla naszego regionu?

## Rejestry, wykorzystanie dostępnych na rynku informacji przez instytucję 10 minut

Czy spotkał się Pan(i) z inicjatywą tworzenia rejestrów, spisów instytucji kształcących?
Czy słyszał Pan o Rejestrze Instytucji Szkoleniowych? Czy Pana(i) instytucja jest bądź była kiedykolwiek wpisana do rejestru?
**dla tych których instytucja była w rejestrze:**
Co dało/daje Panu(i) obecność instytucji w rejestrze? Z jakich powodów została ona tam zgłoszona?
Co Pana zadaniem mogłyby bardziej zachęcić instytucje szkoleniowe do zgłaszania swoich instytucji do rejestru?
**dla tych których instytucja nie była w rejestrze (jeśli ktoś nie słyszał o rejestrze przybliżyć mu ideę jego funkcjonowania):**
Co zachęciłoby Pana(i), bądź Pana(i) przełożonych do zgłoszenia instytucji, w której Pan(i) pracuje do rejestru?
**dla wszystkich:**
Czy widzi Pan?(i) sens tworzenia takich spisów? Dlaczego?
Czy monitorują Państwo rynek edukacyjny? Jeśli tak to, w jaki sposób, jeśli nie to dlaczego?
Czy prowadzona jest diagnoza, identyfikacja potrzeb szkoleniowych w regionie? W jaki sposób?
Z jakich źródeł czerpią Państwo główne informacje przydatne do podejmowania decyzji na temat funkcjonowania instytucji (tematy szkoleń itp.)?
Czy brakuje Państwu jakichś przydatnych danych, informacji? Jakie to informacje?

## Promocja Kształcenia Ustawicznego w regionie 5 minut

Jakie działania Pana(i) zdaniem należałoby podjąć, aby poprawić jakość kształcenia ustawicznego w Małopolsce?
Kogo należałoby wspierać i w jaki sposób (***mieszkańcy, instytucje, przedsiębiorcy***)?
W jaki sposób można by takie kształcenie promować?
W jaki sposób dbać o dostępność informacji na temat tego kształcenia?

## Możliwość współpracy – Partnerstwo na rzecz Kształcenia Ustawicznego 10 minut

Czy współpracują Państwo z jakimiś podmiotami (instytucje, stowarzyszenia, przedsiębiorcy)? W jakim zakresie współpracują Państwo z nimi? W jaki sposób przebiega ta współpraca?
Co sądzą Państwo o idei stworzenia Porozumienia pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w kształcenie ustawiczne (WUP, US, jednostki samorządowe odpowiedzialne za kształcenie przez całe życie …) włącznie z instytucjami kształcącymi a, przedsiębiorcami?
Jaki Pana(i) zdaniem cel powinno spełniać takie partnerstwo?
Czy instytucja, w której Pan(i) pracuje byłaby potencjalnie zainteresowana uczestnictwem w takim partnerstwie?
Co Pana(i) instytucja mogłaby zaoferować takiemu Partnerstwu? Czego oczekiwałaby w zamian?
Jakie inicjatywy powinno takie Partnerstwo podjąć? Które z nich są najpilniejsze?

## Załącznik 3. Scenariusz wywiadu grupowego z instytucjami kształcącymi nauczycieli i trenerów

# INSTYTUCJE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W MAŁOPOLSCE: KSZTAŁCENIE I ROZWÓJ NAUCZYCIELI I TRENERÓW

- **Wstęp**

Przedstawienie się, przedstawienie informacji o badaniu, jego celu, instytucjach realizujących.

Przedstawienie informacji na temat celów rozmowy: „rozmawiamy z przedstawicielami instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego, spotykamy się z przedstawicielami różnych typów instytucji, w tym takich, które zajmują się doskonaleniem i rozwojem kadry szkolącej. Chcemy poznać ich opinie na temat doświadczeń, planów i oceny możliwości zdobywania i uzupełniania kwalifikacji w województwie małopolskim, wraz z charakterystyką barier i potencjału regionalnego".

Poinformowanie o czasie trwania spotkania oraz o jego nagrywaniu wyłącznie dla celów późniejszej analizy przebiegu wywiadu. Informacja o tym, że nagranie nie będzie upubliczniane.

Przedstawienie się uczestników spotkania i instytucji, które reprezentują.

## Kształcenie ustawiczne – potencjał regionu

1. Prośba o przedstawienie się (imię, region, zainteresowania)
2. W ramach rozgrzewki: prośba o zapisanie na kartce trzech skojarzeń związanych z pojęciem: kształcenie ustawiczne
3. Jak oceniają Państwo Małopolskę pod względem możliwości rozwoju kształcenia ustawicznego? Jak wyglądają te możliwości w różnych częściach Małopolski? Gdzie jest lepiej/łatwiej, gdzie gorzej/trudniej?
4. Czy Małopolska jest w Państwa opinii podobna do innych regionów Polski, czy też czymś się od nich różni? Na czym polegają różnice (jeśli są)?
5. A jak Państwa zdaniem wygląda Polska na tle innych krajów? Czy macie Państwo jakieś opinie na ten temat? Co nasz kraj odróżnia od innych krajów? Jakie kraje mogłyby być dla Polski dobrym punktem odniesienia? Dlaczego? Jakie rozwiązania warto wykorzystać? (Dobre praktyki)

6. Jak Państwo oceniacie dynamikę zmian, jakie zachodzą w obszarze kształcenia ustawicznego: czy coś się zmieniło na przestrzeni ostatnich kilku lat (zwłaszcza po wejściu Polski do UE), czy są to znaczące zmiany? Jakie będą ich konsekwencje? W jakim kierunku będzie się rozwijała sytuacja w obszarze kształcenia ustawicznego (możliwe scenariusze rozwoju)
7. Jak wygląda sytuacja w tych obszarach, w których działają Państwa instytucje? (Jakie są możliwości, szanse, wyzwania i zagrożenia, jakie możliwe i pożądane kierunki zmian). W jakich obszarach jest najlepsza sytuacja, a gdzie jest najtrudniej? Gdzie obserwujecie rozwój, a gdzie jest zastój, problemy?
8. Co w Państwa opinii jest szansą Małopolski, jeśli idzie o kształcenie ustawiczne? WYPISAĆ NA TABLICY
9. A jakie są główne zagrożenia i bariery utrudniające rozwój tego kształcenia

