



QualiTools dla trenerów IT

UDOSKONALANIE PROCESU
NAUKI, WYNIKÓW
NAUCZANIA I TRASFERU
WIEDZY W SZKOLENIACH IT

WYWIAD

z Karin Steiner, przedstawicielką firmy ABIF na temat potrzeby zainicjowania i opracowania projektu QualiTools wspólnie z European Peer Review Association i Społeczną Akademią Nauk w Łodzi:

I: Jaka motywacja towarzyszyła powstaniu projektu QualiTools?

Karin Steiner: Dużo czytam na temat zarządzania jakością i rozmawiając z trenerami często pojawia się pogląd, że nie ma ona przełożenia na jakość aktualnie realizowanych szkoleń. Najczęściej zapewnienie jakości opiera się na metodzie informacji zwrotnej i kwestionariuszach badających satysfakcję uczestników. Rzadko kiedy wyniki oceny szkolenia przekładane są na konkretne zmiany. Może to być związane z tym, że kwestionariusze nie dostarczają znaczących informacji na temat samego procesu szkolenia.

W zakresie szkoleń, niektóre certyfikaty jakościowe, jak na przykład niemiecki LQW mają niewielki wpływ na rzeczywisty proces szkoleniowy.

Organizacje posługujące się tym certyfikatem wymagają regularnej obserwacji trenerów przez ich kolegów podczas szkolenia i uzyskania szczegółowej informacji zwrotnej zgodnej ze zestandaryzowanym arkuszem obserwacji, co jest oczywiście krokiem w dobrą stronę.

I: To w takim razie na czym polega specyfika QualiTools różniąc ten projekt od innych projektów jakościowych i w porównaniu do już stosowanych certyfikatów jakościowych?

Karin Steiner: Chcemy dostarczyć narzędzia zapewniające jakość dla trenerów, tak, żeby jakość oferowanych przez nich szkoleń była lepsza w przyszłości.

To obejmuje na przykład: rozpoznanie oczekiwań uczestników, informacje na temat już posiadanej przez nich wiedzy, świadomość procesu uczenia, wymianę doświadczeń pomiędzy współpracownikami, wzmacnianie transferu między nauką a praktyką zawodową, okresowe i końcowe metody zbierania informacji zwrotnej.

I: Dlaczego skupiliście się na narzędziach zapewniających jakość w sektorze usług szkoleniowych ICT? Dlaczego jest on taki interesujący?

Karin Steiner: No tak, cały sektor usług różni się od produkcji. Zapewnienie jakości podczas produkcji szcotteczek do zębów jest porównywalnie prostsze od zapewnienia jakości szkolenia. Podobnie jak w doradztwie, edukacji czy pracy socjalnej, klient/uczestnik jest częścią działalności "usługowej" w całym procesie szkolenia, a tym samym odbiorcą jakości usługi. Działania nauczyciela, trenera czy pracownika socjalnego nie są najważniejsze ponieważ na rezultat w dużym stopniu wpłynę motywacja, zaangażowanie, chęć współpracy klienta/uczestnika. Dlatego też zapewnienie jakości musi uwzględniać w szerokim zakresie włączenie grupy docelowej.

I: Kiedy pojawił się pomysł projektu w ABIF

Karin Steiner: Dwa lata temu, na zamówienie Publicznych Służb Zatrudnienia w Austrii, ABIF stworzyło podręcznik QualiTools. W tym podręczniku zebrano 60 metod zapewniających jakość, które mogą być używane przez każdego trenera prowadzącego szkolenia zawodowe. To tylko niewielka część wybrana spośród opublikowanych w języku niemieckim metod rozwijanych od lat siedemdziesiątych i osiemdziesiątych. W innych krajach EU te metody i narzędzia mogą być nieznane.

I: Czy nie ma innych projektów europejskich poświęconych zagadnieniom jakości w procesie szkolenia, na przykład w ramach programu Leonardo da Vinci?

Karin Steiner: Tak oczywiście, nie dużo, ale kilka było poświęconych rozwojowi narzędzi wspierających jakość, możliwych do zastosowania w procesie szkoleniowym, na przykład Resyfac, Qualivet and SEALLL. QualiTools odnosi się i korzysta z tych metod, adaptując je jednocześnie do sektora szkoleń ICT, kilka metod pochodzi z austriackiego podręcznika QualiTools. Poza tym, inne metody są stosowane w Wielkiej Brytanii, Portugalii, Polsce i Bułgarii. Razem chcemy opublikować 50 narzędzi i metod, dostępnych w 5 językach w bazie on-line, PDF i podręczniku. Wszystkie narzędzia będą

testowane przez partnerów z trenerami IT podczas warsztatów i 2 międzynarodowych webinarium. Testy pozwolą określić, jak użyteczne i przydatne w praktyce są te narzędzia.

