



Standardy edukacji zdalnej

Piotr Maczuga

Sławomir Łais

Iceland
Liechtenstein
Norway grants

CERTES.



Piotr Maczuga
Sławomir Łais

Standardy edukacji zdalnej

Systematyczne wejście
w cyfrowe usługi rozwojowe

Pełny tytuł
Standardy edukacji zdalnej
Systematyczne wejście w cyfrowe usługi rozwojowe

Autorzy
Piotr Maczuga
Sławomir Łais

Projekt graficzny
Aleksandra Kuczyńska-Pluta
Kamila Kisiel

Skład i łamanie
Sylwia Nawrotek

Druk
ArtDruk Zakład Poligraficzny

Wydawca
CERTES
ul. Hafciarska 11
04-704 Warszawa
kontakt@certes.pl
www.certes.pl

ISBN
978-83-971117-0-7
Warszawa 2024 r.

Spis treści

Spis treści	4
Standardy organizacyjne.....	13
Wprowadzenie do standardów organizacyjnych	14
Perspektywa strategiczna	16
Perspektywa metodyczna.....	31
Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi.....	48
Perspektywa dostępności	64
Perspektywa techniczna	80
Perspektywa formalno-prawna	100
Warianty usług zdalnych.....	123
Warianty realizacji zdalnych usług szkoleniowych	124
Standard dla Kadry Dydaktycznej.....	169
Wprowadzenie do standardów dla kadry dydaktycznej	170
Metodyk/projektant.....	173
Autor treści edukacyjnych	196
Trener zajęć online.....	228
Deweloper	263
Koordynator usługi/wsparcie	298
Podsumowanie.....	322
Wnioski z etapów pracy nad standardami	323
Bibliografia	331

Wstęp

Pisząc tę książkę zaangażowani byliśmy w różne działania związane z formułowaniem i wdrażaniem standardów jakości w środowisku firm szkoleniowych. Aktywnie uczestniczyliśmy w pracach powołanych zespołów roboczych, próbując ująć w zamknięte ramy tak rozległe zjawisko, jakim jest zdalna i hybrydowa edukacja dorosłych. Organizacje szkoleniowe w Polsce są stosunkowo mocno zróżnicowane. Trudno więc byłoby uchwycić jakiś całościowy obraz firmy szkoleniowej rozumianej jako pewnego wzorca czy, posługując się terminologią marketingową, persony, którym możemy przypisać jakiś spójny i zamknięty katalog cech. Najlepiej takich, które da się zwymiarować i precyzyjnie opisać.

A jednak naszym celem było przygotowanie standardów, a więc – siłą rzeczy – pewnego zamkniętego katalogu wzorców lub norm, których stosowanie powinno prowadzić do tego, że edukacja zdalna będzie prowadzona w sposób profesjonalny. Cel jest w miarę oczywisty. Publikacja ta ma pomóc firmom szkoleniowym oraz trenerom wchodzącym w świat edukacji zdalnej lub się w nim urządzającym, adaptować się do obowiązujących w nim wymogów, by świadczyć efektywnie usługi wysokiej jakości i przy tym nie zbankrutować.

Słowo „standard” kojarzone jest często z certyfikatami (np. ISO, Standard Usług Szkoleniowych itd.), normami, audytami i wymogami. Może też kojarzyć się z uciążliwą potrzebą odnawiania certyfikatu, a więc udowadniania co jakiś czas, że nadal się na niego zasługuje. Takie podejście do standardów wiąże się z dwoma problemami. Po pierwsze, edukacja zdalna jest bardzo różnorodna. Żeby standardy mogły dotyczyć wszystkich rodzajów działalności muszą być na tyle ogólne, aby być użyteczne, ale jednocześnie na tyle szczegółowe, aby być praktyczne. Po drugie, opisane powyżej podejście do standardu jest statyczne – nie masz certyfikatu, w końcu go zdobywasz i masz go tylko utrzymać. W naszym odczuciu rozwój i doskonalenie firmy szkoleniowej powinien być ciągły. Statyczność nie przystaje do dzisiejszego świata. My proponujemy inne spojrzenie na standard jako na wzorec, który pozwala firmie stawać się coraz lepszą i jest nastawiony na ciągły rozwój organizacji, a nie jednorazową walidację. Nasza definicja standardu brzmi następująco:

Standard – ustalony i powszechnie stosowany zbiór wzorców lub norm, który określa wytyczne, wymagania i specyfikacje dla danego przedmiotu lub usługi.

Standardy mają na celu zapewnienie, że produkty, usługi lub procesy są zgodne z określonymi wymaganiami, a także umożliwiają porównywanie i ocenę wydajności w różnych dziedzinach. Korzyści wynikające z użycia standardów obejmują zwiększenie efektywności, poprawę jakości, ułatwienie wymiany informacji, zmniejszenie ryzyka, zwiększenie bezpieczeństwa i ochronę konsumentów. Dlatego też stosowanie standardów jest powszechne w wielu branżach, w tym w przemyśle, handlu, telekomunikacji, informatyce, zdrowiu czy edukacji.

Jednocześnie stosowanie standardu, choć łączy się z pewnym wysiłkiem i przeznaczeniem na ten cel zasobów, nie powinno być zasadą samą w sobie. Standardy mają pomagać działać skutecznie na dynamicznym rynku zdalnych usług szkoleniowych. Stosowanie danego standardu powinno być działaniem bezdyskusyjnym z perspektywy zarządzania firmą, pracownikami, podwykonawcami czy relacjami z klientem. Nie oznacza to, że każdy standard pasuje do każdego typu organizacji – o czym jeszcze powiemy – ale należy poszukać w nim korzyści. Jeśli takie się znajdują, należy standard wdrożyć tak, aby jego działanie i utrzymanie wiązało się z możliwie małymi nakładami, ale przynosiło przy tym praktyczne korzyści. Nikt nie chce przecież otrzymać kolejnej listy przykazań i zakazów, która będzie martwym zbiorem przepisów, wskrzeszanym jedynie z powodu audytów. My ustaliliśmy już, że standard ma pomagać, a nie utrudniać. Wdrażamy go, ponieważ wierzymy, że funkcjonowanie organizacji zajmującej się nowoczesnym uczeniem wymaga gruntownego zaplanowania i ustandaryzowania. Pozwala to pracować sprawniej, oferować lepsze usługi edukacyjne i zarabiać więcej.

Struktura książki

Książka została zaprojektowana tak, by była użyteczna dla wszystkich osób, które zajmują się szkoleniami i projektami rozwojowymi. Począwszy od osób zajmujących się organizacją szkoleń, poprzez pracowników technicznych, merytorycznych i trenerów, metodyków aż po właścicieli i prezesów firm szkoleniowych.

Branża szkoleniowa jest dość rozdrobniona i poza większymi firmami i organizacjami szkoleniowymi jest w niej bardzo dużo mikrofirm, w których wymienione wcześniej role łączą się w postaci jednej osoby. Mieliśmy to na uwadze projektując książkę i starając jej nadać taką strukturę, która pozwoli się zorientować każdemu. W związku z tym można ją czytać pojedynczymi rozdziałami dobierając sobie te, które dotyczą czytelnika.

Warto jednak przejrzeć całość, żeby uzyskać orientację w świecie wyzwań, które zdalna edukacja stawia przed organizacjami szkoleniowymi oraz kadrami dydaktyczną.

Trzeba też mieć na uwadze, że część wniosków, a nawet całych wytycznych powiela się w różnych standardach. Przykładowo: dbanie o bezpieczeństwo danych to nie tylko kwestia techniczna czy formalno-prawna, ale dotyczyć może też całej strategii firmy czy choćby obszaru HR. W ujęciu różnych ról w procesie temat ten może w mniejszym stopniu dotyczyć metodyka, ale już trener czy koordynator usługi muszą odnajdywać się w takiej tematyce bardzo dobrze. To tylko pokazuje, że edukacja zdalna to bardzo interdyscyplinarna działalność i wymaga doskonałej komunikacji w zespole i poza nim. Pomimo, że układamy standardy w kontekście różnych perspektyw i ról w procesie, to nietrudno będzie zauważyć podczas lektury, że podział ten nie jest sztywny.

W książce znajdziemy dwa główne katalogi standardów:

1. Standardy Edukacji Zdalnej dla Organizacji oraz
2. Standardy Edukacji Zdalnej dla Kadry

Ten podział jednak okazał się niewystarczający, aby w sposób w pełni czytelny przedstawić standardy i ich wytyczne. Dlatego standardy organizacyjne zostały opisane w sześciu różnych perspektywach:

1. Strategicznej,
2. Metodycznej,
3. Zarządzania Zasobami Ludzkimi,
4. Dostępności,
5. Technicznej,
6. Formalno-prawnej.

Standardy dla kadry zostały podzielone według określonych i opisanych w dalszej części tej książki ról:

1. Metodyk,
2. Autor treści,
3. Trener,
4. Deweloper,
5. Koordynator.

Oba podziały są oczywiście w pewnym sensie aberracją rzeczywistości, ponieważ faktycznie istniejące podmioty działające na rynku usług

rozwojowych trudno jest idealnie dopasować do narzuconych odgórnie ram. Jednak dla celów pewnej systematyzacji tematów musieliśmy się tego podjąć. Liczymy przy tym na to, że odbiorcy tej książki odnajdą w poszczególnych perspektywach i rolach te, które będą odpowiadały ich sytuacji.

Tym, co zaś bezsprzecznie łączy wszystkie zaproponowane tutaj taksonomie są standardy i wytyczne. Standard to pewien wzorzec, który powinien być przestrzegany lub realizowany w organizacji, na przykład „Używanie legalnego oprogramowania”. W naszym konkretnym przypadku jest to element perspektywy formalno-prawnej, ponieważ dotyczy wprost przestrzegania przepisów związanych z ochroną własności intelektualnej. Można jednak zauważyć, że perspektywy nie są od siebie oderwane. Relacje z podwykonawcami omówiliśmy zarówno w perspektywie zarządzania zasobami ludzkimi, jak i strategicznej czy formalno-prawnej. Czasem niuanse decydowały o tym, gdzie znalazł się dany standard. Nie oznacza to jednak, że standardy w perspektywie formalno-prawnej powinni czytać tylko prawnicy, a zarządzania zasobami ludzkimi pracownicy działu kadr.

Podobnie w przypadku standardów dla kadry. Bardzo istotne kwestie dostępności to przecież domena zarówno metodyka, jaki autora treści, trenera czy dewelopera i koordynatora. Mało tego, pominięcie w procesie kogokolwiek zaangażowanego i jego punktu widzenia, może całkowicie upośledzić efekt końcowy. Trzymając się przykładu dostępności: pomysły metodyka mogą być w tym zakresie wręcz innowacyjne, ale deweloper musi mieć możliwość ich wdrożenia w rozsądnym czasie i przy zakładanym budżecie.

Standardy to jednak nie wszystko. W celu wsparcia organizacji w realizacji każdego ze standardów opracowaliśmy wytyczne, które pomagają poradzić sobie z wyzwaniem. Wytyczna to konkretna wskazówka, co organizacja ma robić, np. „Dbaj, by dostęp do oprogramowania był przydzielany zgodnie z licencjami”. Każdy standard zawiera kilka wytycznych. Tutaj warto dodać, że wytyczne mówią o tym, żeby dbać, adaptować, poprawiać, wyznaczać, opracować, wdrożyć itd. Nie oznacza to, że ma to robić osobiście właściciel firmy czy osoba oddelegowana do weryfikacji standardów. „Opracuj metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami typowymi dla zajęć online” to wytyczna, która powinna trafić do metodyka i prowadzącego zajęcia online. A pomóc mogą też osoby odpowiedzialne za techniczną stronę takich zajęć. Ważne więc, żeby wytyczne odpowiednio adresować.

W ramach wytycznych umieściliśmy też wskazówki praktyczne – czyli podpowiedzi wynikające z naszych doświadczeń. Nie wszystkie one zmieściły się w książce, ale są częścią stale rozbudowywanych i poprawianych standardów dostępnych drogą elektroniczną na stronie www.standardy.edu.pl.

W sumie mamy więc dla standardów organizacyjnych:

1. 6 perspektyw,
2. 40 standardów,
3. 159 wytycznych.

Dla standardów dla kadry:

1. 5 ról,
2. 28 standardów,
3. 103 wytyczne.

Pojawia się zatem ważne pytanie: czy należy spełniać aż tyle różnych standardów? Oczywiście nie. Jak wspominaliśmy, organizacje różnią się od siebie, świadczą też odmienne usługi o różnym poziomie zaawansowania i dla różnych klientów. Dla jednej organizacji pewne tematy będą bardziej istotne, dla innej – zupełnie nieważne.

Edukacja zdalna

Osobny temat stanowi pytanie, czym jest edukacja zdalna. Napisano o tym sporo w ostatnich latach, a my nie chcemy tego powtarzać. Zależy nam jednak na tym, abyśmy wszyscy podjęli lekturę standardów z pewną świadomością:

1. Edukacja zdalna nie jest kontynuacją czy następstwem edukacji tradycyjnej. Nie jest też jej przeciwieństwem.
2. Edukacja zdalna nie jest lepsza czy gorsza od edukacji tradycyjnej.
3. Stosowanie edukacji zdalnej nie sprawia, że edukacja tradycyjna przestaje mieć rację bytu. Obie formy można (czasem) łączyć.
4. Edukacja zdalna z racji tego, że jest oparta o technologie, cały czas ewoluuje wraz z rynkiem sprzętu i oprogramowania.

W ramach opracowania standardów nie przyjmujemy żadnego stanowiska popierającego czy promującego edukację zdalną. Śledzimy jej rozwój od wielu lat i traktujemy jako zjawisko już obecne na stałe w naszej kulturze uczenia i nauczania. Bez oceniania i wartościowania.

Staramy się przedstawiać standardy możliwie obiektywnie, zdając sobie sprawę, że nie tylko organizacje szkoleniowe są różne, ale też edukacja zdalna wygląda w każdym przypadku inaczej. Różne podmioty są na różnych etapach adaptowania usług zdalnych do swojej oferty. Nie można w żadnym wypadku wyróżniać tych, którzy są już dalej na tej drodze, ponieważ zależeć to może od wielu czynników. Są klienci i branże, które niemal automatycznie „przeszły na online” i takie, w których ten proces na dobrą sprawę nawet się jeszcze nie rozpoczął. Wszyscy mają równe prawa do korzystania ze standardów, choć oczywiście poziom ich adaptacji będzie odmienny.

Organizacja szkoleniowa

W opracowaniu tym posługujemy się głównie określeniem „organizacja szkoleniowa”, rzadziej „firma”. Wiemy doskonale, jak rozległe są modele prowadzenia działalności szkoleniowej w Polsce – od jednoosobowych działalności poprzez niewielkie spółki aż do całkiem sporych firm, a nawet organizacji trzeciego sektora, jak fundacje czy stowarzyszenia. Skomplikowane są też relacje między tymi podmiotami. Firmy chwalcą się tym, że mają w swoim portfolio kilkudziesięciu trenerów, zazwyczaj mają z tymi trenerami po prostu podpisane umowy biznesowe, jako z przedsiębiorcami prowadzącymi własną działalność. Bardzo rzadko są to umowy na wyłączność. Czy więc zdjęcie i biogram trenera na stronie WWW organizacji uprawnia ją do twierdzenia, że to „jej” trener, nawet jeśli stron nie łączy stosunek pracy czy relacje trwalsze, niż rozliczanie się „na fakturę”? Nie znamy odpowiedzi na to pytanie, ale jedno jest pewne: rynek szkoleniowy w Polsce jest bardzo zróżnicowany formalnie i dosyć rozdrobniony. Używając w naszym opracowaniu określenia „organizacja szkoleniowa”, mamy na myśli zarówno duże spółki z rozbudowaną strukturą, jak i jednoosobowe działalności.

W pewnym sensie mamy też na myśli tych, którzy działalności nie prowadzą, ale charakter ich pracy sprawia, że stali się takimi jednoosobowymi organizacjami.

I wreszcie pamiętać trzeba, że istnieje wiele prawie suwerennych działów wewnątrz firm, głównie dużych korporacji, które, choć nie mają własnego numeru KRS, to w praktyce są organizacjami szkoleniowymi. Tyle że usługi swoje kierują głównie do wewnątrz organizacji. Rzecz jasna, działom takim nie odbieramy prawa do zapoznania się z opracowanymi przez nas standardami i pracy z nimi.

Praca ze standardami

Samo wdrożenie danego standardu też może przebiegać na różne sposoby – zależy to ponownie od organizacji i jej potrzeb. My zachęcamy do tego, aby zapoznać się z każdym ze standardów i oznaczyć te, które mają dla naszej organizacji znaczenie. Może się tutaj sprawdzić wiele metod priorytetyzacji.

Metodologia MoSCoW, akronim od „Must have, Should have, Could have, Won't have”, oferuje strukturalny i elastyczny sposób podejmowania decyzji. Poniżej prezentujemy, w jaki sposób MoSCoW może być zastosowane do selekcji standardów w kontekście edukacji zdalnej z uwzględnieniem tego, że każda kategoria ma swoje miejsce w priorytetyzacji wymagań.

Must have (standardy, których wdrożenie wydaje się konieczne).

W pierwszym etapie należy zidentyfikować standardy elementarne dla funkcjonowania działalności edukacyjnej, naszego biznesu i spełnienia jej podstawowych celów. Na przykład zastosowanie norm bezpieczeństwa danych i uwzględnienie dostępności dla osób z niepełnosprawnościami mogą być klasyfikowane jako „Must have”. Każdy brak w tej kategorii można uznać za przesądzający o niepowodzeniu każdego projektu, a w rezultacie niezwykle szkodliwy dla całej organizacji.

Should have (standardy, których wdrożenie powinno się odbyć, ale nie jest konieczne).

Standardy w tej kategorii, chociaż ważne, nie są decydujące dla podstawowego funkcjonowania organizacji w danej fazie swojego rozwoju. Mogą to być na przykład takie funkcje jak zaawansowane narzędzia analityczne dla trenerów czy zintegrowane środowisko programistyczne dla kursów technicznych. Choć nie są one absolutnie konieczne, ich obecność znacznie podnosi jakość usługi.

Could have (standardy, które mogłyby być wdrożone, ale z różnych przyczyn nie są i zapewne nie będą w najbliższej przyszłości).

W tej kategorii znajdują się standardy, które zwiększają zadowolenie użytkowników, ale nie są decydujące dla powodzenia projektu. To na przykład możliwość stworzenia spersonalizowanej bazy wiedzy i rozwoju dla własnych trenerów. Te standardy, mimo że przydatne, można odłożyć na późniejsze fazy działalności bez istotnego wpływu na sukces firmy. Są jednak istotne z punktu widzenia przewagi konkurencyjnej.

Won't have (standardy, których nie wdrożymy, ponieważ nie mają związku z naszą działalnością lub nie możemy ich wdrożyć z przyczyn od nas niezależnych).

To są standardy, które – choć mogą być atrakcyjne – obecnie nie są priorytetem ze względu na koszty, zasoby lub inne ograniczenia. Mogą to być na przykład zaawansowane mechanizmy używania sztucznej inteligencji do personalizacji ścieżek edukacyjnych. Ich wprowadzenie zostanie rozważone w późniejszych fazach rozwoju firmy, ale na obecnym etapie, gdy realnie udział usług zdalnych w całości biznesu jest minimalny, po prostu nie mają one sensu.

Krok po kroku:

- 1. Inwentaryzacja standardów:** dokonaj przeglądu dostępnych standardów edukacji zdalnej. Nie podejmuj na tym etapie ostatecznych decyzji, ale wynotuj to, co Ty jako interesariusz uważasz za istotne. To Ty znasz swój biznes najlepiej.
- 2. Konsultacja z zespołem:** ustal priorytety w porozumieniu z metodykami, trenerami, deweloperami czy administracją. Znasz swój biznes najlepiej, ale osoba pracująca w kadrach, księgowości czy dbająca o zaplecze techniczne szkoleń online ma unikalną perspektywę.
- 3. Klasyfikacja:** przypisz każdy standard do jednej z kategorii MoSCoW.
- 4. Ocena i iteracja:** regularnie przeglądaj klasyfikację, zwłaszcza w kontekście zmian w technologii, potrzeb interesariuszy czy regulacji prawnych. Szczególnie gdy zaczniesz oferować nowe usługi.
- 5. Monitorowanie i ocena:** po wdrożeniu monitoruj skuteczność i zgodność z wybranymi standardami oraz dokonaj niezbędnych dostosowań. Może się okazać, że wdrożenie danego standardu otwiera nowe możliwości biznesowe lub przeciwnie – blokuje Wam drogę do rozwoju.

Pamiętajmy też, że w przypadku standardu organizacyjnego 40 standardów przekłada się na 159 wytycznych. W standardzie dla kadry dydaktycznej jest również sporo wytycznych. Każdy standard należy więc analizować przez pryzmat wytycznych, ponieważ zdarza się często, że tylko niektóre z nich są adekwatne w ramach danej organizacji lub dla danej osoby. Nie powinno to skreślać całego standardu, ale jednocześnie też nie powinno powodować wrażenia, że wszystkie wytyczne powinny być realizowane w równym stopniu.



Standardy organizacyjne

Wprowadzenie do standardów organizacyjnych

Standardy Edukacji Zdalnej dla organizacji podzieliliśmy na sześć perspektyw, o czym była już mowa we wstępie. Teraz pora wyjaśnić dobór tych perspektyw. Odpowiadają one mniej więcej temu z czym możemy się spotkać prowadząc każdą firmę, nie tylko szkoleniową. Pokazuje to pewne uniwersalne cechy działalności w obszarze usług szkoleniowych i usług w ogóle. Z pewnego dystansu rzecz jasna każda firma jest podobna i w podobnie stereotypowy sposób możemy ją postrzegać. Z bliska jednak zaczynają mieć znaczenie nie tylko specyfika prowadzonej działalności, ale i rozmiar, obroty, doświadczenie biznesowe czy oferta. Spróbujmy zatem bardzo szybko przyjrzeć się poszczególnym perspektywom.

1. Perspektywa strategiczna odpowiada za najważniejszy prawdopodobnie obszar powadzenia działalności. Nie oznacza to, że może ona zastąpić pozostałe lub że dobra strategia sama w sobie gwarantuje sukces. Strategia jest jednak domeną nadrzędną nad pozostałymi. Decyzje strategiczne będziemy później realizowali w obszarze HR-u, dostępności czy metodyki, a długofalowe skutki dla firmy nie są związane tylko ze skutecznością realizacji strategii, ale i z samą strategią. Są to często decyzje kluczowe jak: wprowadzenie (lub nie) konkretnej usługi zdalnej, która może przynieść nowych klientów, ale i skanibalizować obecne źródła przychodów.

2. Perspektywa metodyczna jest charakterystyczna dla branży szkoleniowej. Bez względu na to, jak postrzegamy swoją misję edukacyjną, to zawsze stoi za nią metodyka uczenia, która jest immamentną cechą naszej usługi i często stanowi o jej skuteczności. Edukacja zdalna to nowe możliwości i nowe wyzwania. Możemy uczyć na wiele sposobów i stosując wiele form i narzędzi, które nie są używane w edukacji tradycyjnej. Musimy też sprostać innym wyzwaniom typowym dla edukacji zdalnej.

3. Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi może się wydawać mało związana ze specyfiką organizacji szkoleniowych, ale praktyka pokazuje co innego. Często postrzegamy HR jako dziedzinę charakterystyczną dla korporacji, gdzie wyspecjalizowane działy dbają o setki czy tysiące pracowników. Czy jednoosobowa firma szkoleniowa może mówić w ogóle o zarządzaniu zasobami ludzkimi? Cóż, usługi

zdalne charakteryzują się dużym poziomem specjalizacji i ilością dziedzin, które obejmują. Nie chodzi już tylko o kwestie metodyki czy dydaktyki. Mamy technologię, marketing, bezpieczeństwo, multimedia itd. Niejednokrotnie więc wspieramy się podwykonawcami, a z częścią z nich pracujemy regularnie. Czy to nie jest temat dla HR?

4. Perspektywa dostępności to jeden z najważniejszych tematów i do tego bardzo charakterystyczny dla usług rozwojowych, choć niekoniecznie dla nich swoisty. Przez lata dostępność była raczej dodatkowym wymogiem w przetargach lub elementem regulacji prawnych. Dziś wchodzimy w czasy, gdy wszystkie nasze usługi szkoleniowe będą musiały być dostępne dla osób o różnych potrzebach, bez względu na to czy będą to usługi publiczne czy nie. Jednocześnie perspektywa ta wymaga optymalizacji i nowego podejścia choćby do metodyki i projektowania usług, w innym wypadku wymagania dostępności mogą się okazać zbyt ambitne nawet dla dużych i dobrze zorganizowanych firm.

5. Perspektywa techniczna staje się bardzo istotna, ponieważ trudno sobie wyobrazić realizację zdalnych usług szkoleniowych bez internetu, odpowiedniego oprogramowania i sprzętu. Obejmuje nie tylko kwestie oprogramowania, które pozwala na sam proces uczenia, ale również sprzęt i oprogramowanie, które pozwalają przygotować treści cyfrowe. W tej perspektywie ważny jest również know-how, czyli umiejętności związane z wykorzystaniem różnych technologii.

6. Perspektywa formalno-prawna kryje w sobie bardzo wiele różnych zagadnień. W zasadzie nie ma chyba dziedziny prawa, której nie musielibyśmy chociaż pobieżnie zanalizować tworząc standardy, choć kluczowe wydają się: ochrona danych i własność intelektualna, a także specyfika świadczenia usług drogą elektroniczną.

W naszym odczuciu bez względu na wielkość organizacji podział wyzwania utrzymania jakości przy realizacji usług zdalnych na mniejsze obszary (i dalej standardy, wytyczne), ułatwia systematyczne poradzenie sobie z tym wyzwaniem.

Perspektywa strategiczna

Przejście firmy szkoleniowej do świata usług cyfrowych to nie lada wyzwanie. Czemu? Przede wszystkim dlatego, że przemiana ta dotyczy wielu obszarów działalności, od technologii po kompetencje pracowników. Ale spójrzmy na to krok po kroku:

1. **Złożoność kompetencji:** w erze cyfrowej edukacji musimy połączyć umiejętności szkoleniowe z technologicznymi. Innymi słowy, organizacja szkoleniowa musi umieć uczyć, ale także wiedzieć, jak korzystać z nowych narzędzi technologicznych.
2. **Różnorodność usług:** nowoczesna firma szkoleniowa ma możliwość oferowania rozmaitych usług, które mogą być dostarczane w różnych modelach biznesowych, czasem się uzupełniających, a czasem ze sobą sprzecznych.
3. **Dynamiczne zmiany w technologii:** szybkość, z jaką pojawiają się nowe technologie edukacyjne, może przyprawić o zawrót głowy. A nie każda firma szkoleniowa ma zasoby, by stać się jednocześnie firmą technologiczną.
4. **Decyzje inwestycyjne:** w jakie narzędzia warto inwestować, skoro technologia tak szybko się zmienia? Jak często aktualizować treści szkoleniowe, by nie zostać w tyle? To kluczowe pytania.
5. **Inwestycje w wiedzę:** chociaż inwestowanie w wiedzę i kompetencje pracowników jest często wymieniane jako wręcz kluczowe, pamiętajmy, że rynek pracy jest dynamiczny i ludzie mogą zmieniać miejsca pracy.

Perspektywa strategiczna w działaniu i rozwoju organizacji pozwala nam sprostać tym wyzwaniom, pomagając skonstruować solidną i przemyślaną strategię w dobie cyfrowej edukacji.

Model biznesowy

Standard dotyczy tego, jak organizacja szkoleniowa dostosowuje swój model biznesowy do wymogów cyfrowej edukacji.

W czasach intensywnej cyfryzacji adaptacja tradycyjnych modeli biznesowych do specyfikacji edukacji zdalnej staje się zadaniem o wyjątkowym znaczeniu strategicznym. Nie jest to jedynie kwestia zastosowania nowych technologii, ale głęboko przemyślanej reformy całego ekosystemu działania. Pierwszy standard w perspektywie strategicznej podręcznika skupia się na roli, jaką odgrywa model biznesowy w tym procesie transformacji.

Celem jest stworzenie elastycznego, ale zarazem stabilnego modelu, który świadomie odpowiada na potrzeby rynku edukacyjnego, ale również jest w stanie generować zysk i wspierać długoterminowy rozwój organizacji. Działanie na podstawie precyzyjnie określonego modelu biznesowego pozwala na efektywniejsze alokowanie zasobów, identyfikację nowych źródeł przychodów oraz zwiększenie różnorodności oferty edukacyjnej.

Pięć wytycznych, które składają się na ten standard, obejmuje pełen zakres działań od identyfikacji wartości edukacyjnych przez analizę potrzeb rynku i możliwości ich zaspokojenia do konstrukcji modelu opłat i wynagrodzenia, jak również strategicznych partnerstw i inwestycji w długoterminowe korzyści. Każda wytyczna odpowiada na konkretne wyzwanie, z którym mogą się spotkać organizacje w trakcie adaptacji do nowych warunków działania.

Wytyczna „Jasno określaj wartości edukacyjne w kontekście modelu biznesowego” służy jako punkt wyjścia dla całościowej strategii. Obejmuje to przede wszystkim identyfikację wartości instruktażowej, ale również ich wpływ na różne segmenty rynku edukacyjnego.

Wytyczna „Dobieraj formy usług do realnych potrzeb rynku” podkreśla konieczność zintegrowanego podejścia, gdzie usługi są dostosowane do unikatowych cech rynkowych i potrzeb klienta.

Wytyczna „Stosuj wyceny adekwatne do form świadczonych usług” porusza problematyczną kwestię wyceny produktów i usług edukacyjnych w erze cyfryzacji, co często wymaga nowych podejść, takich jak modelowanie na podstawie licencji czy subskrypcji.

Wytyczna „Dobieraj partnerstwa optymalne do realizacji modelu biznesowego” zajmuje się aspektem współpracy z innymi podmiotami, w tym dostawcami technologii i treści, co pozwala na efektywniejsze i bardziej zrównoważone funkcjonowanie.

„Świadomie buduj organizację i inwestuj w jej wartość” odnosi się do długoterminowego zarządzania kapitałem intelektualnym i zasobami edukacyjnymi, co staje się kluczowym elementem w budowaniu trwałej przewagi konkurencyjnej.

Model biznesowy w kontekście cyfrowej edukacji nie jest statyczny. Dlatego też standard ten powinien być postrzegany jako dynamiczny zestaw praktyk i zasad, podlegający ciągłej ewaluacji i nieustannemu dostosowywaniu. To umożliwi firmom szkoleniowym przede wszystkim utrzymanie konkurencyjności, ale również stworzenie wartości dodanej przez innowacyjność i doskonalenie jakości usług.

Ostatecznie ten standard stanowi fundament, na którym można zbudować bardziej szczegółowe strategie i praktyki. Jego rola nie jest jedynie dystynktywna, pozwalająca wyróżnić się organizacji na tle innych, ale również dydaktyczna, stanowiąc podstawę głębszej analizy i dalszych działań strategicznych, które będą rozpatrywane w innych sekcjach tego podręcznika. Jasno określaj wartości edukacyjne w kontekście modelu biznesowego.

Organizacje szkoleniowe w dążeniu do wykorzystania nowoczesnych technologii często koncentrują swoje komunikaty na aspektach technicznych: dostarczaniu webinarów, produkcji materiałów, platformach LMS itd. Tymczasem dla klienta ważniejsza jest zrozumiała i atrakcyjna propozycja wartości, wyrażona w kategoriach edukacyjnych, która odpowiada na konkretne potrzeby i problemy.

Dobieraj formy usług do realnych potrzeb rynku

Przejsie do edukacji zdalnej oznacza znacznie więcej niż tylko przeniesienie istniejących ofert szkoleniowych do środowiska online. Takie podejście, choć często jest pierwszym krokiem, stanowi poważne niedoprecyzowanie. Możliwości, jakie oferuje edukacja zdalna, są znacznie szersze i wymagają dogłębnego zrozumienia zarówno specyfiki medium, jak i oczekiwań rynku. Nie chodzi tylko o adaptację, ale o reinterpretację oferty, by w pełni wykorzystać potencjał technologii i nowoczesnych metod.

Stosuj wyceny adekwatne do form świadczonych usług

Tradycyjne modele wynagrodzenia w edukacji i szkoleniach, takie jak opłaty za czas trenera, stają się coraz mniej adekwatne w kontekście nowych form dostarczania treści, takich jak edukacja zdalna. Osiągnięcie właściwej skali wartości w takim środowisku wymaga elastyczności i kreatywności w podejściu do wyceniania usług.

Dzięki zastosowaniu różnorodnych i elastycznych form wynagrodzenia organizacja zyskuje możliwość lepszego dostosowania się do potrzeb rynku i różnorodnych oczekiwań klientów, co w konsekwencji może prowadzić do zwiększenia jej efektywności i konkurencyjności.

Dobieraj partnerstwa optymalne do realizacji modelu biznesowego

W erze cyfrowej edukacji zapewnienie kompleksowej oferty szkoleniowej może stać się wyzwaniem, które wymaga zróżnicowanych kompetencji. Nie każda organizacja szkoleniowa ma dostęp do pełnej gamy specjalistycznych umiejętności i zasobów niezbędnych do oferowania nowoczesnych usług edukacyjnych. W tym kontekście strategiczne partnerstwa stają się kluczowym elementem optymalizacji modelu biznesowego.

Świadomie buduj organizację i inwestuj w jej wartość

W dynamicznie zmieniającej się przestrzeni edukacyjnej rosnący nacisk na cyfryzację i skalowalność usług stwarza wyjątkowe wyzwania i możliwości. Nieodłącznym elementem tej transformacji jest świadoma inwestycja w wartość organizacji. Praktyka ta wymaga na wstępie zrozumienia aktualnych zasobów, ale także identyfikowania i wykorzystywania możliwości do budowania trwałego kapitału intelektualnego oraz technologicznego.

Budowanie wartości w organizacji edukacyjnej w dobie cyfryzacji wymaga strategicznego i świadomego podejścia do inwestowania w różne formy kapitału intelektualnego, ludzkiego i materialnego.

Ofertowanie

Standard dotyczy strategii i praktyk związanych z jasnym i efektywnym komunikowaniem oferty edukacyjnej oraz zaspokajaniem zróżnicowanych potrzeb rynku przez organizacje szkoleniowe w kontekście edukacji zdalnej.

W erze cyfrowej ofertowanie w edukacji zdalnej staje się wyjątkowo skomplikowane, ale jednocześnie pełne możliwości. Otwiera drzwi do innowacyjności i elastyczności, umożliwiając organizacjom szkoleniowym realizowanie wielowymiarowych usług edukacyjnych. Zrozumienie tego procesu wymaga wyjątkowego zmysłu strategicznego i wnikliwości w doborze ofert, co wprowadza nas w krąg tematów takich jak „Jasno komunikuj zakres realizowanych usług” oraz „Oferuj różnorodne sposoby zaspokajania potrzeb klientów”.

Dawne, uproszczone modele e-learningowe, ograniczone do przewijających się slajdów i quizów, już dawno odeszły w niepamięć, a jednak ich stereotypy wciąż wpływają na percepcję rynku. Dlatego jasne i precyzyjne komunikowanie zakresu i jakości oferowanych usług stało się niezwykle ważne. Dzisiejsze rozwiązania oferują znacznie więcej: są to złożone ekosystemy edukacyjne, które integrują różne metody i narzędzia w spójny, celowy proces rozwojowy. Niezwykle istotne jest, aby organizacje szkoleniowe były w stanie zarówno precyzyjnie definiować, ale także efektywnie komunikować te aspekty swoim potencjalnym klientom.

Pokazywanie metodyki i logiki stojącej za ofertowanymi usługami może być również potężnym narzędziem wyróżniającym na rynku. W środowisku, gdzie konkurencja jest duża i gdzie pamięć o nieefektywnych „slajdowiskach” z przeszłości wciąż jest żywa, przejrzystość i jasność oferty mogą stanowić znaczącą przewagę konkurencyjną.

Ten standard, składający się z dwóch kluczowych wytycznych, ma na celu zidentyfikowanie najlepszych praktyk w dziedzinie ofertowania w edukacji zdalnej. Na podstawie tych wytycznych organizacje będą mogły z większą pewnością i skutecznością podejmować decyzje dotyczące tego, jak najlepiej komunikować swoją ofertę i zaspokajać zróżnicowane potrzeby swojego docelowego rynku.

Jasno komunikuj zakres realizowanych usług

W obszarze edukacji cyfrowej, gdzie terminologia i koncepcje są w ciągłym procesie kształtowania i ewolucji, precyzyjność i jasność w komunikowaniu zakresu oferowanych usług stają się kluczowe. Zbyt ogólne lub wieloznaczne opisy mogą prowadzić do nieporozumień i utraty zaufania, co z kolei wpływa negatywnie na reputację firmy i jej konkurencyjność na rynku. W związku z tym jasne i precyzyjne komunikowanie zakresu oferowanych usług staje się kluczową kompetencją organizacji szkoleniowej.

Oferuj różnorodne sposoby zaspokajania potrzeb klientów

Edukacja cyfrowa daje niespotykane wcześniej możliwości realizacji celów szkoleniowych na różne sposoby. To potencjał, który znacząco może wzmocnić ofertę firmy szkoleniowej. Typowe dla zdalnego uczenia zniwelowanie barier geograficznych może umożliwić dostarczanie klientom usług tam, gdzie to było trudne lub nieopłacalne. Implementacja tej wytycznej pomoże w utrzymaniu konkurencyjności, zwiększeniu zadowolenia klienta i optymalizacji wyników finansowych.

Wizerunek i komunikacja

Standard dotyczy efektywnego zarządzania wizerunkiem i komunikacją w organizacji, z naciskiem na komunikowanie różnorodnych, nowoczesnych form realizacji usług oraz wykorzystanie zasobów edukacyjnych i kompetencji personelu do promowania pozytywnego i innowacyjnego wizerunku.

Obecnie zbudowanie wizerunku nowoczesnego dostawcy usług edukacyjnych i szkoleniowo-rozwojowych staje się koniecznością. Jest to czas, kiedy tradycyjne formy szkoleniowe ewoluują w skomplikowane ekosystemy, w których różnorodność i innowacyjność idą w parze z jakością i efektywnością. Umacnia to potrzebę wprowadzenia standardów, które będą adresować kluczowe wytyczne takie jak „Komunikuj różnorodne nowoczesne formy realizacji usług” oraz „Wykorzystuj zasoby edukacyjne i ludzi do promocji wizerunku”.

