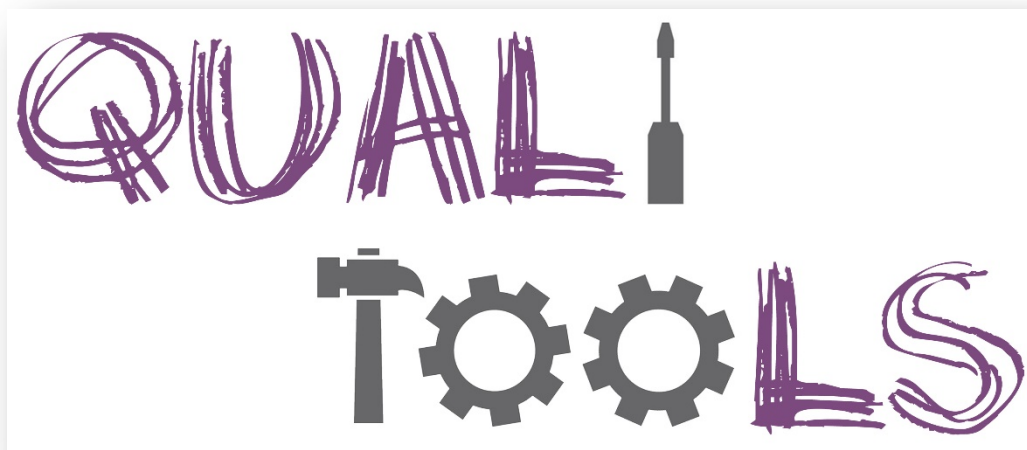


O1: RAPORT ZBIORCZY NA TEMAT NARZĄDZI
JAKOŚCIOWYCH I WYZWAŃ W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA
JAKOŚCI NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ TRENERÓW IT
WWW.QUALITOOLS.NET



1/31/2015

Raport zbiorczy

Autorzy:

Monira Kerler (abif)
Karin Steiner (abif)
Anna Sołtys (Społeczna Akademia Nauk)
Marta Kędzia (Społeczna Akademia Nauk)
Daniel Zastawny (Bridging to the Future)
Radosveta Drakeva (Znanie Association)
Valentina Georgieva (Znanie Association)
Vanda Vieira (CECOA)

Ten projekt został zrealizowany przy wsparciu finansowym Komisji Europejskiej.
Niniejsza publikacja odzwierciedla jedynie stanowisko autora i Komisja Europejska
nie ponosi odpowiedzialności za umieszczoną w niej
zawartość merytoryczną.



O1: RAPORT ZBIORCZY NA TEMAT NARZĄDZI JAKOŚCIOWYCH I WYZWAŃ W ZAKRESIE ZAPEWNIENIA JAKOŚCI NA PODSTAWIE DOŚWIADCZEŃ TRENERÓW IT www.qualitools.net



RAPORT ZBIORCZY

Spis treści

1	WPROWADZENIE	2
2	TRUDNOŚCI I WYZWANIA ZWIĄZANE ZE SZKOLENIAMI IT	2
2.1	Podobieństwa	2
	Stan wiedzy	2
	Pytania i reakcje na potrzeby	3
	Wcześniejsze doświadczenia	3
	Motywacja i zaangażowanie.....	3
	Reakcja na szkolenie.....	4
	Różne style nauki	4
	Heterogeniczność grup	4
2.2	Problemy szczegółowe	5
	Zaniechanie nauki	5
	Oryginalność szkoleń.....	5
	Kwalifikacje trenera.....	5
	Przewaga orientacji na teorię nad orientacją na praktykę	5
	Problemy związane z infrastrukturą.....	5
3	OBSZARY POPRAWY I METODY, KTÓRE NALEŻY ZASTOSOWAĆ	6

1 WPROWADZENIE

Opracowanie to zostało przygotowane w ramach projektu “QualiTools – narzędzia jakościowe wspierające pracę trenerów IT – udoskonalanie procesu nauki, wyników nauczania i transferu wiedzy w szkoleniach informatycznych” przez ABIF, jako synteza raportów narodowych opracowanych przez pięciu partnerów, reprezentujących Austrię, Bułgarię, Polskę, Portugalię i Wielką Brytanię.