*Wypisać wszystkie wymienione bariery na tablicy. Jeśli nie pojawiłyby się bariery wymienione podczas wywiadów pogłębionych dopytać czy dla nich ten element też jest barierą oraz jak im się wydaje dlaczego jest barierą dla innych instytucji?*

- *Bariery finansowe wśród mieszkańców województwa.*
- *Brak czasu.*
- ***Niski poziom świadomości społecznej w zakresie konieczności ciągłego dokształcania się (zwłaszcza wśród osób w średnim i starszym wieku).***
- ***Bariery związane z byciem kobietą.***
- ***Bariery związane z mentalnością (wiek, płeć jako czynniki utrudniające uczenie się).***
- ***Bariery związane z miejscem zamieszkania (utrudniony dostęp do kształcenia ustawicznego na terenach wiejskich).***
- ***Niska motywacja osób bezrobotnych skierowanych na darmowe szkolenia za pośrednictwem PUP.***
- Bariery finansowe instytucji ograniczające rozwój kształcenia ustawicznego przede wszystkim w zakresie edukacji z zakresu nowych technologii.
- Brak grantów pozwalających na finansowanie działalności administracyjnej instytucji (szczególnie dla organizacji pozarządowych).
- **Bariery związane ze słabym przepływem informacji między organizacjami.**
- Zróżnicowany poziom, doświadczenie i wielkość organizacji (w tym jak okazało się we wcześniejszej analizie próby monopolizacji rynku przez niektóre organizacje).
- **Pojawiające się wśród przedstawicieli niektórych instytucji prywatnych poczucie preferowania przez decydentów w zakresie finansowania instytucji publicznych.** (w kwestiach finansowych, ale też w kwestiach informacyjnych).
- Brak odpowiedniej wiedzy i zespołu projektowego, który mógłby się poświęcić zdobywaniu funduszy zewnętrznych na potrzeby instytucji.
- Niestabilna sytuacja gospodarcza, która nie sprzyja inwestowaniu w swoją wiedzę, a raczej wyjazdom poza granice kraju.
- Brak odzwierciedlenia poziomu wykształcenia w późniejszych zarobkach, jakości pracy.
- Bariery ustawowe.
- Biurokracja w instytucjach państwowych.
- Zła koordynacja przepływu środków finansowych.
- Procedury przetargowe promujące raczej niską cenę a nie wysoką jakość działania.
- Mechanizm odgórnego wyznaczania grup docelowych.

- Niejasne procedury kwalifikowalności środków w projektach unijnych, jeżeli część kosztów nie zostanie jednostkom zakwalifikowana i tak nie są one informowane dlaczego, strach przed brakiem kwalifikacji środków finansowych.
- **Brak koordynacji działań instytucji działających w zakresie kształcenia ustawicznego.**
- **Słaba promocja szkolnictwa ustawicznego jako takiego.**

Teraz poproszę Państwa o próbę wspólnego przedyskutowania sposobów przezwyciężenia tychże barier. Może znają Państwo jakieś dobre praktyki z Polski, zagranicy?
Proszę zastanowić się nad tym: w jaki sposób przezwyciężyć daną barierę, kto miałby być za to odpowiedzialny? Czy są raczej duże czy małe szanse jej przezwyciężenia?
***Interesują nas tylko bariery podkreślone na czarno!!!***

*A teraz proszę na kartce napisać trzy główne zmiany, jakie powinny zostać dokonane, a*by proces kształcenia ustawicznego w regionie został usprawniony *(dopytać dlaczego akurat te)*

*A teraz proszę na kartce napisać trzy główne zmiany, które usprawniłyby prace Pana(i) instytucji (dopytać dlaczego akurat te)*

10. Jak Państwo oceniacie zasoby kadrowe instytucji szkoleniowych? Czy jest wystarczająca liczba trenerów, nauczycieli, instruktorów? Jak oceniacie ich przygotowanie? Czy dostrzegacie tutaj jakieś problemy?
11. Jak oceniają Państwo rolę doradztwa zawodowego w systemie kształcenia ustawicznego, jakie zadanie ono spełnia?
12. Czy w Państwa instytucjach oferuje się usługę doradczą? Jaki ma ona charakter?

## Jakość kształcenia w regionie

1. Co Państwo sądzicie o jakości kształcenia ustawicznego w regionie? Jak ją Państwo oceniacie? Co stanowi o tej jakości? Co na nią wpływa? (PROSIĆ O UZASADNIENIE OPINII)
2. Czy są podejmowane jakieś działania mające na celu podnoszenie jakości tego kształcenia? Jakie to działania? Czy Państwo się z nimi zetknęliście? Czy są stosowane w Waszych instytucjach?
3. Jak ocenia się kwalifikacje i kompetencje trenerów, nauczycieli, instruktorów? Jak wyglądają procedury ich rekrutacji, sprawdzania ich predyspozycji do wykonywania tego zawodu? Czy istnieją w tym zakresie standardy? Jakie to standardy? Jak wygląda ich stosowanie?
4. Jakie warunki musi spełnić osoba, aby być zatrudniona jako trener czy instruktor? Gdzie poszukuje się kandydatów do takiej pracy? Czego się od nich oczekuje (rodzaj wykształcenia, dodatkowe umiejętności, odpowiednie certyfikaty (jakie?)
5. Jak wygląda podaż pracy w tym zakresie: czy łatwo jest znaleźć odpowiednie osoby? Czy liczba takich osób jest wystarczająca? Jakie są różnice pomiędzy branżami? Gdzie jest łatwiej, a gdzie trudniej?

6. Jak wygląda ocena pracy trenerów, jak sprawdzane są efekty ich pracy? Co bierze się pod uwagę, gdy ocenia się pracę trenera, nauczyciela, instruktora? Czy spotkali się Państwo z przypadkami negatywnej oceny? Jakie były tego konsekwencje?
7. Czy oceniają Państwo jakość oferowanych usług edukacyjnych? Jeśli tak, to w jaki sposób? Czy ten system oceny jest w Waszej opinii efektywny? Czy coś w tym zakresie chcielibyście Państwo zmienić, usprawnić? Co jest do tego potrzebne (dostęp do informacji, wykwalifikowane kadry, dodatkowe środki, wprowadzenie standardów oceny, itp.)
8. Czy weryfikujecie Państwo fakt uzyskania takich kompetencji przez uczestników kursów, szkoleń? Jeśli tak, to w jaki sposób?
9. Czy spotkaliście się Państwo w kraju lub za granicą z systemami akredytacyjnymi, systemami mierzenia jakości, które mogłyby posłużyć za przykład dla naszego regionu?