Dawniej dominujące modele szkoleń typu e-learning, oparte na jednowymiarowych prezentacjach czy finalizujących naukę quizach, stają się reliktem przeszłości. Ich echa nadal wpływają jednak na publiczną percepcję usług szkoleniowych, co czyni zarządzanie wizerunkiem i komunikacją bardziej istotnymi niż kiedykolwiek. Teraz organizacje muszą oferować zarówno tradycyjne metody nauczania, ale również nowoczesne formy wsparcia, takie jak mentoring on-demand, bazy wiedzy i kropelkowe dostarczanie treści (dripping content), które składają się na zintegrowaną i spersonalizowaną ścieżkę rozwojową.

Zarządzanie tym złożonym portfolio usług wymaga od organizacji przejrzystości, precyzji i innowacyjności w komunikacji. Nie jest to tylko problem wykorzystania zaawansowanych narzędzi marketingowych, ale też kształtowania percepcji przez ekspertyzę, wartość i ciągłość w edukacji. Tym samym wprowadzenie tych dwóch wytycznych w standardzie ustanawia ramy dla efektywnej komunikacji i zarządzania wizerunkiem, ale również stwarza organizacjom możliwość wykorzystania swojej wiedzy i zasobów do budowania solidnej pozycji na konkurencyjnym rynku usług edukacyjnych i szkoleniowych.

Korzystając z tego standardu, organizacje będą w stanie z większą pewnością i skutecznością wykreować swoją tożsamość jako innowacyjnych i zróżnicowanych dostawców usług rozwojowych, zarówno w oczach obecnych, jak i potencjalnych klientów. Dzięki temu będą one mogły mocniej wpłynąć na kształtowanie przyszłości w dziedzinie uczenia się przez całe życie i usług szkoleniowo-rozwojowych.

Komunikuj różnorodne nowoczesne formy realizacji usług

Komunikowanie różnorodnych, nowoczesnych form realizacji usług to więcej niż tylko informowanie o dostępnych opcjach; to strategiczny element budowania wartości i reputacji w oczach klientów. Poprzez przejrzystą, wielowymiarową i aktualną komunikację organizacje szkoleniowe zwiększają swoje szanse na pozyskanie i utrzymanie klienta, ale również cementują swoją pozycję jako liderzy w dziedzinie nowoczesnych rozwiązań edukacyjnych.

Wykorzystuj zasoby edukacyjne i ludzi do promocji wizerunku

Aktywne pozycjonowanie się jako autorytet w danej dziedzinie bardzo wzmacnia markę, ale także sprawia, że firma staje się bardziej atrakcyjna dla potencjalnych klientów i partnerów. Dlatego też zasoby edukacyjne oraz ludzki kapitał firmy powinny być świadomie i strategicznie wykorzystywane do promocji wizerunku w formach blogów, postów w mediach społecznościowych, webinarów itp.

Baza techniczna

Standard dotyczy wyboru, zarządzania i utrzymania infrastruktury technicznej w organizacji szkoleniowej, tak aby skutecznie wspierała realizację strategii firmy oraz umożliwiała efektywną dostawę usług edukacyjnych.

Zbudowanie elastycznej, skalowalnej i efektywnej bazy technicznej staje się jednym z kluczowych czynników sukcesu w dynamicznie zmieniającym się środowisku edukacyjnym. Modele szkoleniowe, niegdyś oparte na prostych formatach (niejednokrotnie realizowanych za pomocą jednego programu), są zastępowane przez zintegrowane ekosystemy, gdzie technologia odgrywa zasadniczą rolę zarówno w dostarczaniu treści, ale także w zarządzaniu wewnętrznym zespołem i interakcjami z klientem. W tym kontekście baza techniczna przekształca się z roli wsparcia w kluczowy element strategiczny, który może zdecydowanie wpłynąć na konkurencyjność organizacji na rynku.

Odpowiednio skonfigurowana infrastruktura techniczna pozwala na bardziej efektywne wdrażanie strategii firmy, wpływając na jakość usług, skalowalność działań oraz efektywność kosztową. Nie chodzi tutaj jedynie o sprzęt i oprogramowanie, ale również o wybór technologii i narzędzi, które wspierają zarówno dostawcę usług edukacyjnych, jak i odbiorcę w osiągnięciu zamierzonych celów. Równie ważne jest, aby technologia była w stanie wspierać procesy wewnętrzne i zewnętrzne od produkcji treści po interakcje z klientem i zarządzanie zasobami.

Tym samym wprowadzenie tego standardu służy nam do określenia ram operacyjnych dla zarządzania i utrzymania infrastruktury technicznej, ale również jako wyznacznik jakości i efektywności, który podnosi wartość

organizacji w oczach obecnych i potencjalnych klientów. Działa to również jako katalizator dla innowacji, umożliwiając organizacji łatwiejszą adaptację do nowych wyzwań rynkowych i technologicznych.

W efekcie organizacje oparte na tym standardzie są w stanie z większą pewnością wykreować i utrzymać swoją pozycję jako efektywne, nowoczesne i elastyczne jednostki edukacyjne, zdolne do sprostania rosnącym wymaganiom w dziedzinie uczenia się i rozwoju.

Dobieraj infrastrukturę i narzędzia adekwatnie do realizowanej strategii

Decyzje dotyczące infrastruktury technicznej są integralnym elementem strategii każdej nowoczesnej organizacji szkoleniowej. Wybór odpowiednich narzędzi i technologii nie jest jedynie kwestią dostępności czy kosztów, ale przede wszystkim musi być spójny z ogólną wizją i celami firmy. Tylko wtedy inwestycje w infrastrukturę techniczną będą mogły przynieść oczekiwane rezultaty i stworzyć trwałą wartość.

Utrzymuj infrastrukturę wspierającą organizację w efektywnej realizacji strategii

Infrastruktura techniczna jest przede wszystkim narzędziem do realizacji strategii, ale również składnikiem aktywów, który, jeżeli jest właściwie zarządzany i utrzymany, tworzy długoterminową wartość dla organizacji. Odpowiednie zarządzanie infrastrukturą może służyć jako strategiczna przewaga na konkurencyjnym rynku usług szkoleniowych i edukacyjnych.

Uwzględniaj standardy i potrzeby rynku w doborze formatów realizacyjnych

W nowoczesnym środowisku edukacyjnym nie można dokonywać doboru formatów realizacyjnych w izolacji od standardów branżowych i oczekiwań rynku. Wybór formatu wpływa na skalowalność, dostępność i kompatybilność treści edukacyjnych, a tym samym na pozycjonowanie usług w ekosystemie edukacyjnym.

Świadomie rozdzielaj zadania na te realizowane samodzielnie(*in house*) i na zewnątrz(*outsourcing*)

Rozdzielanie zadań technicznych pomiędzy zasobami wewnętrznymi a zewnętrznymi jest krytycznym elementem zarządzania projektami edukacyjnymi. Decyzja ta wymaga dokładnej analizy i strategicznego myślenia, aby zapewnić kosztową efektywność, ale również jakość i spójność oferty edukacyjnej. Wprowadzenie takiego podejścia umożliwia organizacjom skoncentrowanie się na swoich kluczowych kompetencjach przy jednoczesnym korzystaniu z umiejętności zewnętrznych dostawców tam, gdzie to najbardziej potrzebne.

Zarządzaj posiadanymi zasobami technicznymi efektywnie

Efektywne zarządzanie zasobami technicznymi w edukacji wymaga zintegrowanego podejścia, które łączy w sobie elementy techniczne i edukacyjne. Jest to zarówno kwestia utrzymania sprzętu i oprogramowania w sprawności, ale również zarządzania ich dostępem i zgodnością z obowiązującymi standardami.

Uwzględniaj w strategii problemy skalowalności, rozwoju i migracji bazy technicznej

Projektując swoją bazę techniczną, warto mieć na uwadze typowe dla technologii zjawiska – skalowalność i potrzebę uaktualniania co jakiś czas. Zmieniające się potrzeby edukacyjne sprawiają, że organizacje muszą być przygotowane na skalowanie, rozwijanie i ewentualną migrację swojej bazy technicznej.

Podejmuj decyzje dotyczące studia i jego wyposażenia adekwatnie do swojej strategii

Wykorzystanie treści audio-wideo stało się tak powszechne, że warto osobno przemyśleć kwestię inwestycji w narzędzia produkcji. Warto pamiętać, że decyzja o produkcji multimediów we własnym zakresie to zarówno kwestia inwestycji w sprzęt i oprogramowanie: to również kwestia know-how,

jakiego taka produkcja wymaga. W związku z tym decyzje dotyczące studia i wyposażenia audio-wideo stają się coraz bardziej strategiczne. Nie są to decyzje jedynie techniczne, ale również operacyjne i finansowe. Decyzje te wpływają na jakość dostarczanych treści, elastyczność w dostosowywaniu się do potrzeb rynku, a także na długoterminową opłacalność przedsięwzięcia.

Rozwój know-how

Standard dotyczy systematycznego rozwijania i zarządzania know-how organizacji w kontekście edukacji i szkoleniowo-rozwojowych usług z uwzględnieniem zorganizowanej biblioteki zasobów i efektywnego wykorzystania finansowania zewnętrznego.

W kontekście gwałtownie rosnącej konkurencji na rynku usług edukacyjnych i szkoleniowo-rozwojowych rozwój know-how jest typowym ważnym elementem strategii. Dlatego wprowadzamy ten standard, który kładzie podwaliny pod rozwój zorganizowany i systematyczny, a nie przypadkowy czy ad hoc.

Kiedy bylejąkość nie jest już opcją, a klient bardziej świadomie analizuje różnorodność i bogactwo oferty, standard ten pomaga organizacjom w prowadzeniu działalności opartej na umiejętnościach, które są technicznie zaawansowane, ale również metodycznie przemyślane. Od wykorzystania zasobów opracowanych w przeszłości przez tworzenie zasobów wielokrotnego użytku do rozwijania know-how organizacji w uporządkowany sposób standard ten umożliwia długoterminowe planowanie i efektywne zarządzanie zasobami.

Standard zawiera wytyczne, które obejmują strategię zachowania i rozwijania zgromadzonej wiedzy, ale również mechanizmy jej aplikacji w praktyce. Chodzi o to, aby zgromadzić wiedzę, ale także o jej efektywne wykorzystanie, co umożliwia zarówno wewnętrzny rozwój organizacji, jak i postrzeganie jej jako lidera w dziedzinie przez zewnętrzne podmioty.

Jednym z elementów tego standardu jest też podejście do zewnętrznego finansowania jako narzędzia wsparcia w rozwijaniu know-how. W erze, w której innowacyjność jest ceniona, ale również kosztowna, mechanizmy pozyskiwania dodatkowych środków stają się nieodzowną częścią strategicznego zarządzania.

Dzięki temu standardowi organizacje będą mogły z maksymalnym wykorzystaniem swoich zasobów i kompetencji wpłynąć na kształtowanie przyszłości rynku usług edukacyjnych i szkoleniowo-rozwojowych w oczach ich klientów, ale i w szerszym kontekście społeczno-gospodarczym.

Wykorzystuj zasoby opracowane w przeszłości

Wielokrotne wykorzystywanie raz stworzonych materiałów może znacząco oszczędzić czas tworzenia treści edukacyjnych. W praktyce materiały te mogą obejmować treści tekstowe, slajdy prezentacji, podręczniki czy też nagrania audio-wideo. Wykorzystywanie zasobów opracowanych w przeszłości to proces, który wymaga holistycznego podejścia, obejmującego analizę praw autorskich, adaptację treści i kontekstu oraz iteracyjne testowanie i modyfikacje.

Twórz zasoby wielokrotnego użytku

W obecnych realiach edukacyjnych wykorzystanie zasobów wielokrotnego użytku wydaje się praktyką niemal oczywistą, choć wcale nie prostą. Re-używalność zasobów edukacyjnych od tekstów po animacje i pliki wideo ułatwia zarówno skalowanie oferty, jak i zaspokojenie różnorodnych potrzeb uczących się, jednocześnie obniżając koszty produkcji.

Utrzymuj uporządkowaną bibliotekę zasobów treści do wykorzystania w innych projektach

Treści edukacyjne to jeden z kluczowych zasobów firmy, dlatego powinny one być przechowywane w uporządkowany sposób – np. W postaci biblioteki zasobów. W tym kontekście utrzymanie uporządkowanej biblioteki zasobów treści to zarówno praktyka zarządcza, ale również strategiczna inwestycja. Biblioteka ta może zarówno służyć do wewnętrznego wykorzystania, jak i być potencjalnym produktem oferowanym klientom.

Opracuj szablony i formaty pozwalające efektywnie tworzyć nowe treści

Wykorzystanie profesjonalnie przygotowanych szablonów i formatów może znacząco wpłynąć na kwestię kosztów, ale również spójność i jakość, ułatwiając jednocześnie zarządzanie projektami i utrzymanie jednolitej tożsamości wizualnej.

Rozwijaj swoje usługi od strony technicznej i merytorycznej

Usługi firmy szkoleniowej powinny być doskonalone na podstawie doświadczeń zdobytych w realizowanych projektach. Proces ulepszania usług wymaga zbierania informacji o tym, co się sprawdza, a co nie, co powinno być poprawione. Zbierane w ten sposób doświadczenie warto wdrożyć w postaci modyfikacji narzędzi lub treści szkoleniowych.

Rozwijaj know-how organizacji w uporządkowany sposób

Rozwijanie know-how organizacji w uporządkowany sposób polega na systematycznym gromadzeniu, katalogowaniu i udostępnianiu wewnętrznego zasobu wiedzy. Celem jest tworzenie elektronicznej bazy danych, która stanowi kondensację doświadczenia i ekspertyzy firmy. Jest to fundamentalne dla zwiększenia efektywności, obniżenia kosztów wdrożeń oraz zabezpieczenia organizacji przed utratą kluczowych kompetencji.

Korzystaj z możliwości wsparcia rozwoju poprzez zewnętrzne finansowanie

Korzystanie z możliwości wsparcia rozwoju poprzez zewnętrzne finansowanie jest elementem strategicznego zarządzania organizacją szkoleniową. W kontekście edukacyjnych priorytetów na poziomie Unii Europejskiej zewnętrzne źródła finansowania mogą być kluczowym elementem skutecznego wdrożenia innowacyjnych rozwiązań i ucyfrowienia usług.

Organizacja pracy i procedury

Standard dotyczy adaptacji organizacyjnych schematów działania, narzędzi i procedur w celu efektywnego i bezpiecznego dostosowania się do dynamicznie zmieniających się wymagań edukacji zdalnej.

W kontekście przyspieszonej transformacji cyfrowej i zwiększonego nacisku na edukację zdalną standard „Organizacja pracy i procedury” nabiera znaczenia dla organizacji szkoleniowych. Zasadniczym celem tego standardu jest adaptacja organizacyjnych schematów działania, w tym narzędzi i procedur, do dynamicznie zmieniających się wymagań edukacji zdalnej.

Zarządzanie praktykami i procedurami w obliczu nowych wyzwań technologicznych nie jest jedynie kwestią efektywności, ale również jakości i bezpieczeństwa dostarczanych usług. Nowe elementy w praktyce działania firmy, takie jak narzędzia do zarządzania zadaniami czy współdzielenia plików, wprowadzają nowe warstwy złożoności. Jest to również sfera, w której dobrze zaprojektowane i zrozumiałe dla wszystkich procedury mogą pełnić funkcję zabezpieczenia przed błędami, zwłaszcza w sytuacjach, gdy pracownicy mają do czynienia z nową materią.

Ten standard jest strukturalnie podzielony na trzy kluczowe wytyczne:

1. Opracuj procedury działania adekwatne do realizowanych usług.
2. Komunikuj procedury tak, aby były znane wszystkim zaangażowanym.
3. Udzielaj dostępu do narzędzi adekwatnie do procedur i realizowanych usług.

Te wytyczne mają na celu zapewnienie, że organizacja najpierw wprowadzi, ale również będzie efektywnie monitorować narzędzia i procedury kluczowe dla dostosowania się do potrzeb edukacji zdalnej i dobrze nimi zarządzać. W efekcie standard ten jest swoistym harmonogramem lepszej organizacji pracy, ale również ramą referencyjną dla utrzymania wysokiego poziomu jakości usług.

Opracuj procedury działania adekwatne do realizowanych usług

Procedury działania w organizacjach szkoleniowych muszą być elastyczne, ale jednocześnie szczegółowe i adekwatne do nowo pojawiających się wyzwań. Stanowią one ramy operacyjne, które pomagają zarządzać zróżnicowaną gamą usług od bezpieczeństwa danych do współpracy z autorami treści.

Komunikuj procedury tak, aby były znane wszystkim zaangażowanym

Skuteczność procedur operacyjnych jest ściśle powiązana z ich dostępnością i zrozumieniem przez wszystkie strony zaangażowane w proces edukacyjny i szkoleniowy. Przedsięwzięcie, aby działało efektywnie, musi zapewnić, że zarówno wewnątrz, jak i zewnątrz współpracownicy są świadomi istniejących procedur i potrafią je prawidłowo stosować.

Udzielaj dostępu do narzędzi adekwatnie do procedur i realizowanych usług

Udzielanie dostępu do narzędzi w sposób adekwatny do procedur i realizowanych usług to kwestia efektywności, ale również zgodności i bezpieczeństwa. Zarządzanie tym aspektem wymaga uwzględnienia wielu czynników – od uprawnień przez integrację z procedurami, aż po regularne audyty i monitorowanie. Tylko zintegrowane podejście może zapewnić, że narzędzia będą efektywnie wykorzystywane w praktyce, co w efekcie prowadzi do podniesienia jakości oferowanych usług edukacyjnych i szkoleniowych.

Perspektywa metodyczna

W kontekście prowadzenia usług szkoleniowych, zarówno w formie tradycyjnej, jak i zdalnej, perspektywa metodyczna ma niebagatelne znaczenie. Jest ona obszarem, w którym krystalizuje się efektywność i jakość oferowanego procesu rozwojowego. Wprowadzenie cyfryzacji do tego kontekstu nie jest jedynie implementacją nowych narzędzi, lecz rodzi konieczność znaczących adaptacji metodologicznych. W tym miejscu należy zadać sobie pytania, które wykraczają poza techniczną operacyjność: jak w cyfrowym środowisku utrzymać to, co w tradycyjnych formach nauczania było najbardziej wartościowe? W jaki sposób wykorzystać nowe możliwości do uzupełnienia i poszerzenia tych wartości?

Zarządzanie procesem edukacyjnym w środowisku cyfrowym rodzi szereg wyzwań, ale i otwiera nowe horyzonty. Możliwość manipulowania czasem i przestrzenią, jaką daje edukacja cyfrowa, to jedno, ale ta elastyczność również nasila potrzebę precyzyjnego projektowania procesu rozwojowego. Nie chodzi już tylko o kwestie logistyczne, ale także o pedagogiczne i psychologiczne aspekty uczenia i rozwoju.

Tak więc jednym z istotnych wyzwań jest rzetelne określenie celów i warunków realizacji usługi szkoleniowej. To od tego zależą późniejsze decyzje dotyczące projektowania treści, wyboru narzędzi czy też formy ewaluacji. Kolejnym krokiem jest zaplanowanie samego procesu rozwojowego, który powinien być dopasowany do celów, ale także do specyfiki narzędzi oraz odbiorców. Nie można również zapomnieć o jakości treści cyfrowych i środowiska uczenia się, które wprost wpływają na skuteczność całego procesu.

Odbiorcą edukacji staje się coraz częściej nie jedna osoba, ale różnorodna grupa odbiorców z różnymi potrzebami i oczekiwaniami. To powoduje, że standardy takie jak ewaluacja usługi i jej doskonalenie czy zajęcia synchroniczne na wysokim poziomie metodycznym nabierają szczególnego znaczenia. Należy tu również podkreślić, że pandemia COVID-19 mimo wszystkich swoich negatywnych aspektów zdecydowanie przyspieszyła rozwój i dostępność internetowych narzędzi komunikacji zdalnej. Co więcej, te narzędzia stają się coraz bardziej intuicyjne i dostępne po niskich kosztach, ale ich efektywne wykorzystanie wymaga głębokiej adaptacji metodycznej.

W niniejszej części dokumentu koncentrujemy się więc na sześciu kluczowych standardach metodycznych, które każda organizacja szkoleniowa pragnąca efektywnie funkcjonować w cyfrowym ekosystemie edukacyjnym powinna uwzględnić w swojej strategii. Każdy z tych standardów zostanie szczegółowo omówiony, by dostarczyć konkretnych wytycznych i rekomendacji dla praktyków w tej dziedzinie.

Określenie celów i warunków realizacji usługi szkoleniowej

Standard dotyczy zestawu wytycznych i kryteriów, które mają na celu zapewnienie jakości, spójności i efektywności procesów, produktów lub usług w określonym kontekście metodycznym.

Jednym z kardynalnych wyznaczników skuteczności dowolnego przedsięwzięcia edukacyjnego jest dokładność i klarowność sformułowania jego celów. Standard ten porusza jedno z najważniejszych zagadnień w kontekście dydaktyki profesjonalnej – umiejętność określenia celów oraz warunków realizacji usługi edukacyjnej. Jest to obszar, gdzie teoretyczna dokładność napotyka praktyczne wyzwania: zrozumienie potrzeb klienta, uchwycenie specyfiki grupy odbiorców i tłumaczenie tych elementów na język klarownie sformułowanych celów.

Na samym początku warto podkreślić, że istota rzetelności polega na wieloaspektowym uwzględnieniu zarówno oczekiwań klienta, jak i specyfiki grupy szkolonej. W tym kontekście rzetelność oznacza zebranie adekwatnych danych i informacji, które po analizie pozwalają na sformułowanie celów w sposób zaspokajający potrzeby i oczekiwania klienta.

Usługi szkoleniowo-rozwojowe oferują różnorodne wartości, począwszy od zmiany zachowań pracowników poprzez nabycie konkretnych umiejętności aż po zdobycie wiedzy niezbędnej do realizacji zadań zawodowych. Wartości te powinny być jasno zdefiniowane i spójne z oczekiwaniami klientów, którzy mogą być uczestnikami szkolenia bądź ich pracodawcami.

Co więcej, cele można i należy określać w różny sposób. Mogą one być sformułowane w kategoriach zmiany, na przykład „zwiększenie skuteczności prezentacji sprzedawców” lub w kategoriach dydaktycznych, na przykład „rozpoznaje typ klienta i wybiera odpowiedni sposób prezentacji”.

Ostateczne formułowanie celów często odbywa się w trybie dokonanym, co pozwala na jasne ukierunkowanie procesu szkoleniowego.

Warto także podkreślić, że formułowanie celów w kontekście zdalnej edukacji cyfrowej niesie ze sobą własne wyzwania i możliwości. Niskie koszty komunikacji, współdzielenie i udostępnianie plików, formularze internetowe i analiza danych są jedynie kilkoma z nich. Ostateczny cel jest taki sam: rzetelne i efektywne osiągnięcie założonych celów.

Nie można również zapominać o specyfice szkoleń otwartych, w których dostawca szkoleń z góry definiuje cele i program szkolenia. W tym przypadku kluczowe jest precyzyjne pokazanie celów szkolenia, co pozwoli uniknąć rozczarowania ze strony uczestników. Jest też możliwość wykorzystania nowoczesnych technik badania potrzeb, np. *Personas* czy *Design Thinking*, dla lepszego zrozumienia potrzeb i oczekiwań uczestników.

Ostatnim, ale nie mniej istotnym aspektem jest zapewnienie, że wszyscy uczestnicy procesu mają dostęp do aktualnych i wiarygodnych informacji, co jest istotne w kontekście zarządzania dokumentacją. Zasada *Single Source of Truth* (SSoT), czyli jednego źródła prawdy, pozwala na uniknięcie nieporozumień i dodatkowych kosztów związanych z używaniem nieaktualnych wersji dokumentów.

W ujęciu całościowym rzetelne określenie celów i warunków realizacji usługi szkoleniowej jest procesem kompleksowym, który wymaga uwzględnienia wielu czynników i ścisłego zintegrowania działań na różnych etapach procesu szkoleniowego. To złożona operacja, ale jej efektywna realizacja może znacząco wpłynąć na jakość usług edukacyjnych i ich ostateczny sukces.

Zbieraj i analizuj informacje użyteczne w sformułowaniu celów szkolenia

Zbieranie i analiza danych są kluczowymi elementami w procesie konstrukcji każdego efektywnego programu szkoleniowego. Efektywność programu szkoleniowego jest w dużej mierze zależna od jakości i głębokości analizy danych, jakie można zebrać na etapie jego projektowania. Wykorzystanie nowoczesnych technologii cyfrowych i narzędzi analitycznych umożliwia nie tylko zbieranie, ale też zaawansowaną analizę tych danych, co z kolei pozwala na tworzenie bardziej celowanych i efektywnych programów szkoleniowych.

Formułuj i uzgadniaj cele szkoleń z klientem rzetelnie

Właściwe formułowanie i uzgadnianie celów szkoleń z klientem stanowi jedną z najważniejszych kwestii w efektywnym zarządzaniu projektami edukacyjnymi. Jest to proces, który wymaga nie tylko precyzji, ale też głębokiego zrozumienia potrzeb klienta i umiejętności przełożenia ich na praktyczne i mierzalne cele. Implementacja narzędzi zarządzania wersjami i jasna komunikacja na stronach internetowych są praktycznymi krokami w kierunku realizacji tej wytycznej.

Projektowanie procesu rozwojowego

Standard dotyczy kompleksowego projektowania programów szkoleniowo-rozwojowych w edukacji cyfrowej, uwzględniając różnorodność trybów dydaktycznych, zaangażowanie uczestników i adaptacyjność w kontekście realnych potrzeb zmian.

Projektowanie skutecznych programów szkoleniowo-rozwojowych w dobie edukacji cyfrowej stanowi wyzwanie pełne potencjału i złożoności. U podstaw tego procesu leży konieczność zrozumienia, że edukacja nie jest jednolitą, statyczną strukturą, ale dynamiczną kombinacją różnorodnych doświadczeń edukacyjnych, często określanych w literaturze jako „Learning Experiences”. Warto w tym kontekście odwołać się do pracy Jacka Jakubowskiego, autora książki „Sytuacja Edukacyjna”, który wskazuje na znaczenie sytuacyjności w procesie uczenia się.

W edukacji cyfrowej kluczowe jest świadome wykorzystanie różnych trybów i form dydaktycznych, które można zgrupować w trzech podstawowych kategoriach: tryb synchroniczny, tryb asynchroniczny i tryb samodzielnej nauki. Każdy z nich ma swoje unikatowe cechy, wady i zalety, które można z sukcesem łączyć w celu osiągnięcia zoptymalizowanego efektu edukacyjnego. Należy jednak zwrócić uwagę na koszty, które mogą się różnić w zależności od wybranej metody. Na przykład metody synchroniczne zwykle generują większe koszty przy liczniejszej grupie uczestników, podczas gdy metody samodzielnej nauki wymagają początkowej inwestycji, ale są później relatywnie tanie w utrzymaniu.

Równie istotne jest precyzyjne dopasowanie formy dydaktycznej do celów edukacyjnych. Wybór odpowiedniej formy ma bezpośredni wpływ na efektywność procesu uczenia się. Należy również zwrócić uwagę na aspekt techniczny implementacji różnych form edukacyjnych. Na przykład storytelling może być technicznie zrealizowany jako tekst, ilustracja czy film.

Zaangażowanie uczestnika jest jednym z kluczowych wyzwań w edukacji cyfrowej. Wysoka jakość dydaktyczna, atrakcyjne formy graficzne i jasne, zrozumiałe treści mogą znacząco wpłynąć na poziom zaangażowania. Formy aktywne, takie jak zadawanie pytań czy interaktywne zadania zwiększają możliwość głębokiego zrozumienia i retencji materiału.

Konstrukcja programu edukacyjnego powinna być zorientowana na logiczność i przejrzystość, uwzględniając świadome uczestnictwo dorosłych w procesie rozwojowym. Ponadto integracja takich mechanizmów gamifikacji jak poziomy, punkty czy odznaki może służyć budowaniu świadomości postępu i motywacji.

Ostatecznym celem jest projektowanie zorientowane na zmianę. Można korzystać z metodyk takich jak opisana przez Cathie Moore w książce „Map It – the Hands-on Guide to Strategic Training Design”, która sugeruje zadawanie pytań o oczekiwania i przeszkody w kontekście realnych zmian. Nie zapominajmy, że edukacja cyfrowa daje możliwości wsparcia uczestników w trakcie szkolenia, ale również po jego zakończeniu. Warto zatem uwzględnić te aspekty w kompleksowym procesie projektowania szkoleniowego, by maksymalnie wykorzystać potencjał współczesnych narzędzi edukacyjnych.

Projektuj usługi ze świadomym doborem form adekwatnych do efektywnej realizacji celów

Wytyczna dotyczy zasadniczego elementu w projektowaniu programów szkoleniowo-rozwojowych, tj. świadomego doboru form dydaktycznych adekwatnych do realizowanych celów edukacyjnych. Wytyczna ta zwraca uwagę na konieczność spersonalizowanego i przemyślanego podejścia do wyboru różnych trybów i form dydaktycznych w kontekście edukacji cyfrowej.

Uwzględniaj w projektowaniu procesu potrzeby klienta wyrażone w kategoriach zmiany

Druga wytyczna skupia się na uwzględnieniu potrzeb klienta wyrażonych w kategoriach zmiany w procesie projektowania programów szkoleniowych. Akcentuje ona konieczność głębokiego zrozumienia oczekiwań klienta w aspekcie formy, ale przede wszystkim w kontekście rzeczywistych zmian, które mają nastąpić w wyniku szkolenia.

Stosuj w swoich procesach formy angażujące uczestników

Wytyczna koncentruje się na zaprojektowaniu procesów edukacyjnych w sposób, który gwarantuje zaangażowanie uczestników. Zaangażowanie uczestników to fundamentalny warunek skuteczności każdego szkolenia. Osiągnięcie tego celu wymaga świadomego i zróżnicowanego projektowania, które uwzględnia wiele aspektów: od analizy potrzeb przez konstrukcję programu po selekcję odpowiednich form dydaktycznych i metod interakcji. Implementacja tych elementów w procesie projektowania szkolenia przede wszystkim zwiększa jego efektywność, ale także podnosi poziom satysfakcji uczestników i klientów.

Twórz logiczne, proste i zrozumiałe struktury szkoleń

Struktura szkolenia odgrywa kluczową rolę w osiągnięciu zamierzonych efektów edukacyjnych i jest jednym z głównych czynników wpływających na jakość doświadczenia edukacyjnego. Kluczową zasadą jest, aby ta struktura była logiczna, prosta i jasno komunikowana zarówno klientom, jak i uczestnikom szkolenia. Odpowiednie narzędzia, takie jak mapy struktury, interaktywne elementy i mechanizmy feedbacku, mogą znacząco podnieść jakość tego elementu w programach szkoleniowych.

Zachowuj w strukturze szkolenia proporcje, które odzwierciedlają wagę poszczególnych aktywności

Zachowanie odpowiednich proporcji w strukturze szkolenia jest bardzo istotnym aspektem efektywnego projektowania programu edukacyjnego. Proporcje te powinny odzwierciedlać znaczenie i wpływ poszczególnych aktywności i elementów treści na osiągnięcie założonych celów szkolenia. To podejście jest zgodne z branżowym terminem „moments that matter” (chwile, które mają znaczenie), który podkreśla istotność pewnych etapów szkolenia dla uczestników.

Odpowiednie narzędzia i strategie, takie jak analiza treści, punktacja i ciągły feedback, są kluczowe dla osiągnięcia tego celu

Projektowanie treści

Standard dotyczy tego, jak organizacja projektuje treści szkoleniowe w sposób zapewniający ich czytelność, zrozumiałość, skuteczność i atrakcyjność.

Standard koncentruje się na kluczowych aspektach tworzenia materiałów edukacyjnych, które są czytelne, zrozumiałe, efektywne i estetycznie atrakcyjne. Nie chodzi tu jedynie o formę procesu dydaktycznego, ale przede wszystkim o treść, którą ma przekazać organizacja. Zastosowanie tego standardu wykracza poza proste zapisy i wprowadza w życie zasady zarówno werbalne, jak i wizualne.

Projektowanie treści zaczyna się od etapu napisania i redakcji tekstów, które mogą stanowić bazę różnych form komunikacji, takich jak scenariusze lekcji, artykuły, posty blogowe, podcasty czy materiały wideo oraz interaktywne. Wybór formy tekstu jest kwestią strategiczną: czy to będzie ciągły tekst z podziałem na akapity, czy może forma bardziej uporządkowana z użyciem śródtytułów i punktów. Równie istotnym elementem jest forma ilustracji przekazu. Wybór pomiędzy schematami, infografikami, animacjami czy innymi formami wizualizacji danych zależy od celów edukacyjnych i oczekiwań odbiorców.

Różnorodność form jest atrakcyjną możliwością, ale i wyzwaniem. Możemy na przykład prezentować treść w formie tekstowej, tabeli, schematu czy infografiki. Każda z tych form ma swoje unikalne zalety i ograniczenia w kontekście efektywności dydaktycznej. Wybór odpowiedniej formy ma kluczowe znaczenie dla jakości szkolenia i odczuć uczestników. Pomaga w tym przyjęcie pewnych konwencji komunikacyjnych i graficznych. Zwracanie się do uczestników w określony sposób, ujednolicenie terminologii oraz konsekwentne stosowanie kolorystyki i stylu graficznego to elementy, które znacząco wpływają na spójność i profesjonalizm produktu edukacyjnego.

Aby ułatwić zachowanie spójności graficznej, szczególnie gdy w tworzeniu materiałów uczestniczy kilka osób, warto korzystać ze standardowych szablonów. Mogą to być szablony stworzone specjalnie dla danej organizacji lub zakupione z zewnętrznych repozytoriów. Szablony te ułatwiają utrzymanie jednolitego wyglądu i są kluczowym narzędziem w realizacji standardu „Projektowanie treści”.

Zastosowanie tego standardu to z jednej strony kwestia estetyki czy zrozumiałości. To jednak też strategiczny element budowania wartości edukacyjnej, który wpływa na jakość i efektywność procesu dydaktycznego. Skuteczne projektowanie treści może stanowić różnicę pomiędzy sukcesem a porażką edukacyjną, wpływając na poziom zaangażowania, zrozumienie i przyswojenie wiedzy przez uczestników.

Konstruuj treści edukacyjne z uwzględnieniem hierarchii ich istotności

Konstrukcja treści edukacyjnych wymaga precyzyjnego zrozumienia i ukierunkowania hierarchii istotności materiału. Odpowiednie wyróżnienie i proporcjonalność elementów istotnych są kluczowe dla efektywności procesu nauczania i jakości doświadczenia edukacyjnego. Takie podejście zwiększa zaangażowanie i zrozumienie ze strony uczestników. W tym kontekście walidacyjne elementy szkolenia, takie jak quizy czy zadania, powinny służyć jako odzwierciedlenie najważniejszych aspektów materiału, a nie jedynie jako narzędzia pomiaru.

Świadomie wykorzystuj formy podawcze i aktywne

Istnieje rosnąca potrzeba zastosowania świadomej dydaktyki w kontekście form podawczych i aktywnych w edukacji i szkoleniach. Stosowanie tych form wpływa na skuteczność i jakość procesu nauczania. Dlatego istotne jest, aby trenerzy i osoby odpowiedzialne za szkolenia nie tylko znały różnice między formami podawczymi a aktywnymi, ale także umiejętnie je wykorzystywały.

Przygotowuj treści w sposób ułatwiający przyswojenie i zapamiętanie

Wytyczna ta jest zorientowana na konieczność wykorzystania zróżnicowanych strategii dydaktycznych, które przekładają się na zwiększenie zapamiętywalności treści przez uczestników. Osiągnięcie tego celu wymaga zastosowania technik wyróżniania, powtarzania, użycia metafor oraz wizualizacji, a także aktywizujących elementów i form walidacji.

Formułuj treści w jednolitym, prostym i atrakcyjnym języku

Język jest kluczowym elementem w procesie szkoleniowym, wpływającym na efektywność i jakość przekazu. Wytyczna ta podkreśla znaczenie prostoty, atrakcyjności i jednolitości języka, ale również wprowadzenie jasnych konwencji językowych. Takie podejście zapewnia spójność, zrozumiałość i atrakcyjność treści, co w konsekwencji przekłada się na wyższą efektywność.

Dziel treści na fragmenty o odpowiedniej długości

Istnieje wiele argumentów, z różnych dziedzin od psychologii po marketing, sugerujących, że odpowiednie dawkowanie informacji może znacząco wpłynąć na jakość i efektywność procesu edukacyjnego. Ostateczny cel polega na osiągnięciu równowagi, która uwzględnia logikę procesu dydaktycznego, realia użytkownika i potrzebę „oddechu” w procesie szkoleniowym.

Twórz treści re-używalne, umożliwiające efektywne wykorzystanie w wielu projektach

Re-używalność treści szkoleniowych to optymalizacja procesów twórczych przez projektowanie treści, które można łatwo adaptować i wdrażać w różnych kontekstach. Jest to praktyka korzystna zarówno pod względem finansowym, jak i operacyjnym. Zaprojektowanie treści w taki sposób, by były łatwe do ponownego użycia wymaga przemyślenia już na poziomie metodycznym

Zapewnienie wysokiej jakości treści cyfrowych i środowiska uczenia się

Standard dotyczy ustalenia kryteriów jakości dla produkcji treści cyfrowych oraz projektowania efektywnego środowiska uczenia się, z myślą o optymalizacji procesu edukacyjnego.

W kontekście dydaktycznym produkcja wysokiej jakości treści cyfrowych i stworzenie efektywnego środowiska uczenia się stanowią dwa fundamentalne elementy, które ściśle ze sobą współgrają. Każdy element szkoleniowy od materiałów tekstowych przez filmy instruktażowe aż do interaktywnych zadań musi być wykonany z precyzją, która odpowiada jego celom dydaktycznym. Nawet najbardziej innowacyjny i dobrze przemyślany pomysł dydaktyczny może zostać zniweczony przez niską jakość produkcji – nieczytelne slajdy, słaby dźwięk w materiale wideo czy błędy ortograficzne w tekstach mogą zniechęcić uczestników i obniżyć efektywność procesu nauki.