Każdy z partnerów przedstawił w raporcie istniejące narzędzia zapewniające jakość procesom szkoleniowym, stosowane przez nauczycieli i trenerów IT oraz wyzwania i problemy przed jakimi stoją na co dzień. W raporcie przedstawiono i przeanalizowano również stosowane przez nich praktyki. Celem raportu jest przedstawienie zarysu istniejących i stosowanych przez trenerów IT narzędzi wspierających jakość w realizowanych szkoleniach. Takie opracowanie pomoże w zdefiniowaniu potrzeb w zakresie rozwoju i udoskonaleniu jakości w każdym z krajów partnerskich oraz stanie się podstawą do opracowania rekomendacji dotyczących rodzaju narzędzi faktycznie potrzebnych i możliwych do użycia w ramach projektu QualiTools. W raporcie zostaną również uwzględnione wskazówki, jakie zmiany w stosowanych narzędziach i metodach mogą się okazać niezbędne (biorąc pod uwagę, że wiele z nich zostało pierwotnie opracowanych na potrzeby kształcenia ogólnego).

W celu dokonania wyboru najbardziej odpowiednich spośród wszystkich zaproponowanych przez partnerów metod, do raportu został dołączony aneks z krótkimi opisami wszystkich zebranych przez partnerów 110 narzędzi wspierających jakość, które mogą być używane w szkoleniach IT.

2 TRUDNOŚCI I WYZWANIA ZWIĄZANE ZE SZKOLENIAMI IT

Istnieją wspólne aspekty wymienione w procesie zbierania informacji przez instytucje szkoleniowe z krajów partnerskich, które zostaną opisane poniżej. Jednak już na wstępie analizy wyników można zaobserwować, że postrzeganie i identyfikacja problemów dotyczących szkoleń IT w niektórych aspektach jest zupełnie inna: na przykład, podczas gdy eksperci austriaccy i brytyjscy nie zgłaszają problemów związanych z infrastrukturą, to polscy, bułgarscy i portugalscy eksperci mocno podkreślają istniejące niedociągnięcia w tym aspekcie – wyposażenie sal, wielkość sal, oświetlenie, czy dostępność sprzętu IT.

Ponadto, eksperci polscy, brytyjscy i austriaccy odnoszą się raczej do struktury grupy, projektowania kursu, przebiegu zajęć, jak i radzenia sobie z różnego rodzaju stylami nauki i doświadczenia, a także odmiennych motywacji/celów uczestników. Portugalscy i bułgarscy eksperci raczej skupiają się na problemach na bardziej podstawowym poziomie, takich jak brak kompetencji dydaktycznych, dużych i niejednorodnych pod względem umiejętnościach grup uczestników.

2.1 Podobieństwa

Stan wiedzy

Szczególnie praca w grupie o zróżnicowanym wstępnym poziomie wiedzy i umiejętności może być wyzwaniem dla trenera, nawet jeśli wcześniej zastosowano testy wiedzy określające poziom umiejętności. W przypadku zastosowania testów samooceny uczestników, ich postrzegana wiedza może odbiegać od rzeczywistej wiedzy (uczestnicy mają tendencje do oceniania własnych umiejętności lepiej niż trenerzy). Dostosowanie kursu i kontrola przebiegu zajęć może być wtedy znacznie utrudniona, szczególnie jeśli zajęcia zostały zaprojektowane dla uczestników o poziomie wiedzy bardziej zaawansowanej niż w rzeczywistości.

Pytania i reakcje na potrzeby

Wyzwaniem dla każdego trenera są specyficzne i konkretne pytania pojawiające się podczas szkolenia, których zakres wykracza poza ramy wiedzy danego szkolenia. Niektórzy uczestnicy zapisani na kurs mogą dysponować większą wiedzą i doświadczeniem od pozostałych uczestników, a ich celem jest nabywanie nowych, czasami niszowych umiejętności.

Przykład: jeżeli uczestnik chce dowiedzieć się więcej o konkretnej zawartości/obszarze merytorycznym odnoszącym się do specyficznego pytania lub zainteresowań, na przykład w tworzeniu stron internetowych, trudno jest odnieść się w programie kursu, do wszystkim zainteresowanych. Należy wykazać się w takiej sytuacji zdolnością improwizacji lub przenieść rozmowę poza zajęcia kursowe.

Podczas szkoleń zdarzają się również tacy uczestnicy, którzy potrafią przytłoczyć innych dużą ilością pytań, nie zawsze związanych merytorycznie z obszarem tematycznym. Taka sytuacja może rozpraszać i demotywować pozostałych uczestników. Dlatego też należy zwrócić uwagę, że na pytania nie związane z tematem szkolenia można porozmawiać podczas przerwy.

