

Marcin Dąbrowski, Katarzyna Turek, Maria Zając

Szkoła Główna Handlowa w Warszawie

Blended learning w administracji publicznej na przykładzie Powiatowych Urzędów Pracy

Nowoczesne technologie znajdują zastosowanie nie tylko w szkolnictwie wyższym czy szkoleniach korporacyjnych, ale też coraz częściej wykorzystywane są w procesach doskonalenia kwalifikacji zawodowych pracowników administracji publicznej. Za przykład służyć może cykl szkoleń w formule blended learning opracowanych w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie, a skierowanych do pracowników dziewięciu Powiatowych Urzędów Pracy województwa śląskiego. Choć od lat doświadczenia potwierdzają wysoką efektywność kształcenia w formule blended learning, jej zastosowanie w szkoleniach dla administracji publicznej wymaga specyficznych rozwiązań i przynosi wiele obserwacji pomocnych w doskonaleniu procesów e-edukacyjnych. Inne są też przesłanki, które determinują wybór tejże formy w przypadku organizacji omawianych szkoleń. Przedstawiony referat poświęcony został prezentacji opracowanego projektu oraz wniosków wynikających z jego realizacji.

Szkolenia w formule blended learning mogą być pomocne w rozwijaniu podstawowych umiejętności niezbędnych do funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym (SI) i gospodarce opartej na wiedzy (GOW). Ta poboczna korzyść wynikająca z implementacji systemów e-learningowych w szkoleniach o charakterze pozainstruktażowym staje się jednym z najistotniejszych czynników determinujących przyjęcie takiego rozwiązania w przypadku administracji publicznej, sektora o kluczowym znaczeniu dla rozwoju idei SI i GOW. Równie ważnym motywem jest zauważalny, stosunkowo niski poziom umiejętności pracowników w zakresie technologii informacyjno-komunikacyjnych i wynikająca z niego potrzeba uzupełniania tych kwalifikacji. Poziom ten zaś wpływa znacząco na sam proces kształcenia z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

Przykładem zastosowań form blended learning w kształceniu kadr administracji publicznej jest projekt zatytułowany *Doskonalenie kwalifikacji pracowników PUP z zastosowaniem metody blended learning*, w którym SGH, jako głównym partner merytoryczny, realizuje cykl szkoleń z wykorzystaniem nowoczesnych technologii dla prawie trzystu pracowników dziewięciu Powiatowych Urzędów Pracy w województwie śląskim. Projekt współfinansowany jest ze środków EFS w ramach Działania 1.1 Sektorowego

Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich. Istotnymi celami projektu są: podwyższenie jakości usług świadczonych przez urzędy pracy dzięki zastosowaniu zdobytej wiedzy w miejscu pracy, wykształcenie w pracownikach PUP stałej potrzeby podnoszenia kwalifikacji zawodowych, jak również wzbogacenie pracowników urzędów o dodatkowe doświadczenia w zakresie przekazu wiedzy i rozwiązań edukacyjnych z wykorzystaniem nowoczesnych technologii.

Często dokonywany podział e-learningu na formę akademicką i korporacyjną nie uwzględnia charakteru szkoleń realizowanych dla administracji publicznej. W e-learningu akademickim dominującą formą staje się symulacja tradycyjnych zajęć, czego konsekwencją jest wysokie znaczenie aktywnej realizacji zajęć online w czasie całego procesu kształcenia. Same zaś zajęcia online opierają się na interakcjach pomiędzy studentami a prowadzącym i innymi studentami, w skutek czego możliwa jest ocena wirtualnej aktywności uczestników kursu, przejawiającej się dyskusjami na forum, realizacją wirtualnych konsultacji oraz zadaniami i pracami grupowymi. Z kolei dominujący w szkoleniach korporacyjnych charakter instruktazowy kursów determinuje koncentrację procesów dydaktycznych na interakcji pomiędzy kursantem a materiałem e-learningowym oraz zautomatyzowanych testach, w przypadku których analiza wyników pozwala określić przyrost wiedzy i umiejętności, a tym samym stopień realizacji celu postawionego w szkoleniu.