To rodzi istotne pytanie dla organizacji: jak zarządzać procesem produkcji? Czy warto inwestować w wewnętrzne zasoby i kompetencje, czy też zlecić te zadania wyspecjalizowanym firmom zewnętrznym? Wybór zależy od wielu czynników, w tym od skali projektu, dostępnych zasobów i kompetencji wewnętrznych. Niemniej jednak, niezależnie od wybranej ścieżki, kluczowe jest utrzymanie kontroli jakości na każdym etapie produkcji.

Równie istotne jak jakość samej treści jest zapewnienie uczestnikom optymalnego środowiska uczenia się. Nie jest to jedynie kontener na materiały edukacyjne, ale interaktywna przestrzeń, która wspomaga i ułatwia proces nauki. Może to być zaawansowana platforma e-learningowa, strona internetowa lub nawet specjalna strona na platformie

mediów społecznościowych. Kluczowe jest, aby była ona zaprojektowana w sposób intuicyjny, użyteczny i jak najbardziej zgodny z potrzebami użytkowników. Obejmuje to zarówno aspekty wizualne i nawigacyjne, jak i funkcjonalne – takie jak możliwość śledzenia postępów, komunikacji z trenerami czy dostęp do dodatkowych zasobów i materiałów. W sumie zarówno treść, jak i środowisko uczenia się powinny być zaprojektowane z myślą o maksymalizacji efektywności procesu edukacyjnego i sprostaniu oczekiwaniom różnorodnej grupy odbiorców.

Dbaj o to, aby treści werbalne były wysokiej jakości językowej

Dbłość o jakość językową w treściach szkoleniowych nie jest jedynie estetycznym wyborem, ale kluczowym elementem wpływającym na skuteczność i wiarygodność programu edukacyjnego. Treści werbalne to główny nośnik wiedzy, stąd dobór języka, poziomu formalności, naturalności, prostoty ma kluczowy wpływ na odbiór produktu edukacyjnego. Ewentualne błędy językowe razią i odwracają uwagę od treści. Przede wszystkim uderzają w wizerunek organizacji szkoleniowej.

Dbaj o to, aby multimedia były na wysokim poziomie jakości

Jakość multimedialnych jest kluczowym elementem, który wpływa na odbiór i skuteczność materiałów edukacyjnych. Dobry scenariusz, dobry format nadający odpowiednie tempo i styl to podstawy udanego produktu multimedialnego. Z kolei zaniedbanie aspektów takich jak oświetlenie, jakość dźwięku czy rozdzielczość ilustracji może zdecydowanie zaniżyć wartość oferowanego kursu lub szkolenia.

Dbaj o to, aby treści cyfrowe były zgodne z przyjętymi standardami technicznymi

Metodyk często decyduje jakie formy będą dostępne w trakcie szkolenia. Powinien robić to świadomie w odniesieniu do możliwości technicznych, potrzeb uczestników i przyjętych standardów. Jest to szczególnie istotne w środowisku edukacyjnym, gdzie jakość i dostępność materiałów dydaktycznych mogą znacząco wpłynąć na wyniki nauczania.

Dbaj o to, aby treści były spójne pod względem wizualnym

Spójność wizualna nie jest jedynie kwestią estetyczną, ale pełni praktyczne funkcje w kontekście dydaktycznym i komunikacyjnym. Umożliwia ona lepsze zrozumienie i przyswojenie treści, buduje zaufanie i ułatwia nawigację, a także wpływa na dostępność materiałów dla szerokiego spektrum użytkowników. Dlatego też kluczowe jest wprowadzenie jasnych i konsekwentnych wytycznych w tym zakresie.

Dbaj o to, aby nawigacja i organizacja środowiska uczenia się były czytelne i funkcjonalne

Odpowiednio zaprojektowane środowisko powinno umożliwić użytkownikowi intuicyjny dostęp do wszelkich potrzebnych mu zasobów i informacji, minimalizując jednocześnie potrzebę angażowania uwagi w rozwiązanie problemów technicznych czy organizacyjnych.

Czytelność i funkcjonalność nawigacji w środowisku uczenia mają bezpośredni wpływ na efektywność procesu edukacyjnego. Wprowadzenie zasad dobrego UX i ciągłe monitorowanie użytkowania platformy to z jednej strony kwestie techniczne, ale z drugiej strategiczne, mające znaczenie dla całokształtu jakości oferowanego szkolenia.

Zajęcia synchroniczne na wysokim poziomie metodycznym

Standard dotyczy efektywnego i metodycznie zaawansowanego prowadzenia zajęć synchronicznych w środowisku online, które uwzględnia specyficzne wyzwania i możliwości tego formatu, jak również integracji z narzędziami pracy grupowej.

Trenerzy w firmach szkoleniowych często dysponują świetnym warsztatem prowadzenia zajęć w sali szkoleniowej. Jest też wiele szkół trenerskich, które do tego przygotowują. Przejście na realizację zajęć grupowych poprzez Internet, którego katalizatorem były niewątpliwie ograniczenia wynikające

z pandemii wirusa Covid-19, pokazało jednak, że trenerzy muszą się zmierzyć z nowymi wyzwaniami, które nie dotyczyły zajęć stacjonarnych. Są to między innymi zjawiska opisane poniżej.

W kontekście zajęć online trener jest ograniczony do tego, co pokazują kamery uczestników, jeżeli są włączone. Tym samym wiele sygnałów mowy ciała, które mogą być kluczowe w kontekście zajęć stacjonarnych, pozostaje niewidocznych dla trenera.

Nie jest możliwe ustalenie, na co dokładnie uczestnicy patrzą podczas sesji. Wpływa to na brak subtelnych, porozumiewawczych spojrzeń, które często występują w komunikacji bezpośredniej.

W środowisku online występuje zjawisko nadekspozycji twarzy, co oznacza, że uczestnicy są ciągle widoczni, ale nie zawsze wiedzą, kto dokładnie na nich patrzy.

Jakość połączeń internetowych i urządzeń wpływa na percepcję wizualną i słuchową uczestników. Nieprzewidziane elementy, takie jak kurier czy obecność domowych zwierząt, mogą dodatkowo zakłócić przebieg szkolenia.

Istnieje również problem zmęczenia wynikający z długotrwałego patrzenia na ekran komputera, co jest niemalże nieuniknione w trakcie sesji szkoleniowych online.

Komunikacja interpersonalna również ulega zmianie; nie jest już możliwe dyskretne szepnięcie do osoby siedzącej obok. Niemniej jednak istnieje możliwość korzystania z funkcji czatu bezpośredniego.

W końcu, łatwość rozpraszania się w środowisku online jest znacznie wyższa, ponieważ trener nie ma możliwości monitorowania aktywności uczestników na ich ekranach, co otwiera drzwi dla wielu rozpraszaczy, takich jak media społecznościowe.

Można by długo wymieniać, ponieważ rzeczywiście różnic jest wiele, włącznie z podstawową – tą, że typowa „dniówka” warsztatowa jest nierealna w zajęciach zdalnych, gdzie zajęcia trwające ok. 4 godzin już wydają się za długie.

Z drugiej strony wynikający z pandemii gwałtowny wzrost realizacji zajęć online pokazał zalety tego typu zajęć – są znacząco tańsze, wymagają mniejszego nakładu pracy, pozwalają wspólnie pracować na materiałach online, które później są dostępne dla wszystkich niemal od razu. Jeśli chodzi o możliwości stosowania technik pracy grupowej, to dostawcy

oprogramowania komunikacyjnego też znacząco rozwinęli swoje produkty, udostępniając podział na podpokoje, wspólne tablice i inne funkcje ułatwiające pracę online. Firmy szkoleniowe musiały jakoś sobie poradzić, wyposażyć się w odpowiedni sprzęt i oprogramowanie oraz nauczyć robić zajęcia online, ponieważ inaczej w czasie pandemii się nie dało. Dlatego mimo oficjalnego odwołania ograniczeń w spotykaniu się wiele zajęć odbywa się w sposób zdalny.

Efektywne prowadzenie zajęć seminaryjnych lub warsztatowych przez Internet wymaga umiejętności zarówno technicznych, jak i metodycznych. Trenerzy muszą odnaleźć się w nowej rzeczywistości, realizując cele szkoleniowe mimo nowej formy prowadzenia zajęć.

Opracuj metody radzenia sobie z trudnymi sytuacjami typowymi dla zajęć online

W obliczu nowych wyzwań, jakie niesie ze sobą prowadzenie zajęć online, ważne jest opracowanie spójnych metod radzenia sobie z typowymi trudnościami. Chociaż problemy techniczne nie są w istocie problemami metodycznymi, sposób, w jaki prowadzący zajęcia je adresuje, ma znaczący wpływ na efektywność i płynność procesu grupowego. Odpowiednie przygotowanie i reagowanie w kluczowych momentach są kluczowe dla osiągnięcia zamierzonych celów edukacyjnych.

Stosuj podczas zajęć aktywne formy adekwatne do formuły zdalnej

Zdalna formuła szkoleń i warsztatów stwarza wyjątkowe wyzwania, ale także daje niecodzienne możliwości w kontekście aktywizacji uczestników. Niezależnie od tego, czy mówimy o webinarze, czy o bardziej zaawansowanym formacie warsztatu, istotne jest stosowanie form aktywizujących adekwatnych do medium online. Cel wytycznej to wykorzystanie potencjału technologii i specyfiki formy zdalnej w celu zwiększenia zaangażowania i efektywności nauki.

Adaptuj sposób prowadzenia zajęć, by wykorzystać potencjał zdalnego środowiska pracy

Wytyczna ta podkreśla znaczenie adaptacji tradycyjnych form i technik szkoleniowych online z zachowaniem najwyższej jakości procesu edukacyjnego. Istotą jest tu przemyślane wykorzystanie różnych aspektów zdalnego środowiska edukacyjnego w celu osiągnięcia zamierzonych efektów dydaktycznych.

Ewaluacja usługi i jej doskonalenie

Standard dotyczy tego, jak organizacja ewaluuje przebieg procesu i wyciąga wnioski doskonalące usługę i sposób jej realizacji.

Ewaluacja procesu rozwojowego to szeroki temat. Ewaluacja pozwala nam ocenić, w jakim stopniu udało się osiągnąć cele, co się udało, a co nie, jaki odbiór ma nasza usługa wśród uczestników szkolenia, w jaki sposób się zmieniła ich praca i wiele innych rzeczy.

Kluczowym etapem w ewaluacji jest zbieranie danych. I w tym przypadku technologie informatyczne przynoszą nam wiele możliwości. Dane jest łatwiej zbierać i przetwarzać niż wiele lat temu. To pozwala na ich efektywne wykorzystanie.

Jednocześnie wiele czynności, jakie wykonują uczestnicy, pozostawia elektroniczny ślad, do którego mamy częściowy dostęp. Można sprawdzić, kto się zalogował do platformy, które zasoby edukacyjne i kiedy przeglądał itp. Możemy również tak projektować szkolenia, by w istotnych momentach umieścić aktywności, które przyniosą nam ważne informacje – na przykład, ile osób (i kto konkretnie) na danym etapie szkolenia zrozumiał wybrane zagadnienie.

Ewaluacja kojarzy się często ze zbieraniem opinii od uczestników. W tym zakresie też mamy wiele możliwości, bo poza klasyczną ankietą można umieścić w szkoleniu wiele mechanizmów zbierania informacji zwrotnej od uczestników – na przykład prostą ocenę 5-gwiazdkową przy każdym zasobie lub przycisk „wyraź opinię”, dostępny przy każdym materiale edukacyjnym.

Warto pamiętać, że ewaluacja ma również wymiar związany czysto z samym procesem uczenia się, to znaczy w odpowiednich momentach chcemy

wiedzieć lub chcemy, żeby uczestnik wiedział, czy może pójść dalej. Taka ewaluacja powinna być starannie przygotowana, żeby odzwierciedlała to, co wymaga ewaluacji w procesie rozwojowym. Często błędem jest na przykład stosowanie quizów, które odpytują z zapamiętania wywodu trenera, zamiast bardziej przemyślanych form lub quizów problemowych, czyli pytających, jak uczestnik szkolenia zachowałby się w określonej sytuacji. Dobra ewaluacja może też być świetnym narzędziem doskonalenia naszego produktu. Jeśli widzimy, że pewne jego elementy sprawiają trudność uczestnikom szkoleń, to mamy jasny sygnał, co należy poprawić.

Zbieraj dane ewaluacyjne w sposób przemyślany i uporządkowany pod kątem celów ewaluacji

Ewaluacja jest integralnym elementem każdego procesu szkoleniowego, a jej skuteczność zależy od jakości i charakteru zbieranych danych. Kluczowe jest więc nie tylko samo zbieranie danych, ale ich zrównoważone i przemyślane gromadzenie zorientowane na konkretne cele ewaluacji. Wytyczna ta koncentruje się na kierunkach i metodach zbierania danych, które mogą najskuteczniej służyć ocenie różnych aspektów projektu szkoleniowego.

Udostępniaj odbiorcom usługi różne formy przekazywania uwag i opinii dotyczących procesu, treści i narzędzi

Zróżnicowanie mechanizmów zbierania opinii i uwag jest narzędziem pozwalającym na głębszą i bardziej zróżnicowaną analizę. Umożliwienie odbiorcom różnorodnych form wyrażania swoich opinii staje się zarówno odpowiedzią na ich potrzeby, ale również strategicznym elementem w procesie ewaluacji i doskonalenia programów szkoleniowych.

Rozwijaj swój produkt wykorzystując ewaluację

Ewaluacja jest narzędziem umożliwiającym dynamiczny rozwój i adaptację produktu do zmieniających się potrzeb i oczekiwań odbiorców. Poprzez zintegrowane i ciągle podejście do ewaluacji organizacje szkoleniowe mają możliwość zarówno reagowania na bieżące wyzwania, ale także proaktywnego kształtowania swojej oferty.

Wykorzystuj ewaluację pod kątem wspierania uczestnika szkolenia w procesie rozwoju

Ewaluacja w kontekście edukacyjnym nie powinna być jedynie narzędziem pomiarowym, ale przede wszystkim mechanizmem wspierającym rozwój uczestników szkoleń. Wytyczna ta zakłada, że oprócz mierzenia efektywności i poziomu wiedzy narzędzia ewaluacyjne powinny dostarczać wartościowych informacji zwrotnych, które sprzyjają efektywnemu uczeniu się i rozwojowi.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Zarządzanie zasobami ludzkimi (ZZL) stanowi jeden z kluczowych elementów strategii operacyjnej i biznesowej każdej firmy szkoleniowej, zwłaszcza w dobie przekształceń cyfrowych i elastycznych modeli zatrudnienia. Ta perspektywa nabiera szczególnego znaczenia na polskim rynku szkoleniowym, który jest zdominowany przez jednoosobowe działalności gospodarcze i mikrofirmy. W tym kontekście takie kwestie jak świadome decyzje o outsourcingu czy realizacji działań in-house, rozwój kadry, zarządzanie pracą i przydział ról, a także odpowiedzialność i uprawnienia, stają się kluczowe.

Podobnie jak w perspektywach zarządzania strategicznego czy formalno-prawnego, również w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi konieczne jest ściśle uwzględnienie „moments that matter”. Te chwile stanowią przełomowe punkty w karierze pracownika od momentu rekrutacji przez rozwój kompetencji aż po codzienną interakcję i wykonywanie zadań. Nie są one jedynie symboliczne; często determinują one jakość współpracy, poziom zaangażowania oraz co za tym idzie, realizację założeń strategicznych firmy.

Niezależnie od modelu zatrudnienia, czy to formalny stosunek pracy, czy luźniejsze umowy B2B, kluczowe znaczenie ma zintegrowane i holistyczne podejście do zarządzania zasobami ludzkimi. Dziś, trenerzy i facylitatorzy są częścią większych ekosystemów, w których współpracują z administracją, obsługą klienta czy specjalistami IT. Ich rola, chociaż centralna, jest zależna od wsparcia innych jednostek w firmie. Tym samym programy rozwojowe, strategie motywacyjne i systemy oceny muszą być zindywidualizowane, adekwatne do roli i kompetencji każdego współpracownika.

Ostatecznie zarządzanie zasobami ludzkimi w sektorze szkoleniowym nie jest tylko kwestią zarządzania pracownikami, ale zarządzania talentami i kompetencjami. A w świecie, gdzie technologia stanowi nieodłączny element strategii każdej firmy, rozwinięte kompetencje technologiczne są atutem, ale i koniecznością. Dlatego zapewnienie wsparcia w tym obszarze, zarówno dla trenerów, jak i innych współpracowników jest fundamentem do osiągnięcia długotrwałego sukcesu. Interpretacja zarządzania zasobami ludzkimi w firmach szkoleniowych musi uwzględnić unikalną strukturę i dynamikę tego sektora. Jak nietrudno zauważyć, firmy szkoleniowe

zatrudniają nie tylko trenerów i facylitatorów, ale również szerokie spektrum innych specjalistów – od administracji przez obsługę klienta po specjalistów ds. technologii informacyjnych.

Kiedys trener mógł być samowystarczalny, dostarczając szkolenia na podstawie własnej wiedzy i doświadczenia, z minimalnym wsparciem z zewnątrz. W dzisiejszym świecie rola trenera ewoluowała i stała się bardziej zależna od innych, tworząc zespół, który wspólnie dostarcza szkolenie.

Należy uwzględnić różne umiejętności, wiedzę i doświadczenie, które pracownicy mogą przynieść do firmy, a także różne sposoby, którymi mogą oni przyczynić się do jej sukcesu. To oznacza, że programy szkoleniowe, plany rozwoju i strategie motywacyjne powinny być dostosowane do potrzeb każdej roli, uwzględniając ich unikalne wymagania i wyzwania.

Ponadto w dzisiejszym świecie, który jest coraz bardziej zależny od technologii, zarządzanie zasobami ludzkimi musi również uwzględniać rosnące znaczenie umiejętności technicznych. To oznacza, że firmy szkoleniowe muszą zapewnić, że wszyscy pracownicy niezależnie od ich roli mają dostęp do niezbędnych szkoleń i zasobów, które pomogą im nadążyć za postępem technologicznym.

Dlatego też w niniejszej perspektywie szczególną uwagę przywiążemy do sześciu standardów: świadomego i zaplanowanego działania w zakresie zlecenia usług (outsourcing) lub realizacji ich własnymi zasobami (in-house), rozwoju kadry, zarządzania pracą ludzi, przydziału ról, odpowiedzialności i uprawnień oraz procedur związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi. Każdy z tych standardów zostanie opisany i zilustrowany wytycznymi, które stanowią *best practices* w zarządzaniu zasobami ludzkimi w kontekście firm szkoleniowych.

Świadome i zaplanowane działania w zakresie zlecenia usług (outsourcing) lub realizacji ich własnymi zasobami (in-house)

Standard dotyczy systematycznego podejścia do zarządzania i podejmowania decyzji w zakresie wyboru między zleceniem usług podmiotom zewnętrznym a ich realizacją in-house z uwzględnieniem kluczowych czynników takich jak koszty, jakość, dostępność zasobów i elastyczność operacyjna.

Zarządzanie procesem wyboru między zleceniem usług a realizacją ich własnymi zasobami jest jednym z najważniejszych aspektów w strategicznym zarządzaniu przedsiębiorstwem. W branży szkoleniowo-rozwojowej ta decyzja nabiera dodatkowej złożoności ze względu na dynamiczne i niejednolite zapotrzebowanie na usługi, jak również fluktuację dostępności oraz kompetencji zasobów ludzkich. Niniejszy standard dostarcza ramy decyzyjne, w których wyróżniono kluczowe wytyczne i czynniki, które powinny być analizowane przy podejmowaniu tych znaczących decyzji.

Niezależnie od wyboru modelu działania – czy to outsourcing, czy działanie in-house – należy uwzględnić mnogość czynników, ale nie ograniczając się do kosztów, kontroli jakości, dostępności kompetencji i zasobów oraz elastyczności operacyjnej. Szczególnie istotne są tu aspekty prawne i regulacyjne, zwłaszcza w kontekście prawa pracy i zobowiązań kontraktowych w Polsce.

Ostateczna decyzja o modelu realizacji usług powinna być efektem świadomej analizy, która uwzględnia zarówno strategiczne cele firmy, jak i potencjalne konsekwencje na różnych płaszczyznach operacyjnych. Ostateczny wybór modelu wpłynie również na procesy rekrutacyjne, zarządzanie zasobami ludzkimi i alokację odpowiedzialności wobec różnych interesariuszy.

Niniejszy standard zawiera następujące wytyczne:

1. Procedury i kryteria dla decydowania, co może być zlecane podwykonawcom, a co realizowane samodzielnie.
2. Metodyki i ramy dla przydzielania wszystkich ról i funkcji kluczowych dla realizacji projektu.
3. Zasady zarządzania odpowiedzialnością wobec podwykonawców, w tym aspekty prawne i regulacyjne.
4. Uwzględnianie w procesach rekrutacyjnych kwalifikacji i kompetencji wynikających ze specyfiki usług zdalnych i hybrydowych.

Celem standardu jest wprowadzenie spójności i efektywności w procesie decyzyjnym oraz zwiększenie jakości i efektywności realizacji usług. Obejmuje on zarówno aspekty taktyczne, jak i strategiczne, z naciskiem na empiryczną analizę i rzetelne zarządzanie ryzykiem. Zapraszamy do zapoznania się z poniższymi wytycznymi, które stanowią integralną część tego standardu.

Decyduj, co może być zlecane podwykonawcom, a co realizowane samodzielnie

Decydowanie o tym, co może być zlecane podwykonawcom, a co realizowane in-house, jest jednym z najważniejszych strategicznych wyborów, przed którymi stoi każda firma szkoleniowa. Jest to proces wymagający dogłębnej analizy różnych czynników: od kosztów i dostępności zasobów po strategiczne znaczenie i ryzyko. Implementując podejście systemowe do tej decyzji, firmy mogą zwiększyć swoją efektywność, jakość i konkurencyjność na rynku.

Rozdzielaj wszystkie role i funkcje kluczowe dla realizacji projektu

Złożoność współczesnej usługi edukacyjnej powoduje, że przydzielanie ról i funkcji jest fundamentalnym elementem zarządzania projektami w firmach szkoleniowych. Ta wytyczna ma na celu zapewnienie, że każda rola i funkcja w projekcie są odpowiednio zdefiniowane, a powiązania między nimi jasno określone. Zapewni też, że wszystkie zadania zostaną przydzielone i wykonane.

Zarządzaj odpowiedzialnością wobec podwykonawców

Chociaż podwykonawstwo jest strategią wykorzystywaną do osiągnięcia efektywności i elastyczności, wiąże się z nim również zwiększone ryzyko. Z tego powodu zarządzanie odpowiedzialnością wobec podwykonawców staje się integralnym elementem praktyki zarządzania, zwłaszcza w kontekście firm z branży edukacyjnej i szkoleniowej. To może oznaczać również odpowiednie przygotowanie własnej kadry do zamawiania i nadzoru usług zewnętrznych.

Uwzględniaj w procesach rekrutacyjnych kwalifikacje wynikające ze specyfiki usług zdalnych

W czasach szybko rosnącej popularności modeli pracy zdalnej i hybrydowej firmy szkoleniowe stają przed kolejnym wyzwaniem – muszą zidentyfikować kandydatów do roli podwykonawców, którzy nie tylko są ekspertami w swojej dziedzinie, lecz też są wysoce kompetentni w środowisku cyfrowym. Rekrutacja podwykonawców w takich firmach nie jest jedynie kwestią oceny tradycyjnych umiejętności, ale także zbadania kompetencji niezbędnych do efektywnej pracy w formie zdalnej.

Rozwój kadry

Standard dotyczy doskonalenia kompetencji swojej kadry z dostosowaniem do zmieniających się warunków technologicznych i biznesowych, a także promowaniem otwartości na innowacje i efektywnym reagowaniem na nowe wyzwania.

Rozwój kadry to klucz do sukcesu każdej firmy, ale dla firm szkoleniowych ma on szczególne znaczenie. Standardy w tej dziedzinie nieustannie ewoluują, a polskie firmy szkoleniowe podążają za tym trendem, inwestując w swoją kadrę i dążąc do doskonalenia jakości usług.

Jednym z kluczowych elementów strategii rozwoju kadry w polskich firmach szkoleniowych jest umożliwienie pracownikom celowego doskonalenia swoich umiejętności. To podejście jest korzystne zarówno dla pracowników,

jak i dla firm. Pracownicy czują się docenieni i są bardziej zmotywowani do pracy, gdy mają możliwość rozwijania swoich umiejętności, a firmy zyskują poprzez poprawę jakości usług, które są w stanie oferować. Dlatego polskie firmy szkoleniowe aktywnie angażują się w programy rozwoju zawodowego, umożliwiając pracownikom podnoszenie kompetencji kluczowych dla ich roli w organizacji.

Równie istotne jest przygotowanie trenerów do specyfiki zajęć online. W dobie pandemii COVID-19 wiele firm musiało przestawić się na tryb zdalny, co wymagało od trenerów zdobycia nowych umiejętności. Polskie firmy szkoleniowe zareagowały na to wyzwanie, dostarczając swoim trenerom odpowiednich narzędzi i szkoleń, które pomogły im dostosować się do nowych realiów.

Kolejnym krokiem w strategii rozwoju kadry jest uwzględnienie rozwoju technologii. Nowe technologie, takie jak sztuczna inteligencja, wirtualna rzeczywistość czy analiza danych stwarzają nowe możliwości dla sektora szkoleniowego. Polskie firmy szkoleniowe są tego świadome i rozwijają swoją kadrę w taki sposób, aby pracownicy byli w stanie skutecznie wykorzystywać te nowe narzędzia.

Jednym z głównych wyzwań związanych z rozwijaniem kadry jest zachęcenie pracowników do otwartości wobec nowych technologii. Innowacje technologiczne są kluczem do przyszłości każdej firmy, dlatego polskie firmy szkoleniowe promują kulturę, która zachęca pracowników do eksplorowania nowych technologii i narzędzi. W ten sposób firmy te tworzą warunki, które sprzyjają innowacjom i rozwojowi.

Ostatnim, ale nie mniej ważnym elementem strategii rozwoju kadry jest umiejętność firmy do skutecznego reagowania na nowe wyzwania i możliwości. To podejście obejmuje zarówno rozwijanie twardych umiejętności, takich jak obsługa nowych technologii, jak i miękkich umiejętności, takich jak zdolność do adaptacji, kreatywność i praca zespołowa.

Polskie firmy szkoleniowe nieustannie podnoszą standardy rozwoju kadry, dostosowując się do dynamicznie zmieniającego się otoczenia biznesowego. Celowy rozwój umiejętności, dostęp do bazy wiedzy, przygotowanie do specyfiki zajęć online, uwzględnienie rozwoju technologii, promowanie otwartości wobec nowych technologii i umiejętność skutecznego reagowania na nowe wyzwania to kluczowe elementy tej strategii. Dzięki temu polskie firmy szkoleniowe są w stanie utrzymać konkurencyjną pozycję na rynku i oferować swoim klientom usługi najwyższej jakości.

Zapewnij w organizacji możliwość celowego doskonalenia i rozwoju

Zapewnienie możliwości celowego doskonalenia i rozwoju jest zarówno jednym z fundamentalnych elementów zarządzania zasobami ludzkimi w firmach szkoleniowych, jak i specyficzną strategiczną dźwignią do osiągnięcia celów organizacji. Ten aksjomat wynika z faktu, że kompetencje pracownicze są ściśle związane z jakością usług dostarczanych przez firmę, jak również z poziomem adaptacji do dynamicznie zmieniającego się otoczenia rynkowego.

Korzystaj wyłącznie z usług trenerów, którzy są przygotowani do specyfiki zajęć online

W obliczu postępującej cyfryzacji i zmian w oczekiwaniach klientów efektywne prowadzenie szkoleń online stało się koniecznością dla każdego trenera i firmy szkoleniowej. Jest to więcej niż tylko zrozumienie narzędzi technologicznych; obejmuje zrozumienie, jak technologia wpływa na proces uczenia się i jak ją efektywnie wykorzystać do dostarczenia wartościowej treści.

Rozwijaj zasoby ludzkie uwzględniając rozwój technologii

Firmy szkoleniowe, które skutecznie integrują rozwój technologiczny z zarządzaniem zasobami ludzkimi, zyskują zarówno na efektywności, lecz też na innowacyjności i zdolności adaptacji do szybko zmieniających się warunków rynkowych. To wymaga jednak strategicznego i holistycznego podejścia, które uwzględnia zarówno potrzeby indywidualne pracowników, jak i cele organizacyjne.

Zachęcaj pracowników do otwartości na nowe technologie

Zachęcanie pracowników do otwartości na nowe technologie stanowi jedno z wyzwań w firmach szkoleniowych, choć zazwyczaj nie jest ono uznawane za coś znaczącego. Celem jest również kształtowanie kultury, w której

pracownicy aktywnie angażują się w proces adaptacji. Jest to kluczowe w kontekście zdrowej kultury organizacyjnej, w której eksperymentowanie z nowymi technologiami jest pożądane, a tempo nauki i indywidualne preferencje pracowników są respektowane.

Adresuj nowe wyzwania i możliwości w sposób kompetencyjny

Kompetencyjne adresowanie nowych wyzwań i możliwości nie jest opcją, ale koniecznością w dzisiejszym szybko zmieniającym się środowisku. Dla firm szkoleniowych i de facto dla każdej organizacji w dobie cyfrowej transformacji kluczowe jest wykrywanie nowych okazji i wyzwań, oraz zdolność do szybkiego i efektywnego reagowania na nie. Rozwijaj pracowników i przygotowuj do nowych wyzwań w sposób zgodny z ich kompetencjami.

Zarządzanie pracą ludzi

Standard dotyczy efektywnego zarządzania i kontroli zadań przez organizację, włączając implementację systemów i procedur umożliwiających monitorowanie, koordynację i ocenę wydajności pracy oraz odpowiednie przydzielanie zadań do zasobów ludzkich z uwzględnieniem kompetencji i zainteresowań pracowników.

Zarządzanie pracą ludzi to kluczowy aspekt funkcjonowania każdej firmy, a zwłaszcza tych specjalizujących się w szkoleniach. Organizacje te muszą być w stanie efektywnie i sprawnie przydzielać i kontrolować zadania, aby sprostać oczekiwaniom klientów, utrzymać wysoki poziom usług i sprostać wyzwaniom dynamicznie zmieniającego się rynku. W tym kontekście pewne podstawowe wytyczne wydają się niezbędne.

Po pierwsze – organizacja musi stosować jasną metodę przydzielania i kontroli zadań. To zarówno zwiększa efektywność i produktywność, ale też pomaga zapewnić, że wszystkie zadania są realizowane w odpowiednim czasie i zgodnie z oczekiwaniami. Metoda ta może obejmować wykorzystanie specjalistycznych narzędzi zarządzania projektami, implementację standardowych procedur operacyjnych czy wykorzystanie technologii do automatyzacji niektórych procesów.

Drugim istotnym elementem jest zapewnienie, że kontrola zadań w organizacji obsługuje wszystkie wchodzące zapytania od klientów. W erze cyfrowej, gdzie interakcje z klientami mogą następować przez wiele różnych kanałów, systemy zarządzania muszą być wystarczająco elastyczne, aby radzić sobie z różnymi typami zapytań i zapewniać szybką i efektywną obsługę.

Trzecia wytyczna odnosi się do terminowości. Kontrola zadań w organizacji musi zapewniać terminową realizację zadań. To oznacza, że procedury zarządzania muszą być zaprojektowane tak, aby umożliwiać szybką identyfikację problemów, efektywne delegowanie zadań i monitorowanie postępów. Tego rodzaju podejście zwiększa satysfakcję klientów, ale także przyczynia się do poprawy reputacji firmy i utrzymania wysokiego poziomu usług.

Kolejna ważna wytyczna dotyczy onboardingu nowych pracowników. W świecie coraz bardziej zdominowanym przez technologię cyfrową procesy onboardingu muszą uwzględniać potrzeby usług cyfrowych. To oznacza, że nowi pracownicy powinni otrzymać odpowiednie szkolenie i wsparcie, które pozwolą im skutecznie wykorzystywać dostępne narzędzia i technologie oraz znać standardy i oczekiwania organizacji w odniesieniu do usług cyfrowych.

Stosuj jasne metody przydzielania i kontroli zadań

Etapy identyfikacji kompetencji, jasnego przydzielania i kontroli zadań są niezwykle istotnymi elementami zarządzania zasobami ludzkimi, szczególnie w kontekście dynamicznych i złożonych środowisk firm szkoleniowych. Wdrożenie tej wytycznej zwiększa efektywność operacyjną, ale też buduje kulturę zaufania i współpracy, co jest kluczowe dla długotrwałego sukcesu.

Zapewnij obsługę wszystkich wchodzących zapytań poprzez kontrolę zadań

W dobie rosnącej konkurencji i oczekiwań klientów firmom szkoleniowym, zwłaszcza tym oferującym usługi zdalne, nie wolno lekceważyć żadnego zapytania od klienta. Wysoki standard obsługi zakłada, że każde zapytanie jest dokładnie rejestrowane, monitorowane i rozpatrywane w odpowiednim czasie. Ta wytyczna podkreśla znaczenie wprowadzenia efektywnych procedur i narzędzi do zarządzania zapytaniami klientów.

Zapewnij terminową realizację zadań poprzez skuteczną ich kontrolę

Zapewnienie terminowej realizacji zadań jest ważnym elementem zarządzania w firmach szkoleniowych. Efektywna kontrola zadań, która obejmuje skrupulatne monitorowanie oraz systematyczne wdrożenie narzędzi i procedur, jest zasadnicza dla zbudowania zaufania klienta i zwiększenia efektywności operacyjnej.

Uwzględnij specyfikę usług cyfrowych podczas onboardingu nowych pracowników

Onboarding nowych pracowników w firmach szkoleniowych operujących w środowisku cyfrowym musi być zoptymalizowany, aby uwzględniać specyficzne wyzwania i potrzeby związane z usługami cyfrowymi. Proces ten powinien dotyczyć umiejętności technicznych i zabezpieczeń cyfrowych i musi wziąć pod uwagę specyfikę pracy zdalnej oraz zagadnienia związane z zarządzaniem podwykonawcami.

Przydziel ról

Standard dotyczy efektywnego przydzielania odpowiednich ról pracownikom w firmie szkoleniowej zgodnie z ich umiejętnościami i kompetencjami, zwłaszcza w kontekście realizacji usług zdalnych.

Przydział ról w organizacji stanowi jeden z najważniejszych czynników decydujących o efektywności i funkcjonowaniu firm szkoleniowych. Zapewnia to, że każde zadanie i usługa jest wykonywane przez odpowiednią osobę, co gwarantuje najwyższy poziom jakości i satysfakcji klienta. Zwracając uwagę na konkretne wytyczne, takie jak świadomość ról niezbędnych do realizacji usług zdalnych oraz przydzielanie kluczowych ról w organizacji zgodnie z kompetencjami, można dalej rozwijać i poprawiać te procesy.

Pierwszą kwestią jest świadomość ról niezbędnych do realizacji usług zdalnych. Organizacja szkoleniowa musi rozumieć specyfikę świadczenia usług zdalnych, które są często bardziej technologicznie zorientowane

i wymagają unikalnych umiejętności oraz kompetencji. Takie role mogą obejmować specjalistów ds. technologii informacyjnych, menedżerów projektów cyfrowych, szkoleniowców online i analityków danych. Każda z tych ról jest kluczowa dla skutecznego dostarczania i zarządzania usługami zdalnymi, a zrozumienie i właściwe zdefiniowanie tych ról to pierwszy krok do zapewnienia ich skutecznego wykonania.

Druga wytyczna odnosi się do przydzielania kluczowych ról w organizacji zgodnie z kompetencjami. Przydzielanie ról to nie tylko kwestia znalezienia odpowiedniej osoby do danego zadania. To także o zrozumienie unikalnych zdolności i umiejętności każdego pracownika, a następnie zastosowanie tego zrozumienia do maksymalizacji ich potencjału. Każda osoba ma unikalny zestaw umiejętności i doświadczeń, które sprawiają, że jest odpowiednia do określonych ról. Przydzielanie ról na podstawie tych unikalnych umiejętności i kompetencji pozwala na optymalne wykorzystanie talentów każdego pracownika i prowadzi do większej efektywności oraz produktywności.

Świadomie operuj rolami niezbędnymi do świadczenia usług zdalnych

W dobie przyspieszonej digitalizacji i rosnącej popularności modeli zdalnych w edukacji i szkoleniach rozpoznanie i klarowne zdefiniowanie ról niezbędnych do realizacji usług zdalnych stanowi kluczowy element w procesie osiągnięcia sukcesu. Ta wytyczna służy jako drogowskaz dla firm szkoleniowych, pozwalający na efektywną identyfikację i alokację odpowiedzialności wewnątrz zespołu.

Przydzielaj kluczowe role pracownikom zgodnie z ich kompetencjami

Ta wytyczna podkreśla, że zrozumienie i analiza kompetencji pracowników są kluczowe dla doboru ich do specyficznych ról, co wpływa nie tylko na wydajność, ale również na zadowolenie klienta i zaangażowanie pracownicze. Warto też zwrócić uwagę na naturalne predyspozycje, które mogą się okazać przydatne w tworzeniu treści cyfrowych, na przykład “zmysł” estetyczny lub naturalna umiejętność wychwytywania błędów.

Odpowiedzialność i uprawnienia

Standard dotyczy odpowiedniego przyznawania i zarządzania uprawnieniami oraz obowiązkami w organizacji, zapewniając, że są one zgodne z rolami i kompetencjami pracowników.

Standard „Odpowiedzialność i uprawnienia” odnosi się do kluczowego aspektu zarządzania w każdej organizacji, polegającego na prawidłowym definiowaniu i rozdzieleniu uprawnień oraz obowiązków między pracownikami. Jest to istotne dla utrzymania struktury, efektywności i przejrzystości działania organizacji zarówno w kontekście funkcji operacyjnych, jak i strategicznych.

Wytyczne tego standardu mówią o tym, że pracownicy powinni mieć uprawnienia odpowiadające ich rolom, a proces pracy nad przygotowaniem i realizacją usługi powinien być precyzyjnie określony w zakresie odpowiedzialności za poszczególne etapy i zakresy.

Pierwsza wytyczna odnosi się do przyznawania pracownikom uprawnień odpowiadających ich rolom. To oznacza, że pracownikom powinny być powierzone odpowiednie do ich stanowisk i umiejętności zadania oraz powinno im być umożliwione podejmowanie decyzji niezbędnych do ich realizacji. Przydział uprawnień zgodnie z rolami przekłada się na lepszą efektywność, większe zadowolenie z pracy i poczucie odpowiedzialności u pracowników. Kiedy pracownicy mają odpowiednie uprawnienia, mogą efektywniej wykorzystać swoje umiejętności, kreatywność i innowacyjność.