Wcześniejsze doświadczenia

W wielu przypadkach zdarza się, że w szkoleniu lub kursie uczestniczą osoby, które miały wcześniejsze (i nie zawsze dobre) doświadczenia związane z uczestnictwem w podobnych szkoleniach. Zmiana złych doświadczeń w dobre w uczeniu się jest wyzwaniem dla trenerów (często dotyczy to pracy z grupą starszych uczestników). Warto wtedy poświęcić czas na motywowanie i zaangażowanie uczestników w ciekawe zajęcia.

Motywacja i zaangażowanie

Pobudzenie i utrzymanie motywacji uczestników w ciągu całego procesu szkoleniowego jest jednym z najważniejszych aspektów sytuacji szkoleniowej. Poziom motywacji może być bardzo zróżnicowany między uczestnikami, w zależności czy uczestnictwo w szkoleniu jest dobrowolne, czy obowiązkowe (na przykład w szkole, szkoleniach, na które kierowane są osoby bezrobotne, lub szkoleniach inicjowanych przez pracodawcę). Dla osoby trenera nie powinno jednak mieć to dużego znaczenia, ponieważ do jego obowiązków należy efektywne przekazanie wiadomości merytorycznych, co jest możliwe tylko przy odpowiednim poziomie zmotywowania uczestników.

Podczas wywiadów z trenerami pojawiały się informacje, że potrzebują oni wsparcia w pracy z uczestnikami niezainteresowanymi, niezaangażowanymi, tracącymi zdolność koncentracji podczas zajęć. Dla szkolenia negatywne konsekwencje postaw uczestników są oczywiste: cele uczenia się nie mogą być osiągnięte, a uczestnicy nie mają poczucia satysfakcji. Opis problemów związanych z motywacją uczestników wskazuje na ważny czynnik, który wpływa na jakość szkolenia, a jednocześnie jest istotą projektu QualiTools: zdolność trenera do zastosowania metod i technik szkoleniowych, które zmotywują uczestników i ułatwią proces uczenia. Inną kluczową umiejętnością trenera jest również możliwość zorganizowania i ustrukturyzowania szkolenia/kursu w taki sposób, że uczestnicy (uwzględniając różne style uczenia się) będą w stanie opanować i przyswoić sobie zakładaną wiedzę i umiejętności.

Tak więc można stwierdzić, że istnieje duże zapotrzebowanie w poszczególnych krajach na doskonalenie umiejętności trenerskich, szczególnie w zakresie umiejętności motywowania uczestników. Obowiązkiem instytucji szkolącej jest znalezienie takich sposobów motywowania i angażowania uczestników, tak aby ich poziom koncentracji był utrzymany na stałym poziomie, a sposób przekazania wiedzy dostosowany do ich zdolności – to znaczy ani nie przeciążający, ani zbyt łatwy.

Umiejętność stosowania motywatorów oraz podążanie za możliwościami i potrzebami uczestników jest elementem kluczowym dobrego szkolenia.

Reakcja na szkolenie

Jak wspomniano wcześniej, umiejętności trenera są kluczowe dla efektywności i jakości procesu nauki, dotyczy to również jego zdolności do reagowania na nieporozumienia lub niezadowolenie uczestników. Niewystarczające kompetencje trenerów i ich problemy w relacjach z uczestnikami, na przykład reakcje na uwagi, skargi dotyczące braku elastyczności trenera, niespełnione oczekiwania czy postawy roszczeniowe uczestników mogą znacznie obniżyć jakość szkolenia i pogorszyć sytuację w trakcie. W trakcie kursu może pojawić się również brak zgody w odniesieniu do niektórych treści kształcenia lub stosowanych rozwiązań. Badania wskazują, że trener musi mieć świadomość swojej wiedzy oraz możliwych pomyłek, lub istnienia innych rozwiązań, jednakże powtarzające się tego typu sytuacje spowodują osłabienie pozycji i autorytetu trenera, a tym samym efektywność przebiegu i rezultatów szkolenia.

Różne style nauki

Decydujące dla wyboru metody prowadzenia szkolenia jest ustalenie czy uczestnicy posiadają zdolność i umiejętności potrzebne do samodzielnego rozwiązywania problemów, czy nie. Niektórzy uczestnicy są wystarczająco samodzielni i przygotowani do poszukiwania rozwiązań na własną rękę, podczas gdy inni raczej nie lubią, lub nie chcą podejmować takiego wysiłku. Jest to związane z różnymi doświadczeniami związanymi z procesem nabywania wiedzy, poziomem przygotowania do dalszego rozwoju, nawykami, potrzebami i stylami uczenia się. Na ogół w grupie uczestników znajdują się osoby reprezentujące odmienne typy i style uczenia się. Dla trenera wyzwaniem jest odpowiedzieć na tę różnorodność, tak aby osiągnąć zamierzone efekty i cele szkolenia.