## Współpraca regionalna

1. Czy współpracujecie Państwo z jakimiś podmiotami (instytucje, stowarzyszenia, przedsiębiorcy)? W jakim zakresie współpracujecie z nimi? W jaki sposób przebiega ta współpraca?
2. Czy mają Państwo jakieś doświadczenia ze współpracy z Urzędami Pracy (Powiatowymi, Wojewódzkim)? Jak oceniają tę współpracę? Co ją ułatwia, a co ją utrudnia?
3. Co Państwo sądzicie o idei stworzenia Porozumienia pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w kształcenie ustawiczne? (Przedstawić ideę PARTNERSTWA)
4. Jakie podmioty powinny znaleźć się w partnerstwie?
5. Jaki cel Państwa zdaniem cel powinno spełniać takie partnerstwo?
6. Czy instytucja, w której Państwo pracujecie byłaby potencjalnie zainteresowana uczestnictwem w takim partnerstwie?
7. Co Pana(i) instytucja mogłaby zaoferować takiemu Partnerstwu? Czego oczekiwałaby w zamian?
8. Jakie inicjatywy powinno takie Partnerstwo podjąć? Które z nich są najpilniejsze?
9. Jakie warunki musiałoby spełniać, aby działać efektywnie i skutecznie?
10. Czy może należeli Państwo już do jakiegoś Partnerstwa (polskiego, zagranicznego), która mogłaby posłużyć jako dobry przykład?

# Załącznik 4. Scenariusz wywiadu grupowego z przedstawicielami Powiatowych Urzędów Pracy

INSTYTUCJE DZIAŁAJĄCE W OBSZARZE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W MAŁOPOLSCE: PRZEDSTAWICIELE POWIATOWYCH URZĘDÓW PRACY

- Wstęp

Przedstawienie się, przedstawienie informacji o badaniu, jego celu, instytucjach realizujących.

Przedstawienie informacji na temat celów rozmowy: „rozmawiamy z przedstawicielami instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego, spotykamy się z przedstawicielami różnych typów instytucji, w tym takich, które zajmują się doskonaleniem i rozwojem kadry szkolącej. Chcemy poznać ich opinie na temat doświadczeń, planów i oceny możliwości zdobywania i uzupełniania kwalifikacji w województwie małopolskim, wraz z charakterystyką barier i potencjału regionalnego".

Poinformowanie o czasie trwania spotkania oraz o jego nagrywaniu wyłącznie dla celów późniejszej analizy przebiegu wywiadu. Informacja o tym, że nagranie nie będzie upubliczniane.

Przedstawienie się uczestników spotkania i instytucji, które reprezentują.

## Kształcenie ustawiczne – potencjał regionu

13. Prośba o przedstawienie się (imię, region, zainteresowania)
14. W ramach rozgrzewki: prośba o zapisanie na kartce trzech skojarzeń związanych z pojęciem: kształcenie ustawiczne
15. (W ramach rozgrzewki Cd) Proszę zapisać i wymienić główne atuty, jakimi może pochwalić się nasze województwo, z czego możemy być dumni i w jakim kierunku powinniśmy się rozwijać? Jakie branże wg Państwa są strategiczne dla dalszego rozwoju Małopolski?
16. Jak oceniają Państwo Małopolskę pod względem możliwości rozwoju kształcenia ustawicznego? Jak wyglądają te możliwości w różnych częściach Małopolski? Gdzie jest lepiej/łatwiej, gdzie gorzej/trudniej?
17. Czy Małopolska jest w Państwa opinii podobna do innych regionów Polski, czy też czymś się od nich różni? Na czym polegają różnice (jeśli są)?
18. A jak Państwa zdaniem wygląda Polska na tle innych krajów? Czy macie Państwo jakieś opinie na ten temat? Co nasz kraj odróżnia od innych krajów? Jakie kraje mogłyby być

dla Polski dobrym punktem odniesienia? Dlaczego? Jakie rozwiązania warto wykorzystać? **(Dobre praktyki) b ważne!!!**

19. Jak Państwo oceniacie dynamikę zmian, jakie zachodzą w obszarze kształcenia ustawicznego: czy coś się zmieniło na przestrzeni ostatnich kilku lat (zwłaszcza po wejściu Polski do UE), czy są to znaczące zmiany? Jakie będą ich konsekwencje? W jakim kierunku będzie się rozwijała sytuacja w obszarze kształcenia ustawicznego (możliwe scenariusze rozwoju)
20. Jak wygląda sytuacja w tych obszarach, w których działają Państwa instytucje? (Jakie są możliwości, szanse, wyzwania i zagrożenia, jakie możliwe i pożądane kierunki zmian). W jakich obszarach jest najlepsza sytuacja, a gdzie jest najtrudniej? Gdzie obserwujecie rozwój, a gdzie jest zastój, problemy?
21. Co w Państwa opinii jest szansą Małopolski, jeśli idzie o kształcenie ustawiczne? WYPISAĆ NA TABLICY

**Kształcenie ustawiczne – bariery**

1. A jakie są główne zagrożenia i bariery utrudniające rozwój tego kształcenia

***Wypisać wszystkie wymienione bariery na tablicy.*** *Jeśli nie pojawiłyby się bariery wymienione podczas wywiadów pogłębionych dopytać czy dla nich ten element też jest barierą oraz jak im się wydaje dlaczego jest barierą dla innych instytucji?(nie zwracamy uwagi na podkreślenia)*

- ***Bariery finansowe wśród mieszkańców województwa,*** *utrudniające podjęcie decyzji o rozpoczęciu edukacji.*
- *Brak czasu (związany często z tzw. „dorabianiem po godzinach").*
- ***Niski poziom świadomości społecznej w zakresie konieczności ciągłego dokształcania się (zwłaszcza wśród osób w średnim i starszym wieku).***
- ***Bariery związane z byciem kobietą (problemy z pogodzeniem życia zawodowego i życia rodzinnego, stereotypowy podział ról w gospodarstwach domowych).***
- ***Bariery związane z mentalnością (wiek, płeć jako czynniki utrudniające uczenie się).***
- ***Bariery związane z miejscem zamieszkania (utrudniony dostęp do kształcenia ustawicznego na terenach wiejskich).***
- ***Niska motywacja osób bezrobotnych skierowanych na darmowe szkolenia za pośrednictwem PUP.***
- **Bariery finansowe instytucji ograniczające rozwój kształcenia ustawicznego przede wszystkim w zakresie edukacji z zakresu nowych technologii.**
- Brak grantów pozwalających na finansowanie działalności administracyjnej instytucji (szczególnie dla organizacji pozarządowych).
- **Bariery związane ze słabym przepływem informacji między organizacjami.**
- **Zróżnicowany poziom, doświadczenie i wielkość organizacji** (w tym jak okazało się we wcześniejszej analizie próby monopolizacji rynku przez niektóre organizacje).
- **Pojawiające się wśród przedstawicieli niektórych instytucji prywatnych poczucie preferowania przez decydentów w zakresie finansowania instytucji publicznych** (w kwestiach finansowych, ale też w kwestiach informacyjnych)
- **Brak odpowiedniej wiedzy i zespołu projektowego, który mógłby się poświęcić zdobywaniu funduszy zewnętrznych na potrzeby instytucji.**