Druga wytyczna odnosi się do wyraźnego określenia procesu pracy nad przygotowaniem i realizacją usługi ze szczególnym uwzględnieniem odpowiedzialności za poszczególne etapy i zakresy. Precyzyjne zdefiniowanie procesu i odpowiedzialności za poszczególne etapy usługi pozwala na uniknięcie nieporozumień, pomyłek i opóźnień, a także na lepszą koordynację i efektywność działania. Ponadto pracownicy, którzy dokładnie wiedzą, czego się od nich oczekuje na każdym etapie procesu, mogą skoncentrować się na wykonaniu swoich zadań najlepiej jak potrafią, co przekłada się na wyższą jakość usługi.

Obie wytyczne podkreślają kluczowe zasady skutecznego zarządzania: odpowiedzialność i uprawnienia muszą iść ze sobą w parze, a procesy i zadania muszą być jasno określone.

Udzielaj pracownikom uprawnień odpowiadających ich rolom

Efektywna alokacja uprawnień w związku z rolami i obowiązkami pracowników jest kluczowym elementem zarządzania w organizacji szkoleniowej. Środowisko cyfrowe powoduje, że uprawnienia mają bardzo konkretną formę, na przykład dostępu do określonych systemów lub danych. Wytyczna ta podkreśla, że odpowiednie przydzielanie uprawnień zarówno zwiększa efektywność operacyjną, jak i buduje zaufanie i poczucie odpowiedzialności wśród pracowników. Jest to proces dynamiczny, wymagający bieżącego nadzoru i aktualizacji.

Ustalaj zakres odpowiedzialności za poszczególne etapy i zakres w procesie pracy nad przygotowaniem i realizacją usługi

Wytyczna ta dotyczy rozdzielenia i precyzyjnego określenia zakresu odpowiedzialności na różnych etapach procesu przygotowania i realizacji usługi w firmach szkoleniowych. Tam, gdzie jest wiele etapów należy szczególnie zadbać o to, co się dzieje pomiędzy etapami i w jaki sposób zapewnione jest przekazywanie rezultatów prac do kolejnych etapów.

Procedury związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi

Standard dotyczy zestawu wytycznych i procedur kluczowych dla efektywnego zarządzania zasobami ludzkimi w firmach szkoleniowych działających w modelu zdalnym.

Standard „Procedury związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi” jest zaprojektowany dla firm szkoleniowych, które świadczą swoje usługi w dużej mierze zdalnie. Dotyczy on nie tylko procedur związanych z zarządzaniem zasobami ludzkimi, jak i różnych aspektów operacyjnych i technicznych, które są kluczowe dla efektywnej i skutecznej realizacji zadań. Standard ten służy jako struktura i zbiór wytycznych, które pomagają organizacjom utrzymać porządek, efektywność i jakość w świecie cyfrowym.

Pierwsza wytyczna standardu odnosi się do istnienia bazy wiedzy dostępnej dla pracowników. Dostęp do zasobów i informacji jest kluczowy dla efektywności każdego pracownika, zwłaszcza w środowisku zdalnym. Baza wiedzy jest narzędziem, które umożliwia pracownikom zdobycie odpowiedzi na pytania, zrozumienie procedur organizacyjnych, a także rozwijanie nowych umiejętności i kompetencji. Jest to istotne dla firm szkoleniowych, które muszą utrzymywać wysoki poziom wiedzy i umiejętności nie tylko wśród swoich klientów, ale także pracowników.

Druga wytyczna mówi, że pracownicy powinni wiedzieć, do kogo zwrócić się z każdym problemem lub zagadnieniem związanym z realizacją projektu albo funkcjonowaniem organizacji. Komunikacja to podstawa w środowisku zdalnym, a jasne kierunki komunikacji pomagają zapewnić, że problemy są szybko identyfikowane i skutecznie rozwiązywane. W efekcie pomaga to zwiększyć efektywność pracy i satysfakcję pracowników.

Trzecia wytyczna mówi o istnieniu ustalonych procedur na styku poszczególnych ról. W firmach szkoleniowych pracownicy odgrywający różne role często muszą współpracować, aby dostarczyć usługi klientom. Jasne procedury i wytyczne pomagają zapewnić, że współpraca ta jest skuteczna i efektywna, co z kolei przekłada się na lepszą jakość usług.

Czwarta wytyczna odnosi się do procedur awaryjnych związanych z problemami technicznymi. Jak każda organizacja zdalna, firmy szkoleniowe są narażone na problemy techniczne, które mogą zakłócić działalność.

Procedury awaryjne pomagają organizacjom szybko zareagować na te problemy i minimalizować ich wpływ na dostarczanie usług.

Ostatnia wytyczna mówi, że organizacja powinna mieć szablony i procedury zapewniające utrzymanie wysokich standardów jakości. W środowisku zdalnym utrzymanie jakości jest kluczowe dla satysfakcji klienta i reputacji firmy. Szablony i procedury pomagają organizacjom utrzymać spójność i wysoki standard w dostarczaniu usług niezależnie od miejsca, w którym pracują ich pracownicy.

Rozwijaj bazę wiedzy dla pracowników

Wytyczna ta koncentruje się na obowiązku firm szkoleniowych dotyczącym stworzenia i utrzymania centralnej bazy wiedzy dla pracowników. Jest to zbiór informacji, dokumentów i narzędzi, który ułatwia pracownikom dostęp do wiedzy niezbędnej do wykonywania obowiązków, promuje samodzielne uczenie się oraz zapewnia jakość pracy i usług.

Zapewnij, że pracownicy wiedzą, do kogo zwrócić się z każdym problemem związanym z realizacją projektu lub funkcjonowaniem organizacji

Wytyczna polega na ustanowieniu jasnej i efektywnej struktury komunikacyjnej w organizacji, która umożliwi pracownikom identyfikację odpowiednich jednostek, do których mogą się zwrócić z problemami, pytaniami czy pomysłami. Chodzi o stworzenie systemu, który nie tylko wyjaśni hierarchię i odpowiedzialności w firmie, ale też ułatwi proces rozwiązywania problemów.

Ustal procedury na styku poszczególnych ról

Wytyczna skupia się na konieczności wypracowania jasno zdefiniowanych procedur i mechanizmów, które regulują interakcje i przepływ informacji między różnymi rolami zawodowymi w organizacji. Jest to kluczowe dla efektywnej koordynacji i efektywności operacyjnej, szczególnie w środowiskach zdalnych, gdzie tradycyjne metody komunikacji i kontroli są ograniczone.

Oprócz zapewnienia płynności i efektywności operacyjnej takie procedury minimalizują ryzyko błędów i nieporozumień. Poprzez regularne aktualizacje i szkolenia organizacje mogą zapewnić, że ich procedury są nie tylko aktualne, ale też efektywne i zgodne z najlepszymi praktykami w branży.

Opracuj procedury awaryjne związane z problemami technicznymi

W erze digitalizacji i rosnącej zależności od technologii firmy szkoleniowe powinny być przygotowane na różnego rodzaju awarie techniczne. Ta wytyczna podkreśla znaczenie opracowania i komunikowania procedur awaryjnych, które pozwolą organizacji na sprawną reakcję i minimalizację zakłóceń w przypadku wystąpienia problemów technicznych. Istotność tej wytycznej nabiera na wadze zwłaszcza w kontekście zwiększonej pracy zdalnej i wykorzystania różnorodnych platform technologicznych w procesie szkoleniowym.

Opracuj szablony i procedury zapewniające utrzymanie wysokich standardów jakości

W sytuacji, gdy wiele firm szkoleniowych funkcjonuje zdalnie, istnieje zwiększone ryzyko rozproszenia i niespójności w jakości oferowanych usług. Znaczenie tej wytycznej polega na zastosowaniu systematycznego podejścia do utrzymania wysokich standardów jakości poprzez wprowadzenie jasnych szablonów i procedur. Te mechanizmy mają na celu zapewnienie spójności, profesjonalizmu i dostosowania do różnorodnych potrzeb klientów.

Perspektywa dostępności

Cyfrowa dostępność to możliwość korzystania z treści i usług cyfrowych przez wszystkich użytkowników niezależnie od ich ograniczeń fizycznych, sensorycznych, poznawczych lub technologicznych. Jest to ważny aspekt projektowania doświadczenia edukacyjnego, ponieważ umożliwia uczestnictwo i rozwój wszystkich osób, które chcą się uczyć i rozwijać. Aby tworzyć dostępne doświadczenia edukacyjne, należy uwzględnić następujące elementy:

1. Świadomość istnienia kwestii cyfrowej dostępności i użytkowników z niepełnosprawnościami. Nie wszyscy użytkownicy mają takie same możliwości i preferencje w korzystaniu z treści i usług cyfrowych. Niektórzy mogą mieć trudności z widzeniem, słyszeniem, rozumieniem, poruszaniem się lub komunikowaniem. Dlatego należy znać ich potrzeby i oczekiwania, a także bariery, z którymi się spotykają.

2. Empatia, czyli uwzględnienie różnych potrzeb użytkowników, którzy mogą mieć ograniczone możliwości widzenia, słyszenia lub rozumienia. Empatia to zdolność do wczuwania się w sytuację i emocje innych osób. Pomaga ona projektantom doświadczenia edukacyjnego lepiej zrozumieć użytkowników i zaprojektować dla nich rozwiązania przyjazne, użyteczne i satysfakcjonujące.

3. Motywacja do tworzenia dostępnych doświadczeń edukacyjnych i zdobywania wiedzy na ten temat. Tworzenie dostępnych doświadczeń edukacyjnych to nie tylko kwestia etyczna i prawna, ale także korzyść dla projektantów i użytkowników. Dostępne doświadczenia edukacyjne mogą zwiększyć zasięg, zaangażowanie i efektywność procesu uczenia się. Aby tworzyć takie doświadczenia, należy stale poszerzać swoją wiedzę na temat cyfrowej dostępności i najlepszych praktyk w tym zakresie.

4. Wiedza o standardach, technologiach asystujących, WCAG i dostępności narzędzi edukacyjnych. Aby zapewnić cyfrową dostępność, należy stosować się do międzynarodowych standardów i wytycznych, takich jak Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), które określają cztery zasady dostępności: postrzegalność, operowalność, zrozumiałość i solidność. Należy także znać i testować różne technologie asystujące, takie jak czytniki ekranu, lupy powiększające, klawiatury alternatywne czy rozpoznawanie mowy, które pomagają użytkownikom z niepełnosprawnościami korzystać

z treści i usług cyfrowych. Ponadto należy sprawdzać dostępność narzędzi edukacyjnych takich jak platformy e-learningowe, aplikacje mobilne czy gry edukacyjne, które mogą być wykorzystywane do tworzenia lub dostarczania treści edukacyjnych.

5. Konsekwencja w tworzeniu dostępnych doświadczeń edukacyjnych i dbaniu o wysoką jakość. Cyfrowa dostępność nie jest jednorazowym działaniem, ale procesem ciągłego doskonalenia i aktualizacji. Należy regularnie sprawdzać dostępność treści i usług cyfrowych za pomocą narzędzi automatycznych lub manualnych, a także zbierać informacje zwrotne od użytkowników. Należy także dbać o wysoką jakość treści edukacyjnych, tak aby były zgodne z celami i oczekiwaniami użytkowników, a także atrakcyjne, interaktywne i angażujące.

Podsumowując, cyfrowa dostępność w projektowaniu doświadczenia edukacyjnego to ważny i korzystny aspekt, który wymaga świadomości, empatii, motywacji, wiedzy i konsekwencji. Dzięki temu można tworzyć doświadczenia edukacyjne, które będą dostępne i satysfakcjonujące dla wszystkich użytkowników.

Świadomość w obszarze dostępności

Standard dotyczy świadomości dostępności w organizacjach szkoleniowych, akcentując potrzebę posiadania przez zarząd i pracowników wiedzy o dostępności usług, uwzględniając wyraźną politykę w tym zakresie, zrozumienie standardów przy projektowaniu i tworzeniu treści oraz wymogów dostępności w komunikacji zdalnej.

Świadomość jest podstawą zrozumienia dostępności. W tym wypadku liczy się wiedza, którą możemy podzielić na trzy wytyczne. Pierwsza wytyczna mówi o tym, że zarząd powinien mieć wyraźnie określoną politykę dotyczącą dostępności, znaną i zrozumiałą dla wszystkich członków organizacji. Polityka ta powinna zawierać zasady i procedury zapewniające, że wszystkie usługi i produkty szkoleniowe są dostępne dla jak najszerszego grona odbiorców, uwzględniając różne potrzeby i możliwości.

Druga wytyczna podkreśla, że osoby odpowiedzialne za projektowanie i tworzenie treści edukacyjnych powinny mieć pełną świadomość wymogów dostępności. To oznacza, że powinni oni wiedzieć, jak projektować i tworzyć treści łatwo dostępne i zrozumiałe dla osób z różnymi ograniczeniami.

Trzecia wytyczna wskazuje, że pracownicy odpowiedzialni za świadczenie usług na żywo, takich jak webinaria czy warsztaty online, powinni być świadomi wymogów dotyczących dostępności komunikacji zdalnej. Powinni oni znać i stosować techniki, które umożliwiają wszystkim uczestnikom łatwe uczestnictwo i interakcję niezależnie od ich ograniczeń.

Opracuj politykę dotyczącą dostępności

Polityka dostępności jest nieodłącznym elementem zarządzania jakością w kontekście cyfrowej edukacji i szkoleniowości. Stanowi ona formalny dokument, który wykracza poza deklaratywne stwierdzenia, oferując konkretne kroki i wytyczne co do tego, jak organizacja ma zamiar uczynić swoje usługi dostępnymi dla różnych grup użytkowników. Taka polityka jest nie tylko wymogiem etycznym, ale też prawnym i strategicznym, i jak najbardziej winna być zintegrowana z ogólną polityką jakości w firmie szkoleniowej.

Dostosuj identyfikację wizualną zgodnie z wymogami dostępności

Jednym z najbardziej użytecznych działań jest dostosowania własnej identyfikacji wizualnej do potrzeb dostępności. Jest to działanie, które znacząco ułatwia później pracę projektantom, deweloperom i trenerom, ponieważ mają oni stworzony zestaw materiałów i reguł ich użycia, a nie muszą każdorazowo rozstrzygać czy dane połączenie kolorów lub rozmiar i krój czcionki są odpowiednie.

W przypadku tej wytycznej należy skorzystać z fachowej porady zarówno osób zajmujących się dostępnością, jak i projektowaniem graficznym marki. Dostępność często „kłóci się” z obecnym logotypem, do którego jesteśmy przywiązani czy szablonem prezentacji. Profesjonaliści będą potrafili pogodzić ze sobą ochronę marki z użytecznością.

Zatrudniaj projektantów i twórców w pełni świadomych wymogów dostępności dotyczących treści

Zatrudnianie specjalistów posiadających głęboką wiedzę i praktyczne umiejętności w zakresie dostępności jest kluczowe dla tworzenia treści

edukacyjnych, które są uniwersalnie dostępne. Osiągnięcie standardów dostępności nie jest jedynie zadaniem technicznym; wymaga to również zaangażowania i edukacji tych, którzy są odpowiedzialni za tworzenie i projektowanie materiałów edukacyjnych.

Powierzaj prowadzenie usług synchronicznych osobom, które są świadome wymogów dostępności dotyczących komunikacji zdalnej

W czasach digitalizacji i zdalnej komunikacji świadomość dostępności w edukacji synchronicznej jest bardzo ważna. Osoby prowadzące usługi synchroniczne, takie jak webinary czy kursy online, muszą być w pełni świadome wyzwań i wymogów dostępności dotyczących różnych grup odbiorców, w tym osób z trudnościami słuchowymi, ruchowymi czy poznawczymi. Oznacza to zdobycie odpowiedniej wiedzy i umiejętności, które pozwolą im dostosować swoje metody nauczania i komunikacji do potrzeb różnych uczniów. Takie umiejętności mogą obejmować wiedzę na temat dostępnych narzędzi i technologii wspierających dostępność, zdolność do tworzenia dostosowanych planów nauczania oraz umiejętność skutecznej komunikacji z odbiorcami o różnych potrzebach.

Projektowanie doświadczeń i treści edukacyjnych zorientowane na dostępność

Standard dotyczy zapewnienia dostępności treści i doświadczeń edukacyjnych od początku projektowania, uwzględniając różnorodność potrzeb użytkowników i przeprowadzając testy z różnymi grupami, w tym z osobami niepełnosprawnymi.

We współczesnym świecie edukacji cyfrowej konieczne jest tworzenie treści i doświadczeń edukacyjnych, dostępnych dla jak najszerszej grupy odbiorców. Standard „Projektowanie doświadczeń i treści edukacyjnych zorientowane na dostępność” stawia na pierwszym miejscu już na etapie projektowania ludzkie potrzeby i doświadczenia, umożliwiając każdemu równy dostęp do wiedzy i umiejętności.

Kluczem do sukcesu w tym standardzie jest integracja zasad dostępności i samego początku procesu projektowego. W praktyce oznacza to, że zanim jeszcze narysujemy pierwsze szkice czy zarysujemy strategię działań szkoleniowych, zastanawiamy się, jak uczynić nasz projekt jak najbardziej dostępnym. Kiedy dostępność jest integralną częścią planowania, unikamy potencjalnych barier i problemów, które mogłyby się pojawić później. Wprowadzenie takiej filozofii od początku jest bardziej ekonomiczne i efektywne niż próba dostosowywania już istniejących treści do standardów dostępności.

Kolejnym ważnym elementem jest zrozumienie i akceptacja różnorodności wśród naszych użytkowników. W dzisiejszym świecie edukacji cyfrowej nie ma „typowego” ucznia. Nasi użytkownicy pochodzą z różnych środowisk, mają różne poziomy umiejętności i różne potrzeby. Projektując treści, musimy uwzględniać ten fakt, dostarczając materiały edukacyjne, które są elastyczne i mogą być dostosowane do różnorodnych potrzeb.

Aby upewnić się, że nasze rozwiązania są rzeczywiście dostępne, niezbędne jest testowanie ich na różnych grupach odbiorców. Jest to szczególnie ważne, gdy chodzi o osoby z różnymi rodzajami niepełnosprawności lub ograniczeń. Przez testowanie z różnymi grupami możemy odkryć niewidoczne wcześniej bariery, które mogą utrudniać dostęp. Jest to nieoceniona wiedza, która pozwala nam doskonalić nasze produkty i usługi, zapewniając równy dostęp do edukacji dla wszystkich.

Uwzględniaj dostępność od początku projektu

Dostępność musi być uwzględniona od początku projektu, zarówno jako imperatyw etyczny i prawny, jak i czynnik optymalizujący proces projektowy. Nie jest to tylko gest w stronę osób z ograniczeniami, ale strategia, która zwiększa użyteczność i funkcjonalność projektu dla wszystkich użytkowników, obniżając jednocześnie długoterminowe koszty.

Zakładaj różnorodność wśród użytkowników

Projektowanie treści edukacyjnych powinno zakładać istnienie ogromnej różnorodności wśród użytkowników. Jest to podejście, które wykracza poza minimalne standardy dostępności i prawa, koncentrując się na zapewnieniu, że różne potrzeby i zdolności użytkowników są zaspokojone w sposób zindywidualizowany.

Testuj dostępność z różnymi grupami użytkowników

W środowisku edukacyjnym dostępność jest kluczową kwestią, która decyduje o jakości doświadczeń uczestników. Aby zapewnić, że materiały i platformy edukacyjne są dostępne dla najszerszego kręgu osób, w tym dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, organizacje muszą systematycznie angażować różne grupy użytkowników w proces testowania.

Ostatecznym celem jest stworzenie bardziej dostępnych, demokratycznych i efektywnych środowisk edukacyjnych. Nie jest to jednorazowy projekt, ale raczej ciągły proces, który wymaga stałej uwagi i adaptacji.

Tworzenie dostępnych treści edukacyjnych

Standard dotyczy tworzenia treści edukacyjnych, które są dostępne, zrozumiałe i uniwersalne, zapewniając równy dostęp do informacji dla każdego użytkownika.

Tworzenie dostępnych treści stało się obecnie nie tylko jednym z priorytetów, ale też odpowiedzialnością twórców. Jest to krok w kierunku bardziej inkluzyjnego społeczeństwa, w którym każdy, niezależnie od swoich indywidualnych potrzeb, ma równy dostęp do informacji i zasobów. Podążając za tym trendem, warto zastanowić się, jakie wytyczne powinniśmy stosować przy tworzeniu treści cyfrowych.

Jasność przekazu ma kluczowe znaczenie w komunikacji. Proste i łatwe do zrozumienia treści przyspieszają proces przyswajania informacji i redukują ryzyko błędnej interpretacji. W praktyce oznacza to unikanie skomplikowanego języka, długich zdań i niejasnych sformułowań. Zamiast tego powinniśmy dążyć do jasności, bezpośredniości i konkretności w przekazie.

Dzięki technologii mamy możliwość korzystania z różnorodnych form przekazu – od tekstu przez obrazy po dźwięk. Wykorzystanie tej różnorodności w tworzeniu treści może znacząco zwiększyć ich dostępność.

Dla przykładu: filmik z napisami jest dostępny zarówno dla osób słyszących, jak i niesłyszących. Co więcej, osoby z różnymi stylami uczenia się mogą skorzystać z treści, które najlepiej odpowiadają ich potrzebom.

Standardy takie jak WCAG stanowią ważne wytyczne dla twórców treści cyfrowych. Określają one, jakie elementy są niezbędne, by strona czy aplikacja była dostępna dla jak najszerzej grupy użytkowników. Zgodność z tymi standardami gwarantuje, że tworzone przez nas treści będą dostępne dla osób z różnymi niepełnosprawnościami.

Nawet najbardziej zaawansowane treści multimedialne mogą stać się niedostępne dla pewnych grup użytkowników. Dlatego tak ważne jest tworzenie treści alternatywnych, takich jak opisy tekstowe dla obrazów czy napisy dla filmów. Dzięki temu osoby niewidome lub niedowidzące, niesłyszące czy z innymi niepełnosprawnościami lub ograniczeniami mają równy dostęp do informacji.

Narzędzia do sprawdzania dostępności są nieocenione w procesie tworzenia dostępnych treści. Nie tylko identyfikują potencjalne problemy, ale także sugerują rozwiązania. Ich regularne stosowanie pomaga w zapewnieniu, że tworzone przez nas treści są dostępne dla jak najszerzej grupy odbiorców.

Twórz treści proste i przejrzyste

Charakterystyczne dla współczesnej rzeczywistości nadmiar informacji i rosnąca złożoność technologiczna powodują, że prostota i przejrzystość stają się nie tylko wartościami estetycznymi, ale i pedagogicznymi. W kontekście edukacyjnym zasada ta jest kluczowa dla efektywności przyswajania wiedzy, zwłaszcza w treściach cyfrowych i na platformach e-learningowych.

Twórz treści multimodalne

Wykorzystanie różnych kanałów przekazu, takich jak tekst, obraz i dźwięk, umożliwi nie tylko różnorodnym grupom uczestników lepsze zrozumienie materiału, ale również tworzy bardziej wciągające i dynamiczne środowisko uczenia się.

Multimodalność w edukacji cyfrowej jest w zasadzie koniecznością, szczególnie w środowisku zróżnicowanym pod względem potrzeb i możliwości uczestników. Inaczej nie da się realizować zasad dostępności.

Podejście to, oparte na zrozumieniu i praktycznym zastosowaniu różnych form przekazu, może znacząco zwiększyć efektywność i dostępność edukacyjnych treści cyfrowych.

Twórz treści zgodne ze standardami technicznymi

Technologiczny rozwój i różnorodność narzędzi edukacyjnych wymagają utrzymania zgodności z określonymi standardami technicznymi, takimi jak Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) a nawet w zakresie znaczników HTML. Obejmuje to zarówno aspekty dostępności dla osób z różnymi formami niepełnosprawności, jak i ogólną użyteczność oraz zrozumiałość materiałów.

Twórz treści alternatywne

Tworzenie treści alternatywnych dla elementów multimedialnych, takich jak obrazy, filmy i animacje, jest koniecznością, aby zapewnić pełną i wszechstronną dostępność do edukacji cyfrowej. Alternatywne treści, to alternatywny sposób skorzystania z zasobu treści, co dla jednych może być udogodnieniem a dla innych jedyną możliwością.

Treści alternatywne są integralną częścią strategii edukacyjnej, która promuje równość, dostęp i różnorodność. Zrozumienie ich wartości i systematyczne włączanie w proces tworzenia materiałów edukacyjnych nie tylko rozszerza zasięg i wpływ treści, ale również podnosi jej jakość i użyteczność dla wszystkich użytkowników.

Używaj narzędzi do sprawdzania dostępności

Wykorzystanie narzędzi do sprawdzania dostępności jest obowiązkiem dla twórców treści edukacyjnych. Te narzędzia działają jako cyfrowi inspektorzy, identyfikując potencjalne przeszkody i sugestie dotyczące ich naprawy zgodnie z uznawanymi standardami dostępności, takimi jak WCAG.

Dostępne środowisko uczenia się

Standard dotyczy tworzenia i zarządzania dostępnym cyfrowym środowiskiem uczenia się, które jest dostosowane do potrzeb wszystkich uczestników, uwzględniając różnorodność ich możliwości i ograniczeń.

Standard „Dostępne środowisko uczenia się” w kontekście dostępności cyfrowej podkreśla integralność i kompleksowość podejścia do dostępności w edukacji online. Centralnym elementem tego standardu jest przekonanie, że każdy uczestnik procesu edukacyjnego, niezależnie od swojego poziomu umiejętności lub indywidualnych potrzeb, powinien mieć równy dostęp do treści i możliwości, które oferuje cyfrowe środowisko uczenia się.

Podstawową kwestią dostępnego środowiska uczenia się jest platforma edukacyjna, która spełnia standardy WCAG na poziomie AA lub AAA. To wymaga świadomego i starannego projektowania, które uwzględnia szeroki zakres możliwości i ograniczeń użytkowników. Platforma musi być nie tylko technicznie dostępna, ale również zrozumiała i łatwa w obsłudze. Dostępność techniczna to więcej niż tylko zapewnienie, że wszystko działa – to oznacza, że wszystko działa dla każdego.

Kolejnym istotnym aspektem jest sposób komunikowania się, który uwzględnia potrzeby osób ze szczególnymi potrzebami. Obejmuje to zarówno komunikację za pośrednictwem platformy, jak i komunikację bezpośrednią, tzn. komunikację e-mail, wiadomości czy spotkania online. Każda forma komunikacji powinna być dostępna, zrozumiała i uwzględniać różne style i preferencje komunikacyjne.

Ostatni, ale nie mniej ważny element, to aktywne interesowanie się szczególnymi potrzebami uczestników szkolenia. Prowadzący szkolenia powinni angażować uczestników w proces tworzenia dostępności, pytając o ich potrzeby i dostosowując metody nauczania do indywidualnych preferencji i możliwości. Dostępność nie jest celem, który można osiągnąć raz na zawsze – to proces ciągłego dostosowywania i ulepszania.

Zadbaj o to, aby platforma edukacyjna była cyfrowo dostępna

Platforma edukacyjna to swego rodzaju cyfrowy dom, w którym się uczymy. Jej inkluzywność daje poczucie bezpieczeństwa wszystkim osobom uczącym się, a bez poczucia bezpieczeństwa trudno o skuteczność w uczeniu się. Wytyczna ta stawia na pierwszym planie fundamentalną potrzebę budowania i utrzymywania platform edukacyjnych w sposób, który sprawia, że są one dostępne dla każdego.

Postaw na sposób komunikowania uwzględniający osoby ze szczególnymi potrzebami

Wytyczna zwraca uwagę na fundamentalną rolę komunikacji w procesie edukacyjnym i jej wpływ na dostępność edukacji. W kontekście różnorodności uczestników zrozumienie i odpowiednie dostosowanie mechanizmów komunikacyjnych są kluczowe dla stworzenia dostępnego środowiska edukacyjnego.

Dostosowanie mechanizmów komunikacji do indywidualnych potrzeb uczestników, zarówno na poziomie technologicznym, jak i semantycznym, jest niezbędne dla zapewnienia równości dostępu do edukacji i pełnego uczestnictwa w procesie nauczania.

Przykładowa sytuacja to komunikowanie się przez chat, a nie tylko głosowo, co wymaga większej podzielności uwagi, a może nawet zaangażowania osoby współprowadzącej. Podobnie komunikowanie głosem tego, co jest wyświetlane – może wiązać się z pewnym trudem, ale jednocześnie jest często warunkiem podstawowym udziału w szkoleniu osób niewidomych, dla których podczas warsztatów online klasyczna prezentacja slajdów pozostaje niedostępna.

Aktywnie interesuj się szczególnymi potrzebami uczestników szkolenia

Wytyczna ta wskazuje na proaktywną postawę, jaką powinny przyjąć firmy szkoleniowe, aby dostosować swoje usługi do indywidualnych potrzeb swoich uczestników. To zrozumienie i odpowiedź na unikalne potrzeby każdego uczestnika są kluczowe dla tworzenia dostępnego środowiska uczenia się.

Uczestnicy nie zawsze mają przestrzeń do wyrażania swoich potrzeb, a czasem też nie wiedzą jak mają to zrobić. W edukacji cyfrowej mają też rzadszy kontakt z innym człowiekiem. Dlatego konieczna jest zachęta i aktywność po stronie dostawcy szkoleń oraz odpowiednie narzędzia, które łatwo pozwalają wyrażać potrzeby.

Wsparcie techniczne osób o szczególnych potrzebach

Standard dotyczy efektywnego wsparcia technicznego dla osób o szczególnych potrzebach w edukacji online, uwzględniając indywidualne potrzeby i możliwości użytkowników.

Standard „Wsparcie techniczne osób o szczególnych potrzebach” jest kluczowy dla osiągnięcia pełnej dostępności cyfrowej w edukacji online. Wzrastające znaczenie cyfrowych środków komunikacji, zwłaszcza w sektorze edukacji, powoduje, że coraz ważniejsze staje się zapewnienie odpowiedniego wsparcia technicznego wszystkim uczestnikom procesu edukacyjnego, niezależnie od ich możliwości.

W ramach tego standardu najpierw podkreśla się, że organizacja powinna posiadać odpowiednie procedury związane ze wsparciem technicznym. Oznacza to, że wsparcie nie jest dostarczane ad hoc, ale jest częścią dobrze zorganizowanego i efektywnego systemu, który jest w stanie obsługiwać różne rodzaje problemów, które mogą napotkać uczestnicy szkoleń. Procedury te powinny być jasne, zrozumiałe i łatwo dostępne dla wszystkich zainteresowanych.

Kolejny aspekt tego standardu podkreśla, że pracownicy organizacji muszą być odpowiednio przygotowani do świadczenia wsparcia. To oznacza, że powinni być nie tylko technicznie kompetentni, ale także wrażliwi na potrzeby osób o różnych zdolnościach i doświadczeniach. To przygotowanie powinno obejmować nie tylko szkolenia techniczne, ale również szkolenia dotyczące dostępności i współpracy z osobami o różnych potrzebach.

Ostatni element standardu zaznacza, że wsparcie techniczne powinno uwzględniać różne potrzeby i możliwości osób, które są wspierane. To oznacza, że wsparcie nie powinno być jednorodne, ale dostosowane do indywidualnych potrzeb każdej osoby. Na przykład osoba z dysleksją może potrzebować innego rodzaju pomocy niż osoba z trudnościami motorycznymi.

Ogólnie rzecz biorąc, standard ten podkreśla, że prawdziwa dostępność cyfrowa w edukacji online wymaga nie tylko dostępnej technologii i treści, ale także wsparcia, które pomaga wszystkim uczestnikom w pełni wykorzystać te zasoby. Ten standard jest niezbędny dla stworzenia środowiska edukacyjnego, które jest otwarte i dostępne dla wszystkich.

Opracuj i wdróż odpowiednie procedury związane ze wsparciem technicznym

Wytyczna ta odnosi się do systemów i strategii, które organizacja szkoleniowa powinna wprowadzić, aby zapewnić skuteczne wsparcie techniczne dla swoich uczestników, a w szczególności dla osób o szczególnych potrzebach. Postępowanie w tym zakresie nie powinno być improwizowane, ale zorganizowane i oparte na procedurach zgodnych z najwyższymi standardami i najlepszymi praktykami w dziedzinie dostępności.

Przygotuj zespół do świadczenia wsparcia

Wytyczna ta odnosi się do kluczowej roli, jaką pracownicy organizacji szkoleniowej odgrywają w procesie wsparcia technicznego. To oni są na pierwszej linii kontaktu z uczestnikami, którzy mogą napotkać trudności techniczne, a zatem muszą być dobrze przygotowani do skutecznego reagowania na takie sytuacje. Ze względu na ich bezpośredni kontakt z uczestnikami pracownicy muszą być wyposażeni w niezbędne umiejętności i wiedzę, które pozwolą na świadczenie efektywnego wsparcia.

Przygotuj trenerów do uwzględniania specjalnych potrzeb

Grupą, która ma najbliższy i bezpośredni kontakt z odbiorcami procesu są rzecz jasna trenerzy. To na nich spoczywa obowiązek uwzględniania specjalnych potrzeb uczących się, szczególnie w przypadku wariantów typowo synchronicznych jak warsztat online czy webinar. Są to sytuacje, w których reszta zespołu nie nadrobi braków lub nie będzie miała okazji zainterweniować odpowiednio i na czas.

Przykładowo: trener powinien wyrobić w sobie nawyk opisywania słownego elementów wyświetlanych, choćby tabel czy grafów. Przy bardzo złożonych grafikach może to być trudne, ale wyzwanie to uczy trenerów uważności na potrzeby innych i posługiwania się konkretem, więc mimo dodatkowego wysiłku, który trzeba włożyć w pracę, zyskują wszyscy.

Kluczowe dla całej tej wytycznej jest poprawne korzystanie przez trenerów z narzędzi informatycznych, w tym umiejętność włączania transkrypcji na żywo, prezentowania tłumacza języka migowego i wyświetlania materiałów szkoleniowych.

Uwzględniaj różne potrzeby i możliwości osób wspieranych

Wytyczna ta podkreśla istotność zrozumienia i uwzględnienia zróżnicowanych potrzeb osób korzystających z platform edukacyjnych online. Ta zasada wskazuje na konieczność dostosowania wsparcia technicznego do specyficznych wymogów osób z różnymi zdolnościami, doświadczeniami oraz dostępem do technologii. Istotą tej wytycznej jest zrozumienie, że one-size-fits-all nie jest efektywną strategią w kontekście wsparcia technicznego. Liczy się znaczenie elastyczności i różnorodności w metodach wsparcia.

Wspieraj uczestników w korzystaniu z narzędzi

Dostępność to wyzwanie nie tylko dla trenerów czy projektantów, ale również dla samych odbiorców procesu. Ma to szczególne znaczenie, gdy uświadomimy sobie, jak dużo różnych platform i innych narzędzi możemy wykorzystywać. To bogactwo możliwości bywa jednak często barierą dla osób o szczególnych potrzebach. Nawet jeśli dane narzędzie zapewnia

np. transkrypcję na żywo czy inne funkcje dostępności, to odbiorca musi jeszcze o tym wiedzieć i umieć z nich skorzystać. Dlatego warto dodawać w komunikacji przed szkoleniem instrukcje (np. tutoriale) omawiające to, w jaki sposób korzystać z danego narzędzia z perspektywy osób o specjalnych potrzebach. Jeśli narzędzie jest dla odbiorcy nowe, to już sama informacja w zaproszeniu na warsztat czy webinar może rozstrzygnąć czy weźmie on w takich aktywności udział.

Weryfikacja usług organizacji pod kątem dostępności

Standard dotyczy systematycznej weryfikacji i poprawy dostępności usług edukacyjnych, uwzględniającej różnorodność potrzeb uczestników i aktywnie angażującej użytkowników w proces ulepszania.

Standard „Weryfikacja usług organizacji pod kątem dostępności” skupia się na konkretnych praktykach, które firma szkoleniowa powinna wdrożyć, aby zapewnić, że jej usługi są dostępne dla jak najszerszego spektrum użytkowników. Standard ten zakłada, że dostępność to nie tylko wynik celów biznesowych, ale jest także podstawowym obowiązkiem organizacji wobec swoich klientów.

Pierwsza wytyczna dotyczy istnienia i utrzymania planu dostępności. Każda organizacja powinna posiadać wyraźnie zdefiniowany plan, który określa kroki, które podejmuje w celu poprawy dostępności swoich usług. Ten dokument nie jest statyczny – powinien być aktualizowany co najmniej raz do roku, a jego postęp powinien być regularnie oceniany i komunikowany w całej organizacji.

Następnie firma powinna przeprowadzać systematyczne audyty dostępności. Te analizy mogą być przeprowadzane przez zewnętrzne, niezależne organy lub kwalifikowane wewnętrzne zespoły. Wyniki tych audytów powinny następnie być wykorzystywane do dalszego udoskonalania dostępności i doświadczeń użytkowników.

Trzecia wytyczna dotyczy dostępności egzaminów i innych form weryfikacji wiedzy. Organizacja powinna opracować polityki i procedury, które zapewniają, że wszelkie formy oceny są dostępne dla wszystkich

uczestników. Może to obejmować zapewnienie dodatkowego czasu na ukończenie zadań lub uwzględnienie alternatywnych form egzaminów dla osób, które mogą mieć trudności z tradycyjnymi formatami.

Czwarta wytyczna koncentruje się na dostępności procedur formalnych. Organizacja powinna dokładnie sprawdzić, czy żadne z jej procedur nie ogranicza dostępu do usług osobom z niepełnosprawnościami. W razie konieczności procedury te powinny być dostosowane, aby były dostępne dla wszystkich, niezależnie od ich zdolności.

Ostatnia, ale nie mniej ważna wytyczna, to angażowanie użytkowników w proces poprawy dostępności. Użytkownicy z różnymi ograniczeniami stanowią najlepsze źródło informacji na temat tego, co działa, a co nie w zakresie dostępności. Organizacja powinna regularnie zbierać i reagować na ich opinie, a także angażować ich w testowanie nowych funkcji i usług pod kątem dostępności.

Opracuj plan dostępności, określający kroki, które podejmuje w celu poprawy dostępności swoich usług

Wytyczna mówi o planie dostępności, który powinien określać kroki, które podejmuje w celu poprawy dostępności swoich usług. To oznacza, że każda firma szkoleniowa, aby spełnić ten wymóg, musi opracować dokument, który precyzyjnie określa kierunek działań w kwestii dostępności. Plan dostępności nie jest jednorazowym zadaniem, ale ciągłym procesem, który wymaga koordynacji, monitorowania i komunikacji wewnątrz organizacji.