Heterogeniczność grup

Innym wyzwaniem dla trenerów są różnice między uczestnikami związane z ich doświadczeniem życiowym i zawodowym. Na przykład pracownicy, którzy potrzebują umiejętności niezbędnych w swojej pracy zawodowej i wiedzą dokładnie czego potrzebują w tym zakresie, jak również wiedzą jak będą stosować nowe umiejętności, mogą oczekiwać szkolenia lub kursu bardzo szybkiego i wydajnego. Mogą się niecierpliwie i oczekiwać intensyfikacji procesu szkolenia oraz większej uwagi poświęconej zagadnieniom praktycznym. Natomiast osoby, które nie pracują lub uczestniczą w szkoleniu w związku z własnymi zainteresowaniami, osoby zmieniające swoje kwalifikacje zawodowe mogą potrzebować więcej czasu na opanowanie treści szkolenia, lub wymagać innego podejścia metodologicznego.

Według austriackich instytucji szkoleniowych grupa docelowa uczestników powinna być zdefiniowana z góry, przez przyjęcie określonych kryteriów wieku, motywacji, celu podjęcia szkolenia, zdolności uczenia się, tak aby można było zaprojektować efektywne szkolenie lub kurs. Czynniki te powinny mieć również znaczący wpływ na określenie zakresu tematycznego, formy szkolenia, wybranych metod szkoleniowych, obszarów wymagających szczególnej uwagi, jak również zadań i roli trenera podczas szkolenia.

Poza uwzględnieniem różnorodności grupy uczestników i dopasowaniem szkolenia do jej specyfiki, istotną rolę w procesie samego szkolenia odgrywa sposób reagowania na różnorodność, która jest stałym elementem każdego szkolenia. Każdy trener powinien opanować również strategie radzenia sobie z tymi różnicami.

2.2 Problemy szczegółowe

Austria

Zaniechanie nauki

Zaniechanie kontynuacji uczestnictwa w szkoleniu lub kursie często można zaobserwować u osób, które długo pozostawały poza sytuacją nauki oraz nie mają nawyku systematycznej nauki. W stosunku do takich osób trener powinien wykazać się dodatkową cierpliwością i wrażliwością.

Wielka Brytania

Oryginalność szkoleń

Przedstawiciele brytyjskich instytucji szkoleniowych wspominają, że najpowszechniejszym wyzwaniem dla firm świadczących usługi szkoleniowe z zakresu IT jest dostarczenie oryginalnego szkolenia, które pozwoli wyróżnić się danej ofercie szkoleniowej z innych dostępnych.

Portugalia

Kwalifikacje trenera

Trenerzy nie zawsze mają wystarczającą wiedzę informatyczną, potwierdzoną przez świadectwa, certyfikaty uzyskane dzięki ukończonym studiom podyplomowym, kursom zawodowym, lub innym formom kształcenia formalnego. Wszyscy trenerzy powinni mieć doświadczenie w profesjonalnym nauczaniu, świadomość jakości oraz muszą być w stanie dokonać wyboru odpowiednich strategii i metod odpowiednich do określonego stylu nauki.

Bułgaria

Przewaga orientacji na teorię nad orientacją na praktykę

Zdarza się, że w związku z czasem przeznaczonym na szkolenie lub kurs, trudno jest określić czas niezbędny do opanowania teorii i czas potrzebny na ćwiczenia praktyczne, w efekcie szkolenie jest przeładowane treściami teoretycznymi, a za mało jest w nim ćwiczeń praktycznych

Problemy związane z infrastrukturą

Trenerzy eksperci z Polski, Portugalii i Bułgarii często obserwują problemy związane z niedostatecznym wyposażeniem lub niewłaściwą wielkością grupy uczestników. Dotyczy to szczególnie sytuacji:

- Aktualizacji programów i aplikacji komputerowych
- Przestarzałego oprogramowania
- Braku Internetu
- Zbyt małych pomieszczeń/zbyt wielu uczestników
- Zbyt małej ilości sprzętu w stosunku do liczby uczestników
- Sprzęt techniczny złej jakości
- Brak odpowiedniego oprogramowania
- Częściowej odpowiedzialności trenerów, zamiast instytucji, za aktualizację programów, lub szukania odpowiedniego sprzętu, co ogranicza efektywność trenera.