Model blended learning dla szkoleń pracowników urzędów pracy

Zastosowanie form e-learningowych w doskonaleniu kwalifikacji kadr administracji publicznej wymaga połączenia metod charakterystycznych i równocześnie dominujących w kształceniu akademickim oraz korporacyjnym. Z tego też względu zaprojektowany model blended learning dla szkoleń pracowników urzędów pracy uwzględnia takie elementy składowe, jak:

- szkolenie e-learningowe, w ramach którego kompleksowo realizowane są wybrane punkty programu merytorycznego. Podczas zajęć e-learningowych kursanci, po zapoznaniu się z treścią wykładu i realizacji zaprojektowanych interakcji z materiałem, wypowiadają się na forum dyskusyjnym na tematy zaproponowane przez prowadzącego oraz komentują wypowiedzi innych uczestników zajęć. Realizację każdego z modułów lekcyjnych, które udostępniane są według określonego harmonogramu (zwykle w tygodniowych przedziałach czasowych), kończy punktowany test wiedzy, który wraz z wypowiedziami na forum, jest podstawą oceny i zaliczenia części e-learningowej zajęć;

- szkolenie tradycyjne, w ramach którego realizowane są te punkty programu, które wymagają bardziej bezpośredniej interakcji trenera z uczestnikami szkoleń. Od uczestników wymagany jest aktywny udział w stacjonarnych zajęciach. Ich realizację zamyka indywidualne przygotowanie „planu działania” – dokumentu omawiającego praktyczne wykorzystanie pozyskanej wiedzy przez każdego z kursantów w pracy zawodowej;
- wirtualne konsultacje, które, choć realizowane na zakończenie szkolenia, stanowią obudowę merytoryczną do całości kursu. W ramach konsultacji z wykorzystaniem forum dyskusyjnego, trener omawia i ukierunkowuje „plany działania”, jak również uszczegóławia te zagadnienia ze zrealizowanego programu, które sprawiły trudności kursantom.

Warto podkreślić, iż realizacja szkoleń objętych projektem została poprzedzona stacjonarnym kursem z podstaw e-learningu i obsługi platformy pup.e-sgh.pl, zaś powyższy podział na zajęcia online, tradycyjne i wirtualne konsultacje dotyczył większości programów szkoleniowych. Ze względu na specyfikę poruszanych zagadnień nieliczna grupa szkoleń zaprojektowana została z wykorzystaniem jedynie dwóch z trzech powyżej wymienionych elementów składowych. Strukturę szkoleń wraz podziałem godzinowym prezentuje tabela 1.

Tabela 1. Struktura szkoleń wraz z podziałem godzinowym, realizowanych przez SGH w ramach projektu *Doskonalenie kwalifikacji pracowników PUP z zastosowaniem metody blended learning*

Lp.	Temat szkolenia	Struktura szkolenia
1.	Profesjonalna obsługa klienta	Trzy etapy: 2 moduły e-learningowe (4 godziny lekcyjne), spotkanie stacjonarne w wymiarze 4 godzin lekcyjnych dla każdej z 5 grup oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).
2.	Techniki negocjacyjne	Dwa etapy: 2 moduły e-learningowe (4 godziny lekcyjne), spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych dla 5 każdej z grup.
3.	Efektywne pośrednictwo pracy	Dwa etapy: 2 moduły e-learningowe (4 godziny lekcyjne), spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych.
4.	Zarządzanie zasobami ludzkimi	Trzy etapy: 4 moduły e-learningowe (8 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych dla każdej z 3 grup oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).
5.	Public Relations	Trzy etapy: 3 moduły e-learningowe (6 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych dla każdej z 2 grup oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).
6.	Pisanie biznesplanów	Trzy etapy: 5 modułów e-learningowych (10 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne w wymiarze 6 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).
7.	Planowanie strategiczne	Trzy etapy: 5 modułów e-learningowych (10 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne w wymiarze 6 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

8.	Audyt wewnętrzny	Trzy etapy: 5 modułów e-learningowych (10 godzin lekcyjnych), spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych dla każdej z 2 grup oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).
9.	Metody badawcze, techniki pomiaru wskaźników	Dwa etapy: spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).
10.	Kurs trenerów i szkoleniowców	Dwa etapy: spotkanie stacjonarne w wymiarze 8 godzin lekcyjnych dla każdej z 3 grup oraz wirtualne konsultacje (2 godziny lekcyjne).