Obejmuje on zarówno konkretne działania techniczne, jak i kulturową zmianę w podejściu do dostępności. Osiągnięcie celów związanych z dostępnością wymaga współpracy międzydziałowej oraz zaangażowania zarówno kadry kierowniczej, jak i pracowników na różnych poziomach organizacji.

Prowadź systematyczne audyty dostępności

Wytyczna ta podkreśla znaczenie regularnego i obiektywnego oceniania dostępności usług edukacyjnych. Te audyty są mechanizmem kontroli oraz narzędziem do ciągłej poprawy, dając informacje niezbędne do identyfikowania i naprawiania luk w dostępności.

Opracuj polityki i procedury zapewniające dostępność wszelkich egzaminów i form weryfikacji wiedzy

Zrozumienie tej wytycznej wymaga przyjęcia perspektywy dostępności, która polega na zapewnieniu, że usługi edukacyjne są dostępne i sprawiedliwe dla wszystkich uczestników, niezależnie od ich indywidualnych potrzeb i zdolności. W kontekście egzaminów i form weryfikacji wiedzy oznacza to, że organizacja musi podjąć kroki, aby zapewnić, że procesy oceny są sprawiedliwe i dostępne dla wszystkich uczestników.

Zweryfikuj, czy żadna z procedur formalnych nie ogranicza dostępu do usług dla osób z niepełnosprawnościami

Ta wytyczna oznacza, że organizacja musi poddać analizie wszystkie swoje procedury formalne, aby zapewnić, że nie stwarzają one barier dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Wymaganie ręcznego podpisywania się, przechodzenia przez niektóre procedury Captcha wymagające rozpoznawania ilustracji i inne procedury mogą ograniczać dostępność i powinny zostać zmodyfikowane lub uzupełnione o inne, inkluzywne, procedury.

Angażuj użytkowników w proces poprawy dostępności

Angażowanie użytkowników w proces poprawy dostępności jest fundamentalną praktyką, która dostarcza firmie informacji i wzbogaca proces decyzyjny. Jest to działanie korzystne zarówno dla organizacji, jak i dla samej społeczności użytkowników. Pozwala na identyfikację i eliminację barier dostępu, co z kolei prowadzi do oferowania usług na wyższym poziomie dostępności i użyteczności. Ustalenie mechanizmów dla zbierania i analizy feedbacku, angażowanie użytkowników na różnych etapach procesu oraz komunikacja wyników i wprowadzanych zmian są kluczowymi elementami efektywnego wdrażania tej wytycznej.

Perspektywa techniczna

Jak w każdej dziedzinie, trudno wyobrazić sobie, żeby technologie internetowe nie wchodziły coraz bardziej w dziedzinę edukacji. Technologie internetowe, chociaż znacząco obniżają koszty i zwiększają dostępność edukacyjnych treści, generują równie istotne wyzwania dotyczące stabilności, konfiguracji i wsparcia technicznego. Mówiąc wprost, oprogramowanie i sprzęt nie tylko muszą być dostępne, ale też muszą działać sprawnie i być bezpieczne.

Na szczęście, w obliczu narastających wymagań branża technologiczna rozwija się w kierunku coraz bardziej elastycznych i niezawodnych rozwiązań w modelu SaaS (oprogramowanie jako usługa). Dzięki temu firmy szkoleniowe mogą korzystać z profesjonalnie utrzymanych i zabezpieczonych platform bez zasadniczych komplikacji w zakresie ich administracji.

Odpowiedzialność za zarządzanie technologią nie kończy się jednak na wyborze dostawcy. Firma szkoleniowa musi być przygotowana na zwiększone techniczne i operacyjne wymagania ze strony klientów.

Wreszcie, technologia w edukacji zdalnej to nie tylko platformy, ale szereg oprogramowania innego typu, a także sprzęt, często drogi i skomplikowany w obsłudze na tyle, że wymaga osobnych kwalifikacji od osób go obsługujących. Czasy, gdy technologia kończyła się na umiejętności obsługi projektora multimedialnego, odeszły w zapomnienie. Dziś technologii jest nie tylko więcej, ale też odgrywa ona kluczową rolę i przez to jest elementem o wyjątkowym znaczeniu. Awarie czy błędy w stosowaniu mogą spowodować całkowite wyłączenie usługi edukacyjnej. To wiąże się oczywiście z dodatkowymi aspektami, takimi jak przetwarzanie dużych ilości danych, przepływ informacji czy wsparcie techniczne.

Zarządzanie dostępem do oprogramowania i sprzętu

Standard dotyczy zarządzania dostępem do oprogramowania i sprzętu, zapewniając ich efektywne i zgodne z prawem wykorzystanie w środowisku edukacji cyfrowej.

Zarządzanie dostępem do oprogramowania i sprzętu stanowi kluczowy element w kontekście jakości i zgodności prawnej usług edukacyjnych w erze cyfrowej. Organizacje edukacyjne korzystają z różnorodnego zestawu narzędzi technologicznych od platform e-learningowych przez oprogramowanie komunikacyjne aż po specjalistyczne aplikacje do tworzenia treści i narzędzia współpracy. Każde z tych narzędzi ma swoje licencje i warunki użytkowania, co czyni zarządzanie nimi złożonym zadaniem. To zarządzanie jest kluczowe również w kontekście zewnętrznych wykonawców i partnerów, dla których również należy zarządzać dostępem do narzędzi.

W kwestii zarządzania licencjami oprogramowania najważniejsze jest zarówno pozyskanie wymaganych licencji, ale również regularne ich audytowanie. Zgodność z prawem jest tutaj więc wymogiem legalnym, ale też elementem budującym zaufanie wśród klientów i partnerów.

Jeśli chodzi o przydzielanie dostępu do oprogramowania i usług, organizacje muszą opracować skuteczne mechanizmy uwierzytelniania i autoryzacji. Z jednej strony jest to kwestia zgodności z prawem, ale z drugiej także bezpieczeństwa informacji i danych, co jest krytyczne w kontekście edukacji online.

Ostatnia wytyczna dotyczy zapewnienia odpowiedniego sprzętu. Tu kluczowa jest zarówno jego dostępność, ale też takie czynniki jak jakość i niezawodność czy odporność na starzenie się technologiczne. Wysokiej jakości kamery, mikrofony i oświetlenie mogą znacząco wpłynąć na postrzeganą jakość usług edukacyjnych, a to ma bezpośredni wpływ na satysfakcję i wyniki edukacyjne uczestników.

W sumie zarządzanie dostępem do oprogramowania i sprzętu to zadanie, które wymaga bieżącej uwagi, ale także strategicznego podejścia. Nieodłącznym elementem tego zarządzania jest ciągle monitorowanie i dostosowywanie się do zmieniających się potrzeb i wymogów, co w dłuższej perspektywie może stanowić o konkurencyjności organizacji na rynku edukacyjnym.

Zarządzaj licencjami oprogramowania w sposób zapewniający realizację usług zgodnie z prawem

Zarządzanie licencjami oprogramowania w sposób zgodny z prawem jest kluczowym elementem w procesie realizacji usług edukacyjnych. Niezrozumienie lub niedocenienie tego aspektu może prowadzić do naruszeń prawnych oraz operacyjnych, które mogą utrudnić bądź uniemożliwić efektywną realizację programów edukacyjnych.

Organizacje edukacyjne korzystają z szerokiej gamy oprogramowania i narzędzi technologicznych. Trzeba też pamiętać, że licencje mogą mieć bardzo charakterystyczne warunki, na przykład ograniczać użycie danej aplikacji tylko do zastosowań niekomercyjnych. Jest to szczególnie ważne w przypadku, gdy stosujemy wiele rodzajów oprogramowania przy niskiej jednostkowej cenie zakupu czy subskrypcji. Łatwo wtedy pominąć niuanse, a w sytuacjach rzadkich, ale całkiem możliwych może się okazać, że korzystamy z programu niezgodnie z prawem, mimo że ponieśliśmy opłatę.

Przydzielaj dostęp do oprogramowania i usług pracownikom i wykonawcom zgodnie z prawem

Przydzielanie dostępu do oprogramowania i usług internetowych pracownikom oraz wykonawcom w sposób zgodny z prawem jest niezwykle ważnym elementem zarządzania w każdej firmie szkoleniowej.

Zrozumienie i efektywne zarządzanie tym aspektem jest kluczowe zarówno dla zgodności z regulacjami prawnymi, jak i dla bezpieczeństwa danych oraz efektywności operacyjnej. Dlatego też jest to zadanie, które wymaga zintegrowanego podejścia, łączącego w sobie elementy zarządzania ryzykiem, zrozumienia regulacji prawnych i zasad bezpieczeństwa informacji. W dużych firmach, gdzie zasoby są bardziej rozbudowane i złożone, efektywne zarządzanie dostępem staje się jeszcze istotniejsze i powinno być jednym z kluczowych elementów strategii zarządzania informacją.

Zapewnij sprzęt niezbędny do utrzymania wysokiej jakości usługi

Zapewnienie odpowiedniego sprzętu do realizacji usług szkoleniowych, zwłaszcza w kontekście zajęć zdalnych, stanowi istotny element w utrzymaniu wysokiej jakości świadczonych usług. Organizacje szkoleniowe powinny nie tylko udostępniać niezbędny sprzęt, ale równolegle wprowadzić uporządkowane procedury jego wypożyczenia i korzystania z niego.

Nie chodzi tu tylko o samo udostępnienie sprzętu, ale o cały ekosystem działań – od doboru przez logistykę aż po konserwację i szkolenie. To zadanie, które wymaga zintegrowanego podejścia i skrupulatnej organizacji, aby zapewnić zarówno jakość usług, jak i zgodność z wymaganiami technicznymi i standardami branżowymi.

Zarządzanie obiegiem i dostępem do informacji

Standard dotyczy ustanowienia i egzekwowania procedur zapewniających uporządkowany obieg informacji i ograniczony dostęp do danych w celu zabezpieczenia prywatności i własności intelektualnej, a także efektywnej realizacji usług.

Zarządzanie obiegiem i dostępem do informacji stanowi fundamentalny element wewnętrznych procedur każdej organizacji oferującej usługi szkoleniowe. W tym kontekście zorganizowane środowisko przechowywania danych jest nieodzowne. Dostęp do danych powinien być zarezerwowany tylko dla osób powołanych, co jest szczególnie ważne w przypadku przechowywania danych osobowych zgodnie z RODO, informacji objętych klauzulami poufności NDA oraz materiałów szkoleniowych stanowiących własność intelektualną organizacji.

Nie mniej ważne są procedury przechowywania informacji w sposób bezpieczny. Każda organizacja, niezależnie od jej rozmiaru, musi zwrócić szczególną uwagę na cyfrowe i fizyczne zabezpieczenia, aby zminimalizować ryzyko naruszenia danych. To obejmuje zarówno sprzętowe rozwiązania, jak i oprogramowanie służące do zabezpieczenia danych, a także regularne szkolenia personelu w zakresie bezpieczeństwa informacji.

Kluczowe są również procedury obiegu informacji, które zapewniają jednoznaczne i terminowe informowanie realizatorów usługi. W sytuacjach, w których różni wykonawcy mają dostęp do różnych wersji plików lub nie są na bieżąco informowani o zmianach, istnieje znaczące ryzyko błędów, które mogą wpłynąć na jakość usług. Dlatego też mechanizmy zarządzania wersjami, automatyzacja przepływu informacji oraz jasno określone kanały komunikacji są niezbędne do utrzymania wysokiego standardu usług.

Zorganizuj środowisko przechowywania danych zapewniające dostęp osobom powołanym

Centralnym punktem wytycznej „Zorganizowane środowisko przechowywania danych zapewniające dostęp osobom powołanym” jest idea utworzenia strukturyzowanego systemu przechowywania danych, który nie tylko gwarantuje bezpieczeństwo informacji, ale również zapewnia efektywność w udostępnianiu tych danych osobom odpowiedzialnym za różne aspekty realizacji usługi. Wydajność tego systemu będzie kluczowym elementem w dostosowaniu dostępu i współdzieleniu zasobów w kontekście dynamicznego środowiska usługowego.

Wprowadzenie precyzyjnych zasad i procedur w tym obszarze jest inwestycją, która przyniesie wymierne korzyści na wielu płaszczyznach działalności organizacji.

Stosuj procedury przechowywania informacji w sposób bezpieczny

Wytyczna ta koncentruje się na zabezpieczeniu informacji poprzez ustanowienie i egzekwowanie jasno określonych procedur. Celem jest zminimalizowanie ryzyka ludzkiego błędu, które, jak zauważył haker-celebryta Kevin Mitnick, jest często najsłabszym ogniwem w systemach bezpieczeństwa.

Jasne, zrozumiałe procedury umożliwiają pracownikom działanie w sposób efektywny, a jednocześnie kontrolowany i zabezpieczony. Ich egzekwowanie i ciągła aktualizacja stanowią klucz do zminimalizowania ryzyka błędów, które mogą prowadzić do naruszenia bezpieczeństwa informacji.

Stosuj procedury obiegu informacji zapewniające jednoznaczne informowanie realizatorów usługi

Wytyczna zwraca uwagę na konieczność zarządzania i śledzenia wersji plików oraz dokumentów w celu eliminacji błędów i nieдомówień. W dynamicznym środowisku edukacji cyfrowej, w którym różne jednostki przetwarzają złożone materiały, takie jak scenariusze wideo, istnieje ryzyko utraty istotnych poprawek lub użycia nieaktualnych wersji plików. W warunkach produkcji multimedialnych treści takie błędy mogą być bardzo kosztowne.

Elastyczność i dynamika, które są atutami edukacji cyfrowej, mogą jednocześnie stanowić wyzwanie w kontekście zarządzania obiegiem informacji. Ustalenie jasnych i jednoznacznych procedur jest kluczowe dla zapewnienia spójności i jakości końcowego produktu. Poprzez zastosowanie zasad takich jak Single Source of Truth (jedno źródło prawdy) i zorganizowanego systemu wersjonowania można znacząco zredukować ryzyko błędów i nieporozumień.

Prawidłowo działające oprogramowanie

Standard dotyczy zapewnienia niezawodności i efektywności oprogramowania wykorzystywanego w realizacji usług szkoleniowych poprzez uwzględnienie specyficznych wymagań technicznych klienta, gruntowne testowanie wszelkich nowości i zmian, oraz wdrożenie procedur minimalizujących ryzyko technicznych problemów.

Zasadniczą sprawą w kontekście oprogramowania wykorzystywanego w realizacji usług szkoleniowych jest jego niezawodność i efektywność. O ile konkretna firma szkoleniowa rzadko zajmuje się programowaniem czy usuwaniem błędów w oprogramowaniu, o tyle od niej zależy, jak oprogramowanie jest konfigurowane, jak są przydzielane zasoby i czy treści edukacyjne są właściwie umieszczone i dostępne dla uczestników. Istnieje również potrzeba uwzględniania specyficznych wymagań technicznych po stronie klienta, zwłaszcza w korporacjach, gdzie dostęp do Internetu może być ograniczony z różnych względów.

Na tej podstawie warto zwrócić uwagę na trzy kluczowe aspekty. Pierwszy to uwzględnianie wymagań technicznych po stronie klienta. Niejednokrotnie wydaje się, że oprogramowanie działa prawidłowo w testach, ale potem pojawiają się problemy w rzeczywistych warunkach korporacyjnych. Dlatego kluczowe jest przeprowadzenie testów na etapie przedwdrożeniowym, z uwzględnieniem wszystkich potencjalnych ograniczeń i uwarunkowań technicznych po stronie klienta.

Drugi aspekt to konieczność dokładnego testowania wszelkich nowych rozwiązań, treści i zmian w oprogramowaniu przed ich wdrożeniem w ramach realizacji usługi. Błędy mogą znacząco wpłynąć na jakość i efektywność procesu edukacyjnego. W przypadku wprowadzania nowych treści lub aktualizacji należy zawsze dokonać ich gruntownego przetestowania w warunkach zbliżonych do rzeczywistych.

Ostatni, ale równie ważny aspekt to posiadanie procedur mających na celu minimalizację ryzyka problemów technicznych. Tego rodzaju procedury powinny obejmować reakcje zarówno na potencjalne awarie systemowe, jak i na błędy ludzkie. Obejmują one na przykład awaryjne plany komunikacyjne czy zasady postępowania w sytuacji niedostępności głównych narzędzi edukacyjnych.

Uwzględniaj wymagania techniczne po stronie klienta

Wytyczna ma na celu zapewnienie, że procesy edukacyjne i szkoleniowe są dostosowane do indywidualnych specyfikacji technologicznych i organizacyjnych, które mogą obowiązywać w korporacjach czy innych instytucjach będących klientami. Ma to na celu zmniejszenie przeszkód w dostępie do treści szkoleniowych i zapewnienie płynnej realizacji usług. Nieporozumienia związane z wymogami technicznymi mogą w ogóle uniemożliwić realizację usługi lub jej komponentów, czyli w efekcie doprowadzić do kosztownych roszczeń klienta, który nie otrzymał tego, za co zapłacił.

Dbaj o to, aby nowe rozwiązania, treści i zmiany w oprogramowaniu były testowane przed realizacją usługi

Wytyczna podkreśla znaczenie przeprowadzania dokładnych testów wszelkich nowości technologicznych i zmian w treściach, zanim zostaną one udostępnione klientowi. Celem jest zminimalizowanie ryzyka błędów i zapewnienie najwyższego poziomu jakości oraz spójności doświadczenia użytkownika.

Sprawdzanie nowych rozwiązań w trakcie realizacji rzeczywistej usługi może prowadzić do nieprzewidzianych problemów, z którymi trudno sobie będzie poradzić w trakcie szkolenia i w obecności użytkowników.

Stosuj procedury minimalizujące ryzyko kłopotów technicznych

Wytyczna koncentruje się na konieczności wprowadzenia standardowych procedur zapobiegawczych, mających na celu zmniejszenie prawdopodobieństwa wystąpienia problemów technicznych, które mogą negatywnie wpłynąć na realizację usługi. Takie procedury są szczególnie istotne w kontekście wydarzeń online, w których jakiegokolwiek przerwy techniczne mogą wpłynąć na postrzeganie jakości usług.

Monitoring przebiegu procesu rozwojowego

Standard dotyczy systematycznego monitorowania i analizy procesu rozwojowego w celu szybkiej identyfikacji i efektywnego reagowania na problemy oraz trudne sytuacje, które mogą napotkać uczestnicy, szczególnie w kontekście edukacji zdalnej.

Monitorowanie procesu rozwojowego w organizacji jest kluczowym elementem zapewniającym skuteczność i efektywność wszelkich działań edukacyjnych i szkoleniowych, szczególnie w kontekście nauki zdalnej.

Istotą takiego monitorowania jest zarówno śledzenie postępów, ale też szybka identyfikacja oraz efektywna reakcja na wszelkiego rodzaju problemy i wyzwania, z którymi mogą się spotkać uczestnicy. Stacjonarne formy edukacji oferują naturalne mechanizmy obserwacji i interwencji, takie jak bezpośredni kontakt wzrokowy lub mowa ciała. W edukacji zdalnej tego typu wskaźniki są jednak znacząco ograniczone.

W tym kontekście pojawia się wyzwanie monitorowania sytuacji, w których uczestnik nie jest na przykład w stanie zalogować się do platformy e-learningowej. W tradycyjnym ujęciu problem taki szybko zostałby zidentyfikowany i rozwiązany. W środowisku online informacja o problemie najczęściej dociera do nas jedynie wtedy, gdy uczestnik sam zgłosi trudność – i to zakładając, że wie, jak i komu tę informację przekazać. Ponadto możliwe jest również, że uczestnik może nie w pełni rozumieć strukturę i przebieg procesu rozwojowego, co również generuje potrzebę skutecznego monitorowania i wsparcia.

Dlatego elementy monitorowania muszą być integralną częścią każdego procesu rozwojowego, zwłaszcza w formatach zdalnych. Nie wystarczy jednak sama ich obecność; muszą one być efektywne oraz zorientowane na realne problemy i wyzwania, z którymi uczestnicy mogą się spotkać. Wprowadzenie skutecznych mechanizmów monitorowania to kwestia techniczna, pedagogiczna i psychologiczna inwestycja w jakość procesu rozwojowego. W efekcie taka kompleksowa strategia monitorowania staje się nieodłącznym elementem wysokiej jakości usług edukacyjnych i szkoleniowych.

Dbaj o to, aby w proces rozwojowy wbudowane były mechanizmy zapewniające monitoring kluczowych dla przebiegu procesu aktywności i etapów w szkoleniu

Kluczowym aspektem efektywnego zarządzania procesem rozwojowym w kontekście edukacji zdalnej jest zintegrowanie mechanizmów monitoringu, które śledzą przebieg kluczowych aktywności i etapów w procesie szkoleniowym. Dzięki takim mechanizmom możliwe jest szybkie zidentyfikowanie i rozwiązanie problemów, które mogą wystąpić u uczestników, zapobiegając tym samym zakłóceniu całości procesu.

W praktyce oznacza to opracowanie zestawu wskaźników, punktów kontrolnych i wsparcia, które razem tworzą spójną i elastyczną strukturę monitorowania.

Zapewnij działanie mechanizmów reagowania na informacje z monitoringu

Zintegrowane mechanizmy monitorowania są jednym z kluczowych elementów efektywnego zarządzania procesem szkoleniowym, ale ich obecność sama w sobie nie gwarantuje sukcesu. Podstawową kwestią jest zdolność organizacji do skutecznego reagowania na informacje uzyskane z tych mechanizmów w celu uniknięcia przerw w kontynuacji procesu edukacyjnego.

Mechanizmy monitorowania w procesie szkoleniowym są niezbędne, ale ich wartość jest znacząco zwiększona przez dobrze zaprojektowane i efektywnie wdrożone procedury reagowania. Te procedury powinny być dostosowane do specyfiki każdej organizacji i zawsze przygotowane do szybkiego uruchomienia, aby zminimalizować negatywne skutki problemów i zakłóceń w procesie edukacyjnym.

Zapewnij uczestnikom informacje dotyczące przebiegu szkolenia oraz postępowania w trudnych sytuacjach

Kluczową rolą każdej organizacji szkoleniowej jest zapewnienie uczestnikom klarownych i łatwo dostępnych informacji odnoszących się do całego procesu edukacyjnego. To obejmuje zarówno szczegóły dotyczące przebiegu szkolenia, jak i instrukcje postępowania w różnych trudnych sytuacjach.

Wyzwaniem w edukacji cyfrowej jest to, że przy słabo opracowanej nawigacji uczestnik szkolenia może się zagubić i może okazać się, że nikt tego nie zauważy. Stąd tak ważne jest zadbanie o przejrzystość nawigacji, logikę szkolenia i komplet informacji dotyczących rozwiązywania ewentualnych problemów.

Tworzenie treści edukacyjnych

Standard dotyczy kompleksowego podejścia do tworzenia treści edukacyjnych, obejmującego merytoryczną precyzję, techniczne i estetyczne standardy z uwzględnieniem spójnego systemu projektowania i korekty językowej służącym temu, by zapewnić jakość i zgodność materiałów na różnych platformach i urządzeniach.

Tworzenie treści edukacyjnych nie jest jedynie kwestią merytorycznej precyzji, ale także technicznej i estetycznej spójności. W firmie szkoleniowej materiały edukacyjne są często pierwszym kontaktem z marką, a ich jakość stanowi odbicie postrzeganego profesjonalizmu całej organizacji. Obejmuje to zarówno treści skierowane na zewnętrzne platformy edukacyjne, jak i te używane wewnętrznie dla szkoleń czy kursów.

W erze edukacji zdalnej niedociągnięcia w przygotowaniu treści są nie tylko zauważalne, ale też mają tendencję do utrwalania się w materiałach dostępnych online. Z tego względu kluczowe jest, aby każdy element od grafik i typografii po strukturę i organizację materiału był konsekwentny i zgodny z określonymi standardami. Organizacja powinna mieć wdrożony system projektowania (Design System), który ujednolica wygląd i prezentację treści w różnych formatach i na różnych platformach. To w znaczącym stopniu ułatwia interakcję i zrozumienie ze strony uczestników szkolenia.

Równie fundamentalne jest uwzględnienie korekty językowej w procesie tworzenia treści. To oznacza poprawność gramatyczną i ortograficzną, ale także stylistyczną i kontekstową. Błędy językowe mogą odwrócić uwagę od meritum, ale też zaszkodzić reputacji firmy szkoleniowej.

Nie można również ignorować aspektu technicznego. Treści powinny być zgodne z aktualnymi standardami technologicznymi, aby były prawidłowo wyświetlane na różnych urządzeniach i przeglądarkach. Tę kwestię ilustruje chociażby historyczny przykład wycofania standardu Flash przez Adobe, co miało drastyczne skutki dla dostępności i funkcjonalności wielu kursów online.

W sumie organizacja musi podchodzić do tworzenia treści edukacyjnych w sposób holistyczny, uwzględniając zarówno ich merytoryczną precyzję, jak i techniczne oraz estetyczne aspekty. System projektowania, korekta językowa i zgodność z technicznymi standardami nie są opcjonalne, ale niezbędne dla utrzymania wysokiej jakości i reputacji.

Stosuj opracowany Design System i odpowiadające mu szablony

Wytyczna podkreśla znaczenie posiadania spójnego, profesjonalnie opracowanego systemu projektowania w organizacji szkoleniowej. Design System funkcjonuje jako zbiór reguł i standardów wizualnych, które zapewniają jednolitość i jakość treści edukacyjnych, niezależnie od formatu czy platformy dostępu. Jest to język wizualny, którym porozumiewamy się z uczestnikiem szkolenia. Dzięki jego spójności uczestnik szkolenia łatwiej się odnajduje w kolejnych działaniach przyzwyczajając się do przyjętych konwencji.

Bardzo ważne, by taki design system był możliwie intuicyjny, czyli czerpał z konwencji interfejsów graficznych przyjętych w świecie cyfrowym. Użycie design systemu znacząco ułatwia tworzenie nowych treści, bo nie trzeba od nowa wymyślać, jak mają wyglądać.

Uwzględnij w procesie przygotowania treści korektę językową

Wytyczna podkreśla imperatyw jakościowy w tworzeniu materiałów edukacyjnych. Choć technologia oferuje różne narzędzia do korekty językowej, nic nie zastąpi uwagi i kompetencji ludzkiego eksperta. Korekta językowa to eliminacja błędów ortograficznych i gramatycznych, ale też dostosowanie języka do odbiorcy i kontekstu edukacyjnego, co z kolei wpływa na skuteczność i odbiór materiału szkoleniowego.

Błędy, szczególnie ortograficzne, zwracają na siebie uwagę, wiele osób rażą i w efekcie przeszkadzają w nauce. Podobnie jest z błędami stylistycznymi i nieprawidłową interpunkcją - poza tym, że to razi, to jeszcze często utrudnia zrozumienie tekstu.

Produkuj i publikuj materiały, utrzymując standardy techniczne zapewniające prawidłowe wyświetlanie

Wytyczna akcentuje wagę skrupulatnego dostosowania treści edukacyjnych do technicznych standardów i praktyk. Jest to kluczowe dla zapewnienia,

że materiały są dostępne i wyświetlane prawidłowo na różnych platformach i urządzeniach, co z kolei wpływa na jakość doświadczenia użytkownika i skuteczność edukacyjną.

Nawet najlepiej przygotowane treści edukacyjne nie przydadzą się na nic, jeśli nie da się ich wyświetlić i użyć. Materiały wideo, które się nie wyświetlają lub nieprawidłowo działające interakcje przyniosą więcej frustracji niż pożytku.

Informuj klientów i podwykonawców o stosowanych standardach

Wytyczna podkreśla znaczenie przejrzystości i komunikacji w kontekście ustalania technicznych i jakościowych standardów. Obejmuje to nie tylko klientów, dla których treści są tworzone, ale także podwykonawców, którzy są częścią procesu produkcyjnego. Jasność w tych aspektach jest kluczowa dla zapewnienia efektywności, zgodności i jakości ostatecznego produktu.

Informacja o wysokich standardach jakości technicznej może stanowić przewagę rynkową i dać klientom poczucie bezpieczeństwa. Jednak obiecywane standardy trzeba utrzymać, stąd ważne, by podwykonawcy wiedzieli jakie są wymagania techniczne im stawiane.

Produkcja treści audio-wideo

Standard dotyczy procesu tworzenia, edycji i publikacji treści edukacyjnych w formie audio-wideo, określając wymagania techniczne i jakościowe w celu zapewnienia spójności, dostępności i wysokiej jakości materiałów dla uczestników szkoleń.

W dobie cyfryzacji oraz dynamicznie rozwijającej się technologii zapewnienie wysokiej jakości treści edukacyjnych w formie audio-wideo stało się ważnym elementem w procesie nauczania i szkolenia. W przypadku e-learningu odbiorca już na pierwszy rzut oka może ocenić jakość audiowizualną treści. Choć nie jest to najważniejszy wyznacznik oceny całego szkolenia, to zawartość merytoryczna nie może się już obronić bez odpowiedniej formy. Standard ten powstał jako odpowiedź na te zmieniające się potrzeby i stanowi wyznacznik dla firm szkoleniowych i trenerów, definiując oczekiwania dotyczące jakości i dostępności treści.

Jakość samego nagrania jest niewątpliwie podstawowym elementem tego standardu. Organizacje są zachęcane do korzystania z kamer o rozdzielczości co najmniej 1080p, co gwarantuje wyraźny i szczegółowy obraz. Równie ważny jest dźwięk, który musi być czysty i wolny od zakłóceń. Można tego dokonać dzięki użyciu profesjonalnych mikrofonów. Ponadto właściwe oświetlenie oraz stabilizacja obrazu odgrywają kluczową rolę w uzyskaniu optymalnego efektu wizualnego.

Poza podstawową jakością materiałów ważne jest także dostosowywanie się do obowiązujących standardów technicznych, takich jak głośność czy kodowanie kolorów. W dzisiejszym świecie, w którym istnieje wiele różnych urządzeń i systemów operacyjnych, organizacje muszą zapewnić, że ich treści są dostępne dla jak najszerszej grupy odbiorców.

Ze względu na dynamicznie rozwijającą się technologię i metody dydaktyczne, treści edukacyjne muszą być regularnie aktualizowane i dostosowywane do najnowszych trendów. Aby to osiągnąć, organizacje powinny korzystać ze specjalnego oprogramowania do montażu i obróbki wideo, które pozwala na łączenie klipów, dodawanie efektów, korektę kolorów oraz inne kluczowe aspekty postprodukcji.

Dla treści transmitowanych w czasie rzeczywistym, które też mają przecież charakter audiowizualny, kluczowe jest zapewnienie stabilnego połączenia internetowego oraz wykorzystanie platform zdolnych do obsługi dużej liczby widzów bez utraty jakości.

Wszystko to razem tworzy standard, który służy do zapewnienia najwyższej jakości swoich materiałów edukacyjnych. Dzięki przestrzeganiu tych wytycznych uczestnicy szkoleń otrzymują treści o najwyższej jakości, które są dostosowane do ich potrzeb i oczekiwań. Nie bez znaczenia jest też to, że od kilkunastu już lat rozwija się rynek sprzętu i oprogramowania prosumenckiego, łączącego w sobie profesjonalną jakość i dostępność kosztową.

Zapewnij wysoką jakość nagrań audio i wideo

Wytyczna stanowi fundament w standardzie produkcji materiałów edukacyjnych. Określa ona kryteria jakościowe, niezbędne do zapewnienia efektywnego i angażującego doświadczenia uczestnikom szkoleń. Mimo że „wysoka jakość” może być interpretowana subiektywnie, istnieją obiektywne wskaźniki i aspekty, takie jak

rozdzielczość wideo, jakość dźwięku, oświetlenie i stabilność obrazu, które są kluczowe dla realizacji tej wytycznej.

Zapewnienie wysokiej jakości audio i wideo w materiałach edukacyjnych jest dziś koniecznością dla skutecznej edukacji wynikającą z oczekiwań odbiorców. Nagrania audio i wideo, ze względu na swoją naturę, wymagają intensywnego odbioru po stronie uczestnika. Dlatego ich profesjonalne wykonanie mocno wpływa na wrażenie dotyczące jakości całego produktu edukacyjnego.

Publikuj treści audio-wideo zgodne z obowiązującymi standardami technicznymi

Międzynarodowe i powszechnie uznawane standardy w produkcji i dystrybucji materiałów edukacyjnych to element ważny do przyswojenia. Dzięki niemu gwarantuje się, że treści są dostępne, jednolicie wyświetlane i odtwarzane na różnych platformach i urządzeniach. Traktując jakość i dostępność jako priorytety, organizacja zyskuje w oczach uczestników szkoleń na profesjonalizmie i rzetelności.

Zastosowanie obowiązujących standardów technicznych w publikacji treści audio-wideo to sposób na uniknięcie ewentualnych problemów. Nie wszystko da się przewidzieć i przetestować. Dlatego przyjęto określone formaty i standardy techniczne. Istotne jest również by stosować standardy zgodnie z ich przeznaczeniem.

Aktualizuj i optymalizuj regularnie treści edukacyjne

Organizacje edukacyjne, zwłaszcza te specjalizujące się w edukacji zdalnej, muszą wciąż aktualizować i optymalizować swoje materiały dydaktyczne. Jest to konieczne, by adekwatnie reagować na dynamicznie zmieniające się technologie, metody nauczania i zróżnicowane potrzeby uczestników. Regularność tego procesu to klucz do utrzymania wysokiej jakości i efektywności materiałów edukacyjnych.

Aktualizowanie i optymalizacja treści edukacyjnych mogą i powinna być powiązana z monitorowaniem ich odbioru. Odbiorcy treści mogą być cennym źródłem wskazówek, które treści wymagają poprawy.

Używaj specjalnego oprogramowania do montażu i obróbki wideo

W erze cyfrowej, gdzie wideo jest jednym z najskuteczniejszych medium edukacyjnych, korzystanie ze specjalnego oprogramowania do montażu i obróbki wideo przez organizacje edukacyjne staje się niezbędne. Oprogramowanie tego typu oferuje pozwoli profesjonalnie zmontować produkowane treści audio-wideo i w wielu sytuacjach pozwoli utrzymać wysoką jakość bez powtarzania kosztownego procesu nagrywania.

Montaż audio-wideo to również sposób na produkcję różnych formatów z jednego materiału – do szkoleń, na media społecznościowe lub do promocji firmy. Ułatwi też stosowanie zasady re-używalności, czyli wielokrotnego wykorzystania raz zarejestrowanych treści.

Wybór odpowiedniego oprogramowania powinien być wynikiem przemyślanej analizy, uwzględniającej zarówno potrzeby techniczne, jak i organizacyjne.

Monitoruj i kontroluj jakość transmisji na żywo

W obecnych czasach, gdy edukacja i komunikacja w dużej mierze przeniosły się do sfery online, transmisje na żywo zyskują na znaczeniu jako narzędzie angażujące i interaktywne. Jednak ich synchroniczny charakter wymaga od organizacji specjalistycznej uwagi w kontekście monitorowania i kontroli jakości. Nie jest to jedynie kwestia techniczna, ale również element wpływający na satysfakcję i zaangażowanie odbiorców.

Pracując na żywo mamy szczególnie trudne warunki do zapewnienia jakości technicznej ze względu między innymi na presję czasu. Wszystkie problemy muszą być rozwiązane natychmiast i dzieje się to na oczach widzów. Dlatego warto się odpowiednio przygotować na wyzwania transmisji cyfrowej tak, by problemów unikać i być przygotowanym na ich sprawne rozwiązywanie.

Wsparcie techniczne

Standard dotyczy kompleksowego wsparcia technicznego dla uczestników i trenerów, obejmującego dostęp do niezbędnych informacji, monitoring aktywności, reagowanie w sytuacjach krytycznych oraz ciągłą analizę i doskonalenie procedur.

W dobie wszechobecnej digitalizacji wsparcie techniczne staje się nieodzowną częścią oferty każdej firmy szkoleniowej. Nie chodzi tu jedynie o naprawę awarii czy rozwiązywanie problemów technicznych związanych z działaniem oprogramowania, ale także o wsparcie użytkowników w kluczowych momentach ich interakcji z platformą. Niewłaściwe zarządzanie tym aspektem może prowadzić do frustracji uczestników i trenerów, co z kolei negatywnie wpływa na odbiór usług firmy.

Dostarczanie uczestnikom informacji wspierających w miejscach, gdzie mogą napotkać trudności, jest kluczowe. Nie wystarczy umieścić informacji w odległych zakamarkach strony internetowej czy w e-mailach, które użytkownik mógł przeoczyć. Ważne jest, aby uczestnicy szkolenia wiedzieli, jak szybko i skutecznie uzyskać potrzebne informacje. Wsparcie techniczne musi być adekwatne do sytuacji, czyli dostosowane zarówno do charakteru problemu, jak i kontekstu, w jakim się on pojawił. Rzecz jasna, nie każda firma szkoleniowa może pozwolić sobie na wsparcie 24/7, jednak optymalizacja procesu wsparcia może znacznie podnieść jakość usług.

Monitoring i reagowanie w sytuacjach, które wymagają wsparcia, są również istotne. Mechanizmy śledzenia aktywności użytkowników oraz procedury szybkiego rozwiązywania problemów technicznych to niezbędne elementy każdego systemu wsparcia. Ponadto analiza danych dotyczących udzielanej pomocy technicznej pozwala z jednej strony na usprawnienie istniejącego systemu, ale też na identyfikację słabych punktów w ofercie firmy.

Wreszcie – zbudowanie efektywnego systemu wsparcia technicznego nie jest zadaniem jednorazowym, ale procesem ciągłego doskonalenia. Choć może to wydawać się zadaniem skomplikowanym i czasochłonnym, jest to inwestycja, która zdecydowanie przyniesie korzyści w długiej perspektywie. Nie tylko zwiększy satysfakcję uczestników, ale również pozwoli firmie szkoleniowej utrzymać wysoki standard usług na coraz bardziej konkurencyjnym rynku.

Dostarczaj informacji wspierających uczestnika szkolenia tam, gdzie jest to potrzebne

Celem tej wytycznej jest zminimalizowanie barier informacyjnych, które mogą utrudniać korzystanie z usług edukacyjnych. Zapewnienie właściwego dostępu do informacji na odpowiednich etapach procesu szkoleniowego jest kluczowe dla efektywności i satysfakcji uczestnika.

