

# Malwina Popiołek

---

## E-administracja na uczelni w opinii pracowników administracyjnych : przykład Uniwersyteckiego Systemu Obsługi Studiów (USOS)

---

Ekonomiczne Problemy Usług nr 117, 583-591

---

2015

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej [bazhum.muzhp.pl](http://bazhum.muzhp.pl), gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

*MALWINA POPIOŁEK*

Uniwersytet Opolski

**E-ADMINISTRACJA NA UCZELNI W OPINII PRACOWNIKÓW  
ADMINISTRACYJNYCH – PRZYKŁAD UNIwersYTECKIEGO SYSTEMU OBSŁUGI  
STUDIÓW (USOS)**

**Streszczenie**

W artykule skoncentrowano się na elektronicznej administracji w uczelniach wyższych. Uwaga skupiona została na obecnym w wielu polskich uniwersytetach systemie USOS, który został stworzony do elektronicznego zarządzania procesem dydaktycznym. Analizie poddany został tutaj stosunek pracowników administracyjnych do USOS. W pracy przedstawione zostały wyniki badań własnych, które pokazują jak funkcjonowanie USOS oceniają pracownicy administracyjni w badanej uczelni.

**Słowa kluczowe:** e-administracja, USOS, e-gov, uniwersytet, informatyzacja.

**Wprowadzenie**

Uniwersytecki System Obsługi Studiów jest systemem elektronicznego zarządzania procesem dydaktycznym w uczelniach wyższych (Afeltowicz 2011, s. 95). Powstał on w związku z występującym na uczelniach zapotrzebowaniem na narzędzie elektronicznego administrowania, które mogłoby zastąpić dotychczasowe systemy i przyczynić się do usprawnienia procesów administracyjnych ([www.usosownia.uw.edu.pl/start](http://www.usosownia.uw.edu.pl/start)). USOS rozwijał się w ramach europejskiego projektu Tempus-NET, którego celem była m.in. modernizacja, jak również dostosowanie warunków i standardów polskiego szkolnictwa do tych obowiązujących w krajach zachodnich ([www.frse.org.pl/media/tempus](http://www.frse.org.pl/media/tempus); 13.01.2015). USOS rozwijany i implementowany jest w skali całego kraju, a jednostką odpowiedzialną za koordynację procesów związanych z wdrażaniem USOS jest Międzyuniwersyteckie Centrum Informatyzacji. W projekt zaangażowanych jest ponad 40 polskich uczelni

([www.usos.edu.pl](http://www.usos.edu.pl); 13.01.2015). Zgodnie z danymi zaczerpniętymi ze strony [www.usos.edu.pl](http://www.usos.edu.pl) w ramach projektu USOS system ten rozwijany jest w uniwersytetach bezprzymiotnikowych, przymiotnikowych, a także innych uczelniach wyższych.

Przedmiotem badania w niniejszym artykule nie jest jednak Uniwersytecki System Obsługi Studiów jako taki, ale raczej stosunek użytkowników USOS do USOS, ich opinie i odczucia związane z obecnością tego systemu, a także wynikające z tego konsekwencje. Brane są zatem tutaj pod uwagę społeczne aspekty procesów informatyzacji, w szczególności te związane z implementacją elektronicznej administracji (w tym wypadku e-administracji w uczelniach wyższych).

## **1. USOS jako narzędzie elektronicznego administrowania**

Na system USOS składają się dwa programy: USOS i USOS Web. Pierwszy jest dostępny tylko dla administratorów systemu i pracowników dziekanatów (dostęp do niego jest możliwy z wybranych komputerów w ramach sieci uniwersyteckiej), drugi natomiast dostępny jest także z urzędzeń zewnętrznych, korzystać mogą z niego studenci czy pracownicy naukowo-dydaktyczni. W ramach USOS Web możliwa jest np. rejestracja na przedmioty, prowadzenie elektronicznych indeksów i realizacja innych spraw związanych z tokiem studiów (Afeltowicz 2011, s. 105).