Źródło: opracowanie własne

Istotą realizacji szkoleń w formule blended learning były nie tylko formalnie określone aktywności kursantów wynikające ze struktury i charakteru zajęć, ale także elementy procesu ewaluacji zajęć, które znacząco wpływały na ich przebieg. Dla potrzeb projektu zaprojektowany został schemat ewaluacji i monitoringu, zawierający takie elementy, jak:

- ankieta określająca programy szkoleń, która poprzedziła przygotowanie treści szkoleń i ich realizację;
- wstępny test nt. wiedzy i umiejętności z zakresu e-learningu i ICT, realizowany w czasie stacjonarnego szkolenia wstępnego;
- wstępny test merytoryczny przed każdym szkoleniem, który pozwolił na określenie bazowej wiedzy i umiejętności kursantów z zakresu programu przewidzianego do realizacji;
- bilans emocjonalny – trzy dyspozycje w czasie każdego kursu online, które pozwalają na określenie stanu emocjonalnego uczestnika zajęć oraz formy percepcji szkolenia, a także na reakcję organizatorów (gdy bilans wykaże taką potrzebę);
- testy wiedzy w czasie wirtualnych zajęć, stanowiące nie tylko element oceny uczestników szkoleń, ale również podstawę cząstkowej analizy przyrostu ich wiedzy;
- zajęcia tradycyjne – przygotowanie „planów działania”, które nie tylko stanowią merytoryczny element zajęć, ale również pozwalają na ocenę jakościową wyników pracy trenera;
- zakończenie zajęć tradycyjnych – test kompetencyjny, którego analiza wyników w stosunku do testu wstępnego, umożliwi określenie przyrostu wiedzy i umiejętności;
- ankieta podsumowująca dane szkolenie – ocena odbioru treści e-learningowych, pracy e-nauczyciela, odbiór szkolenia tradycyjnego i pracy trenera, samoocena przyrostu wiedzy;
- ankieta podsumowująca dotycząca wiedzy i umiejętności z zakresu e-learningu i ICT, którą realizują kursanci kończący danym szkoleniem udział w projekcie – odbiór

programu blended learning, platformy i dostępnych na niej narzędzi oraz końcowy test przyrostu umiejętności i wiedzy wraz autooceną.

Powyższy proces uzupełnia stały monitoring szkoleń ze strony metodyka nauczania online, oraz obserwatora dla bilansu emocjonalnego, jak również koordynatora projektu.

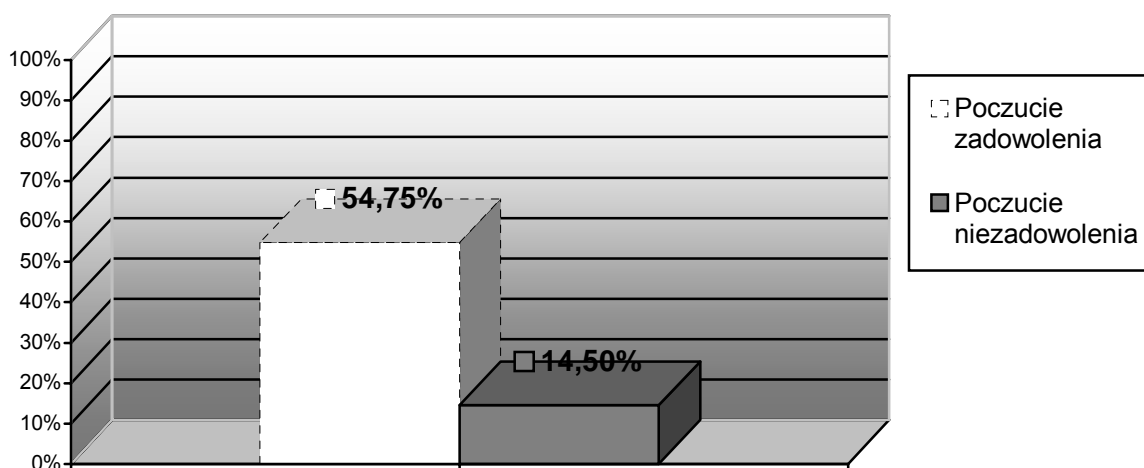
Pierwsze efekty projektu

Projekt realizowany jest w okresie od 1 lutego 2006 r. do 31 marca 2007 r. Na obecnym etapie wykonano już znaczącą część zaplanowanych szkoleń, a zatem jest podstawa do pierwszych analiz i oceny wstępnych założeń dla organizacji cyklu szkoleń. W tym celu analizie zostały poddane wyniki uzyskane w ramach bilansu emocjonalnego, testów wiedzy i ankiet ewaluacyjnych.