- Niestabilna sytuacja gospodarcza, która nie sprzyja inwestowaniu w swoją wiedzę, a raczej wyjazdom poza granice kraju.
- Brak odzwierciedlenia poziomu wykształcenia w późniejszych zarobkach, jakości pracy.
- Bariery ustawowe (odcinające kształcenie ustawiczne od edukacji obowiązkowej, co wpływa na niewykorzystanie potencjału CKU).
- **Biurokracja w instytucjach państwowych, utrudniająca efektywne funkcjonowanie instytucji kształcących ustawicznie.**
- **Zła koordynacja przepływu środków finansowych (incydenty, takie jak: odbieranie funduszy na projekt po wcześniejszym ich przyznaniu, na skutek błędnej kalkulacji środków pozostających w budżecie).**
- **Procedury przetargowe promujące raczej niską cenę a nie wysoką jakość działania.**
- Mechanizm odgórnego wyznaczania grup docelowych
- **Niejasne procedury kwalifikowalności środków w projektach unijnych, jeżeli część kosztów nie zostanie jednostkom zakwalifikowana i tak nie są one informowane dlaczego, strach przed brakiem kwalifikacji środków finansowych**
- **Brak koordynacji działań instytucji działających w zakresie kształcenia ustawicznego.**
- **Słaba promocja szkolnictwa ustawicznego jako takiego.**

Teraz poproszę Państwa o próbę wspólnego przedyskutowania sposobów przezwyciężenia tychże barier. Może znają Państwo jakieś dobre praktyki z Polski, zagranicy?
Proszę zastanowić się nad tym: w jaki sposób przezwyciężyć daną barierę, kto miałby być za to odpowiedzialny? Czy są raczej duże czy małe szanse jej przezwyciężenia?
***Interesują nas tylko bariery podkreślone na czarno!!! – b. ważne pytanie***

*A teraz proszę na kartce napisać trzy główne zmiany, jakie powinny zostać dokonane, a*by proces kształcenia ustawicznego w regionie został usprawniony *(dopytać dlaczego akurat te)!!! (pogłębić)* ***– b. ważne pytanie***

*A teraz proszę na kartce napisać trzy główne zmiany, które usprawniłyby prace Pana(i) instytucji (dopytać dlaczego akurat te) (pogłębić)* ***– b. ważne pytanie***

## Kształcenie ustawiczne – instytucja

2. W jaki sposób rekrutują Państwo firmy szkolące Państwa klientów? Jakie są to firmy? Co jest głównym kryterium ich wyboru? (niski koszt, jakość?)
3. Jak Państwo oceniacie zasoby kadrowe instytucji szkoleniowych? Czy jest wystarczająca liczba trenerów, nauczycieli, instruktorów? Jak oceniacie ich przygotowanie merytoryczne, stosunek do pracy, podejście do kursantów? Czy dostrzegacie tutaj jakieś problemy?
4. W jaki sposób przebiega rekrutacja osób bezrobotnych na poszczególne szkolenia?
5. Jaką rolę w tej rekrutacji odgrywa sam bezrobotny, jaką doradca, a jaką inne czynniki?

6. Jak oceniają Państwo rolę doradztwa zawodowego w systemie kształcenia ustawicznego, jakie zadanie ono spełnia? Czy Państwa instytucja oferuje takie doradztwo, jak wygląda ono w praktyce? **(b ważne!!!!)**
7. Czy instytucje szkolące bezrobotnych oferują to doradztwo, czy leży ono w gestii PUP? **– b. ważne!!!**
8. PUP bezspornie mają znaczący wpływ na proces kształcenia ustawicznego grupy osób bezrobotnych, a jaki jest stosunek kierownictwa PUP do doskonalenia samych pracowników Urzędów? Czy pracownicy się doskonalą, dokształcają?
9. W jakich kursach/szkoleniach biorą udział? Czy sprawdzana jest jakość tych kursów? W jaki sposób?
10. A czy sami pracownicy PUP korzystają sami z pomocy doradcy w procesie samorozwoju? Czy sami Państwo kiedyś korzystali z takich usług? **– b. ważne!!!**

**Jakość kształcenia w regionie**

10. Co Państwo sądzicie o jakości kształcenia ustawicznego w regionie? Jak ją Państwo oceniacie? Co stanowi o tej jakości? Co na nią wpływa? (PROSIĆ O UZASADNIENIE OPINII)
11. Czy są podejmowane jakieś działania mające na celu podnoszenie jakości tego kształcenia? Jakie to działania? Czy Państwo się z nimi zetknęliście? Czy są stosowane w Waszych instytucjach?
12. Jakie elementy brane są pod uwagę podczas zlecania szkoleń podwykonawcom? Czy jest to też jakość ich oferty? Jak mierzona?
13. Czy oceniają Państwo jakość oferowanych usług edukacyjnych? Jeśli tak, to w jaki sposób? Czy ten system oceny jest w Waszej opinii efektywny? Czy coś w tym zakresie chcielibyście Państwo zmienić, usprawnić? Co jest do tego potrzebne (dostęp do informacji, wykwalifikowane kadry, dodatkowe środki, wprowadzenie standardów oceny, itp.)
14. Czy spotkaliście się Państwo w kraju lub za granicą z systemami akredytacyjnymi, systemami mierzenia jakości, które mogłyby posłużyć za przykład dla naszego regionu? **– b. ważne!!!**
15. Chciałabym w szczególności zapytać o jakość szkoleń współfinansowanych bądź finansowanych ze środków zewnętrznych (unijnych) czy jest wyższa/ niższa od jakości szkoleń komercyjnych?
16. Teraz przytoczę kilka wypowiedzi przedstawicieli instytucji kształcących ustawicznie na temat tych szkoleń, do każdego z nich poproszę o komentarz:

*Przychodzą (osoby bezrobotne). Najczęściej kiedy realizujemy zlecenia dla Urzędu Pracy i zdarzają się pojedyncze jednostki, które albo zamierzają założyć własną działalność gospodarczą, bo teraz ten program dla młodych ludzi jest . . . . Natomiast nie przychodzą, być może jeden przypadek na 10000 jest, osoby, które są zarejestrowane jako bezrobotne, z własnej inicjatywy oni się nie chcą uczyć.*

- Czy bezrobotni nie są skłonni sami wydatkować, choć części środków na własne doskonalenie?