Wprowadzenie USOS miało w założeniu zastąpić niedoskonałą tradycyjną administrację jej nowoczesną, elektroniczną formą. Wiązało się to z koniecznością reorganizacji na płaszczyźnie infrastruktury uczelni, jak również ze zmianami o szerszym charakterze. Jak pisze Krzysztof Abriszewski: „USOS wymusił zmianę działań urzędników i studentów, stał się czynnym uczestnikiem procesu redefiniowania integracji instytucjonalnej” (Abriszewski 2011, s. 91) Jak czytamy na stronie internetowej [www.usos.edu.pl](http://www.usos.edu.pl): „USOS to unikatowy w skali szkolnictwa wyższego w Polsce projekt integrujący uczelnie w zakresie porządkowania, standaryzacji i informatyzacji procesów administracyjnych wspierających dydaktykę. Stanowi on zintegrowany system do obsługi spraw studiów, który powstał dzięki współpracy polskich uczelni i którego rozwój jest finansowany ze składek uczelni członkowskich” ([www.usos.edu.pl](http://www.usos.edu.pl); 13.01.2015).

Wśród zalet USOS najczęściej podkreślanymi są m.in. (<http://www.usos.edu.pl>/ [unos-start](http://www.usos.edu.pl), 21.03.2013):

- odciążenie pracowników administracyjnych uczelni (zwłaszcza pracowników dziekanatów),
- zwiększenie przejrzystości wszelkiego rodzaju dokumentacji związanej z tokiem studiów (eliminacja różnego rodzaju niedobrych praktyk),
- ujednoczenie procedur administracyjnych w uczelni, a co za tym idzie, usprawnienie procesów administrowania,

- stworzenie centralnego punktu, który umożliwi gromadzenie danych pochodzących z całej jednostki,
- zmniejszenie biurokracji, zmniejszenie liczby dokumentów papierowych (kart egzaminacyjnych, indeksów, itd.).

Implementacja USOS w skali całego kraju odbywa się nierównomiernie, w poszczególnych uczelniach jego użytkowanie jest na różnym poziomie zaawansowania.

## 2. Elektroniczna administracja na uniwersytecie – badania własne

Zgodnie z założeniami przyświecającymi idei wdrażania e-administracji ma ona na celu poprawę jakości życia osób z niej korzystających, poprzez umożliwienie im dostępu do usług publicznych za pośrednictwem Internetu (Grodzka, s. 59). Pojawienie się USOS w uczelniach również miało spełniać to zadanie. Jak się jednak okazało, system nie cieszy się zbyt dużą popularnością wśród studentów (zob. Popiolek 2013). Użytkownikami USOS nie są jednak wyłącznie studenci, a obecność systemu z perspektywy pracowników administracyjnych ma nieco inny wymiar.

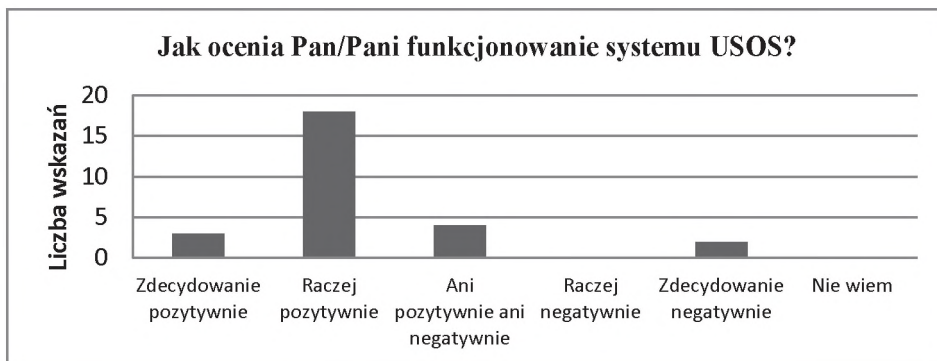
Przeprowadzone zostało badanie mające na celu poznanie opinii pracowników administracyjnych uczelni na temat systemu USOS. Badanie odbyło się w drugim kwartale 2014 r. w jednym z uniwersytetów bezprzymiotnikowych. Badanie miało charakter dwuetapowy, zastosowana została triangulacja metod. Pierwszą część stanowiło badanie jakościowe (wywiady pogłębione z pracownikami administracyjnymi), drugą część badanie ilościowe (anonimowa ankieta audytoryjna). Wywiady pomogły w skonstruowaniu ankiety, jak również pozwoliły zapoznać się szerzej z wieloma kwestiami istotnymi z punktu widzenia pracowników administracyjnych. Jednostki objęte badaniem to: dziekanaty, działy spraw studenckich i domy studenckie. Z rozdysponowanych 50 ankiet liczba poprawnie wypełnionych wyniosła 32 (w tym 5 osób zadeklarowało, że nie korzysta z USOS)<sup>1</sup>.