Wielokrotnie można ulec złudzeniu, że uczestnik szkolenia pamięta raz otrzymaną informację mailem, choćby to było kilka dni wcześniej. Często tak nie jest. Warto zadbać o podanie wszystkich niezbędnych informacji w momencie i miejscu, w którym mogą być potrzebne. Nie można też oczekiwać, że uczestnicy szkolenia się czegoś domyślą. Może tak, a może nie – nie pozostawiajmy tego przypadkowi.

Dbaj o to, aby uczestnicy szkoleń byli poinformowani, jak uzyskać wsparcie w trudnych sytuacjach

Idea tej wytycznej kieruje uwagę na znaczenie łatwo dostępnych i skutecznych mechanizmów wsparcia dla uczestników szkoleń. Chodzi tu o to, aby uczestnicy mieli jasność co do tego, jak i gdzie mogą otrzymać pomoc w przypadku napotkania problemów czy wyzwań podczas trwania programu szkoleniowego.

Zapewnij wsparcie techniczne adekwatne do sytuacji

Wytyczna podkreśla wagę dostosowania poziomu i rodzaju wsparcia technicznego do konkretnych momentów i wyzwań w procesie szkoleniowym. Wskazuje na to, że nie każda sytuacja wymaga jednakowego podejścia, a zatem wsparcie powinno być skalowane i dostosowywane do okoliczności. Czasami, na przykład podczas transmisji na żywo, wsparcie techniczne musi być intensywniejsze.

Monitoruj przebieg procesu i aktywnie reaguj w sytuacjach, które wymagają wsparcia

Wytyczna akcentuje znaczenie ciągłego nadzoru nad postępami uczestników oraz interwencji w kluczowych momentach, które mogą wskazywać na potrzebę wsparcia. Nie chodzi tu tylko o aspekty techniczne, ale również o pedagogiczne elementy procesu, które mają wpływ na końcowy sukces programu szkoleniowego. W świecie edukacji cyfrowej trudniej dostrzec trudne sytuacje po stronie uczestnika szkolenia.

Proaktywny monitoring i reaktywna interwencja są kluczowymi elementami efektywnego zarządzania procesem edukacyjnym. W pierwszej kolejności zwiększają one szanse na osiągnięcie celów edukacyjnych, a w dalszej perspektywie również wpływają na zadowolenie i zaangażowanie uczestników.

Stosuj procedury rozwiązywania problemów technicznych

Posiadanie zdefiniowanych, skalonych i efektywnie zarządzanych procedur dla udzielania wsparcia technicznego zapewnia pewien spokój w zakresie wsparcia technicznego. Takie procedury są niezbędne zarówno w dużych firmach z zaawansowanymi systemami wsparcia, ale też w mniejszych organizacjach, gdzie zasoby są ograniczone. Warto też wyposażać się w narzędzia pozwalające monitorować poszczególne przypadki wymagające wsparcia. Pozwoli to zadbać o to, by każdy przypadek otrzymał odpowiednią pomoc, a jednocześnie zmniejszy ilość pracy związanej z realizacją wsparcia technicznego.

Analizuj informacje związane z udzielaną pomocą techniczną w celu doskonalenia systemu wsparcia uczestnika oraz swoich produktów

Wytyczna wyznacza ramy dla systematycznego, analitycznego podejścia do gromadzenia i wykorzystania danych z obszaru wsparcia technicznego. Celem jest szybkie i skuteczne rozwiązywanie indywidualnych przypadków problemów oraz ciągła optymalizacja całego ekosystemu wsparcia i produktów firmy.

Informacje dotyczące wsparcia technicznego są bardzo wartościowym źródłem informacji o tym, co należy poprawiać, żeby niektórych przypadków wsparcia unikać w przyszłości. Pomagajmy uczestnikom szkolenia, ale jeszcze lepiej, jeśli zrobimy tak, by ta pomoc nie była potrzebna.

Perspektywa formalno-prawna

Edukacja zdalna przeprowadzana przez firmy szkoleniowe musi spełniać szereg standardów i wymogów prawnych zarówno na poziomie krajowym, jak i międzynarodowym.

Podstawowym wymogiem jest legalne używanie oprogramowania i narzędzi, co oznacza, że organizacja musi posiadać odpowiednie licencje i umieć wskazać pochodzenie każdego używanego przez jej pracowników oprogramowania. Kluczowe jest także przestrzeganie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, takich jak RODO, co obejmuje zbieranie zgód na przetwarzanie danych osobowych i zapewnianie możliwości ich modyfikacji lub usunięcia.

Bezpieczeństwo cyfrowe jest kolejnym bardzo ważnym aspektem, obejmującym przestrzeganie ustawy o cyberbezpieczeństwie oraz odpowiednich przepisów dotyczących bezpieczeństwa informacji. Firmy muszą zastosować odpowiednie środki bezpieczeństwa i upewnić się, że dostęp do narzędzi online jest udzielany zgodnie z prawem.

Legalność treści jest również niezbędna, co obejmuje zarządzanie źródłami materiałów szkoleniowych i ich prawidłowe wykorzystanie. Firmy muszą dbać o to, aby wszystkie wykorzystywane ilustracje i media były legalnie pozyskane i istniały zapisy dotyczące ich pochodzenia.

Jasno sformułowane umowy z klientami, podwykonawcami, trenerami i autorami są nieodzowne. Firmy muszą określać w nich warunki świadczenia usług, prawa i obowiązki stron, zasady przekazywania licencji, odpowiedzialność za plagiaty, a także przestrzegać zasad tajemnicy przedsiębiorstwa.

Ponadto firmy muszą uwzględnić przepisy prawa telekomunikacyjnego oraz własności przemysłowej, szczególnie jeśli chodzi o korzystanie z logo, logotypów i oznaczeń. Należy również monitorować na bieżąco zmiany w prawodawstwie, które mogą wpływać na realizację usług, a także prowadzić stałą kontrolę realizowanych procesów.

Używanie legalnego oprogramowania

Standard dotyczy prawidłowego wykorzystania oprogramowania przez firmę szkoleniową, z naciskiem na posiadanie odpowiednich licencji, zarządzanie dostępem do narzędzi online zgodnie z prawem oraz zrozumienie i przestrzeganie regulaminów świadczenia usług używanych narzędzi.

Standard ten jest jednym z kluczowych elementów prowadzenia działalności edukacyjnej zdalnej, szczególnie w kontekście szkoleń online. Obejmuje on trzy główne aspekty: posiadanie odpowiednich licencji na używane oprogramowanie, zarządzanie dostępem do narzędzi online zgodnie z prawem oraz zbieranie i przetwarzanie regulaminów świadczenia usług dotyczących używanych narzędzi.

Pierwszy z tych aspektów odnosi się do podstawowej zasady, że każde oprogramowanie używane przez firmę, niezależnie od tego, czy jest to program zainstalowany na komputerze (np. MS Word, Adobe Reader), czy aplikacja dostępna w przeglądarce internetowej (np. Gmail, Wordpress), musi być używane w sposób legalny, zgodny z licencjami na nie udzielanymi. Dotyczy to również oprogramowania, którego funkcjonalność zależy od licencji wykupionej w sieci.

Niewłaściwe lub nielegalne wykorzystanie oprogramowania naraża dostawcę usług, a czasami również jego klientów, na problemy prawne. Klienci korporacyjni często zawierają w umowach klauzule, które przerzucają całą odpowiedzialność za realizację usługi na dostawcę, dlatego dostawca jest najbardziej narażony na konsekwencje naruszenia licencji.

Drugi aspekt odnosi się do zarządzania dostępem do narzędzi online. Firmy muszą zapewnić, że dostęp do tych narzędzi jest udzielany i zarządzany zgodnie z umowami licencyjnymi i prawem. W praktyce może to oznaczać, na przykład, że dostęp do określonego oprogramowania jest ograniczony do określonej liczby użytkowników lub że jest on udzielany tylko na określony czas.

Ostatni aspekt odnosi się do zbierania i przetwarzania regulaminów świadczenia usług dotyczących używanych narzędzi. Firmy muszą zrozumieć i przestrzegać tych regulaminów, które mogą obejmować różne aspekty, takie jak warunki używania oprogramowania, ograniczenia w zakresie jego

wykorzystania, zasady dotyczące prywatności i bezpieczeństwa danych lub zasady dotyczące ewentualnych aktualizacji oprogramowania.

Legalne wykorzystanie oprogramowania to nie tylko kwestia posiadania odpowiednich licencji, zarządzania dostępem do oprogramowania, zrozumienia i przestrzegania związanych z nim regulaminów, a także ciągłego monitorowania zmian w prawie i warunkach licencyjnych.

Używaj oprogramowania z odpowiednimi licencjami

Prawidłowe korzystanie z oprogramowania w kontekście organizacyjnym jest kwestią etyczną, prawną i finansową. Wytyczna ta podkreśla znaczenie posiadania odpowiednich licencji na używane oprogramowanie, zarówno komercyjne, jak i *open source*, w kontekście branży edukacyjnej i szkoleniowej, a także zarządzania nimi. Najczęściej występujące wyzwania w tej kwestii to nie tyle brak licencji, ale niejasność w zasadach ich używania. Bardzo rzadko licencja kupiona na firmę A może być używana przez firmę B, nawet jeśli współpracują ściśle przy danym projekcie. Jeśli tak się dzieje, powinno to być wyjaśnione w umowie między firmami. W największym skrócie: nawet legalny zakup oprogramowania nie chroni nas przed nielegalnym jego użytkowaniem, a podstawowe zasady są zawsze zawarte w danej licencji i trzeba się z nimi zapoznać przed zakupem, a następnie przestrzegać.

Dbaj o to, aby dostęp do narzędzi online był udzielany i zarządzany zgodnie z umowami i prawem

Zarządzanie dostępem to podstawa zabezpieczenia danych, przestrzegania praw autorskich oraz zasad bezpieczeństwa cyfrowego. Niezależnie od domeny działalności zaniedbanie tego aspektu może narażać organizację na różnorodne ryzyka, w tym ryzyka prawne, finansowe i wizerunkowe. Najbardziej praktyczne podejście to sporządzenie katalogu wszystkich licencji wraz z informacjami kluczowymi na temat ich typu, okresu zawarcia, podmiotu, do którego należą. Zaś jednym z powszechniejszych zaniedbań w tym zakresie jest przekazywanie sobie (np. trenerom) licencji do oprogramowania w formie loginu i hasła, co w wielu przypadkach jest nielegalne, a często wręcz grozi zablokowaniem konta.

Zbieraj i przetwarzaj regulaminy świadczenia usług dotyczące narzędzi, których używa Twoja firma

Zbieranie i przetwarzanie regulaminów świadczenia usług jest ważnym elementem zarządzania ryzykiem prawnym w firmach szkoleniowych. Pozwala na zrozumienie warunków korzystania z różnych narzędzi online, a także daje możliwość lepszego zarządzania relacjami z dostawcami i zabezpiecza firmę w przypadku ewentualnych sporów. Zakup licencji do danego oprogramowania to tak naprawdę umowa na używanie go na określonych w tejże licencji warunkach. Warunki te mogą (ale nie muszą) być zebrane w formie regulaminów czy polityk. Ważne, aby mieć świadomość czy nie naruszają one naszego interesu lub interesu naszych klientów.

Używanie legalnych treści

Standard dotyczy zgodności z prawami autorskimi i licencjami przy wykorzystywaniu wszelkich form treści cyfrowych, w tym materiałów szkoleniowych, filmów, muzyki i ilustracji w kontekście świadczenia usług szkoleniowych.

W dzisiejszym, coraz bardziej cyfrowym świecie, dostawcy usług szkoleniowych muszą być bardziej niż kiedykolwiek wcześniej świadomi kwestii prawnych związanych z wykorzystywaniem różnych treści w ramach swoich usług. Choć technologia umożliwia nam łatwy dostęp do nieograniczonej ilości treści, nie zawsze możemy je wykorzystywać do naszych celów. To prowadzi nas do istoty standardu „Używanie legalnych treści”, który w skrócie mówi, że firma powinna wykorzystywać tylko te treści, do których ma prawa i które są zgodne z ich licencjami.

Należy zrozumieć, że większość treści cyfrowych, takich jak artykuły, filmy, muzyka, ilustracje czy ikony, jest chroniona prawami autorskimi. Prawa autorskie chronią twórców, gwarantując im wyłączne prawo do wykorzystywania, dystrybucji, wyświetlania i tworzenia prac pochodnych na podstawie ich oryginalnych treści. Jakakolwiek inna osoba lub organizacja, która chce skorzystać z tych treści, musi uzyskać zgodę od właściciela praw autorskich, zazwyczaj za pośrednictwem licencji.

Różne typy treści mogą mieć różne rodzaje licencji, z różnymi warunkami i ograniczeniami. Na przykład, niektóre treści mogą być dostępne do wykorzystania na licencji „Creative Commons”, która zazwyczaj zezwala na darmowe wykorzystanie, dystrybucję i tworzenie prac pochodnych, pod warunkiem podania informacji o autorze. Inne treści, takie jak muzyka lub filmy, mogą wymagać specjalnej licencji, która zazwyczaj jest płatna. Niektóre licencje mogą zezwalać na wykorzystanie treści tylko w określonym kontekście lub do określonych celów, takich jak edukacja.

Realizacja usług rozwojowych, zwłaszcza w świecie cyfrowym, często wymaga przetwarzania różnych rodzajów treści. W kontekście usług szkoleniowych te treści mogą obejmować na przykład materiały szkoleniowe, filmy wideo, muzykę, ilustracje czy nawet ikony używane na platformach e-learningowych. Wszystkie te treści muszą być wykorzystywane legalnie, zgodnie z odpowiednimi licencjami.

Naruszenie praw autorskich może prowadzić do poważnych konsekwencji prawnych, finansowych i wizerunkowych. Dlatego bardzo ważne jest, aby dostawcy usług szkoleniowych byli świadomi swoich obowiązków prawnych i upewnili się, że wykorzystują tylko legalne treści. Powinni oni prowadzić regularne audyty prawne i szkolenia w zakresie praw autorskich dla swoich pracowników, aby upewnić się, że są na bieżąco z obowiązującymi przepisami i najlepszymi praktykami.

Upewnij się, że potrafisz wskazać pochodzenie wszystkich treści

Dla firm szkoleniowych, które intensywnie korzystają z różnorodnych treści – od tekstów po multimedia – wytyczna o umiejętności wskazania pochodzenia wszystkich treści ma znaczenie zarówno z perspektywy zgodności z prawem, jak i utrzymania reputacji. Warto myśleć o tej wytycznej w sposób szeroki. Własność intelektualna może być naruszona znacznie szerzej niż tylko używanie legalnych (lub nie) materiałów multimedialnych. Należy więc każde szkolenie i wszystkie jego treści zweryfikować w możliwie szerokim zakresie.

Upewnij się, że wszystkie multimedia ilustrujące materiały pochodzą z legalnych i potwierdzonych źródeł

Zapewnienie, że wszystkie multimedia ilustrujące materiały pochodzą z legalnych i potwierdzonych źródeł, to ważny element zarządzania treścią w organizacjach szkoleniowych. Jest to konieczne nie tylko z punktu widzenia zgodności z prawem autorskim, ale również dla jakości programów szkoleniowych. Znaczenie może mieć też na pewno renoma organizacji, która może ucierpieć, jeśli dojdzie do jawnego naruszenia prawa autorskiego. Implementacja jasnych procedur, regularne audyty i szkolenia dla pracowników to praktyczne kroki, które organizacje powinny podjąć w celu zabezpieczenia się przed ryzykami prawnymi i finansowymi.

Wskazuj autorom bazy i inne źródła, z których mogą czerpać treści

Wytyczna dotycząca wskazania przez organizację zatwierdzonych źródeł informacji dla autorów i trenerów jest istotna dla utrzymania wysokiej jakości i spójności materiałów szkoleniowych. Oferuje to również warstwę zabezpieczeń prawnych, minimalizując ryzyko naruszeń praw autorskich. Dzięki takiej praktyce organizacja nie tylko zyskuje kontrolę nad jakością i legalnością używanych materiałów, ale również aktywnie wpływa na kulturę organizacyjną, promując wartości takie jak szacunek dla własności intelektualnej i etyczne korzystanie z zasobów. W praktyce przekłada się to na konieczność przekazania autorom treści oficjalnych źródeł (odpłatnych lub nie) z których mogą korzystać, dodając do nich ewentualne wyłączenia.

Dbaj o to, aby w przypadku tworzenia treści na zamówienie były zawarte odpowiednie umowy

Wytyczna podkreśla, aby wnikliwie i świadomie zarządzać umowami prawnymi podpisywanymi z niezależnymi twórcami treści lub agencjami. Zasadniczym celem jest tu zabezpieczenie interesów organizacji i zgodność z prawem autorskim, co w szczególności dotyczy rozróżnienia pomiędzy przekazaniem autorskich praw majątkowych a udzieleniem licencji na korzystanie z treści. W przypadku samych treści przeniesienie autorskich praw majątkowych bez stosownej umowy (lub stosunku pracy z autorem)

jest ogólnie nieskuteczne. Licencje mogą być w wielu przypadkach zawierane nawet ustnie, ale zdecydowanie bardziej polecaną formą jest umowa pisemna.

Upewnij się, że potrafisz przeprowadzić procedurę czyszczenia praw autorskich

Czyszczenie praw autorskich (ang. *copyrights clearance*) to proces prawny, który pozwala organizacjom na legalne wykorzystywanie określonych treści. Na przykład, jeśli firma szkoleniowa chce wykorzystać znany utwór muzyczny jako element szkolenia online, może wykupić odpowiednią licencję. Poprzez podanie szczegółowych informacji na temat planowanego wykorzystania utworu, prawa do niego mogą zostać „wyczyszczone”, co oznacza, że firma może go legalnie wykorzystać. Czyszczenie polega więc na wyszukaniu wszelkich niejasności i rozwianiu wątpliwości co do tego czy możemy dany materiał używać. Przy czym, zawsze to na nas spoczywa ciężar dowodu.

Ochrona danych osobowych

Standard odnosi się do procedur i praktyk mających na celu ochronę prywatności i danych osobowych, zgodnych z przepisami RODO, krajową ustawą o ochronie danych oraz innymi specyficznymi regulacjami, i obejmuje informowanie o przetwarzaniu danych, zdobywanie zgód, właściwe udostępnianie danych oraz zarządzanie zgodami na wizerunek i współpracą z podwykonawcami.

Standard odnosi się do zbioru procedur i zasad, które organizacja powinna stosować, aby chronić dane osób, których dane przetwarza. Ten standard ma na celu zapewnienie, że wszelkie dane osobowe są gromadzone, przetwarzane i przechowywane w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym z Rozporządzeniem Ogólnym o Ochronie Danych (RODO).

Zgodnie z tym standardem organizacje są zobowiązane do przekazywania stronie, której dane dotyczą, klauzul i regulaminów RODO. Dobrą praktyką byłoby to, że na stronach internetowych, formularzach rejestracyjnych, aplikacjach powinny być wyraźnie umieszczone odpowiednie informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych.

Organizacja musi także zbierać zgody na przetwarzanie danych osobowych. Zgodnie z obowiązującymi przepisami zgoda musi być dobrowolna, świadoma, konkretna, jednoznaczna i informowana. Firma musi zatem dostarczyć jasne i łatwe do zrozumienia informacje o tym, jakie dane są gromadzone i jak będą używane, jaki jest cel przetwarzania danych, okres oraz to, jakie kategorie danych będziemy przetwarzali przed uzyskaniem zgody.

Standard ten wymaga również, aby organizacje udostępniały dane osobowe zgodnie z prawem i informowały o tym interesariuszy. Oznacza to, że dane mogą być udostępniane tylko w określonych, sytuacjach, a wszelkie takie udostępnienia muszą być odpowiednio dokumentowane i komunikowane osobom, których dane dotyczą.

Jeśli organizacja współpracuje z podwykonawcami, którzy również przetwarzają dane osobowe, standard ten wymaga, aby byli oni wymienieni w umowach z klientem. Jest to ważne, aby zapewnić przejrzystość i umożliwić osobom, których dane są przetwarzane, pełne zrozumienie, kto ma dostęp do ich danych.

Ponadto przy powierzeniu przetwarzania danych osobowych, organizacje muszą zawrzeć z podwykonawcami umowy powierzenia danych osobowych. Takie umowy powinny szczegółowo określać, jakie dane są przekazywane, jak będą przetwarzane, na jakie cele i jakie są odpowiednie zabezpieczenia.

Na koniec standard ten nakłada na organizacje obowiązek świadomego i zorganizowanego operowania zgodami na wizerunek. Zgody te powinny być gromadzone i zarządzane w sposób zapewniający pełne zrozumienie, kiedy i jak zdjęcia lub filmy zawierające wizerunki osób mogą być legalnie wykorzystywane.

Dbaj o to, aby posiadać i publikować w niezbędnych miejscach klauzule i regulaminy RODO

Dbłość o zgodność z RODO jest kluczowa nie tylko z perspektywy zobowiązań prawnych, ale także jako element budowania zaufania i zarządzania ryzykiem w firmach szkoleniowych. Temat od momentu wprowadzenia w życie rozporządzenia ODO jest doskonale znany i traktowany jako jedno z ryzyk prowadzenia działalności, w której przetwarza się dane osobowe. Klauzule informacyjne i regulaminy są niezbędnymi narzędziami w tym procesie oraz wymagają stałego

monitoringu i aktualizacji. Szczególnie, że wprowadzanie do oferty nowych narzędzi i usług często na wpływ również na sposób przetwarzania danych osobowych. Dlatego też nie można zakładać z góry, że raz wykonany proces tworzenia regulaminów czy innych dokumentów będzie wieczny w swojej trwałości.

Zbieraj zgody na przetwarzanie danych osobowych

Wytyczna kładzie nacisk na krytyczną rolę prawidłowego zbierania i dokumentowania zgód na przetwarzanie danych osobowych w kontekście RODO. Istotą tego jest nie tylko spełnienie obowiązków prawnych, ale także budowanie zaufania i transparentności w relacjach z klientami. Forma zbierania zgód czy też ogólnie konieczność (ponieważ nie zawsze taka występuje) powinny być ustalone w sposób uniwersalny dla całej organizacji i wejść w życie, jako procedury.

Udostępniaj dane osobowe zgodnie z prawem i informuj o tym

Wytyczna kieruje uwagę na zasadnicze aspekty prawidłowego i zgodnego z prawem udostępniania danych osobowych przez firmy szkoleniowe. Jest to o tyle istotne, że firmy te często współpracują z różnymi dostawcami technologii i usług, co implikuje transfer danych między różnymi podmiotami. Ważne jest, aby taki proces był zarządzany w sposób świadomy i zgodny z przepisami prawa, w tym RODO.

Wskazuj w umowach z klientem podwykonawców, jeśli ci również przetwarzają dane osobowe

Transparentność w udostępnianiu informacji o podwykonawcach przetwarzających dane osobowe jest wymogiem prawnym, ale w wielu wypadkach ma też znaczenie wizerunkowe. Firmy szkoleniowe muszą być zobowiązane do starannej weryfikacji swoich podwykonawców oraz jasnego zdefiniowania ich roli i obowiązków w umowach z klientami. Odpowiedzialne zarządzanie tym aspektem jest kluczowe dla utrzymania zaufania klientów i zgodności z przepisami prawa.

Warto pamiętać, że często w złożonych usługach wspieranych przez różne narzędzia i podwykonawców, dane osobowe przepływają przez wiele miejsc. Uczestnik procesu, które dane są przetwarzane, ma prawo znać dokładnie ten proces i jego aktorów.

Zawieraj z podwykonawcami umowy o powierzeniu danych osobowych

Wytyczna zobowiązuje organizacje szkoleniowe do formalizowania stosunków prawnych z podwykonawcami, którzy mają dostęp do danych osobowych klientów. Tego typu umowy służą jako mechanizmy gwarantujące zgodność z obowiązującym prawem, w tym z RODO, oraz zapewniające adekwatny poziom bezpieczeństwa danych. Oczywiście, wytyczna ta ma zastosowanie tylko tam, gdzie zawieranie takich umów jest wymagane przepisami prawa.

Operuj zgodami na wizerunek w sposób świadomy i zorganizowany

Organizacje, zwłaszcza te działające w obszarze edukacyjnym i szkoleniowym, często wykorzystują wizerunki osób w różnych formach medialnych. W tym kontekście zgody na wykorzystanie wizerunku powinny być specyficzne i jasne, a ich gromadzenie i przechowywanie powinno być zorganizowane w sposób systematyczny. Warto wiedzieć, że wizerunek człowieka jest jednym z podstawowych dóbr osobistych i jest chroniony. Nie ma tutaj miejsca na domyślanie się czy zakładanie czegoś z góry. Pamiętajmy, że nie tylko uczestnicy szkoleń mają swój wizerunek. Dotyczy to również chociażby trenerów. Oczywiście, ochrona wizerunku może dotyczyć w różnym stopniu różnych sytuacji, stąd wymagana jest większa świadomość prawna.

Prawne aspekty cyberbezpieczeństwa

Standard dotyczy przestrzegania przepisów i zasad prawnych związanych z cyberbezpieczeństwem w organizacji. Zwraca uwagę na kwestie takie jak prawidłowe zarządzanie danymi, stosowanie środków bezpieczeństwa, odpowiednia współpraca z podwykonawcami i przestrzeganie umów o poufności (NDA).

Standard „Prawne aspekty cyberbezpieczeństwa” odnosi się do prawnych wymagań i praktyk związanych z ochroną danych i informacji w organizacji. Dbłość o cyberbezpieczeństwo to techniczne środki ochrony, zrozumienie i przestrzeganie odpowiednich przepisów prawnych oraz zasad bezpieczeństwa informacji. To obejmuje zarządzanie danymi w sposób bezpieczny i odpowiedzialny, posiadanie opisanych środków bezpieczeństwa, które są stosowane w praktyce, oraz dbłość o przestrzeganie zapisów NDA (Non-Disclosure Agreement, czyli umowa o poufności) przy współpracy z podwykonawcami.

Cyberbezpieczeństwo jest dziedziną, która szybko zyskuje na znaczeniu w dzisiejszym cyfrowym świecie. Gdy coraz więcej informacji jest przechowywanych i przetwarzanych w formie cyfrowej, a liczba cyfrowych usług rośnie, ochrona tych informacji staje się coraz bardziej istotna. W kontekście szkoleniowym organizacje muszą zwrócić szczególną uwagę na ochronę informacji, które są niezbędne dla świadczenia usług szkoleniowych.

Jednak cyberbezpieczeństwo nie ogranicza się jedynie do technicznych aspektów ochrony danych. W tak zwanym prawie cybernetycznym istotnym elementem jest zrozumienie i przestrzeganie przepisów prawnych związanych z ochroną danych i informacji. Nie jest to zadanie proste, biorąc pod uwagę rosnącą liczbę przepisów dotyczących prywatności i ochrony danych na całym świecie.

Kluczową rolę w prawnych aspektach cyberbezpieczeństwa odgrywają zasady bezpieczeństwa informacji. Na przykład organizacja musi znać zasadę minimalizacji danych, która mówi, że należy gromadzić i przechowywać tylko te dane, które są naprawdę potrzebne do świadczenia usług. Jest to szczególnie istotne w kontekście szkoleń online, gdzie możemy łatwo zbierać więcej informacji, niż jest to konieczne.

Równie istotnym elementem jest posiadanie opisanych środków bezpieczeństwa, które są stosowane w praktyce. Wszystko, co robimy w obszarze ochrony informacji, powinno być odpowiednio dokumentowane. Dokumentacja ta jest nie tylko środkiem dowodowym w przypadku ewentualnej kontroli, ale również ważnym narzędziem komunikacji wewnętrznej, które pomaga zrozumieć i przestrzegać zasady bezpieczeństwa informacji.

Na koniec – współpraca z podwykonawcami wymaga szczególnej uwagi. Powinniśmy zawsze pamiętać o przestrzeganiu zapisów NDA (umowy o nieujawnianiu) i upewnić się, że nasze dane są chronione również poza naszą organizacją.

Znaj i stosuj zasady bezpieczeństwa informacji

Rozumienie i stosowanie zasad bezpieczeństwa informacji jest kluczowe dla każdej organizacji w dzisiejszym skomplikowanym krajobrazie cybernetycznym i regulacyjnym. Nie tylko technologia, ale również zrozumienie prawne i etyczne są integralnymi elementami holistycznego podejścia do bezpieczeństwa informacji. Poprzez wdrożenie praktycznych wskazówek i ciągle monitorowanie organizacje mogą skutecznie zarządzać ryzykiem i zapewnić bezpieczeństwo na wielu frontach.

Opracuj opisane środki bezpieczeństwa i stosuj je w razie konieczności

Udokumentowane środki bezpieczeństwa, obejmujące zarówno aspekty techniczne, jak i organizacyjne, są niezbędne dla transparentności wobec klientów, partnerów oraz organów nadzorczych, jak również dla udowodnienia zgodności z normami i regulacjami w przypadku incydentów bezpieczeństwa. W praktyce można opracować manual podstawowych działań w przypadku pracy trenerów czy deweloperów, który powinien stanowić praktyczną instrukcję w przypadku takich zdarzeń jak utrata komputera szkoleniowego czy ujawnienie haseł.

Umowy z klientem

Standard dotyczy najlepszych praktyk w zakresie zawierania i realizacji umów z klientami, z naciskiem na jasność warunków, realistyczne oczekiwania, ochronę organizacji i jej klientów, oraz prawidłowe zrozumienie i spełnienie wymogów umowy przez wszystkie zaangażowane strony.

Standard ten koncentruje się na aspektach związanych z zawieraniem i realizacją umów z klientami. W szczególności obejmuje takie kwestie jak udzielanie licencji, zabezpieczenie wykonania umowy, ochrona organizacji przed nadużyciami oraz korzystanie z własnych wzorców umów. Kluczowym celem jest zabezpieczenie interesów organizacji i jej klientów, a także zapewnienie, że obie strony mają jasne i realistyczne oczekiwania co do realizacji usług.

Współczesne usługi edukacyjne sięgają do różnorodnych form wymagających często uwagi również na poziomie umowy. Złożona usługa często wymaga odpowiedniego zapisu w umowach, ponieważ istnieje ryzyko, że stosowane umowy mogą być przestarzałe i dostosowane do starszych form edukacyjnych. Przykładem może być kwestia odpowiedzialności za realizację webinaru, jeśli jest realizowany w intranecie klienta lub kwestie regulujące powielanie i odtwarzanie tego webinaru kolejnym uczestnikom. Warto przyjąć, jako swoisty motywator, że kwestie nieuzgodnione będą interpretowane na naszą niekorzyść. Jeśli na przykład w umowie nie ma zapisów licencyjnych dotyczących wykorzystania zapisu z webinaru, to klient potraktuje to nagranie jako zapłacone, kupione i do użycia w dowolny sposób.

Udzielaj licencji w umowach w zgodzie z intencjami własnej organizacji

Udzielanie licencji w umowach handlowych to kluczowy element zarządzania prawnymi i komercyjnymi zasobami firmy szkoleniowej. Celem jest zapewnienie, że proces ten odbywa się w ścisłej zgodzie z intencjami organizacji. Jego brak precyzji może prowadzić do nieporozumień, konfliktów i komplikacji prawnych, zwłaszcza w dynamicznie zmieniającym się środowisku ofert szkoleniowych.

Udzielanie licencji to również sposób na uniknięcie nadużyć po stronie klientów - na przykład wprowadzanie do obrotu nagrania zamówionego wcześniej warsztatu online czy webinaru. Istotne jest więc to, aby umowy z klientami nie zawierały jedynie uniwersalnych zapisów o licencji, ale precyzyjnie określone warunki i pola eksploatacji.

Upewnij się, że umowy nie obarczają organizacji odpowiedzialnością za problemy po stronie klienta

W kontekście zawierania umów przez firmy szkoleniowe z klientami, jednym z zasadniczych elementów jest klarowne określenie zakresu odpowiedzialności obu stron. W praktyce oznacza to, że firma szkoleniowa nie powinna ponosić konsekwencji za kwestie, które leżą poza jej kontrolą i kompetencjami. Może to dotyczyć na przykład sytuacji, gdy warsztat online nie może się odbyć ze względu na ograniczenia sieci IT po stronie klienta czy z wielu innych powodów, gdy wina nie leży po stronie organizacji. Zazwyczaj winne są pewne niedopowiedzenia w zakresie szczegółów realizacji usługi, rzadziej niedopatrzenia. Umowa powinna jasno określać zatem za co organizacja nie odpowiada.

Dbaj o to, aby wymogi umowy z klientem były znane osobom i podmiotom realizującym usługę

Zrozumienie i świadomość wymogów umownych przez wszystkie osoby i podmioty zaangażowane w realizację usługi jest kluczowym elementem spełnienia oczekiwań klienta oraz efektywnego zarządzania projektem. Wytyczna skupia się na procesie komunikacji wewnątrzorganizacyjnej i zarządzaniu wiedzą o projekcie, a obie kwestie są decydujące dla realizacji zobowiązań umownych. Nie zawsze mamy oczywiście możliwość i chęć prezentowania finansowych warunków umowy, ale trener pracujący dla nas, a pośrednio na naszego klienta powinien znać dokładny zakres usługi, której ta umowa dotyczy.

Nie udzielaj gwarancji powyżej realnych możliwości

Zachowanie realistycznego i uczciwego podejścia do gwarancji i obietnic umownych jest również ważne dla uniknięcia ryzyka niewywiązania się z zobowiązań. Jest to szczególnie istotne w sytuacji, gdy firma jest zależna od zewnętrznych dostawców lub podwykonawców. Realistyczne zarządzanie oczekiwaniami jest podstawą dla zbudowania trwałych i korzystnych relacji z klientami. Może to dotyczyć na przykład czasu reakcji w przypadku przerwy technicznej czy awarii. Organizacja nie może zgadzać się na wyśrubowane warunki umowy narzucone przez klienta, jeśli sama nie potrafi ich wyegzekwować od swoich podwykonawców.

Nie świadczyć usług, których nie może zrealizować

Wytyczna zwraca uwagę na konieczność rzetelnego i realistycznego przedstawiania możliwości organizacji w umowach z klientami. Jest to zasadnicze dla zbudowania trwałych relacji opartych na zaufaniu, szczególnie w sektorze szkoleniowym, gdzie oczekiwania co do jakości i dostępności usług są wysokie. Zdarza się jednak, że wśród usług, szczególnie w dużych projektach, umieszczane są takie, które mają przede wszystkim na celu wzbogacenie oferty i przedstawienie jej jako bardziej atrakcyjnej. Przykładowo, organizacja może nie mieć żadnego doświadczenia w streamingu, ale złożyć stosowną ofertę, gdzie taki streaming jest jedynie dodatkiem do całości usługi. Oznacza to jednak konieczność nadrobienia braków, choćby poprzez zdobycie odpowiednio kompetentnego podwykonawcy i przedyskutowanie z nim ważnych niuansów.

Oznaczaj rezultaty projektów współfinansowanych we właściwy sposób znakami grantodawców

Zastosowanie się do wytycznych dotyczących właściwego oznaczania rezultatów projektów współfinansowanych jest obowiązkiem regulacyjnym. Zaniedbanie tego aspektu może prowadzić do sankcji, utraty finansowania i reputacji. Z kolei jego przestrzeganie otwiera drzwi do pozytywnych relacji z obecnymi i przyszłymi partnerami. Właściwe zarządzanie tym elementem jest więc kluczowe dla sukcesu projektu. Większość programów ma na szczęście jasne wytyczne na temat tego, jak należy oznaczać projekty i z naszej strony jest to tylko kwestia dobrej woli, aby z tej wiedzy skorzystać.

Posiadaj w zapisach umowy stosowne zapisy, które chronią ją przed nieświadomymi nadużyciami po stronie klienta

Trzeba podkreślić znaczenie precyzyjnych i klarownych zapisów umownych jako środka zabezpieczającego prawa i interesy organizacji. Omawiana wytyczna wskazuje na niezbędność dokładnego regulowania praw i obowiązków obu stron, a w szczególności zabezpieczania organizacji przed potencjalnymi, nawet nieumyślnymi naruszeniami ze strony klienta. Warto podkreślić, że klienci bardzo często nie mają odpowiedniej wiedzy na temat niuansów oferowanej przez nas usługi i związków z prawem autorskim czy innymi regulacjami.

Świadomie wykorzystuj własne wzorce umów tam, gdzie jest taka możliwość

Własne wzorce umów stanowią nie tylko narzędzie optymalizacji procesów, ale również mechanizm zarządzania ryzykiem i ochrony interesów firmy. Praca na własnej, dobrze przygotowanej umowie zapewnia, że wszystkie interesy organizacji szkoleniowej będą zabezpieczone. Jednocześnie pozwala to uniknąć kosztownego procesu analizy zapisów prawnych stworzonych przez kogoś innego. Odpowiedzialne zarządzanie własnymi wzorcami umów zakłada również ich ciągłą aktualizację i dostosowanie do obowiązującego prawa.

Relacje z klientem

Standard dotyczy formalno-prawnej strony zarządzania relacjami z klientem, obejmując aspekty takie jak przekazanie NDA, uzyskanie zgód na wykorzystanie znaku klienta, publikację informacji o projekcie oraz klarowne zasady obsługi reklamacji.

W świecie usług szkoleniowych realizowanych zdalnie relacje z klientem nabierają znaczenia z perspektywy operacyjnej i prawnej. Ten standard podkreśla cztery kluczowe aspekty prawne, które organizacje powinny wziąć pod uwagę, aby utrzymać prawidłowe relacje z klientem i zminimalizować ryzyko prawne.

Cechą charakterystyczną dla zasobów cyfrowych jest możliwość ich powielania. Jest również powiedzenie, mówiące, że w Internecie nie ginie i wszystkow pozostawia cyfrowy ślad. Te aspekty powodują, że zdrowo zbudowane od strony formalno-prawnej relacje z klientem nabierają większego znaczenia. Rzeczy nieokreślone lub nieuporządkowane mogą wygenerować problemy, które popsują relacje z klientem, która dla dostawcy usług jest szczególnie cenna.

Rozszerz zapisy wymogów NDA na wykonawców i podwykonawców

Jednym z rozsądnych podejść jest obowiązek rozszerzenia zapisów umów o poufności (NDA) na wszystkich podwykonawców i wykonawców zewnętrznych. Celem tej praktyki jest stworzenie spójnej i jednolitej strategii ochrony informacji poufnych, która wykracza poza same ściany organizacji i obejmuje cały łańcuch wartości związany z realizacją szkoleń. W praktyce nie można doprowadzić do sytuacji, że tylko Twoja organizacja będzie odpowiadała za potencjalne naruszenia poufności, jeśli w praktyce temat dotyczy również podwykonawców.