Bilans emocjonalny

Wykorzystanie aplikacji *obserwator* w celu poznania szczerych, emocjonalnych odczuć uczestników szkolenia w stosunku do organizowanych szkoleń, w których uczestniczą, wskazało bardzo istotne czynniki, mające znaczący wpływ na postrzeganie przez nich i ocenę projektu szkoleniowego. W przypadku czterech z sześciu odbytych szkoleń (*Profesjonalna obsługa klienta, Techniki negocjacyjne, Efektywne pośrednictwo pracy, Zarządzanie zasobami ludzkimi*) **54,75%** uczestników szkolenia zadeklarowało w swych wypowiedziach poczucie zadowolenia i aprobaty dla przeprowadzonych kursów, natomiast **14,50%** zadeklarowało jednoznaczne niezadowolenie.

Wykres 1. Profile emocjonalne uczestników kursu określone na podstawie wpisów w *Bilansie emocjonalnym*



Źródło: Opracowanie na podstawie Bilansu emocjonalnego przygotowanego przez dr Ewę Lubinę

Jedną z najczęstszych przyczyn niezadowolenia kursantów pojawiającą się w wypowiedziach był ograniczony dostęp do komputera i internetu. Jednak należy zaznaczyć, iż w większości uczestnicy kursu mieli dostęp do sieci w miejscach pracy, tym niemniej ze względu na brak motywacji nie dostrzegali możliwości pogodzenia wykonywania obowiązków zawodowych i uczestniczenia w szkoleniach. Kolejnym czynnikiem wskazywanym przez uczestników jako przyczyna ich niezadowolenia, było przekonanie o mniejszej skuteczności zastosowanej wobec nich formy szkolenia. Niejednokrotnie podkreślano większą wartość kontaktu bezpośredniego z trenerem, a także czyniono liczne uwagi dotyczące sposobu oceniania ich aktywności oraz stopnia trudności zastosowanych elementów kontrolnych, sprawdzających stopień opanowania przez nich wiedzy (np. krytyka pytań testowych, które nie odnoszą się bezpośrednio do przekazywanych treści i zmuszają do samodzielnego poszukiwania źródeł odpowiedzi).

Jednocześnie znacząca większość kursantów wyrażająca aprobatę dla takiej formy szkolenia, jako przyczynę swojego zadowolenia najczęściej wskazywała pozytywną ocenę własnych umiejętności i możliwości, zweryfikowanych w trakcie pracy podczas kursu, łatwość dostępu do informacji, samodzielność w zdobywaniu wiedzy i planowaniu pracy, ale jednocześnie pod okiem trenera, synestetyczne ujęcie informacji i wyszczególnienie najważniejszych kwestii w treściach kursu, możliwość konfrontacji poglądów na dane tematy z innymi uczestnikami na forum dyskusyjnym, a także sprawność realizacji szkolenia oraz nowoczesność zastosowanych form pracy.

Analiza wpisów dokonanych przez uczestników szkolenia poprzez aplikację *obserwator* pozwala stwierdzić, że w wielu przypadkach odczuwalna jest postawa roszczeniowa uczestników kursu. Organizatorzy szkoleń są świadomi faktu, iż te same rozwiązania dostarczają różnym uczestnikom kursu odmiennych motywacji. To, czy dana osoba ma motywację, nie zależy ani wyłącznie od niej samej, ani tym bardziej też tylko od sytuacji¹. Tym niemniej, trenerzy podczas spotkań tradycyjnych starają się wytwarzać sytuacje, w których chęć zdobywania wiedzy trwałaby jeszcze po zakończeniu szkolenia, czyli wtedy, gdy pojawiają się bodźce motywujące do innych działań. To, czy uczestnik w takiej sytuacji ulegnie pobudzonej podczas szkolenia ciekawości, zależy głównie od tego, czy on sam ma zamiar wprowadzić w czyn działania, do których siebie zobowiązał pod koniec szkolenia, m.in. wypełniając *Plan działania*.