W związku z tym że projekt **QualiTools** jest skoncentrowany na jakości kształcenia w zakresie wiedzy trenerów na temat technik i metod wspierających jakość, problemy z infrastrukturą nie mogą dominować. Jednak metody prezentowane w projekcie **QualiTools** mogą przyczynić się do radzenia sobie trenerom również w tych sytuacjach.

Ewentualnie, w części poświęconej menedżerom odpowiedzialnym za jakość szkoleń można wprowadzić podrozdział, w którym opisane zostaną kryteria doboru grupy uczestników, definiowania grup docelowych, oraz formowania grup najbardziej heterogenicznych, jak również standardy związane z infrastrukturą i sprzętem wykorzystywanym podczas szkoleń.

3 OBSZARY POPRAWY I METODY, KTÓRE NALEŻY ZASTOSOWAĆ

Można stwierdzić, że we wszystkich przebadanych instytucjach w ramach projektu **QualiTools** występuje niedostateczna wiedza na temat metod związanych z zapewnieniem jakości i doskonalenia w obszarze szkoleń IT. O ile w Austrii i Wielkiej Brytanii na poziomie instytucjonalnym występuje dość wysoka świadomość środków zapewniania jakości, a także realizacja środków zapewniania jakości na poziomie szkoleń, czasami trudno jest powiedzieć, czy trenerzy stosują określone metody jakościowe w kontekście praktyki szkoleniowej, czy nie. Instytucje szkoleniowe na ogół dokonują wyboru trenerów w oparciu o posiadane i potwierdzone kwalifikacje, dlatego też zakładają, że trenerzy będą wiedzieć, jak przeprowadzić dobry trening, znają i stosują metody, które przyczyniają się do efektywności oraz zapewnienia jakości kształcenia.

Analiza wypowiedzi reprezentantów instytucji szkoleniowych z poszczególnych krajów wskazuje, że wszystkie obszary związane z zapewnieniem jakości (jak zostały określone w projekcie QualiTools) są adekwatne do potrzeb i sytuacji uczestniczących w projekcie krajów. Należą do nich:

- Poznanie oczekiwań i dotychczasowej wiedzy uczestników
- Ocena zwrotna realizowana w różnych okresach szkolenia
- Ocena zwrotna na początku i/lub końcu szkolenia
- Planowanie, określenie zarysu, namysł nad procesem szkoleniowym i edukacyjnym
- Autorefleksja trenerów i ocena zwrotna ze strony współpracowników
- Ocena zwrotna na końcu szkolenia
- Transfer wiedzy

AUSTRIA

Na poziomie organizacyjnym instytucji świadczących usługi szkoleniowe z zakresu IT, nie istnieją żadne ustalenia na temat stosowanych narzędzi zapewnienia jakości w procesie kształcenia. Niezależnie od tego, niektórzy trenerzy (głównie „wolni strzelcy”) decydują indywidualnie o tym, czy używać czy nie używać takich metod, w zależności od własnej inicjatywy i poziomu wiedzy na temat dobrych praktyk pedagogicznych. Na podstawie przeprowadzonych wywiadów można stwierdzić, że: a) większość osób nie wie, jakie dokładnie jakościowe metody zapewniania w szkoleniu istnieją i b) instytucje polegają w dużej mierze na jakości i doświadczeniu instruktorów i nie tworzą, ani nie wdrażają żadnych specyficznych metod w trakcie szkolenia.

W związku z tym, założyć można, że trenerzy prawdopodobnie będą mieli wysoki poziom auto-motywacji, jak również wsparcie ze strony instytucji szkoleniowych do uczestnictwa w warsztatach **QualiTools**, co wynika z zainteresowania instytucji szkoleniowych tematem i chęcią wzmocnienia praktyk w zakresie zapewnienia jakości.