### USOS w opinii pracowników administracyjnych badanej uczelni

Pierwszą kwestią, która została poddana analizie był ogólny stosunek badanych do systemu. Na rysunku 1 zaprezentowane zostały opinie pracowników administracyjnych badanej uczelni dotyczące funkcjonowania systemu USOS.

---

<sup>1</sup> Wiek badanych: 29–59 lat, liczba kobiet: 23, liczba mężczyzn 9.

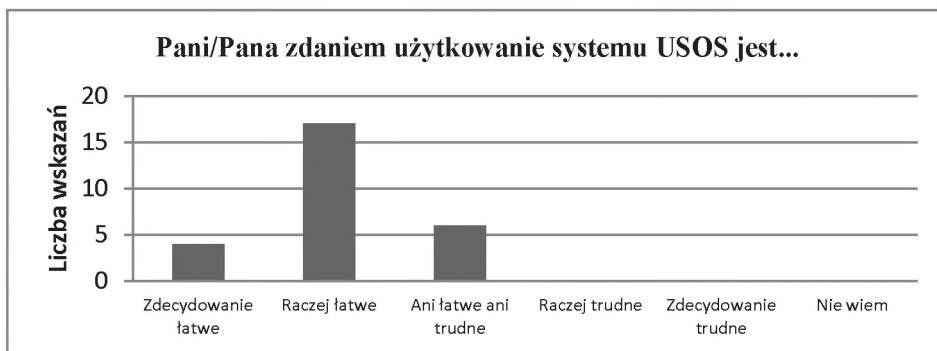


Rys. 1. USOS w opinii pracowników administracyjnych badanej uczelni

Źródło: badania własne.

Jak widać, większość ankietowanych postrzega system pozytywnie. Jedyne w przypadku dwóch osób funkcjonowanie USOS-a zostało ocenione negatywnie. Można zatem wnioskować, że pracownicy uniwersyteckiej administracji w badanej uczelni są generalnie zadowoleni z działania systemu.

Ze względu na spore zróżnicowanie wiekowe pracowników administracyjnych w badanej jednostce istotna wydaje się być kwestia adaptacji do nowych warunków. W ankiecie zadane zostało pytanie mające na celu diagnozę stopnia ewentualnych trudności związanych z samym procesem informatyzacji i implementacji systemu USOS. Rysunek 2 prezentuje opinie badanych dotyczące trudności związanych z użytkowaniem systemu.



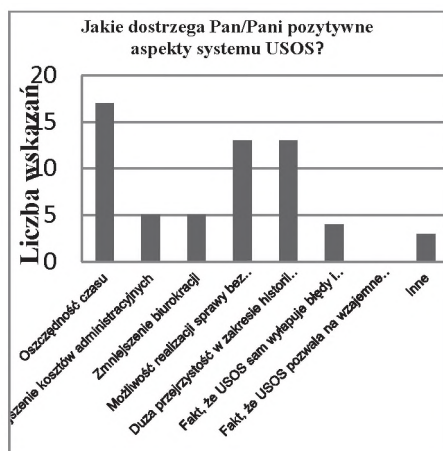
Rys. 2. Użytkowanie USOS w opinii pracowników administracyjnych badanej uczelni

Źródło: badania własne.