¹ G. Mietzel, *Psychologia kształcenia*, GWP, Gdańsk 2003, s. 354 i nast.

Testy wiedzy (kompetencyjne)

Systematycznie prowadzona ewaluacja projektu pozwala sądzić, że pomimo problemów, jakie mają uczestnicy szkoleń z motywacją, zarówno uzyskiwane przez nich wyniki w testach wiedzy czy testach kompetencyjnych, jak i ocena zrealizowanego przez nich szkolenia (w wypełnianych ankietach ewaluacyjnych) są pozytywne. Do chwili obecnej zrealizowanych zostało sześć szkoleń w pełnej formie (*Profesjonalna obsługa klienta, Techniki negocjacyjne, Efektywne pośrednictwo pracy, Zarządzanie zasobami ludzkimi, Public Relations, Pisanie biznes planów, ocena przedsięwzięcia gospodarczego*), kolejne dwa kursy (z zakresu *Planowania strategicznego* oraz *Audytu wewnętrznego*) zakończą się niebawem. Realizowane przed przystąpieniem do danego szkolenia wstępne testy kompetencyjne, w przypadku sześciu ukończonych już szkoleń, wypełniło 247 uczestników, natomiast końcowe testy kompetencyjne, przeprowadzane po szkoleniu – 262.

W przypadku testów kompetencyjnych, badających przyrost wiedzy z zakresu poszczególnych sześciu ukończonych kursów stwierdzono, że największą średnią procentową liczbę poprawnych odpowiedzi uzyskano w teście sprawdzającym przyrost wiedzy po zrealizowanym szkoleniu, dotyczącym *Public Relations*. W tym przypadku średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ znaczącej poprawie – z **19,86%** do **77,57%** udzielonych poprawnych odpowiedzi.

Kolejną pozycję zajmuje kurs z zakresu *Technik negocjacyjnych* - średni procentowy wynik testu po realizacji tego kursu również znacząco wzrósł – z **20,03%** do **78,42%** udzielonych poprawnych odpowiedzi. Ponadto również w pytaniach o samoocenę przyrostu kompetencji 79% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu negocjacji i zarządzania konfliktem po odbytym szkoleniu zdecydowanie się zwiększyła.

W przypadku szkolenia pt. *Pisanie biznesplanów, ocena przedsięwzięcia gospodarczego* uzyskano również bardzo dobre wyniki w teście kompetencyjnym. Średni procentowy wynik testu po realizacji kursu wzrósł z **27,17%** do **69,40%** udzielonych prawidłowych odpowiedzi. Również w pytaniu o samoocenę przyrostu wiedzy 100% uczestników szkolenia uznało, że ich wiedza z zakresu *Pisania biznesplanów, oceny przedsięwzięcia gospodarczego* po odbytym szkoleniu zwiększyła się (28% zdecydowanie zwiększyła się, 72% raczej się zwiększyła).

W przypadku kursu *Profesjonalna obsługa klienta* średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ poprawie z **19,14%** do **54,26%** udzielonych poprawnych odpowiedzi.

Także po zakończonym kolejnym kursie z zakresu *Zarządzania zasobami ludzkimi*, test końcowy wskazał, że uzyskany średni, procentowy wynik udzielonych poprawnych odpowiedzi istotnie się zmienił i wzrósł z **54,25%** do **75,75%**.

Najmniejszy przyrost wiedzy odnotowano w przypadku szkolenia z zakresu *Efektywnego pośrednictwa pracy* - średni procentowy wynik testu po realizacji kursu uległ niewielkiej poprawie – z **33%** do **44%** udzielonych poprawnych odpowiedzi. Prawdopodobnie jest to związane z tym, że w przypadku, udzielonych przez kursantów przed uczestnictwem w szkoleniu odpowiedzi, na pytania o samoocenę posiadanych przez nich kompetencji z zakresu pośrednictwa pracy ponad 50% uczestników tego szkolenia uznało, że posiadana przez nich wiedza jest na poziomie dobrym oraz że w kontaktach interpersonalnych z osobami bezrobotnymi zazwyczaj nie mają problemów, choć zdarzają się sytuacje, z którymi sobie nie radzą, a także iż posiadane przez nich umiejętności w zakresie pośrednictwa i poradnictwa pracy są dobre. Szczegółowe zestawienie wyników końcowych testów kompetencyjnych prezentuje poniższa tabela.