Dlatego też, zalecane jest, aby podczas warsztatów w ramach projektu **QualiTools**, wszystkie obszary związane z zapewnieniem jakości zostały zrealizowane. Główna idea związana z organizacją warsztatów i doбором zróżnicowanych modułów oparta jest na odniesieniu się do następujących obszarów:

- Poznanie oczekiwań i dotychczasowej wiedzy uczestników
- Ocena zwrotna realizowana w różnych okresach szkolenia

- Ocena zwrotna na początku i/lub końcu szkolenia
- Planowanie, określenie zarysu, namysł nad procesem szkoleniowym i edukacyjnym
- Autorefleksja trenerów i ocena zwrotna ze strony współpracowników
- Ocena zwrotna na końcu szkolenia
- Transfer wiedzy

POLSKA

W badanych polskich instytucjach szkoleniowych wiedza na temat metod zapewnienia jakości w szkoleniach IT nie jest powszechna, zarówno w odniesieniu do procesu nauki, jak i struktury kursu. Rzadko wdrażane i stosowane są narzędzia zarządzania jakością, jak i narzędzia zapewniające jakość na poziomie instytucjonalnym. Badani przedstawiciele instytucji szkoleniowych zainteresowani są głównie:

- Podniesieniem wiedzy na temat aktywizacji i zaangażowania uczestników
- Rozwojem umiejętności związanych z budowaniem relacji w grupie
- Interaktywnymi metodami uczenia

WIELKA BRYTANIA

W Wielkiej Brytanii istnieje Agencja ds. Zapewnienia Jakości, która certyfikuje kursy i szkolenia realizowane przez instytucje edukacyjne.

Dodatkowo, kursy i szkolenia są akredytowane przez instytucje zawodowe, regulacyjne lub ustawowe, które oceniają określoną instytucję edukacyjną pod kątem standardów zawodowych i wymogów jakościowych.

Nie mniej jednak, nie istnieją żadne spójne ramy i wymogi w zakresie oceny jakości kursów szkoleniowych w zakresie IT. Zdecydowana większość instytucji używa w celu oceny jakości szkoleń oraz w zakresie zapewnienia jakości procedur wewnętrznych. Niezależni dostawcy kursów są bardziej skłonni do korzystania z metod opartych na ocenie zwrotnej do oceny jakości swoich kursów.

W oparciu o przeprowadzone wywiady można zasugerować, że następujące obszary związane z zapewnieniem jakości powinny być podjęte podczas warsztatów **QualiTools**:

- Poznanie oczekiwań i dotychczasowej wiedzy uczestników
- Ocena zwrotna na początku i/lub końcu szkolenia
- Planowanie, określenie zarysu, namysł nad procesem szkoleniowym i edukacyjnym
- Autorefleksja trenerów i ocena zwrotna ze strony współpracowników
- Transfer wiedzy

PORTUGALIA

Rezultaty wywiadów przeprowadzonych w Portugalii prowadzą do niemal identycznych wniosków jak w innych krajach partnerskich. Najbardziej adekwatne obszary związane z zapewnieniem jakości odnoszą się do takich potrzeb jak:

- Ocena wstępna umiejętności uczestników
- Dopasowanie szkolenia do grupy docelowej i potrzeb uczestników: treść i zadania zgodne ze wcześniejszą wiedzą

Dodatkowo pojawiły się opinie na temat infrastruktury uwzględniającej wielkość grupy, jako czynnika warunkującego jakość szkolenia IT, nie mniej jednak, jak wspomniano wcześniej, nie jest to element metod wspierających jakość procesu kształcenia przewidziany w ramach projektu **QualiTools**.

BULGARIA

Trudno jest stwierdzić, czy trenerzy z przygotowaniem pedagogicznym posiadają szerszą wiedzę i większe zdolności w zakresie stosowania narzędzi wspierających jakość szkolenia niż inni. Na pewno jednak warto zachęcać ich do wzbogacania metod kształcenia i metod szkoleniowych, jako jednego z narzędzi wpływającego na poprawę i zapewnienie jakości szkolenia.

W wyniku przeprowadzonych wywiadów można wskazać na następujące tematy i problemy, które wzbogaciłyby stosowane metody i narzędzia:

- Zróżnicowanie narzędzi dydaktycznych: więcej zadań/projektowe realizowanych przez grupę uczestników, więcej interaktywnych zadań i ćwiczeń on-line
- Uelastycznienie programów szkoleniowych: umiejętność dostosowywania ich do potencjału i potrzeb grupy
- Orientacja na rezultaty: nauczyciele powinni przedstawić cel na początku szkolenia, tak by uczestnicy byli lepiej zorientowani.

Dodatkowo, wiedza i umiejętności trenerów IT powinna być aktualizowana, nie jest to jednak obszar uwzględniony w ramach projektu **QualiTools**. Niemniej jednak menedżerowie odpowiedzialni za usługi szkoleniowe i jakość usług powinni być świadomi problemu aktualizacji wiedzy trenerów i nauczycieli, jak również wymogu zapewnienia adekwatnej infrastruktury na potrzeby szkolenia i grupy.