Jak widać, obsługa USOS nie stanowi problemu dla ankietowanych. Większość z nich użytkowanie systemu ocenia jako łatwe. Wydaje się zatem, że nie mają oni problemów związanych z adaptacją do nowego środowiska, w którym obecny

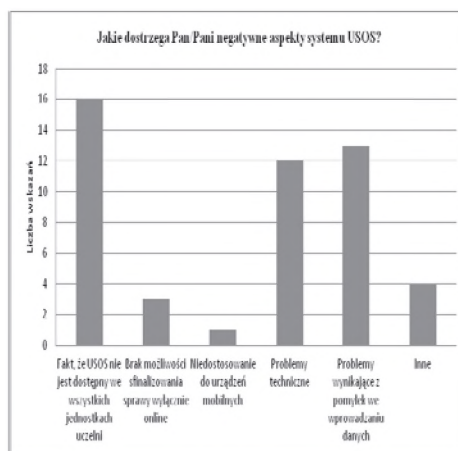
jest system elektronicznego administrowania. Wnioski te potwierdzają wywiady, w których pracownicy deklarowali, że chętnie uczą się obsługi nowych modułów w ramach USOS, nie sprawia im to większych trudności, jednak zdarza się, że potrzebują wsparcia i konsultacji z administratorami systemu, a nie zawsze je otrzymują. Co ciekawe, w wywiadach pracownicy działu spraw studenckich zwracali uwagę na fakt, iż z użytkowaniem systemu dość słabo radzą sobie studenci. Elektroniczne formularze są często błędnie wypełniane, studenci wielokrotnie proszą pracowników administracyjnych o instrukcje dotyczące obsługi systemu, zwłaszcza w kwestiach związanych z elektronicznymi podaniami. Wpływa to znacząco na wydłużenie procesu realizacji sprawy. Jak mówi jedna z pracownic: „Czasem siadamy z nimi [studentami, przyp. aut.] przy naszych komputerach i tłumaczymy krok po kroku, co i jak należy wprowadzić” (fragment rozmowy z jednym z pracowników, źródło: badania własne). Zauważalna nieporadność studentów w stosunku do USOS jest zagadnieniem szczególnie ciekawym z punktu widzenia istniejącego w społecznej świadomości przekonania o występującej powszechnie u młodych ludzi łatwości radzenia sobie z nowoczesnymi technologiami (zob.: Mysior 2014, Lechowicz, Pikula 2013).

W badaniu uwzględnione zostały również spostrzeżenia pracowników dotyczące pozytywnych, jak i negatywnych aspektów związanych z obecnością USOS. Ankietowani mieli w tym wypadku możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi. Rysunki 3 i 4 pokazują, jakie, w opinii badanych, są pozytywne, a jakie negatywne aspekty systemu<sup>2</sup>.



Rys. 3. Pozytywne aspekty USOS w opinii ankietowanych

Źródło: badania własne.



Rys. 4. Negatywne aspekty USOS w opinii ankietowanych

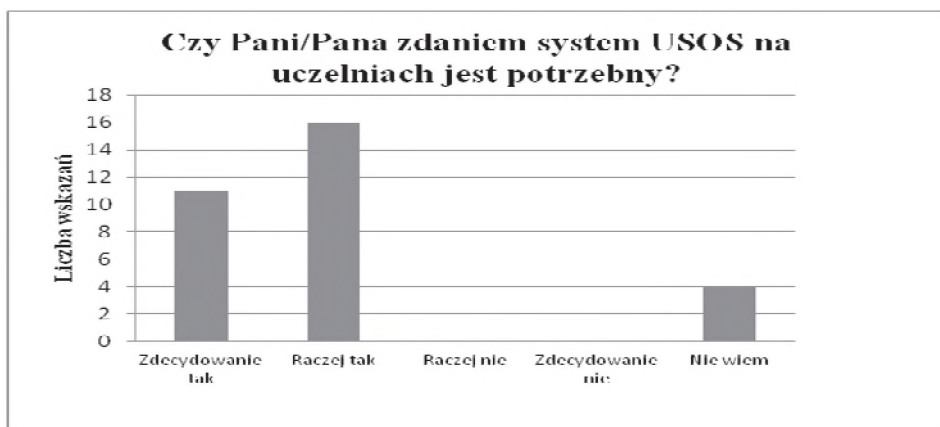
Źródło: badania własne.