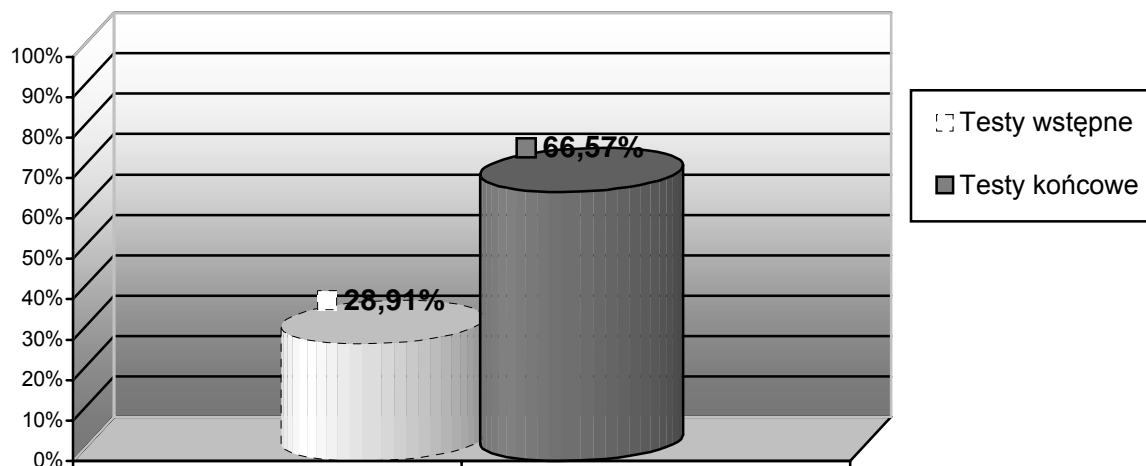
Tabela 2. Zestawienie wyników uzyskanych w końcowych testach kompetencyjnych

Lp.	Nazwa szkolenia	Średnia liczba poprawnych odpowiedzi zwiększyła się w teście końcowym w stosunku do testu wstępnego o:
1.	Public Relations	57,71 pkt %
2.	Techniki negocjacyjne	55,39 pkt %
3.	Pisanie biznes planów, ocena przedsięwzięcia gospodarczego	42,23 pkt %
4.	Profesjonalna obsługa klienta	35,12 pkt %
5.	Zarządzanie zasobami ludzkimi	21,50 pkt %
6.	Efektywne pośrednictwo pracy	10,00 pkt %

Źródło: opracowanie własne

Średnia liczba poprawnie udzielonych odpowiedzi w sześciu dotychczas zrealizowanych testach kompetencyjnych wstępnych wyniosła **28,91%**. W przypadku sześciu przeprowadzonych końcowych testów kompetencyjnych, wypełnionych przez uczestników po ukończonym kursie, średnia liczba poprawnie udzielonych odpowiedzi wyniosła **66,57%**. Zatem można stwierdzić, że średnia liczba udzielonych poprawnych odpowiedzi zwiększyła się w przypadku sześciu testów końcowych w stosunku do sześciu testów wstępnych o **37,66%**.

Wykres 2. Średnia liczba udzielonych poprawnych odpowiedzi w sześciu testach kompetencyjnych



Źródło: opracowanie własne

Uzyskane wyniki pozwalają twierdzić, że jeden z głównych celów postawionych sobie przez organizatorów projektu szkoleniowego jest z powodzeniem realizowany i pozostaje mieć nadzieję, że nie zmienią tego faktu wyniki uzyskane w kolejnych czterech końcowych testach kompetencyjnych, które odbywać się będą pod koniec bieżącego i w pierwszym kwartale przyszłego roku.

Ankiety ewaluacyjne

W wyniku wstępnej analizy ankiet ewaluacyjnych, oceniających cztery już zrealizowane szkolenia (*Profesjonalna obsługa klienta, Zarządzanie zasobami ludzkimi, Public Relations, Pisanie biznes planów, ocena przedsięwzięcia gospodarczego*), można stwierdzić, że uczestnicy kursu pozytywnie oceniają zajęcia, w których uczestniczyli. **83%** kursantów stwierdziło, że zrealizowane kursy spełniły ich oczekiwania.