- Czy bezpłatna forma szkolenia nie wpływa deprymująco na dalszą motywację bezrobotnego w zakresie aktywnego uczestnictwa w danym kursie?

*Ja jako szkoleniowiec bardzo cenię sobie współpracę z Urzędami Pracy. Ale jak rozmawiałem z osobami, które rozpoczynały współpracę z urzędami pracy – ja też rozpoczynałem - to mi zadawano pytanie – jak ty to przeżyłeś? Zmierzam do tych wszystkich procedur [tu respondent bezgłośnie wymawia niecenzuralne słowo na temat tych procedur], papierów, ja wiem, że to są państwowe pieniądze i nad tym musi być kontrola, ale ten znaczek nie ma takiego kolorku, ten kolor jest za blady, to powinno być jeszcze tak zrobione, a to tak zrobione ....Najśmieszniejsze jest w tym wszystkim to, że ja współpracując z jednym, drugim czy czwartym urzędem, niby wszystko jest tak samo, ale w każdym urzędzie mam inne smaki. W tym urzędzie to przejdzie, a w tamtym to nie przejdzie. Oczywiście sedno sprawy jest takie samo, bo jest kontrola, musi być program, musi być harmonogram, ale są takie niuanse, które wynikają tylko i wyłącznie z urzędniczej historii.*

*Rejestrowałem się w GUP-ie jako bezrobotny. Każdorazowo jak tam jestem widzę oferty pracy, widzę szkolenia. Z tym, że większość ofert pracy jest dla ludzi z II lub I grupą inwalidzką. Poza tym szkolenia są takie, które mnie nie interesują jakoś szczególnie. Ewentualnie mógłbym się na nie zatrybić, ale wolę sobie odpuścić. Lenistwo. Dwa – tam mi nikt nie doradzał. Wiem, że trzeba tam poszukać po prostu, ale tam nikt mi pracy nie proponował. Wiem, że są pośredniaki jakieś, takie coś jak OHP,*

## Współpraca regionalna

Przejdźmy teraz do kwestii związanych z tworzonym Partnerstwem na rzecz kształcenia ustawicznego w regionie.

11. Co Państwo sądzicie o idei stworzenia Porozumienia pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w kształcenie ustawiczne? (Przedstawić ideę PARTNERSTWA)
12. Jakie podmioty powinny znaleźć się w partnerstwie?
13. Jaki cel Państwa zdaniem cel powinno spełniać takie partnerstwo?
14. Czy instytucja, w której Państwo pracujecie byłaby potencjalnie zainteresowana uczestnictwem w takim partnerstwie?
15. Co Pana(i) instytucja mogłaby zaoferować takiemu Partnerstwu? Czego oczekiwałaby w zamian?
16. Jakie inicjatywy powinno takie Partnerstwo podjąć? Które z nich są najpilniejsze?
17. Jakie warunki musiałoby spełniać, aby działać efektywnie i skutecznie?
18. Jakie są potencjalne zagrożenia dla tak tworzonego Partnerstwa?
19. Czy może należeli Państwo już do jakiegoś Partnerstwa (polskiego, zagranicznego), która mogłaby posłużyć jako dobry przykład?

## Załącznik 5. Scenariusz wywiadu grupowego z przedstawicielami instytucji egzaminujących zawodowo oraz instytucjami kluczowymi dla rozwoju regionu.

# INSTYTUCJE KSZTAŁCENIA USTAWICZNEGO W MAŁOPOLSCE: INSTYTUCJE EGZAMINUJĄCE ZAWODOWO

- **Wstęp**

Przedstawienie się, przedstawienie informacji o badaniu, jego celu, instytucjach realizujących.

Przedstawienie informacji na temat celów rozmowy: „rozmawiamy z przedstawicielami instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego, spotykamy się z przedstawicielami różnych typów instytucji, w tym takich, które zajmują się doskonaleniem i rozwojem kadry szkolącej. Chcemy poznać ich opinie na temat doświadczeń, planów i oceny możliwości zdobywania i uzupełniania kwalifikacji w województwie małopolskim, wraz z charakterystyką barier i potencjału regionalnego".

Poinformowanie o czasie trwania spotkania oraz o jego nagrywaniu wyłącznie dla celów późniejszej analizy przebiegu wywiadu. Informacja o tym, że nagranie nie będzie upubliczniane.

Przedstawienie się uczestników spotkania i instytucji, które reprezentują.

## Kształcenie ustawiczne – potencjał regionu

22. Jak oceniają Państwo Małopolskę pod względem możliwości rozwoju kształcenia ustawicznego? Jak wyglądają te możliwości w różnych częściach Małopolski? Gdzie jest lepiej/łatwiej, gdzie gorzej/trudniej?
23. Czy Małopolska jest w Państwa opinii podobna do innych regionów Polski, czy też czymś się od nich różni? Na czym polegają różnice (jeśli są)?
24. A jak Państwa zdaniem wygląda Polska na tle innych krajów? Czy macie Państwo jakieś opinie na ten temat? Co nasz kraj odróżnia od innych krajów? Jakie kraje mogłyby być dla Polski dobrym punktem odniesienia? Dlaczego? Jakie rozwiązania warto wykorzystać? (Dobre praktyki)
25. Jak Państwo oceniacie dynamikę zmian, jakie zachodzą w obszarze kształcenia ustawicznego: czy coś się zmieniło na przestrzeni ostatnich kilku lat (zwłaszcza po wejściu Polski do UE), czy są to znaczące zmiany? Jakie będą ich konsekwencje? W jakim kierunku będzie się rozwijała sytuacja w obszarze kształcenia ustawicznego (możliwe scenariusze rozwoju).