I: QualiTools skupia się na zapewnieniu jakości szkoleń IT? Dlaczego skupiliście się na tym polu?

Karin Steiner: Narzędzia jakościowe, które stworzymy z partnerami będą oceniane i zaadoptowane do sektora ICT, ale oczywiście mogą być łatwo transferowane do innych sektorów szkoleniowych. Sektor szkoleń ICT jest bardzo innowacyjny, cechuje go stała zmienność zagadnień. Trenerzy IT często pracują indywidualnie i mogą decydować samodzielnie czy i jakie metody zapewniające jakość szkolenia stosować. Potrzebują zatem bazy z dobrymi metodami z których mogliby korzystać.

KILKA INFORMACJI NA TEMAT QUALITOOLS



Partnerzy projektu:

- ✓ Społeczna Akademia Nauk (Polska) - Marta Kędzia (koordynator), Anna Sołtys
- ✓ ABIF Doradztwo analityczne i badania interdyscyplinarne (Austria) – Karin Steiner, Monira Kerler
- ✓ European Peer Review Association – EPRA – Maria Gutknecht-Gmeiner
- ✓ Bridging to the future Ltd (Wlk. Brytania) – Duncan Chamberlain, Daniel Zastawny
- ✓ CECOIA – Centrum Szkoleń Handlowych (Portugalia) – Vanda Garcia Vieira & Cristina Dimas
- ✓ Znanie (Bułgaria) – Radosveta Drakeva, Valentina Georgieva

Newsletter QualiTools dla trenerów IT

PIERWSZE SPOTKANIE PARTNERÓW

Nasze pierwsze spotkanie partnerów projektu QualiTools odbyło się w październiku 2015r. w Polsce: Łódź, gdzie koordynator projektu Społeczna Akademia Nauk ma swoją siedzibę, ma długą historię miasta przemysłowego. Zatrzymaliśmy się w hotelu Andel's blisko „Manufaktury”, która mieści się w odrestaurowanych, dziewiętnastowiecznych budynkach fabryki Izraela Poznańskiego. Muzeum Fabryki pozwala poznać historię miasta.



Podczas spotkania przedyskutowaliśmy rezultaty pierwszych wywiadów z trenerami IT, zrealizowanymi przez każdego z partnerów, które miały dostarczyć informacji na temat **wyzwań** dotyczących jakości pojawiających się w **szkoleniach IT**. Wspólnym aspektem jest postrzeganie przez trenerów IT problemu **różnorodności wiedzy i umiejętności uczestników**. Dodatkowo **różne oczekiwania uczestników** wpływają na jakość szkolenia.

PIERWSZE REZULTATY PROJEKTU



Naszym pierwszym rezultatem projektu będzie opracowanie przez każdego z partnerów **krajowych raportów na temat narzędzi zapewniania jakości i wyzwań dotyczących jej**

oceny przy zastosowaniu podejścia „bottom-up” w zakresie praktyk zapewniających jakość.

Każdy z raportów:

- przeanalizuje wyzwania w zakresie zapewnienia jakości w organizacjach zajmujących się szkoleniami IT, szczególnie w odniesieniu do procesu szkolenia;
- zaprezentuje narzędzia zapewniające jakość, używane obecnie przez firmy oferujące szkolenia ICT;
- przedstawi analizę potrzeb w odniesieniu do narzędzi QA.

W rezultacie najciekawsze narzędzia oceny jakości, zostaną wybrane, opisane, przetłumaczone na 5 języków i udostępnione publicznie za pomocą bazy QualiTools.

Strona www projektu: www.qualitools.net

PROBLEMATYKA JAKOŚCI W METODACH QUALITOOLS

- ❖ Wiedza, w jaki sposób poznać oczekiwania i umiejętności uczestników szkolenia
- ❖ Pozyskiwanie okresowych i końcowych informacji zwrotnych od uczestników
- ❖ Przygotowanie, dokumentacja i refleksja na procesem nauki
- ❖ Refleksja trenerów na temat problemów szkoleniowych i jakości oferowanej usługi

KOLEJNE KROKI

W nadchodzących latach zostanie opracowana **wielojęzyczna baza** metod i narzędzi dla trenerów IT, a w każdym z krajów partnerskich przeprowadzone zostaną warsztaty, podczas których przetestowane zostaną konkretne metody. Kadra kierownicza otrzyma podręcznik umożliwiający wdrożenie metod, omówionych podczas warsztatów i międzynarodowych webinarów. Badania towarzyszące projektowi zagwarantują najwyższą jakość narzędzi i ich praktyczną atrakcyjność dla trenerów IT.