Posiadaj zgody na wykorzystanie znaku handlowego klienta

Wytyczna podkreśla konieczność posiadania wyraźnej, pisemnej zgody na wykorzystanie znaku handlowego klienta w różnych kontekstach, takich jak materiały promocyjne czy strony internetowe. Wbrew powszechnemu przekonaniu, to, że wykonaliśmy projekt dla jakiejś formy nie upoważnia nas automatycznie do wykorzystywania jej znaku towarowego. Trzeba pamiętać, że ochrona własności przemysłowej jest znacznie bardziej restrykcyjna, niż prawo autorskie.

Posiadaj zgody na publikowanie informacji o kliencie i projekcie

Wytyczna służy ochronie interesów obu stron zaangażowanych w realizację projektu szkoleniowego. Odzwierciedla ona zasadę, że prawo do prywatności i kontrola nad wizerunkiem są nieodłącznymi elementami korporacyjnej etyki. Niewłaściwe lub nieautoryzowane ujawnienie informacji o kliencie

i projekcie może prowadzić do negatywnych konsekwencji prawnym i wizerunkowym. Na wstępie należy zawsze zweryfikować, co na to umowa. Często, jeśli za redakcję umowy odpowiada klient, to stosowne zapisy już tam znajdziemy. Jeśli nie, nie oznacza to, że nie mamy prawa informować o projekcie, który wykonaliśmy, ale w wielu wypadach po prostu warto porozumieć się z klientem w tej sprawie. Szczególnie, jeżeli chcielibyśmy taką współpracę wykorzystać jako case study.

Posiadaj jasno opisane zasady i procedury reklamacji usług

Reklamacje stanowią integralny element zarządzania relacjami z klientem, a ich właściwe rozpatrywanie jest kluczowe dla utrzymania standardów jakości usług. W kontekście firm szkoleniowych, które oferują produkty trudne do oceny w sposób jednoznaczny, szczególnie istotne jest, aby proces reklamacyjny był transparentny, efektywny i zgodny z jasno opisanymi procedurami. Procedury mają o tyle duże znaczenie, że pozwalają nieco zautomatyzować i przyspieszyć cały proces, a do tego klient ma wrażenie, że obsługa reklamacyjna to nie ciąg przypadkowych działań wywołanych kryzysem. Nawet, jeśli wynik reklamacji nie będzie dla klienta satysfakcjonujący, to nie powinien on mieć sposobności do podważania samej procedury.

Umowy autorskie z podwykonawcami

Standard dotyczy zarządzania prawami autorskimi w relacji z podwykonawcami tworzącymi treści szkoleniowe, w tym przenoszenia praw lub udzielania licencji, odpowiedzialności za plagiat oraz uwzględnienia w umowach zadań specyficznych dla świadczenia usług online.

Wraz z rosnącą zależnością od technologii cyfrowych i coraz bardziej rozbudowanymi platformami szkoleniowymi online umowy z autorami treści muszą uwzględniać specyfikę tych nowoczesnych rozwiązań.

Organizacja szkoleniowa odpowiada przed klientem za całość usługi i właściwie ręczy za podwykonawców, bo klienta na ogół nie interesuje, kto i jak przyczynił się do słabego efektu lub nieudanego szkolenia. To właśnie organizacja szkoleniowa jest odpowiedzialna za to, żeby od strony formalno-prawnej wszystkie działania podwykonawców były dopięte na ostatni guzik. Nawet jeśli niedopatrzona w tym obszarze nie zaowocują problemami prawnymi, to prawie na pewno zaszkodzi wizerunkowi dostawcy usług.

Upewnij się, że autorzy przenoszą prawa lub udostępniają licencję w stopniu niezbędnym do realizacji usług

Przenoszenie praw lub udzielanie licencji odnosi się do uprawnień, które autor przekazuje firmie, umożliwiając jej wykorzystanie jego pracy. Istotą tej wytycznej jest zapewnienie, że firma ma odpowiednie prawa do korzystania z treści stworzonych przez autora, niezbędne do realizacji usług. To, że trener czy metodyk wykonują swoją pracę na bazie konkretnej umowy nie gwarantuje jeszcze, że umowa ta jest skuteczna w zakresie licencyjnym. Przykładem może być choćby wykorzystanie nagrania z warsztatu czy webinaru. Jeśli umowa z trenerem nie przewiduje takiego pola eksploatacji, to nie mamy do tego prawa.

Upewnij się, że autorzy odpowiadają za plagiat lub dostarczenie treści bez licencji

Wytyczna ta ma na celu podkreślenie roli i odpowiedzialności autorów za legalność i oryginalność dostarczanych treści w kontekście współpracy z firmami szkoleniowymi. Ustala, że konsekwencje naruszeń praw autorskich, w tym plagiatu lub dostarczenia treści bez właściwych licencji, są przenoszone na autorów. Z punktu widzenia odpowiedzialności w dalszym ciągu spoczywa ona na organizacji i nie możemy przenieść jej prosto na trenera, metodyka czy autora, ale ważne jest, aby umowy z nimi to uwzględniały. Często świadomość tego sprawia, że podwykonawcy i pracownicy przykładają większą rolę do tych aspektów.

Zawieraj w umowach z autorami zadania charakterystyczne dla usług online

Wytyczna ta zwraca uwagę na kluczowe aspekty, które powinny być uwzględnione w umowach z autorami treści w kontekście usług online. Specyfika tych usług, odmienna od świadczeń tradycyjnych, wymaga dokładnego uregulowania takich zagadnień jak format i dostępność treści, ich zgodność z różnymi standardami technicznymi oraz możliwość szybkiej aktualizacji i modyfikacji. W tym sensie nie wystarcza nam zwykłe przepisanie umowy ze szkolenia tradycyjnego i zmianę jedynie zapisu o formie usługi na cyfrową. Wiele innych aspektów umowy może również wymagać aktualizacji.

Świadczenie usług drogą elektroniczną

Standard dotyczy prawidłowego świadczenia usług drogą elektroniczną przez firmy szkoleniowe, obejmując jasne prezentowanie informacji o organizacji, transparentne zarządzanie zgód na świadczenie usług oraz regulowanie zasad usług za pomocą odpowiednich regulaminów.

W związku z coraz bardziej rozbudowanymi możliwościami technologicznymi i przenoszeniem coraz większej ilości usług do sfery online kluczowe staje się dla organizacji dostosowanie swoich działań do obowiązujących przepisów prawnych, takich jak ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz odpowiednie zorganizowanie procesów związanych z tą formą działalności.

To organizacja szkoleniowa, jako usługodawca odpowiada za zadbanie o formalno-prawną obudowę usług, które świadczy drogą elektroniczną. Świadomość i staranność w tym zakresie są wyznacznikiem profesjonalizmu w oczach klientów.

Upewnij się, że organizacja jest w jasny sposób oznaczona na stronie WWW i w innych miejscach prezentacji oferty

Jasne i precyzyjne oznaczenie organizacji w środowisku online oraz w innych materiałach ofertowych jest nie tylko kluczowe dla budowania zaufania wśród klientów, ale również niezbędne z punktu widzenia przepisów prawa. Szczególnie, że wiele zdalnych usług szkoleniowych może spełniać warunki charakterystyczne dla świadczenia usług drogą elektroniczną, które są regulowane osobnymi przepisami. Trzeba przy tym pamiętać, że nawet jeśli występujemy pod marką danego projektu, to i tak należy oznaczyć samą organizację lub konsorcjum organizacji.

Zarządzaj w sposób przejrzysty zbieraniem zgód na świadczenie usług drogą elektroniczną

Wytyczna dotyczy transparentnego zarządzania zgód na świadczenie usług drogą elektroniczną przez organizacje. Zakłada ona, że proces zgody musi być klarowny dla klienta i zgodny z obowiązującym prawem. Zarządzanie zgodami obejmuje tu nie tylko ich zbieranie, ale także archiwizację, możliwość wycofania oraz dostępność dla zainteresowanych podmiotów, takich jak audytorzy czy regulatorzy.

Tam, gdzie to możliwe, reguluj kwestie usług za pomocą regulaminu świadczenia usługi

Wytyczna odnosi się do kluczowego aspektu zarządzania relacjami z klientami w organizacjach świadczących usługi, zwłaszcza w kontekście usług cyfrowych czy edukacyjnych. Zaleca się, by organizacje tam, gdzie to możliwe, regulowały kwestie świadczenia usług za pomocą specjalnie przygotowanego regulaminu. Regulamin ten powinien być przemyślanym dokumentem, dostosowanym do specyfiki działalności i zrozumiałym dla klienta, a nie wygenerowanym na prędce szablonem. Chodzi o to, aby wszyscy aktorzy procesu mogli się łatwo odnieść jednego dokumentu lub grupy dokumentów, zredagowanych w sposób bardziej przejrzysty, niż umowa.

Prawne know-how

Standard dotyczy zarządzania wiedzą prawną w organizacji, w tym świadomości prawnej wykonawców i podwykonawców, dokumentowania podstawowych zasad prawnych i monitorowania zmian w prawodawstwie.

Zarządzanie wiedzą prawną, czyli „prawnym know-how”, jest ważnym elementem funkcjonowania firm, w tym tych oferujących usługi szkoleniowe. Wiele firm, szczególnie działających w sektorze usług, jest uzależnionych od wysokiego stopnia świadomości prawnej i zrozumienia przepisów prawnych zarówno przez ich pracowników, jak i podwykonawców. Standard ma na celu zapewnić, że organizacja posiada odpowiednie mechanizmy i procedury, które pozwolą na prawidłowe i skuteczne zarządzanie wiedzą prawną.

Nie wszystko łatwo dopilnować i skontrolować, a często jest to bardzo kosztowne. Dlatego wyrabianie nawyków działania zgodnego z prawem jest tak istotne. A to wymaga wiedzy i świadomości po stronie wszystkich, którzy w jakikolwiek sposób przyczyniają się do realizacji usługi.

Upewnij się, że wykonawcy i podwykonawcy mają świadomość prawną pozwalającą działać legalnie

Zapewnienie odpowiedniej świadomości prawnej u wykonawców i podwykonawców to również ważny element zarządzania ryzykiem i ochrony reputacji firmy. Od umiejętnego zdefiniowania oczekiwań na etapie wyboru partnerów przez precyzyjne umowy po bieżące szkolenia i konsultacje prawne – wszystko to składa się na kompleksową strategię zapewniającą zgodność działań z obowiązującym prawem. Może się bowiem zdarzyć, że dana sytuacja prawna lub jakiś niuans będą nowością na naszego podwykonawcy.

Posiadaj spisane podstawowe zasady prawne związane z wykonywanymi zadaniami

Wytyczna zaleca, aby każda organizacja posiadała spisane i dostępne dla wszystkich zaangażowanych stron podstawowe zasady prawne związane z wykonywanymi zadaniami. Taki dokument ma charakter nie tylko informacyjny, ale także regulacyjny, stanowiąc narzędzie zarządzania ryzykiem prawnym oraz promując jasność i przejrzystość w działaniach organizacji.

Monitoruj zmiany w prawodawstwie

Monitorowanie zmian w prawodawstwie to zasadniczy element zarządzania ryzykiem prawnym oraz utrzymania legalności i reputacji organizacji. Dynamiczna natura prawa, zwłaszcza w Polsce, gdzie regulacje są podatne na szybkie i często skomplikowane modyfikacje, sprawia, że świadomość zmian prawnych w niektórych obszarach jest niezbędna.



Warianty usług zdalnych

Warianty realizacji zdalnych usług szkoleniowych

Świadczenie edukacyjnych usług zdalnych może przybierać różne formy, a ich różnorodność powoduje, że firmy szkoleniowe, które te usługi realizują, powinny mądrze adaptować standard do sposobu działalności. Zupełnie inaczej funkcjonuje firma szkoleniowa, która wzbogaca swoją działalność, realizując warsztaty zdalne, a inaczej firma, która produkuje e-szkolenia na zlecenie korporacji umieszczającej je na swojej platformie.

W książce i na stronie www.standardy.edu.pl, znajdziesz wskazówki, jak na opisywane wcześniej standardy wpływa specyfika dominującego wariantu i na co organizacje realizujące dany wariant mają zwrócić szczególną uwagę. Nie sugerujemy, by rezygnować ze standardów i wytycznych, o których nie piszemy przy wariacie, jednak może on zmienić priorytety realizacji wytycznych i czasami ich znaczenie. W efekcie dla niektórych firm niektóre standardy staną się kluczowe, a niektóre mniej istotne.

Przykładem może być firma szkoleniowa, która ogranicza swoją działalność cyfrową do realizacji warsztatów online dla klientów korporacyjnych. Może się okazać, że wytyczne dotyczące cyfrowego środowiska edukacyjnego (np. dostępność platformy e-learning) nie mają dla niej takiego znaczenia, bo nie mają takiej platformy, a usługi realizują na oprogramowaniu klienta. Jednak dla tej firmy z perspektywy dostępności kluczowe będzie takie przygotowanie trenerów, by prowadzili warsztaty w sposób dostępny. Zupełnie inaczej będzie wyglądała ta kwestia w organizacji, która sprzedaje na swojej platformie LMS szkolenia do samodzielnej realizacji, czyli bez udziału trenera.

Ostatnia uwaga dotyczy samej liczby i definiowania wariantów. W naszym opracowaniu jest ich 12 i zdajemy sobie oczywiście sprawę, że nie wypełnia to całego spektrum możliwości. Zdarzyć się też na pewno, że definicja danego wariantu będzie się różniła w przypadku wielu firm. Innymi słowy: nawet coś tak powszechnego jak webinar może być różnie rozumiane w różnych organizacjach. Nie jest naszą ambicją definiowanie pojęć na nowo, jednak nie możemy dopuścić do semantycznych nieporozumień. Dlatego też każdy z wariantów został pokrótce opisany tak, jak my go rozumiemy i definiujemy.

Życie jest bogate. Często firmy z czasem stosują kilka wariantów usług, tworząc z nich bardziej złożone produkty. W takim przypadku warto poczytać komentarz dotyczący wszystkich stosowanych form i zaplanować jak najlepiej podejście do budowania standardu we własnej firmie.

Warsztat online

Warsztat online to interaktywne spotkanie w formie zdalnej, które pozwala uczestnikom pracować wspólnie nad określonym projektem, tematem czy problemem.

Warsztaty online są szczególnie przydatne w dzisiejszych czasach, gdy wiele osób pracuje zdalnie i wymaga elastycznych metod współpracy. Firmy realizujące tego typu usługi to często firmy szkoleniowe, które w przeszłości prowadziły warsztaty stacjonarne i z różnych względów realizują warsztaty w formie zdalnej.

Usługi są zwykle realizowane na oprogramowaniu do tego typu spotkań online (Zoom, MS Teams), stąd wpływ firmy szkoleniowej na funkcje oprogramowania jest niewielki, choć są też rozwiązania, które można hostować i integrować z własnymi platformami. Może również występować sytuacja, w której firma realizuje warsztaty online na oprogramowaniu klienta, szczególnie korporacyjnego.

Działalność w wariacie realizacji warsztatów online w dużej mierze przypomina tradycyjną działalność firmy szkoleniowej, jednak realizacja tej usługi w formie cyfrowej wprowadza nowe wątki związane choćby z tym, że tego typu warsztat zdalny można łatwo nagrać, a udział w nim stawia wymagania techniczne po stronie uczestników i trenera.

Perspektywa strategiczna

W **modelu biznesowym**, warto ująć realizację krótszych form, bo przyjmuje się, że całodziennie warsztaty online nie są efektywne. To może być również okazja do wprowadzenia nowych usług o krótkim czasie – na przykład 1 godziny – co w szkoleniach tradycyjnych nie byłoby opłacalne. Takie miniwarsztaty mogą być nową częścią **oferty** lub wspierać **promocję** większych usług, dostarczając klientom możliwość doświadczenia atmosfery warsztatu.

Warto rozważyć inwestycję w sprzęt audio-video i zapewnić odpowiednie pomieszczenia do prowadzenia zajęć online.

Know-how firmy musi być rozbudowane o efektywne wykorzystanie narzędzi cyfrowych do komunikacji i współpracy online.

Warto też odpowiedzieć sobie strategicznie na pytanie, jak firma podchodzi do nagrywania samych warsztatów i ewentualnego powielania treści szkoleniowych opracowywanych w pracy grupowej.

Perspektywa metodyczna

Jeśli warsztaty online, jeśli są na bazie stacjonarnych, powinny być przeprojektowane. Poza adaptacją do nowych warunków warto zwrócić uwagę na nowe możliwości, które w przypadku warsztatu tkwią w coraz większych możliwościach oprogramowania – podział na podpokoje, wykorzystanie czatu itp. Warto też sięgnąć po inne aplikacje, które mogą wesprzeć pracę grupy i przez to dać nowe możliwości metodyczne.

W tym wariancie kluczowe będzie położenie silnego akcentu w swoich działaniach na standard realizacji **zajęć synchronicznych na wysokim poziomie metodycznym**. Właściwie należy bardzo rzetelnie podejść do wszystkich wytycznych, bo zajęcia synchroniczne są przecież główną częścią usługi warsztatu online.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Pierwszym i najważniejszym aspektem jest **wybór i przygotowanie odpowiedniego zespołu**. Oprócz trenera, który ma wiedzę merytoryczną i umiejętności dydaktyczne, potrzebna jest osoba odpowiedzialna za wsparcie techniczne.

Z perspektywy HR kluczowe jest również odpowiednie przygotowanie trenerów.

Perspektywa dostępności

Aby warsztaty online były dostępne dla wszystkich, warto zastosować kilka kluczowych strategii. Po pierwsze – zapewnienie technologii umożliwiającej dostęp dla osób niesłyszących, takich jak napisy na żywo czy tłumaczenie

migowe. Obecnie wiele z rozwiązań tego typu jest automatyzowanych, co znacząco obniża koszty obsługi. Równie ważne jest zapewnienie odpowiednich wizualizacji dla osób niedowidzących oraz dbałość o odpowiedni kontrast i wielkość czcionki. Należy również uwzględnić różnorodność urządzeń, z których korzystają uczestnicy, dostosowując treść do smartfonów, tabletów czy komputerów.

Kolejnym krokiem jest budowanie świadomości wśród prowadzących warsztaty. Wiedza na temat barier, z jakimi mogą się spotkać uczestnicy oraz umiejętność ich przełamywania, mogą znacząco podnieść jakość i dostępność warsztatów. Warto również zachęcać uczestników do dzielenia się swoimi potrzebami przed warsztatami, aby prowadzący mógł odpowiednio się przygotować.

Perspektywa techniczna

Realizacja tego wariantu na ogół opiera się o oprogramowanie subskrybowane w modelu SaaS (oprogramowanie jako usługa). W związku z tym kluczowe jest **zarządzanie dostępem i licencjami** w taki sposób, by zajęcia były realizowane zgodnie z licencją i żeby nie przekroczyć limitów, które obowiązują w stosowanych planach subskrypcji.

W realizacji warsztatów zdalnych mogą pojawiać się w chmurze różnego rodzaju dane generowane przez uczestników, na przykład podczas ćwiczeń. Potrzebne są procedury **zarządzania obiegiem i dostępem do informacji**, które zapewnią, że tych wyników nie zobaczą niepowołane osoby.

Wsparcie techniczne uczestników i trenera warsztatu online jest szczególnym wyzwaniem, bo jest krytyczny moment szkolenia – jego początek, w którym nagromadzenie problemów technicznych może zepsuć cały proces.

Perspektywa formalno-prawna

Kluczem do skutecznego prowadzenia warsztatów online jest korzystanie z legalnych wersji oprogramowania i narzędzi edukacyjnych. Każda platforma czy aplikacja wykorzystywana podczas warsztatów musi być objęta odpowiednią licencją, a jej pochodzenie powinno być regularnie weryfikowane, by unikać naruszeń praw autorskich.

Równie istotna jest kwestia ochrony danych osobowych uczestników. W kontekście warsztatów online, na których uczestnicy często dzielą się

swoimi informacjami, organizacje muszą przestrzegać przepisów takich jak RODO. Obejmuje to zarówno zbieranie odpowiednich zgód, jak i zapewnienie uczestnikom dostępu do ich danych oraz możliwości ich modyfikacji czy usunięcia.

Bezpieczeństwo cyfrowe jest kolejnym newralgicznym punktem. Ochrona przed takimi zagrożeniami jak ataki hakerskie czy próby phishingowe wymaga stosowania sprawdzonych rozwiązań w zakresie zabezpieczeń, szyfrowanych połączeń i autoryzacji wielopoziomowej.

Webinar

Webinar to forma szkolenia online, która odbywa się na żywo za pomocą platformy do wideokonferencji lub specjalistycznych narzędzi do prowadzenia webinarów.

To, co odróżnia webinar od warsztatu realizowanego zdalnie, to częściowa anonimowość uczestników i sposób pracy. Uczestnicy webinaru mogą być do pewnego stopnia anonimowi, ponieważ nie są prowadzone żadne zaawansowane ćwiczenia z ich udziałem. W webinarze jest wyraźny podział na prelegenta lub prelegentów i uczestników. Przekaz jest głównie jednostronny, a interakcja z uczestnikami na ogół ogranicza się do odpowiadania na ich pytania na czacie lub przy wykorzystaniu zewnętrznych narzędzi angażowania (jak Kahoot, Mentimeter). Uczestnicy nie są dzieleni na zespoły, nie mogą się swobodnie wypowiadać głosowo.

Perspektywa strategiczna

Webinary, choć podobne w pewnym stopniu do warsztatów online, wymagają wyjścia poza **model biznesowy oparty o** wycenę pracy prowadzącego (czyli tzw. dniówkę). Przede wszystkim liczba osób może być bardzo różna (od kilku do kilkuset osób). Poza tym nagranie i odtworzenie webinaru innym osobom nie pozbawia go zupełnie wartości jak w przypadku warsztatu online.

Webinary są zwykle formą krótką, ale angażującą nawet wiele osób, bo oczekiwania techniczne od webinaru są zwykle wyższe niż w warsztatach online, dlatego wycena nie powinna się opierać o czas pracy trenera, a raczej o licencję usługi i jej parametry.

Webinary mogą wspierać **promocję** usług szkoleniowych i są często stosowane w tej roli, ponieważ pozwalają łatwo zebrać wielu potencjalnych klientów i dać im poczucie uczestnictwa w ciekawym wydarzeniu.

Webinary są często wizytówką firmy, ich jakość jest kluczowa i świadczy o profesjonalizmie. Dlatego strategiczną decyzją jest to, czy realizować je z udziałem zewnętrznego studia i realizatorów, czy własnym sumptem, co oznacza pewne inwestycje w sprzęt i odpowiednie pomieszczenie.

Know-how firmy musi być rozbudowany o efektywne wykorzystanie narzędzi cyfrowych do komunikacji i współpracy online. Wymaga też rozbudowania o tematy wsparcia technicznego i radzenia sobie z problemami technicznymi po stronie trenerów oraz uczestników.

W tym wariantie kluczowe będzie położenie silnego akcentu w swoich działaniach na standard realizacji **zajęć synchronicznych na wysokim poziomie metodycznym**. Nie będą to tak interaktywne zajęcia jak warsztat online, ale jakość pracy trenera, na którym skupiona jest uwaga uczestników, jest tym bardziej kluczowa dla uzyskanego efektu.

Perspektywa metodyczna

W tym wariantie w procesie **projektowania usługi** warto wziąć pod uwagę potrzebę angażowania uczestników mimo ograniczonych możliwości realizacji aktywności grupowych. Służy do tego wiele narzędzi pozwalających na quizy lub nawet konkursy realizowane przez Internet. Warto również uwzględnić możliwość zadawania pytań przez uczestników i udzielenia odpowiedzi przez prowadzącego.

W tym wariantie kluczowe będzie położenie silnego akcentu w swoich działaniach na standard realizacji **zajęć synchronicznych na wysokim poziomie metodycznym**.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Pierwszym krokiem w realizacji wysokiej jakości webinarów jest selekcja kompetentnych trenerów. Doświadczenie w korzystaniu z różnorodnych platform jest tutaj kluczowe.

Nie wszystkie kompetencje technologiczne muszą być zlokalizowane wewnętrznie. Czasem korzysta się z podwykonawców, zwłaszcza

w aspektach technicznych. Tutaj zarządzanie zasobami ludzkimi musi przełożyć się na efektywną komunikację i podział obowiązków. To znaczy, że muszą istnieć klarowne umowy i oczekiwania dotyczące roli każdej ze stron. Odpowiedzialność za jakość i bezpieczeństwo technologiczne powinna być wyraźnie zdefiniowana i monitorowana.

Perspektywa dostępności

O ile webinary na żywo oferują dynamikę i interakcje niemożliwe do osiągnięcia w innych formatach, o tyle stanowią one wyzwanie w kontekście dostępności. Wprawdzie nowoczesne platformy coraz częściej oferują funkcje takie jak napisy czy tłumaczenia migowe, to jednak ich skuteczność i precyzja mogą być różne. Organizacje powinny dokładnie zbadać możliwości oraz ograniczenia tych funkcji, zanim zdecydują się je wdrożyć.

Nagrania z webinarów można znacznie łatwiej dostosować do potrzeb osób z ograniczeniami, a to dzięki możliwościom postprodukcji.

Elementy takie jak dzielenie ekranu czy dynamiczne prezentacje multimedialne są trudno dostępne dla osób niewidomych. Specjalistyczne czytniki ekranowe nie radzą sobie z interpretacją takich treści. Tu pojawia się pytanie etyczne i praktyczne: czy w danym przypadku możliwe jest osiągnięcie pełnej dostępności, czy też warto zastosować alternatywne metody dydaktyczne.

Perspektywa techniczna

Realizacja tego wariantu na ogół opiera się o oprogramowanie subskrybowane w modelu SaaS (oprogramowanie jako usługa). W związku z tym kluczowe jest **zarządzanie dostępem i licencjami** w taki sposób, by webinary były realizowane zgodnie z licencją i żeby nie przekroczyć limitów, które obowiązują w stosowanych planach subskrypcji.

Oprogramowanie webinarów jest zwykle dopracowane od strony funkcjonalnej, umożliwiając cyfryzację całego procesu – od zbudowania strony wydarzenia i wysłania zaproszeń aż po zebranie opinii.

Webinary powinny charakteryzować się wysoką jakością **audio-video** i dobrą oprawą graficzną. Stąd ważne jest wyposażenie techniczne, pomieszczenie i profesjonalizm osób realizujących transmisję webinaru.

Wsparcie techniczne uczestników webinaru jest kluczowe i powinno być realizowane bez odrywania prowadzącego od pracy. Stąd warto rozważyć udział osoby o specjalizacji organizacyjno-technicznej, która zajmie się ewentualnymi problemami technicznymi bez angażowania trenera. Warto też przetestować co się da przed rozpoczęciem webinaru.

Perspektywa formalno-prawna

Realizacja webinarów, choć niewątpliwie efektywna z dydaktycznego czy metodycznego punktu widzenia, stawia przed organizatorami liczne wyzwania o charakterze formalno-prawnym. Elementy takie jak rejestracja uczestników, ochrona danych osobowych, autoryzacja dostępu oraz kwestie związane z prawem autorskim wymagają szczególnej uwagi.

Istotnym elementem są kwestie związane z prawem autorskim. Webinar jako forma realizowana w czasie rzeczywistym stanowi jedno pole eksploatacji, ale jego późniejsza dystrybucja w formie nagrania otwiera nowe możliwości. Wykorzystanie treści wymaga więc uwzględnienia aspektów prawno-autorskich, w tym zawarcia odpowiednich umów z trenerami i innymi twórcami materiałów.

E-szkolenie self-paced

E-szkolenie self-paced (do samodzielnej realizacji we własnym tempie) to taka forma, w której osoba ucząca się pracuje samoobsługowo i niezależnie od innych osób. W konsekwencji takie szkolenie jest dla firmy szkoleniowej właściwie bezobsługowe.

Tego typu szkolenia mogą być osadzone na różnego rodzaju platformach, najczęściej spotykanymi formami są:

- szkolenie na platformie dostawcy szkoleń (LMS typu Learndash, Moodle);
- szkolenie w postaci paczki SCORM (lub xAPI) do zastosowania na platformie klienta.

Niezależnie od technologii szkolenia self-paced wyróżnia wspomniana wcześniej forma uczestnictwa. Skoro osoba ucząca się pracuje w swoim tempie, to nie ma konieczności synchronizowania planu szkolenia z dostępnością trenera czy innymi aspektami logistycznymi. Dostęp do szkolenia można uzyskać zawsze, a dobrze zaprojektowany produkt może się sprzedawać nawet przez wiele lat. Ma to też swoje minusy. Taki wariant pozbawiony kontaktu z trenerem zazwyczaj nie jest wyceniany zbyt wysoko.

Perspektywa strategiczna

Z punktu widzenia **modelu biznesowego** mamy tutaj pewną rewolucję. Szkolenie do samodzielnej realizacji (selfpaced) właściwie nie generuje kosztów zmiennych, czyli zależnych od skali. Przygotowanie takiego e-szkolenia wymaga sporej inwestycji w jego opracowanie i wyprodukowanie, jednak potem można liczyć na tzw. pasywny przychód, a koszty ponoszone są raczej na utrzymanie tego szkolenia na jakiejś platformie oraz jego promocję i sprzedaż.

E-szkolenia mogą być **oferowane** jako produkt „z półki”, czyli jako gotowe moduły szkoleniowe na typowe tematy lub jako usługa tworzenia e-szkoleń na zamówienie klienta.

Tworzenie e-szkoleń w zakresie **know-how** wymaga poza kompetencjami metodycznymi i merytorycznymi dość sporych kompetencji technicznych i znajomości standardów technicznych, ponieważ kluczowym elementem usługi jest produkt cyfrowy.

Ponieważ dużą część kosztów realizacji usługi (lub stworzenia produktu) stanowią koszty produkcyjne, to istotną staje się ich optymalizacja, na przykład poprzez budowanie szablonów, gotowców i tworzenie zasobów re-używalnych.

Perspektywa metodyczna

Kluczowym wyzwaniem jest dobre **zaprojektowanie procesu rozwojowego**, tak aby osoby uczące się wytrzymały w jego realizacji bez motywatorów, jakimi są na przykład grupa szkoleniowa, reżim zaplanowanych zajęć czy wsparcie trenera.

W szkoleniach self-paced pozostawiamy uczestnika szkolenia samemu sobie, stąd ważne jest, by zadbać o przejrzystość i logikę szkolenia. Należy

również bardzo rzetelnie rozważyć, co jest osobie uczącej się potrzebne do osiągnięcia założonego celu, a co nie.

Głównym nośnikiem usługi tego typu są treści cyfrowe, stąd **projektowanie treści** i zadbanie o ich **wysoką jakość** to kluczowy czynnik sukcesu.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

W przypadku e-szkoleń self-paced jednym z głównych wyzwań dla działu HR jest koordynacja między trenerami, którzy dostarczają treść, a podwykonawcami, którzy zajmują się jej nagraniem i postprodukcją.

Mimo że outsourcing jest praktyką powszechną, warto również inwestować w rozwijanie wewnętrznych kompetencji. Dzięki temu firma szkoleniowa ma większą kontrolę nad jakością i spójnością końcowego produktu. Takie kompetencje mogą obejmować nie tylko zdolności techniczne, ale również umiejętności trenerów do pracy przed kamerą.

Perspektywa dostępności

E-szkolenia typu self-paced oferują wyjątkową możliwość pracy nad dostępnością materiału. Producenci szkoleń mają czas, aby wdrożyć różnorodne techniki i narzędzia, takie jak napisy, tłumacze migowi czy udostępnienie skryptu.

Istotne jest, aby na etapie projektowania szkolenia uwzględnić różne ograniczenia i rozważyć czy można zastosować inny rodzaj materiału, który będzie równie efektywny, ale łatwiejszy do adaptacji dla osób z różnymi potrzebami. Zdecydowanie lepiej zrobić to na etapie planowania niż później „ratować” materiał, gdy perspektywa dostępności stanie się nieoczekiwanie kluczowa.

Alternatywną strategią może być oferowanie treści w różnych formatach. Na przykład ta sama lekcja może być dostępna jako film wideo, prezentacja slajdów lub skrypt.

Szkolenia self-paced są często osadzone na zewnętrznych platformach LMS, które warto dobierać uwzględniając wymogi dostępności wobec ich interfejsu.

Perspektywa techniczna

Od strony oprogramowania organizacja produkująca szkolenia self-paced powinna się liczyć ze sporymi kosztami, bo profesjonalne narzędzia authoringowe do tworzenia grafiki, wideo i samych pakietów SCORM są stosunkowo drogie.

Kluczowe może okazać dobre zorganizowanie **obiegu informacji**, które pozwoli zadbać o dobrą komunikację w poszczególnych etapach produkcji, szczególnie jeśli etapy te realizowane są przez wiele osób. Zbudowanie dobrego *workflow*, czasami uwzględniającego akceptacje klienta na różnych poziomach, pozwoli uniknąć kosztownych poprawek.

Podobnie jak w perspektywie metodycznej warto uświadomić sobie, że kluczowym czynnikiem jakości jest jakość treści. Stąd wszelkie wytyczne dotyczące **tworzenia treści edukacyjnych** powinny być priorytetem. Począwszy od opracowania dobrego design systemu aż po dobrą korektę językową i świetne wykonanie techniczne, należy zadbać o wysoką jakość działań.

W zależności od tego, czy organizacja oferuje e-szkolenia na własnej platformie, czy przekazuje je klientowi w postaci pakietów szkoleniowych, **wsparcie techniczne** może być inaczej zorganizowane. W pierwszym przypadku jest nastawione na wspieranie uczestników szkolenia, a w drugim zwykle polega na wspieraniu administratorów platformy po stronie klienta.

Perspektywa formalno-prawna

Jednym z najważniejszych aspektów w kontekście e-szkoleń self-paced jest kwestia własności intelektualnej. Oprócz zrozumienia przenoszenia praw autorskich i zarządzania nim istotne jest także umiejętne pozyskiwanie licencji na materiały dodatkowe, jak np. zasoby multimedialne czy narzędzia edukacyjne, oraz zarządzania tymi licencjami. Nieścisłości w tym obszarze mogą prowadzić do skomplikowanych problemów prawnych i finansowych.

Niezbędne jest także przygotowanie precyzyjnie sformułowanych regulaminów usług. Choć dla firmy szkoleniowej może być oczywiste, że dostęp do materiałów nie jest wieczny, dla klienta czy trenera może to być niejasne. Jasne zapisy umowne w tym kontekście są kluczowe, aby unikać nieporozumień i potencjalnych sporów.

Kurs kohortowy

Metoda uczenia nazywana kohortą to podejście edukacyjne, w którym grupa uczestników (czyli właśnie kohorta) rozpoczyna, kontynuuje i kończy program nauki wspólnie, w określonym czasie. Kohorta funkcjonuje jako wspólnota uczenia się, w której uczestnicy wzajemnie się wspierają, dzielą się wiedzą, doświadczeniem oraz współpracują nad projektami.

Można powiedzieć, że w pewnym stopniu kohorta przypomina typowe podejście warsztatowe w uczeniu stacjonarnym, to znaczy jest grupa osób, jest jasno określony czas i proces. Jednak w kohorcie występuje kilka rzeczy charakterystycznych dla tej metody:

- Proces obejmuje zwykle dłuższy okres – kilka tygodni, a nawet miesięcy.
- Członkowie kohorty zwykle coś wytwarzają – projekt, plan marketingowy, ofertę itp.
- Można wykorzystywać różne tryby pracy – synchroniczny (np. spotkania kohorty lub zespołów w jej ramach), asynchroniczny (praca nad wspólnymi dokumentami, feedback mentora) oraz samodzielnej nauki (np. filmy, dodatkowe materiały, pigułki szkoleniowe).
- Kohorta często zorientowana jest na konkretny rezultat, stąd często stosuje się szablony, współdzielone pliki, checklisty itp.
- Wiele spotkań pozwala prowadzić grupę przez określony proces.

Stosunkowo duży potencjał metody kohorty powoduje, że staje się ona dość popularna. Formuła kohorty sprawdza się również w rozwoju grona ekspertów, gdzie nie ma jasno wyróżnionego trenera w roli „mentora”, a raczej występuje on w roli moderatora i organizatora procesu wzajemnego uczenia.

Perspektywa strategiczna

Oferta kohorty może kłaść nacisk na wypracowany efekt – na przykład wypracowanie czegoś (projektu, strategii, produktów) na poziomie całej grupy lub każdego z uczestników.

Teoretycznie kohorta może być zrealizowana bardzo prostymi środkami, na przykład poprzez grupę na Facebooku lub szkolenie w ramach platformy

e-learning, jednak wykorzystanie potencjału wszystkich trybów nauczania wymaga zapewnienia odpowiednich narzędzi pracy grupowej, komunikacji, współdzielenia dokumentów i dostępu do treści do samodzielnej nauki. Stąd **baza techniczna** takiej usługi może być mniej lub bardziej złożona. Skalowalność można osiągnąć tylko w pewnym zakresie, na przykład przygotowując szablony, materiały do pracy i treści szkoleniowe, jednak każda zrealizowana usługa pociąga za sobą pracę trenerów i generuje znaczące koszty.

Praca nad **procedurami** powinna dążyć do tego, by obsługa kolejnych grup kohortowych była możliwie łatwa i częściowo zautomatyzowana. Kluczowe jest, by te procedury znane były wszystkim, którzy biorą udział w realizacji usługi.

Perspektywa metodyczna

Bogactwo form stosowanych w metodzie kohorty powoduje, że mamy tutaj do czynienia z połączeniem różnych metodyk typowych dla poszczególnych form zastosowanych w jej ramach.

Stosunkowo duża obszerność tej metody i długi czas realizacji powodują, że warto szczególnie zadbać o rozpoznanie potrzeb uczestników i upewnienie się, że rozumieją i akceptują **cele kohorty**. Dzięki interaktywności formy, niewielkiej grupie i charakterystycznych dla kohorty spotkań można w jakimś stopniu adaptować się do potrzeb uczestników podczas procesu, lecz nie zawsze jest to łatwe i może generować dodatkowe koszty.