26. Jak wygląda sytuacja w tych obszarach, w których działają Państwa instytucje? (Jakie są możliwości, szanse, wyzwania i zagrożenia, jakie możliwe i pożądane kierunki zmian). W jakich obszarach jest najlepsza sytuacja, a gdzie jest najtrudniej? Gdzie obserwujecie rozwój, a gdzie jest zastój, problemy?
27. Co w Państwa opinii jest szansą Małopolski, jeśli idzie o kształcenie ustawiczne? WYPISAĆ NA TABLICY
28. A jakie są główne zagrożenia i bariery utrudniające rozwój tego kształcenia

*Wypisać wszystkie wymienione bariery na tablicy. Jeśli nie pojawiłyby się bariery wymienione podczas wywiadów pogłębionych dopytać czy dla nich ten element też jest barierą oraz jak im się wydaje dlaczego jest barierą dla innych instytucji?*

- *Bariery finansowe wśród mieszkańców województwa, utrudniające podjęcie decyzji o rozpoczęciu edukacji.*
- *Brak czasu (związany często z tzw. „dorabianiem po godzinach").*
- ***Niski poziom świadomości społecznej w zakresie konieczności ciągłego dokształcania się (zwłaszcza wśród osób w średnim i starszym wieku).***
- ***Bariery związane z byciem kobietą (problemy z pogodzeniem życia zawodowego i życia rodzinnego, stereotypowy podział ról w gospodarstwach domowych).***
- ***Bariery związane z mentalnością (wiek, płeć jako czynniki utrudniające uczenie się).***
- ***Bariery związane z miejscem zamieszkania (utrudniony dostęp do kształcenia ustawicznego na terenach wiejskich).***
- ***Niska motywacja osób bezrobotnych skierowanych na darmowe szkolenia za pośrednictwem PUP.***
- Bariery finansowe instytucji ograniczające rozwój kształcenia ustawicznego przede wszystkim w zakresie edukacji z zakresu nowych technologii.
- Brak grantów pozwalających na finansowanie działalności administracyjnej instytucji (szczególnie dla organizacji pozarządowych).
- **Bariery związane ze słabym przepływem informacji między organizacjami.**
- **Zróżnicowany poziom, doświadczenie i wielkość organizacji** (w tym jak okazało się we wcześniejszej analizie próby monopolizacji rynku przez niektóre organizacje).
- **Pojawiające się wśród przedstawicieli niektórych instytucji prywatnych poczucie preferowania przez decydentów w zakresie finansowania instytucji publicznych** (w kwestiach finansowych, ale też w kwestiach informacyjnych).
- Brak odpowiedniej wiedzy i zespołu projektowego, który mógłby się poświęcić zdobywaniu funduszy zewnętrznych na potrzeby instytucji.
- Niestabilna sytuacja gospodarcza, która nie sprzyja inwestowaniu w swoją wiedzę, a raczej wyjazdom poza granice kraju.
- Brak odzwierciedlenia poziomu wykształcenia w późniejszych zarobkach, jakości pracy.
- Bariery ustawowe (odcinające kształcenie ustawiczne od edukacji obowiązkowej, co wpływa na niewykorzystanie potencjału CKU).
- Biurokracja w instytucjach państwowych, utrudniająca efektywne funkcjonowanie instytucji kształcących ustawicznie.
- Zła koordynacja przepływu środków finansowych (incydenty, takie jak: odbieranie funduszy na projekt po wcześniejszym ich przyznaniu, na skutek błędnej kalkulacji środków pozostających w budżecie).
- Procedury przetargowe promujące raczej niską cenę a nie wysoką jakość działania.
- Mechanizm odgórnego wyznaczania grup docelowych.

- Niejasne procedury kwalifikowalności środków w projektach unijnych, jeżeli część kosztów nie zostanie jednostkom zakwalifikowana i tak nie są one informowane dlaczego, strach przed brakiem kwalifikacji środków finansowych.
- **Brak koordynacji działań instytucji działających w zakresie kształcenia ustawicznego.**
- **Słaba promocja szkolnictwa ustawicznego jako takiego.**

Teraz poproszę Państwa o próbę wspólnego przedyskutowania sposobów przezwyciężenia tychże barier. Może znają Państwo jakieś dobre praktyki z Polski, zagranicy?
Proszę zastanowić się nad tym: w jaki sposób przezwyciężyć daną barierę, kto miałby być za to odpowiedzialny? Czy są raczej duże czy małe szanse jej przezwyciężenia?
***Interesują nas tylko bariery podkreślone na czarno!!!***

*A teraz proszę na kartce napisać trzy główne zmiany, jakie powinny zostać dokonane, a*by proces kształcenia ustawicznego w regionie został usprawniony *(dopytać dlaczego akurat te)*

*A teraz proszę na kartce napisać trzy główne zmiany, które usprawniłyby prace Pana(i) instytucji (dopytać dlaczego akurat te)*

29. Jak Państwo oceniacie zasoby kadrowe instytucji szkoleniowych? Czy jest wystarczająca liczba trenerów, nauczycieli, instruktorów? Jak oceniacie ich przygotowanie? Czy dostrzegacie tutaj jakieś problemy?
30. Jak oceniają Państwo rolę doradztwa zawodowego w systemie kształcenia ustawicznego, jakie zadanie ono spełnia?
31. Czy w Państwa instytucjach oferuje się usługę doradczą? Jaki ma ona charakter?

## Jakość kształcenia w regionie

17. Co Państwo sądzicie o jakości kształcenia ustawicznego w regionie? Jak ją Państwo oceniacie? Co stanowi o tej jakości? Co na nią wpływa? (PROSIĆ O UZASADNIENIE OPINII)
18. Jak ocenia się kwalifikacje i kompetencje trenerów, nauczycieli, instruktorów? Jak wyglądają procedury ich rekrutacji, sprawdzania ich predyspozycji do wykonywania tego zawodu? Czy istnieją w tym zakresie standardy? Jakie to standardy? Jak wygląda ich stosowanie?
19. Jakie warunki musi spełnić osoba, aby być zatrudniona jako trener czy instruktor? Gdzie poszukuje się kandydatów do takiej pracy? Czego się od nich oczekuje (rodzaj wykształcenia, dodatkowe umiejętności, odpowiednie certyfikaty (jakie?)
20. Jak wygląda podaż pracy w tym zakresie: czy łatwo jest znaleźć odpowiednie osoby? Czy liczba takich osób jest wystarczająca? Jakie są różnice pomiędzy branżami? Gdzie jest łatwiej, a gdzie trudniej?
21. Jak wygląda ocena pracy trenerów, jak sprawdzane są efekty ich pracy? Co bierze się pod uwagę, gdy ocenia się pracę trenera, nauczyciela, instruktora? Czy spotkali się Państwo z przypadkami negatywnej oceny? Jakie były tego konsekwencje?