<sup>2</sup> Ankietowani mieli w tym wypadku możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi.

Z punktu widzenia respondentów najistotniejszą zaletą USOS jest oszczędność czasu, możliwość załatwienia spraw administracyjnych bez wychodzenia z domu, duża przejrzystość, a także fakt, że USOS sam wylapuje wiele nieprawidłowości, np. w zakresie błędnie wprowadzanych danych. Dostrzegają oni jednak także pewne wady systemu i samego procesu wdrażania go na uczelni. Na pierwszy plan wysuwa się tutaj brak odpowiedniej strategii związanej z implementacją USOS, a zwłaszcza to, iż nie jest on wdrażany w sposób jednolity we wszystkich jednostkach uczelni. Wymusza to na pracownikach konieczność pozostawiania w wielu kwestiach przy tradycyjnych formach administracji.

Drugim istotnym problemem są występujące problemy techniczne, a także problemy z błędnie wprowadzonymi danymi. Mimo tych problemów wielu pracowników nie wyobraża sobie powrotu do tradycyjnej administracji. Dobrze obrazują to słowa jednej z pracownic dziekanatu: „Denerwuję się czasem na niego [USOS, przyp. aut.], czasem coś się zawiesi, czasem zniknie i cały dzień pracy stracony, ale nie wyobrażam sobie już pracy bez USOS. Nie oddałabym go za nic w świecie” (fragment rozmowy z pracownikiem, źródło: badania własne). W wywiadach pracownicy zwracali także uwagę na brak odpowiedniego wsparcia i komunikacji ze strony administratorów systemu. Jedna z osób zwróciła uwagę na brak szkoleń i dbałości o poziom wiedzy pracowników: „Nikt nam tutaj nie pomaga, nikt nie robi szkoleń. Pojawia się czasami jakaś nowość w USOS, jakieś udogodnienie, mówią nam, że od teraz będzie to i to, ale nie mówią, jak z tego korzystać. Uczymy się sami od siebie nawzajem, próbujemy intuicyjnie (...) siedzimy i razem kombinujemy. Czasami jest tak, że można by jakieś ulepszenie wykorzystać jeszcze lepiej, ale my o tym nie wiemy, bo nikt nas tego nie uczy. (...) Nie ma komunikacji, nikt nas nie pyta o zdanie” (fragment rozmowy z pracownikiem, źródło: badania własne). Brak komunikacji i odpowiednich szkoleń powoduje często frustrację u pracowników administracji. Jakkolwiek zmiana w tej kwestii jest pożądana, to jednak nie wpływa to negatywnie na ogólną ocenę samego systemu.

Ankietowani zapytani zostali także o to, czy generalnie ich zdaniem system USOS na uczelni jest potrzebny. Rysunek 6 prezentuje opinie respondentów w tym zakresie.



Rys. 6. Opinia ankietowanych na temat obecności systemu USOS w uczelni

Źródło: badania własne

Jak widać, zdecydowana większość badanych deklaruje, że USOS jest na uczelni potrzebny. Świadczyć to może o wyraźnie dostrzegalnych zaletach nowej formy administrowania, jak również potencjale samego USOS. Można stwierdzić, iż z perspektywy pracowników administracyjnych USOS jest generalnie dobrze odbierany, a jego istnienie pożądane.

## Podsumowanie

Przebadani pracownicy administracyjni uczelni chętnie korzystają z systemu USOS, ich wiek nie ma przy tym znaczenia, nie stanowi bariery, osoby starsze chętnie się uczą, pod warunkiem że otrzymują odpowiednią pomoc i wsparcie. Pracownicy dostrzegają wiele zalet związanych z obecnością elektronicznej administracji na uczelni, większość z nich nie wyobraża sobie powrotu do tradycyjnej formy administrowania. Dostrzegają jednak przy tym także niedoskonałości związane z implementacją e-government. Niekorzystna jest przede wszystkim nieodpowiednio skoordynowana strategia informatyzacji uczelni, systemy elektronicznego administrowania nie są wprowadzane równomiernie, co znacznie rozmija się z ideą e-government.