Ponadto **90%** uznało, że wystarczająca była liczba godzin zajęć przeprowadzonych online, lecz jednocześnie **58%** uczestników stwierdziło, że niewystarczająca była liczba godzin zajęć tradycyjnych.

Również treści szkoleń zostały pozytywnie ocenione przez kursantów. Aż **89%** osób szkolonych przyznało, że w programie znalazły się nowe treści, do tej pory nieznanne. Na pytanie, czy w treściach szkoleń była wystarczająca liczba przykładów praktycznych **64%** osób odpowiedziało twierdząco, **19%** przecząco, a także **16%** nie miało zdania na ten temat. Jednak już **77%** uczestników stwierdziło, że treści przekazywane podczas szkoleń, będą przydatne w pracy zawodowej, **14%** nie miało w tej kwestii zadania i jedynie **6%** uznało

prezentowane treści za nieprzydatne. Na pytanie o to, czy treści szkoleń przyczyniły się do podniesienia ich kwalifikacji **73%** uczestników odpowiedziało twierdząco, **19%** nie miało zdania oraz **7%** spośród szkolonych uznało, że poruszane podczas szkolenia treści nie przyczyniły się do podniesienia ich kwalifikacji zawodowych. Również **80%** kursantów przyznało, że sposób prezentowania treści na platformie e-learningowej ułatwił ich przyswajanie, **13%** nie miało w tej kwestii zdania i tylko **7%** na to pytanie odpowiedziało przecząco.

Istotnym faktem jest to, że **99%** uczestników szkoleń uznało, iż trenerzy byli dobrze przygotowani pod względem merytorycznym do prowadzonych szkoleń.

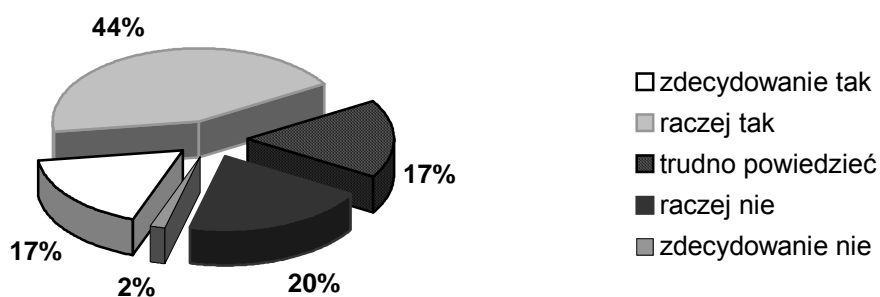
Oprócz ankiet oceniających odbyty kurs, uczestnicy szkolenia, dla których dane zajęcia były ostatnimi, w których przyszło im uczestniczyć podczas realizacji niniejszego projektu, dokonywali także oceny całego projektu szkoleniowego. W obecnej chwili ankietę oceniającą realizację całego projektu wypełniły jedynie **64** osoby, mimo niewielkiej liczby osób oceniających, wyniki również są pozytywne.

Aż **44** osoby uznały, że połączenie tradycyjnych metod szkolenia z formami nauczania online pozwala zwiększyć ich skuteczność. **29** osób przyznało, że chciałoby uczestniczyć w następnym szkoleniu organizowanym w formie blended, **54** uczestników stwierdziło, że poleciliby innym osobom szkolenia realizowane przez nasz ośrodek.

W kwestii samooceny umiejętności wykorzystania nowoczesnych technologii, zaznaczone przez kursantów odpowiedzi również napawają optymizmem, zwłaszcza w porównaniu z wynikami uzyskanym w teście wstępnym z zakresu ICT (realizowanym po pierwszym przeprowadzonym szkoleniu, z zakresu e-learningu), gdzie 45 osób stwierdziło, że przy komputerze czuje się niepewnie (z czego 4 osoby przyznały, że czują się zagubione).

Wykres 3. Samoocena wzrostu umiejętności wykorzystania technologii internetowych

Czy uważa Pan/Pani, że szkolenie w oparciu o technologie internetowe przyczyniło się do wzrostu Pana/Pani umiejętności w zakresie ich wykorzystania?



Źródło: opracowanie własne

Podsumowanie

Powyżej zaprezentowane i omówione efekty różnych, przyjętych przez organizatorów projektu, form ewaluacji, pozwalają stwierdzić, że realizowany projekt szkoleniowy zmierza w dobrym kierunku.