22. Czy oceniają Państwo jakość oferowanych usług edukacyjnych? Jeśli tak, to w jaki sposób? Czy ten system oceny jest w Waszej opinii efektywny? Czy coś w tym zakresie chcielibyście Państwo zmienić, usprawnić? Co jest do tego potrzebne (dostęp do informacji, wykwalifikowane kadry, dodatkowe środki, wprowadzenie standardów oceny, itp.)
23. Czy przygotowując programy szkoleniowe korzysta się z dostępnych standardów szkoleń modułowych i standardów klasyfikacji zawodowych? Czy w Państwa instytucji się z takich rzeczy korzysta?
24. Czy weryfikujecie Państwo fakt uzyskania takich kompetencji przez uczestników kursów, szkoleń? Jeśli tak, to w jaki sposób?
25. Czy spotkaliście się Państwo w kraju lub za granicą z systemami akredytacyjnymi, systemami mierzenia jakości, które mogłyby posłużyć za przykład dla naszego regionu?
26. A jak funkcjonuje u Państwa system zewnętrznych egzaminów zawodowych, jakie są słabe a jaki mocne strony tego systemu?
27. Co należałoby w tym systemie zmienić?
28. Czy system zewnętrznych egzaminów zawodowych wpływa na jakość oferowanych usług przez instytucje? Czy jest stymulantem tej jakości?

## Współpraca regionalna

20. Czy współpracujecie Państwo z jakimiś podmiotami (instytucje, stowarzyszenia, przedsiębiorcy)? W jakim zakresie współpracujecie z nimi? W jaki sposób przebiega ta współpraca?
21. Czy mają Państwo jakieś doświadczenia ze współpracy z Urzędami Pracy (Powiatowymi, Wojewódzkim)? Jak oceniają tę współpracę? Co ją ułatwia, a co ją utrudnia?
22. Co Państwo sądzicie o idei stworzenia Porozumienia pomiędzy instytucjami zaangażowanymi w kształcenie ustawiczne? (Przedstawić ideę PARTNERSTWA)
23. Jakie podmioty powinny znaleźć się w partnerstwie?
24. Jaki cel Państwa zdaniem cel powinno spełniać takie partnerstwo?
25. Czy instytucja, w której Państwo pracujecie byłaby potencjalnie zainteresowana uczestnictwem w takim partnerstwie?
26. Co Pana(i) instytucja mogłaby zaoferować takiemu Partnerstwu? Czego oczekiwałaby w zamian?
27. Jakie inicjatywy powinno takie Partnerstwo podjąć? Które z nich są najpilniejsze?
28. Czy może należeli Państwo już do jakiegoś Partnerstwa (polskiego, zagranicznego), która mogłaby posłużyć jako dobry przykład?

## Narzędzie użyte podczas wywiadu grupowego

## Ankieta oceny rekomendacji: kształcenie ustawiczne w Małopolsce w oczach instytucji

Na następnych stronach umieszczona została lista rekomendacji powstałych w oparciu o wyniki jakościowej części badania instytucji. Rekomendacje te dotyczą rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie, a także potencjalnej roli Partnerstwa na Rzecz Kształcenia Ustawicznego w działaniach mających na celu wspomaganie tego rozwoju. Przed przystąpieniem do dyskusji prosimy o ocenę każdej z rekomendacji pod względem następujących cech:

1. **Precyzja:** czy rekomendacja jest zrozumiała i konkretna - czy jasne jest, co należy zrobić?
2. **Wykonalność**: czy rekomendacja tak sformułowana jest w wykonalna i realna: czy nie sformułowano zbyt daleko idących oczekiwań, czy aktualnie dostępne zasoby ludzkie (ich kompetencje i motywacja) i materialne w stosownych jednostkach są wystarczające do wykonania tej rekomendacji?
3. **Trafność:** zgodność z Pana/Pani osobistym przekonaniem o potrzebie zrealizowania danej rekomendacji.

Pod względem powyższych cech proszę ocenić każdą z przedstawionych rekomendacji na skali ocen od 1 do 5, gdzie 1 oznacza, że rekomendacja ma daną cechę w bardzo małym stopniu lub wcale, 2 – raczej w małym stopniu, 3 – w średnim stopniu, 4 – raczej w dużym stopniu, a 5 – że ma ją w bardzo dużym stopniu.

| L.p. | **Rekomendacje** | Precyzja | Wykonalność | Trafność |
|---|---|---|---|---|
| 1 | **Koordynacja działań instytucji kształcących ustawicznie w regionie**<br>Znaczna część instytucji zauważa brak strategicznego podejścia do planowania działań w zakresie kształcenia ustawicznego w regionie, a także potrzebę zewnętrznej koordynacji pracy instytucji.<br>Koordynowanie działań polegać powinno na **poprawie przepływu informacji między instytucjami (np. stworzenie Portalu wraz z forum poświęconym KU)**, **organizowaniu sposobności do nawiązania współpracy miedzy nimi**, oraz na **dostarczaniu kluczowych informacji na temat potrzeb przedsiębiorców** i **konsultacjach merytorycznych** w obszarze kształcenia ustawicznego. | | | |
| 2 | **Promocja kształcenia przez efektywne informowanie**<br>Promocja kształcenia przez całe życie w Małopolsce skupić powinna się przede wszystkim na **ułatwieniu mieszkańcom i przedsiębiorcom dostępu do rzetelnej informacji na temat oferty szkoleniowej poszczególnych instytucji.** Informacja ta poparta powinna zostać wskaźnikami charakteryzującymi potencjał danej instytucji (np. liczba sal, charakterystyka zatrudnionych wykładowców, posiadane certyfikaty itp.).<br>Baza taka powstać może w formie wirtualnej, z uwzględnieniem jednak dostępu do niej mieszkańców obszarów wiejskich (np. poprzez wdrożenie do jej obsługi nauczycieli szkół z regionu, bibliotekarzy, czy przedstawicieli administracji lokalnej). | | | |
| 3 | **Szeroko rozumiana współpraca**<br>Aby osiągnąć założone cele Partnerstwo skupić powinno się na współpracy nie tylko z przedstawicielami instytucji kształcących, czy decydentami, ale przede wszystkim z przedstawicielami kluczowych na rynku małopolskim przedsiębiorstw, bądź organizacji zrzeszających przedsiębiorstwa.<br>Cel współpracy: Wspieranie efektywnego inwestowania w kapitał ludzki, poprawa warunków pracy w małopolskich przedsiębiorstwach<br>Kolejną grupą, z którą nawiązanie współpracy wydaje się być niezbędne to nauczyciele szkół podstawowych i gimnazjalnych | | | |