Pracownicy mają także poczucie, że potencjał badanej uczelni w zakresie e-administracji nie jest w pełni wykorzystywany. Jak zauważa Monika Gajdowska: „Wdrożenie technologii informatycznych i posiadanie wykwalifikowanej kadry intensyfikuje aktywność organizacji, wpływając na zdolność działania w wirtualnej przestrzeni będącej elementem elektronicznej gospodarki” (Gajdowska, s. 83). Do tego potrzebna jest jednak odpowiednia strategia, uwzględniająca zarówno aspekty



techniczne, jak i społeczne. Wydaje się, że bez uwzględnienia tych dwóch czynników trudno o pełną efektywność e-administrowania.

Na zaprezentowanym przykładzie widać zarówno miękkie (nieporadność studentów, brak pomocy dla pracowników administracyjnych, brak odpowiedniej komunikacji z administratorami systemów informatycznych), jak i twarde (nierównomierna implementacja) bariery rozwoju e-government w uczelni, toteż dla osiągnięcia optymalnych efektów niezbędna jest komunikacja pomiędzy poszczególnymi jednostkami, konsultacje z pracownikami administracji, a także dostosowywanie rozwiązań do ich potrzeb i preferencji.

## Literatura

1. Abriszewski K. (2011), *Jak nowe media tworzą nowe środowisko. Przypadek USOS-a*, w: *Nowe media w systemie komunikowania: edukacja, cyfryzacja*, red. M. Jeziński, Toruń.
2. Afeltowicz Ł. (2011), *Od automatycznych systemów diagnostycznych do USOS/USOSweb: informatyczne systemy wspomagania pracy a reorganizacja praktyk społecznych, wzorców działania i procesów poznawczych*, w: *Nowe media w systemie komunikowania: edukacja, cyfryzacja*, red. M. Jeziński, Toruń.
3. Gajdowska M. (2014), *Rozwój i obszary zastosowań e-gospodarki w Polsce*, „Rola informatyki w naukach ekonomicznych i społecznych”, nr 1/24, s. 82–100.
4. Grodzka D. (red.), (2009), *Spółczesność informacyjna*, Studia BAS, WS, Warszawa.
5. Lechowicz N., Piłkuła D. (2013), *Determinanty kształtujące nowe pokolenia oraz ich implikacje dla współczesnego świata*, „Rynek – Społeczeństwo – Kultura”, s. 17–24.
6. Mysior R. (2014), *Dwa światy – cyfrowi tubylcy, cyfrowi imigranci*, cz. I, „Remedium” nr 9, s. 5–7.
7. Popiołek M. (2013), *Funkcjonowanie e-administracji w Polsce na przykładzie Uniwersyteckiego Systemu Obsługi Studiów*, „Rynek – Społeczeństwo – Kultura”, s. 51–56.
8. [www.frse.org.pl](http://www.frse.org.pl) (2015).
9. [www.usos.edu.pl](http://www.usos.edu.pl) (2015).
10. [www.usosownia.uw.edu.pl](http://www.usosownia.uw.edu.pl) (2015).

---

**E-GOVERNMENT IN UNIVERSITIES IN THE OPINION  
OF ADMINISTRATION STAFF – THE EXAMPLE OF USOS (UNIVERSITY  
SYSTEM OF STUDIES SERVICE)**

**Summary**

The paper raises issues on e-government in the area of universities administration. The article focuses most of all on research results made in one of polish universities, that show how administration staff evaluates functioning of the USOS system, which is a e-government system in university. The article also shows advantages and shortcomings associated with this system, and also with e-government in university in general.

**Keywords:** USOS, e-government, university, computerization.

*Translated by Malwina Popiolek*