Warto również podkreślić zaobserwowane przez organizatorów pewnych ograniczeń i barier, które utrudniają efektywną realizację projektu. Jedną z podstawowych barier jest brak powszechnego dostępu do szerokopasmowych łączy internetowych ze strony kursantów. Brak spójnej polityki urzędów pracy względem organizacji czasu na udział w szkoleniach powoduje, iż część z uczestników zajęć korzysta z platformy e-learningowej poza miejscem pracy. Zaobserwowano również, choć nieliczne, przypadki utrudnień w korzystaniu z infrastruktury urzędów poza godzinami pracy lub też delegowania na kursy pracowników, którzy nie posiadają stałego dostępu do internetu w miejscu pracy. Sygnalizowanym ograniczeniem w efektywnej realizacji zajęć jest też obszerność i wysoki poziom merytoryczny materiałów szkoleniowych. Trudnością zaś okazuje się systematyczny udział w wirtualnych zajęciach, co determinowane jest przez system oceny aktywności kursantów, a czego wynikiem są występujące niekiedy problemy w zaliczeniu tychże zajęć. Same zaś wirtualne konsultacje wykraczają często poza zakładane ramy poprzez omawianie ponowne zagadnień, które były przedmiotem wcześniejszych zajęć.

Część z wyżej omówionych utrudnień wynika z odmiennych warunków realizacji e-szkoleń w administracji publicznej, szczególnie dla rozproszonych użytkowników, w stosunku do typowych kursów korporacyjnych z zastosowaniem metod e-learningowych. Widoczny jest m.in. brak możliwości zastosowania intranetu korporacyjnego. W przypadku instytucji biznesowych mniejszą wagę miałby również, wskazany na początku, czynnik determinujący wybór formy blended learning, tj. *rozwijanie podstawowych umiejętności niezbędnych do funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym i gospodarce opartej na wiedzy*.

Powyżej omówione rezultaty szkoleń w formule blended learning dla kadr administracji publicznej wskazują na pomyślną realizację wyznaczonych celów. Warto także podkreślić, iż pomimo dostrzeganych ograniczeń, omawiany projekt szkoleniowy z zastosowaniem nowoczesnych form doskonalenia kwalifikacji został przez jego uczestników – pracowników dziewięciu Powiatowych Urzędów Pracy przyjęty pozytywnie.

Abstract

Modern technologies are frequently implemented not only in higher education or corporate trainings, but more often they are also used in processes of increasing qualifications of public administration employees. A series of blended learning courses prepared by Warsaw School of Economics for employees of District Job Offices in Silesian region can serve as an example. Although it has already been proved so far that blended learning education ensures high quality of learning, implementing such a solution in trainings for public administration requires specific regulations and provides many observations, which can be useful for improving e-learning processes. Also the rationales which determine the choice of that form of trainings are different. In the article, the abovementioned project has been described as well as the conclusions gathered during its realization.

Nota o Autorach

Marcin Dąbrowski jest kierownikiem Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej w Szkole Głównej Handlowej i dyrektorem Fundacji Promocji i Akredytacji Kierunków Ekonomicznych. Pełni również funkcję prezesa Stowarzyszenia E-learningu Akademickiego. W swojej pracy zajmuje się problematyką kształcenia w szkołach wyższych, w tym e-edukacji. W opracowaniach i prowadzonych badaniach koncentruje się na zagadnieniach związanych z modelem uczelni wyższej.

Katarzyna Turek jest asystentem w Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej SGH. Jest absolwentką Wydziału Pedagogicznego Uniwersytetu Warszawskiego, gdzie specjalizowała się w zakresie andragogiki. Zainteresowania naukowe autorki koncentrują się na idei kształcenia ustawicznego dorosłych, ze szczególnym uwzględnieniem formy doskonalenia zawodowego, jaką są szkolenia.

Maria Zajac jest adiunktem w Akademii Pedagogicznej w Krakowie oraz w Centrum Rozwoju Edukacji Niestacjonarnej Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Od wielu lat zajmuje się problematyką nauczania z wykorzystaniem komputerów, a w szczególności technik internetowych. Głównym obszarem zainteresowań w tym zakresie jest metodyka nauczania online oraz ocena jakości kształcenia.