| L.p. | **Rekomendacje** | Precyzja | Wykonalność | Trafność |
|---|---|---|---|---|
| | Cel współpracy:<br>- zaangażowanie nauczycieli w aktywne promowanie uczenia się „poza szkołą” | | | |
| 4 | **Konsolidacja działań różnych inicjatyw**<br>Aby Partnerstwo mogło zaistnieć w społeczności instytucji powinno mieć charakter konsolidujący różne działania podmiotów zaangażowanych w budowanie Partnerstwa. Wielość inicjatyw w tej samej materii (nawet jakościowo odmiennych) sprzyja z jednej strony rozmywaniu się znaczenia Partnerstwa, z drugiej może powodować rozdrażnienie i zmęczenie uczestniczących w nich organizacji. | | | |
| 5 | **Stworzenie systemu akredytacji środowiskowej**<br>Stworzony w sposób oddolny przez środowisko trenerów, przy współpracy z decydentami, instytucjami rynku pracy, jak i najważniejszymi w tej procedurze podmiotami – przedsiębiorcami.<br>Aby móc stworzyć sprawnie działający mechanizm zewnętrznej oceny pracy instytucji i jej certyfikacji konieczne wydaje się: nawiązanie **współpracy z przedstawicielami wszystkich jednostek certyfikujących i akredytujących** działających na terenie Małopolski, **krytyczna ocena dotychczas stosowanych mechanizmów** i na jej podstawie budowa spójnego, najmniej czasowo obciążającego jednostkę mechanizmu zewnętrznej kontroli (który częściowo oparty może być o dane zastane zgromadzone w instytucji). | | | |
| 6 | **Kredytowanie szkoleń**<br>Problemem kluczowym, koniecznym do rozwiązania już w najbliższych larach jest kwestia **finansowania i współfinansowania** szkoleń i kursów przez ich uczestników.<br>Kształcenie ustawiczne, które ma być m.in. bronią do walki z wykluczeniem społecznym musi odciąć się od 100% darmowych kursów na rzecz **różnorodnych form współfinansowania i kredytowania szkoleń.** | | | |
| 7 | **Komercjalizacja kształcenia ustawicznego jako jeden ze sposobów jego dofinansowania**<br>Duże zainteresowanie tanimi kursami w Polsce, zwłaszcza zawodowymi, dającymi konkretne uprawnienia to pierwszy znak do otwarcia oferty szkoleniowej na inne kraje Unii Europejskiej (oraz kraje poza EU). Wykorzystać należy: dobrą opinię polskich pracowników za granicą oraz konkurencyjne ceny polskich kursów i szkoleń. | | | |
| 8 | **Patronat instytucjonalny**<br>W ramach promocji kształcenia ustawicznego w całym regionie, należy promować dobrze zapowiadające się (mimo, iż często małe) instytucje z terenów małych miasteczek i wsi.<br>Konieczna wydaje się też szczególna pomoc dla tych właśnie instytucji, która może przyjąć na przykład formę **partnerstwa z większą, doświadczoną instytucją**. Pamiętać należy o uwzględnieniu obopólnych korzyści takiej współpracy dla obu instytucji (przykładowo zarezerwować można fundusze na doszkalanie personelu małych instytucji przez personel tych doświadczonych) | | | |

| L.p. | **Rekomendacje** | Precyzja | Wykonalność | Trafność |
|---|---|---|---|---|
| 9. | **Reforma systemu kształcenia zawodowego**<br>Równolegle z działaniami w zakresie rozwoju kształcenia ustawicznego w regionie iść powinny **działania reformujące kształcenie zawodowe**, takie jak:<br>- stworzenie specjalizujących się w danym obszarze renomowanych centrów edukacyjnych<br>- promowanie mobilności i wymiany kadry nauczającej pomiędzy ośrodkami<br>- ugruntowanie instytucji doradztwa zawodowego w szkołach o charakterze zawodowym<br>A także działania skupione na reformie systemu egzaminowania zawodowego:<br>- potwierdzanie w trakcie egzaminu kwalifikacji szczegółowych w miejsce egzaminowania „z całości zawodu"<br>- ciągłość egzaminowania zawodowego (nie 2 razy do roku)<br>- rozszerzenie zakresu funkcjonowania systemu zewnętrznie uznawanych kwalifikacji<br>- umożliwienie egzaminowania kwalifikacji zdobytych w sposób nieformalny | | | |
| 10 | **Większa rola doradztwa zawodowego w zakresie planowania przez młodzież i osoby dorosłe kariery zawodowej**<br>Zwiększenie roli doradztwa zawodowego w procesie podejmowania decyzji na temat wyboru dalszej drogi kształcenia, w szczególności w kontekście edukacji osób dorosłych.<br>Usługa doradcza powinna stać się nieodłącznym elementem kompleksowo pojmowanej usługi edukacyjnej, a procedura finansowania i współfinansowania zewnętrznego szkoleń koniecznie powinna uwzględniać, jako jeden z elementów usługi edukacyjnej, właśnie usługę doradczą. | | | |
| 11 | **Wysoka jakość w procedurach przetargowych w miejsce niskiej ceny**<br>Konieczne wydaje się wprowadzenie jako kluczowego kryterium w procedurze przetargowej: doświadczenia instytucji i w obiektywny sposób mierzonych efektów jej wcześniejszych działań, w tym i jakości nauczania. | | | |
| 12 | **Wypracowanie standardów nauczania w instytucjach kształcących ustawicznie**<br>Jednym z elementów zgłoszonych przez przedstawicieli instytucji działających w obszarze kształcenia ustawicznego jest konieczność z jednej strony **wypracowania wspólnego etosu pracy** w instytucji kształcącej dorosłych, a z drugiej **opracowanie jasno zdefiniowanych i mierzalnych standardów nauczania**, które w dalszej kolejności **weryfikowane** powinny być w **procesie akredytacji** | | | |