Projektowanie procesu rozwojowego w przypadku kohorty jest kluczowe i z racji bogactwa możliwości dość złożone. Właściwie wszystkie wytyczne dotyczące projektowania procesu rozwojowego powinny być uwzględnione w możliwie dużym stopniu. Finałem kohorty jest osiągnięcie konkretnych rezultatów, stąd myślenie warto zacząć od tego, co jest dla uczestników i grupy niezbędne, by te rezultaty osiągnąć. Wspólna praca z grupą przez stosunkowo długi okres liczony w tygodniach lub miesiącach pozwala na stosunkowo bezpośrednie zbieranie opinii i uwag uczestników oraz przyjrzenie się trudnościom, jakie pojawiają się w pracy grupy. Pozwala to na dość rzetelną **ewaluację i doskonalenie usługi**, tak by każda nowa kohorta była efektywniejsza i lepsza.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Zespół realizujący kohorty musi być zdolny do zarządzania złożonym ekosystemem uczestników, technologii i zadań. Istnieje tu zwykle potrzeba kompetencji zarówno w zakresie merytorycznym, jak i organizacyjnym. Na przykład trener może pełnić funkcję mentora, ale również moderatora i koordynatora, szczególnie w sytuacjach, gdzie nie ma jednego wyraźnie zdefiniowanego lidera.

Kohorty często gromadzą uczestników, którzy są już zaawansowani w danym temacie, co stawia wysokie wymagania przed trenerem. Nie tylko musi on mieć głęboką wiedzę merytoryczną, ale również umiejętności facylitacyjne, aby skutecznie zarządzać grupą i procesem uczenia się.

Perspektywa dostępności

Pierwszym krokiem w kierunku zwiększenia dostępności kohorty jest uwzględnienie elementu dostępności już na etapie projektowania programu. Trenerzy i organizatorzy powinni być świadomi różnorodnych potrzeb uczestników, a narzędzia i materiały edukacyjne powinny być zgodne ze standardami dostępności.

Kohorta, poprzez swoją orientację na osiągnięcie konkretnego efektu oraz bogactwo form, daje możliwość trenerom zróżnicowanie sposobów na realizację konkretnych celów w taki sposób, by zaadresować potrzeby różnych osób. Kluczowe jest by trenerzy byli świadomi jak wykorzystać tę różnorodność form kohorty, by osoby z różnymi ograniczeniami mogły skorzystać ze szkolenia.

Perspektywa techniczna

Kohorta może być realizowana różnymi środkami technicznymi – od stosunkowo prostych, na przykład zamkniętej grupy w mediach społecznościowych, wzbogaconej współdzieleniem dokumentów, po bardzo złożone obejmujące platformy i aplikacje wspierające poszczególne etapy. Realizacja działań kohorty przez różnych trenerów i mentorów wymaga zadbania o zapewnienie im **dostępu do odpowiedniego oprogramowania i sprzętu**.

Różnorodność stosowanych form daje w efekcie różnorodność narzędzi, które muszą sprawnie zadziałać w odpowiednich momentach. Z tego względu warto testować narzędzia przed ich użyciem. Również z powodu tej różnorodności narzędzi należy zapewnić odpowiednie **wsparcie techniczne** dla uczestników szkolenia i osób zaangażowanych w realizację (trenerów, mentorów).

Ważne jest również zadbanie o **zarządzanie dostępem do informacji**, ponieważ w pracy kohorty mogą pojawiać się treści wypracowane przez uczestników, które wymagają ochrony przed niepożądanym dostępem.

Perspektywa formalno-prawna

Edukacja w formie kohorty niesie ze sobą specyficzne wyzwania formalno-prawne, szczególnie w kontekście interakcji między uczestnikami, ochrony prywatności oraz własności intelektualnej. Uczestnicy mogą nie być świadomi wszystkich implikacji swojego udziału, co wymaga szczególnej uwagi ze strony organizatorów w celu zabezpieczenia praw i obowiązków każdej ze stron.

W chwili, gdy uczestnicy będą rejestrowani na wideo lub inne formy medialne, istotne jest zapewnienie odpowiednich klauzul w regulaminie, które jasno określą zakres i cel takiej rejestracji. Uczestnicy powinni wyrazić na to wyraźną zgodę, najlepiej w formie elektronicznej, co zabezpiecza zarówno ich, jak i organizatorów.

Kwestie współpracy i interakcji między uczestnikami również powinny być jasno określone w dokumentach formalno-prawnych, na przykład jasne wytyczne dotyczące możliwości wykluczenia uczestnika za brak aktywności, naruszenie zasad grupy czy inny dysfunkcyjny wpływ na kohortę.

Wszystkie prace i projekty stworzone w ramach kohorty mogą być przedmiotem własności intelektualnej. Ustalenia dotyczące prawa autorskiego do współtworzonych materiałów powinny być zawarte w regulaminie. To szczególnie ważne, gdy wyniki prac mają być publikowane czy komercjalizowane.

Opis oferty powinien być jak najbardziej transparentny i zawierać wszystkie powyższe elementy. Uczestnicy powinni dokładnie wiedzieć, na co się zgadzają, co umożliwia im świadomą decyzję o uczestnictwie w programie.

Wideoszkolenie

Dominującą formą videoszkolenia, są materiały wideo, zwykle zawierające nagrania z udziałem jednego lub kilku trenerów. Występują też inne formy treści i aktywności. Krótkie nagrania wideo, w których trener zwraca się bezpośrednio do uczestnika i prowadzi go przez proces edukacyjny, dają efekt humanizacji szkolenia, czyli dają uczestnikowi poczucie uczenia się od autorytetu, osoby bardzo doświadczonej.

Poza samymi materiałami wideo często wykorzystuje się w tego typu szkoleniach zadania, dodatkowe treści edukacyjne, quizy i pytania prowadzące do refleksji. Trener może wspierać uczestników na różne sposoby – na przykład udzielając informacji zwrotnej dotyczącej wykonanych przez uczestnika zadań lub organizując co jakiś czas webinary.

Ten wariant usługi jest szczególnie popularny w wielu serwisach oferujących edukację dla klientów indywidualnych, na przykład Udemy lub Domestica.

Perspektywa strategiczna

Model biznesowy może być bliski pasywnemu przychodowi, bo rzeczywiste zaangażowanie trenera podczas realizacji usługi może być niewielkie. W efekcie **oferta** takiego szkolenia może być skierowana zarówno dla osób indywidualnych, jak i grup.

Decydując się na ten wariant usługi, warto rozważyć różne **partnerstwa**: w obszarze sprzedaży lub produkcji wideo, która powinna być na wysokim poziomie jako wyróżnik usługi. Można też rozważyć współpracę z integratorami takich usług, które dają platformę i zasięg, stając się swojego rodzaju marketami, w których takie szkolenie może zaistnieć. Przykładami mogą być Domestica lub Udemy.

Typowa dla tego wariantu konieczność nagrywania dużej ilości materiału wideo z udziałem trenerów oraz nacisk na osobowość trenera to również okazja do zadbania o **wizerunek i komunikowanie oferty**. Na ogół dołożenie do nagrań trenera dodatkowego scenariusza materiałów marketingowych nie zwiększa znacząco budżetu, bo nagrania i tak się muszą odbyć.

Wideoszkolenie to stosunkowo prosta i popularna od strony **bazy technicznej** forma, która wymaga rozsądnej platformy e-learningu. Większość tego typu

rozwiązań ma funkcje wystarczające do zbudowania takiego szkolenia, czyli osadzanie plików wideo oraz tworzenie quizów i zadań wysyłanych przez uczestników. Jednak kluczowe jest zapewnienie wysokiej jakości nagrań wideo, co może wymagać rozbudowania bazy technicznej o odpowiedni sprzęt i oprogramowanie (studio, kamery, mikrofony, oświetlenie, oprogramowanie do montażu) lub zdecydowanie się na podwykonawstwo firmy specjalizującej się w nagraniach wideo.

Decyzja o tym, czy organizacja zleca nagrania wideo, czy realizuje je samodzielnie, wpływa znacząco na jej **know-how** dotyczący realizacji nagrań, a czasami opracowania scenariuszy. Jednak niezależnie od tej decyzji warto zadbać o wysokie kompetencje autorów treści oraz trenerów, którzy przed kamerą występują. Wysoki koszt produkcji materiałów wideo powoduje, że warto zainteresować się re-używalnością i tak projektować nagrania, by efektywnie angażować studio nagraniowe. Biblioteka zasobów może objąć zarówno materiały wideo lub ich elementy (np. czołówki, śródekranie, jingle audio itp.), jak i gotowe materiały do wykorzystania jako wsparcie przekazu wideo.

Perspektywa metodyczna

W tym wariancie szereg treści powstaje przed szkoleniem i stosunkowo trudno je później modyfikować, szczególnie nagrania wideo, których zmiana wymaga zwykle ponownych, dość kosztownych nagrań. Dlatego ważne jest opracowanie dobrego formatu nagrań.

Projektowanie procesu rozwojowego wymaga szczególnego potraktowania tematu angażowania i motywowania uczestnika do pozostania na szkoleniu, bo choć videoszkolenie daje poczucie jakiejś obecności trenera, to obecność ta jest raczej umowna, objawiająca się głównie w formie nagranych przez niego klipów. Warto zadbać o interakcje i aktywności, które zrównoważą podawcze formy. Kluczowe jest, by przebieg procesu był dla uczestnika zrozumiały. Warto rozważyć zastosowanie grywalizacyjnych form budowania świadomości postępu (odznaki, paski postępu itp.).

Dominującą formą są zwykle miniwykłady, dlatego w zakresie standardu **projektowania treści** należy zadbać o ich różnorodność, oprawę graficzną i użycie metafor wmontowanych w prelekcję trenera. Podobnie ważne jest utrzymanie wysokiej **jakości treści**, w szczególności jakości audio-wideo, ich spójności, zwięzłości i bezpośredniej formy. Należy też zadbać o wysoką jakość **środowiska uczenia się**, gdzie uczestnik szkolenia będzie wiele

rzeczy wykonywał samodzielnie. Alternatywą jest skorzystanie z gotowych platform, jeśli rozważamy partnerstwo z integratorami tego typu szkoleń.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

W dziale HR jednym z pierwszych zadań jest dokładna selekcja i weryfikacja kwalifikacji trenerów. Idealny kandydat musi łączyć w sobie ekspertyzę merytoryczną z umiejętnościami efektywnej komunikacji w formie wideo. Możliwe jest przeprowadzenie szeregu wywiadów i próbnych sesji, aby zweryfikować te kompetencje.

Perspektywa dostępności

Pierwszym aspektem, który zasługuje na uwagę, jest optymalizacja jakości wideo. Materiały wideo, które nie są właściwie zoptymalizowane, mogą stanowić poważną barierę dla osób z ograniczonym dostępem do szybkiego Internetu.

Kolejną istotną kwestią są napisy i transkrypcje, które czynią materiały wideo dostępnymi dla osób niesłyszących i niedosłyszących. Ponadto umieszczenie wideo z tłumaczeniem migowym może być dodatkowym atutem, szczególnie dla osób głuchoniemych. Testowanie dostępności tych elementów na różnych urządzeniach i przeglądarkach jest także kluczowe, aby zagwarantować ich pełną funkcjonalność i dostępność.

Nie można też zapomnieć o kwestiach związanych z hostingiem. Wybór sprawdzonego dostawcy z niezawodnymi serwerami, wysoką dostępnością i szybkim strumieniowaniem jest równie ważny dla uniwersalnego dostępu.

Perspektywa techniczna

W zakresie **bazy technicznej** kluczowe będzie zapewnienie platformy (własnej lub we współpracy z integratorem) oraz wszystkiego, co jest niezbędne do realizacji nagrań wideo wysokiej jakości – tutaj również można rozważać użycie własnej bazy sprzętowej i oprogramowania lub skorzystanie z podwykonawstwa specjalistycznych firm produkujących wideo.

W produkcji wideo, szczególnie jeśli zaangażowanych jest wiele osób lub podmiotów, kluczowy jest **obieg informacji**, który pozwoli wyeliminować kosztowne błędy wynikające na przykład z tego, że nagrane zostały

scenariusze w nieodpowiedniej wersji. To wymaga przyjęcia ścisłych procedur i odpowiedniej organizacji procesu produkcyjnego.

Z racji charakteru treści bardzo istotne są wytyczne dotyczące **produkcji treści audio-wideo**, bo ich jakość znacząco wpływa na odbiór szkolenia. Tu nie ma kompromisów.

Perspektywa formalno-prawna

Z perspektywy formalno-prawnej zarządzanie szkoleniami wideo wywołuje kilka istotnych wyzwań, wśród których zarządzanie wizerunkiem i ochrona własności intelektualnej są szczególnie ważne. Kursy wideo, będąc złożonymi utworami multimedialnymi, mieszczą w sobie elementy objęte różnymi rodzajami praw autorskich. Obejmują one zarówno treść narracyjną, jak i elementy graficzne, dźwiękowe czy interaktywne. Wszystko to wymaga skrupulatnej analizy i właściwej ochrony prawnej.

Te same aspekty formalno-prawne, które były istotne w kontekście szkoleń typu self-paced, są aktualne również tutaj. Klauzule dotyczące przetwarzania danych osobowych, prawa do materiałów, warunki zakończenia kursu czy odpowiedzialność za ewentualne błędy i braki w materiałach, wszystko to powinno być jasno i precyzyjnie zdefiniowane w dokumentach prawnych.

Szkolenie mentorskie

Szkolenie mentorskie to wariant, w którym szczególny nacisk kładziony jest na rolę mentora – zarówno jako przewodnika i osobę dzielącą się wiedzą, jak i partnera w zadaniach wdrożeniowych wykonywanych przez uczestnika. Stąd często w tej formie uczestnicy pracują nad własnym projektem (ofercą, produktem, scenariuszem, strategią itp.), a mentor poświęca stosunkowo dużo czasu na indywidualne informacje zwrotne i zadbanie o jakość tworzonych przez uczestników opracowań.

Poza indywidualną pracą mentora z uczestnikiem pozostaje część procesu, która wprowadza pojęcia, objaśnia metodę, zapewnia niezbędną wiedzę itp. Może ona być realizowana na różne sposoby. Jeśli zbierzemy uczestników w grupę i wyznaczymy spotkania, to może ta forma być bliska kohorcie. Jednak można również tę część realizować w formule samodzielnej nauki poprzez na przykład wideoszkolenie lub e-szkolenie self-paced.

Perspektywa strategiczna

Ten wariant szkoleniowy wymaga sporego zaangażowania trenera w indywidualną pracę z uczestnikiem, stąd podstawowym **modelem biznesowym**, który warto rozważyć, jest sprzedaż procesu jako usługi w rozliczeniu za uczestnika. Realizacja wariantu w formie grupy pozwala nieco zaoszczędzić na tych aktywnościach, które mają charakter grupowy – na przykład webinary.

W **ofercie** można sprzedawać usługę na osobę lub grupy szkoleniowe, jednak należy mieć świadomość, że grupa mniejsza będzie generowała znacznie niższe koszty niż grupa większa.

Szkolenie mentorskie to forma wymagająca od strony **bazy technicznej** przede wszystkim zapewnienia pomiędzy uczestnikiem a mentorem środowiska współpracy, które umożliwia współdzielenie dokumentów, udzielanie informacji zwrotnych na poziomie indywidualnym i dobrą komunikację.

Osoby, które wspierają uczestnika, muszą mieć **know-how** odnośnie do merytoryki oraz wykorzystania narzędzi pracy grupowej.

Perspektywa metodyczna

W tym wariantcie naturalnym sposobem **sformułowania celów** jest opisanie rezultatu – czyli stworzenie scenariusza, opracowanie strategii, produktu itp. Z racji dużej dawki pracy indywidualnej **analiza potrzeb** uczestnika może być realizowana również w trakcie procesu i prowadzić do adaptacji działań trenera.

Projektowanie procesu rozwojowego wymaga uwzględnienia procesu indywidualnej pracy mentora i uczestnika szkolenia, jednak należy zadbać o to, co stanowi treść szkolenia poza tą pracą indywidualną. Naturalne wydaje się określenie etapów dochodzenia do rozwiązania, co pozwoli podzielić proces na wyraźne części zakończone osiągnięciem gotowego rezultatu.

Bardzo ważne jest opracowanie metodyki pracy mentora z uczestnikiem procesu, która może przybierać formy synchroniczne (na przykład spotkania online, rozmowy telefoniczne) lub asynchroniczne (na przykład przesłanie przez uczestnika swojego rezultatu, wprowadzanie uwag przez mentora, poprawki uczestnika itd.).

Środowisko uczenia się powinno przede wszystkim dobrze wspierać indywidualną współpracę między mentorem a uczestnikiem procesu. Pozostałe funkcje środowiska zależne są od tego, jak zaprojektowano tę część szkolenia, która nie jest indywidualną współpracą.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

W erze cyfryzacji mentorzy są niewątpliwie zmuszeni do dostosowania się do nowych realiów. Pomimo ich ewentualnych obiekcji co do zdalnej interakcji organizacje muszą zainwestować we wsparcie dla tych ekspertów w przejściu do środowiska online. Jest to kluczowe nie tylko z perspektywy operacyjnej, ale również z punktu widzenia retencji talentów i zasobów wiedzy. Brak adaptacji do nowych warunków może prowadzić do sytuacji, w której wartościowe zasoby w postaci doświadczonych mentorów stają się niedostępne dla organizacji.

Perspektywa dostępności

W kontekście dostępności procesy mentorskie prezentują się jako znacznie bardziej elastyczne i dostosowane do indywidualnych potrzeb w porównaniu z tradycyjnymi formami szkoleniowymi. Istniejące bariery w dostępie do edukacji i rozwoju osobistego mogą być znacząco zmniejszone dzięki indywidualnemu charakterowi mentoringu.

W przypadku osób z ograniczeniami, na przykład niewidomych czy niesłyszących, istnieje możliwość wykorzystania różnorodnych narzędzi i technologii wspomagających. Ważnym aspektem jest tu również rola mentora, który powinien być nie tylko ekspertem w swojej dziedzinie, ale również wykazywać się wysokim poziomem empatii i umiejętnościami interpersonalnymi. Często wymaga to dodatkowego szkolenia i przygotowania, aby mentor mógł efektywnie wspierać osoby o szczególnych potrzebach, takich jak osoby niesłyszące wymagające tłumacza migowego czy osoby ze spektrum autyzmu.

Ostatecznie głównym wyznacznikiem dostępności w mentoringu jest jakość interakcji między mentorem a mentee. Efektywny mentor to taki, który jest w stanie dostosować swoje metody i narzędzia do indywidualnych potrzeb i ograniczeń swojego mentee, co w praktyce może wymagać zastosowania specjalistycznych narzędzi, technologii czy nawet wsparcia dodatkowych osób, jak tłumacze migowi.

Perspektywa techniczna

W realizacji tego typu usługi występuje stosunkowo intensywna praca trenerów, którzy otrzymują od uczestników ich prace, przeglądają je, oceniają, formułują uwagi, udzielają informacji zwrotnej. Z tego względu kluczowe jest wykorzystanie oprogramowania, które takie czynności umożliwia, i sprawne **zarządzanie dostępem** do kont, narzędzi oraz plików w sposób, który pozwoli zachować odpowiedni poziom zabezpieczenia prac uczestników. To wymaga odpowiedniego **zarządzania obiegiem i dostępem do informacji**.

Organizacja samego procesu pracy mentorskiej może być zrealizowana na różne sposoby – współdzielenie plików, indywidualne spotkania, formularze lub funkcjonalności platform LMS (odgrywające rolę zadania indywidualnego). Stąd trudno z góry określić, jakie oprogramowanie będzie potrzebne. Podobnie jest z resztą procesu dydaktycznego, który może być na przykład e-szkoleniem, warsztatem online czy mieć charakter kohorty. Bez względu na to, jakie formy przyjmiemy, należy zapewnić stosowne **wsparcie techniczne** dla uczestników i zapewne trenerów.

Perspektywa formalno-prawna

Ze względu na osobistą naturę relacji mentorskich standardowe mechanizmy prawne, takie jak ogólne regulaminy, mogą okazać się niewystarczające. Konieczne staje się zatem zawarcie precyzyjnych umów, które uwzględniają unikalne aspekty i oczekiwania zarówno mentorów, jak i uczestników programu.

Odrębnym elementem jest regulacja relacji z mentorami, którzy często są osobami spoza organizacji. Kluczowe tutaj jest zabezpieczenie interesów obu stron: organizacji oraz mentora. Umowa z mentorem powinna być jasno sformułowana i zawierać wszelkie klauzule dotyczące warunków współpracy, odpowiedzialności, a także praw i obowiązków każdej ze stron. Istotne są tutaj

również postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych, zachowania poufności oraz własności intelektualnej.

Pytania dotyczące odpowiedzialności w przypadku niepowodzenia procesu mentorskiego czy reakcji na skargi ze strony uczestników są równie istotne. Mechanizmy rozstrzygania sporów, procedury reklamacyjne oraz inne aspekty zarządzania ryzykiem i odpowiedzialnością powinny być jasno opisane i zdefiniowane zarówno w umowach z mentorami, jak i uczestnikami.

Repozytorium treści

Organizacja szkoleniowa może udostępniać treści edukacyjne w różnych formach. Zebranie treści w postaci obszernej, uporządkowanej biblioteki może stać się ciekawą usługą, szczególnie że jako klienci przywykamy do usług dostępowych takich jak Netflix, HBO czy Spotify.

W realizacji tej usługi liczy się to, co udostępniamy, czyli jakość treści (zarówno od strony merytorycznej, jak i formy) oraz sposób udostępniania, który powinien być wygodny, wykorzystywać wygodne narzędzia wyszukiwania i kategoryzacji.

Organizacje szkoleniowe mogą mieć olbrzymi potencjał treści edukacyjnych, szczególnie jeśli istnieją wiele lat i zebrały wiele treści i doświadczeń, które po adaptacji, ujednoliceniu i uporządkowaniu mogą stanowić wartościową dla klientów bibliotekę.

Tego typu repozytorium może zawierać różne treści: studia przypadków, artykuły, instruktaże, filmy edukacyjne, scenki, przykłady, zadania lub pigułki szkoleniowe. Kluczowe jest zwykle ujednolicenie i przetworzenie treści, uporządkowanie (kategorie, tagi) oraz opublikowanie, najlepiej w miejscu, w którym jest wygodna wyszukiwarka.

Perspektywa strategiczna

Model biznesowy w dostarczaniu klientom repozytorium może być różny, jednak najbardziej przystające są modele subskrypcyjny i na żądanie. W pierwszym opłaty pobierane są za sam fakt dostępu do biblioteki, w drugim za konkretne zasoby wykorzystane przez użytkownika.

Z punktu widzenia kosztów mamy tutaj sytuację, w której właściwie nie ma kosztów powiązanych z uczestnikiem. Bibliotekę trzeba zbudować i utrzymywać, więc trzeba znaleźć możliwie dużo klientów, którzy zapłacą za dostęp. Dlatego w **ofercie** warto rozważyć szeroką sprzedaż usługi dostępowej, licząc na efekt skali.

Jednym z kluczowych wyzwań strategicznych dla organizacji jest przemyślenie form zasobów oraz całej logiki biblioteki, podziału na kategorie, opracowanie słownika tagów itp. Jest to o tyle ważne, że biblioteka bazie z czasem rosła i coraz trudniej będzie dokonywać w niej rewolucyjnych zmian. Warto zwrócić szczególną uwagę na standard dotyczący **know-how i budowania bibliotek treści**.

W **bazie technicznej** takiej usługi kluczową rolę odegra aplikacja udostępniająca bibliotekę, stąd warto starannie wybrać oprogramowanie i formaty treści, by później tego nie zmieniać przy dużej liczbie zasobów.

Organizacja powinna wypracować **procedury**, które ułatwią rozbudowywanie biblioteki na przyszłość – na przykład o odpowiednie kategoryzowanie, opisywanie i tagowanie nowo powstających treści zgodnie z przyjętymi w bibliotece standardami.

Perspektywa metodyczna

Specyfika usługi dostępowej repozytorium treści edukacyjnych nie stawia raczej wysokich wymagań metodycznych samej bibliotece, choć na pewno same treści bez względu na to, czym są, powinny być dobrze opracowane metodycznie. Dlatego ważnymi standardami będą ten dotyczący **projektowania treści i ich wysokiego standardu jakościowego**. Warto zwrócić uwagę na fakt, że decyzje metodyczne, na przykład dotyczące tego, jak treści repozytorium są zbudowane i opisane, będą miały zastosowanie dla wielu później tworzonych treści, więc warto je dobrze przemyśleć na samym początku.

Kluczowa dla sukcesu usługi jest **ewaluacja** samego repozytorium i poszczególnych treści, by zadbać o jej atrakcyjność przekładającą się na liczbę użytkowników. W ewaluacji mogą pomóc formy typowe dla takich repozytoriów, jak na przykład YouTube, czyli gwiazdki, możliwość dodawania do swoich list, mierzenie oglądalności, polecenie itp.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Repozytorium treści w kontekście zarządzania zasobami ludzkimi można porównać do złożonej struktury, nad którą ktoś musi sprawować pieczę podobnie jak kurator w muzeum czy galerii. W tradycyjnych instytucjach kultury, kurator nie jest zazwyczaj samym artystą, ale osobą, która doskonale zna się na danym obszarze. Podobnie w kontekście repozytorium treści kuratorem danego repozytorium nie musi być osoba bezpośrednio odpowiedzialna za generowanie tej treści, czyli trener czy szkoleniowiec. Może to być raczej ktoś, kto doskonale rozumie kontekst branżowy, ma umiejętności techniczne i jest w stanie zarządzać tym zbiorem w sposób dynamiczny.

Techniczne przygotowanie jest kluczowe, biorąc pod uwagę, że repozytoria treści są często platformami online rozwijanymi przez lata. Trendy technologiczne, takie jak Responsive Web Design (RWD), cyklicznie wprowadzają nowości, które mogą wymagać aktualizacji lub przystosowania repozytorium. To z kolei podnosi znaczenie roli osób zarządzających repozytorium, które muszą być na bieżąco z nowościami w dziedzinie technologii.

Perspektywa dostępności

Z jednej strony kurator repozytorium nie ma pełnej kontroli nad dostępnością treści stworzonych przez innych. Wiele z tych materiałów może być starszych i nie uwzględniać współczesnych standardów dostępności, takich jak czytelność dla osób niewidomych czy napisy dla osób niesłyszących. Działania takie jak dodawanie napisów do filmów na YouTube mogą być ograniczone zarówno z powodów technicznych, jak i prawnych, w tym prawa autorskiego.

Z drugiej strony to, co organizacja może i powinna zrobić, to maksymalizacja dostępności samego mechanizmu repozytorium. To oznacza nie tylko zapewnienie, że platforma jest dostępna dla różnych grup użytkowników, ale również, że zawarte w niej treści są łatwo wyszukiwalne i dobrze skatalogowane. Odpowiednie tagowanie, metadane i opisy mogą znacząco ułatwić korzystanie z repozytorium, zwłaszcza osobom z ograniczeniami, takimi jak niewidomi czy niesłyszący.

W tym kontekście odpowiednio zaprojektowany mechanizm wyszukiwania staje się nie tylko narzędziem ułatwiającym dostęp do treści, ale również

formą ich waloryzacji. Im precyzyjniej i pełniej materiały są opisane i skatalogowane, tym większa jest ich użyteczność i wartość dla różnych grup odbiorców.

Perspektywa techniczna

Repozytorium to dobrze opracowana baza różnych treści, które powinny być łatwo przeszukiwalne i dobrze skategoryzowane. Jeśli uświadomimy sobie, że na przykład YouTube jest formą repozytorium treści wideo (podobnie jak Spotify dla treści audio), to łatwo dojdziemy do wniosku, że kluczowymi elementami są tutaj możliwość wyszukiwania, czyli sprawne mechanizmy wyszukiwawcze i dobrze dopracowane opisy treści oraz wygoda wyświetlania – tak zwany player. I to są ważne wskazówki do **wyboru oprogramowania**. Mechanizmy tworzenia własnych list odtwarzania lub zbiorów zasobów też wydają się niezbędne.

Głównym wyznacznikiem usługi jest udostępnianie treści, stąd standard dotyczący **zarządzania obiegiem i dostępem do informacji** jest kluczowy. Dodatkowego przemyślenia może wymagać zabezpieczenie treści, które poza zapisami prawnymi może wymagać zabezpieczeń technicznych.

Należy dołożyć wszelkich starań na rzecz dobrego **tworzenia treści edukacyjnych** – bo stanowią one przecież główną wartość usługi dostępowej. W tworzeniu tych treści warto zadbać o spójność treści na różnych poziomach: graficznym, redakcyjnym czy dotyczącym formy.

Perspektywa formalno-prawna

W kontekście prawa autorskiego repozytorium może stanowić skomplikowaną konstrukcję, w którą wpleciony jest szereg różnych praw i obowiązków. Zarówno treści pochodzące od różnych autorów, jak i sposób ich organizacji i prezentacji mogą mieć implikacje prawne.

Na przykład w przypadku wykorzystania materiałów objętych licencjami otwartymi lub dozwolonym użytkiem, organizacja musi znać i przestrzegać warunków tych licencji. Musi też umieć przekazać tę wiedzę klientowi, który może być nieświadomy ograniczeń. Niewłaściwe zarządzanie takimi treściami może prowadzić do naruszeń praw autorskich i związanych z tym konsekwencji prawnych. Ponadto istnieje potrzeba jasnego określenia w umowach z klientami, jakie prawa są przekazywane w ramach dostępu do

repozytorium. W kontekście e-booków kwestia druku przez klienta to tylko jeden z potencjalnych problemów. Innym może być na przykład udostępnianie tych materiałów przez klienta na platformach społecznościowych czy choćby w wewnętrznym intranecie.

Interesującą kwestią jest również to, że samo repozytorium może być traktowane jako utwór chroniony prawami autorskimi, jeżeli spełnia kryteria oryginalności, na przykład przez specyficzną formę organizacji lub prezentacji treści. To otwiera dodatkowe pola eksploatacji, ale również obowiązki związane z zarządzaniem tym utworem jako całością.

Microlearning

Microlearning to metoda edukacyjna polegająca na przekazywaniu wiedzy i umiejętności za pomocą krótkich, dobrze skoncentrowanych jednostek szkoleniowych do samodzielnej nauki. Materiały microlearningowe są zazwyczaj trwają od kilku sekund do kilku minut i są zaprojektowane tak, aby przekazać konkretne informacje lub umiejętności w łatwo przyswajalnej formie. Ta metoda może być wykorzystywana samodzielnie lub jako uzupełnienie tradycyjnych metod uczenia się.

Dostarczanie produktów typu microlearning w sporym zakresie przypomina dostarczanie szkoleń do samodzielnej nauki, z tym, że w microlearningu są to zwykle mniejsze formy. Wiele wniosków dotyczących standardów będzie więc pokrywać się z tymi, które występują w szkoleniach self-paced.

Perspektywa strategiczna

Choć dostarczanie produktów typu microlearning przypomina dostarczanie szkoleń self-paced, to ze względu na to, że są to mniejsze formy, warto rozważyć udostępnianie całych bibliotek takich szkoleń. W takim przypadku poza klasyczną sprzedażą szkoleń typu microlearning (jako produktów umieszczanych na platformie klienta), wart rozważenia może się okazać subskrypcyjny **model biznesowy**, w którym odbiorcy otrzymują dostęp do całej biblioteki tego typu mikroszkoleń. W takim przypadku zbudowanie dobrej biblioteki modułów microlearningu może się okazać dobrą inwestycją.

Oferowanie samego dostępu do modułów szkoleniowych wymaga również inwestycji w jakąś platformę, na której te szkolenia zostaną umieszczone.

W zakresie **oferty** pojawiają się ciekawe możliwości wynikające z subskrypcyjnego modelu płatności – sprzedawanie pakietami, up-selling itp. Jednym z kluczowych argumentów oferty może się stać zwięzłość szkoleń. Można też, jeśli pozwoli na to platforma, budować różnego rodzaju zestawy mikroszkoleń.

Baza techniczna usługi microlearning to dobra platforma, która w możliwie prosty sposób udostępnia moduły szkoleniowe. Powinna ona umożliwiać łatwą nawigację, szczególnie jeśli mamy do czynienia z dużą liczbą modułów. Istotą microlearningu jest łatwa przyswajalność i lekkość treści, stąd ważne jest, by rozwiązania techniczne były możliwie uniwersalne – na przykład pozwalały korzystać z treści szkoleniowych na smartfonach.

W sposób naturalny świadczenie usług microlearningu prowadzi do budowania **biblioteki zasobów edukacyjnych**. Ze względu na ich wielość kluczowe dla efektywności może okazać się stworzenie dobrych szablonów i treści re-używalnych.

Perspektywa metodyczna

Metodyka szkoleń typu microlearning opiera się na założeniu, że mikroszkolenia są proste, krótkie i celowe. Tworzenie takich szkoleń wymaga bardzo dobrego **wyznaczenia celów** każdego z mikroszkoleń i określenia, co jest niezbędne, żeby ten cel osiągnąć. Wszystko inne powinno być wyeliminowane, by zachować krótką formę. Warto też tak podzielić „materiał szkoleniowy”, by jedno szkolenie oznaczało jeden cel.

Projektowanie procesu rozwojowego musi uwzględniać to, że moduły szkoleniowe są od siebie niezależne, zwykle realizowane w kolejności wybranej przez odbiorcę szkolenia. To ogranicza możliwości odwoływania się do treści innych modułów.

W **projektowaniu treści** warto skupić się na doborze prostych, lekkich form, które będą angażować odbiorców. Należy przy tym wprowadzić duży rygor skracania treści do niezbędnego minimum. To oznacza bardzo dobrą redakcję treści werbalnych. Wykorzystanie prostych ilustracji i pytań zamiast dłuższych wywodów może podkreślać cechy tej formuły szkoleń.

Projektując **środowisko uczenia się**, trzeba się skupić na możliwie łatwym dotarciu do odpowiedniego modułu i jego użyciu. Nie powinno się planować użycia aktywności, które będą trudne do realizacji na różnych urządzeniach, na przykład smartfonach.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

W przypadku microlearningu mamy do czynienia z dużą liczbą drobnych materiałów edukacyjnych, co często implikuje współpracę z różnymi twórcami. Każdy z nich może wносить specjalistyczną wiedzę w określonym obszarze, co jest atutem, ale również zobowiązuje do starannego zarządzania procesem. Odpowiednia weryfikacja, standaryzacja i kuracja tych treści są niezbędne, aby zachować spójność i jakość oferowanego produktu edukacyjnego.

Microlearning jest atrakcyjny z punktu widzenia skalowalności. Można łatwo dodawać nowe moduły lub aktualizować istniejące. To jednak stawia przed działem HR zadanie stworzenia efektywnych mechanizmów standaryzacji treści i procesów edukacyjnych. Należy również zdefiniować metryki efektywności i narzędzia do ich pomiaru.

Perspektywa dostępności

Im mniej różnorodnych formatów i narzędzi jest używanych do tworzenia treści, tym łatwiej jest zarządzać ich dostępnością. Zastosowanie na etapie projektowania uniwersalnych standardów dostępności, takich jak WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), jest kluczowe. Znaczenie ma tu również zrozumienie, że dostępność to nie tylko kwestia techniczna, ale również metodyczna. Lepiej jest zaplanować metody i formy tak, aby były łatwe w adaptacji, skoro będzie ich wiele.

Podczas tworzenia treści microlearningowych istotne jest uwzględnienie różnych ograniczeń technologicznych u użytkowników, takich jak jakość połączenia internetowego czy dostęp do sprzętu. Projektując treści, warto zastosować zasady projektowania uniwersalnego, aby jak najszersze spektrum użytkowników mogło z nich skorzystać. Na przykład, jeśli materiał wymaga słuchawek, warto dostarczyć również wersję tekstową lub z napisami.

Dostępność nie kończy się na samych treściach. Nawigacja i wyszukiwalność w kursie microlearningowym również muszą być zaprojektowane w sposób dostępny, aby użytkownicy mogli łatwo znaleźć to, czego potrzebują.

Perspektywa techniczna

Z technicznego punktu widzenia usługa powinna być intuicyjna w obsłudze i nie wymagać dużego **wsparcia technicznego** dla uczestników. Kluczowy jest wybór odpowiednich narzędzi, które pozwolą udostępniać mikroszkolenia uczestnikom w możliwie prosty sposób i na różnych urządzeniach.

Warto przyjąć rozwiązania techniczne, które zapewnią możliwość tworzenia łatwych interakcji dostępnych na różnych urządzeniach.

Perspektywa formalno-prawna

Mikroutwory, będąc częścią treści edukacyjnych, również podlegają ochronie prawa autorskiego. W sytuacjach, w których wielu twórców jest zaangażowanych w produkcję różnych elementów treści, istotne jest wyraźne określenie, kto jest właścicielem praw autorskich do każdego elementu. Licencjonowanie może być tutaj skomplikowane, zwłaszcza jeżeli różne mikroutwory są ze sobą łączone w jednym szkoleniu lub kursie.

Kwestia praw użytkownika do korzystania z treści, zwłaszcza w kontekście różnych modeli dostępu (np. subskrypcja, jednorazowy zakup), również musi być jasno uregulowana w umowach. Trzeba na przykład ustalić, czy użytkownik ma prawo do drukowania lub dystrybucji materiału, czy może korzystać z niego tylko w określonym czasie i kontekście.

Szkolenie stacjonarne wspierane cyfrowo

Wariant ten polega na wspieraniu procesu stacjonarnego przez dodatkowe elementy cyfrowe – treści, ankiety, nagrania, repozytoria plików, narzędzia diagnostyczne. Głównym wyróżnikiem tej metody jest to, że dynamika szkolenia i motywacja uczestników budowana jest w kontakcie z trenerem na zajęciach stacjonarnych. Trener też podczas zajęć stacjonarnych zachęca uczestników do korzystania z cyfrowych treści i aktywności w szkoleniu.

Wariant ten jest szczególnie typowy dla firm, które prowadziły zajęcia stacjonarne, a w rezultacie pandemii i niemożności prowadzenia zajęć stacjonarnych wypracowały sobie różnego rodzaju formy cyfrowe, w efekcie stając się dostawcami blended learningu.

Perspektywa strategiczna

Model biznesowy właściwie może pozostać podobny do klasycznego dostarczania usług na sali szkoleniowej. Podstawowym nośnikiem jest warsztat szkoleniowy, a dodatkowe treści lub aktywności zwiększają jego wartość. Warto jednak przyjrzeć się swoim produktom cyfrowym, bo być może też mogą być sprzedawane osobno.

Nadal głównym nośnikiem jest trener, stąd warto zadbać o odpowiednie zatrudnienie lub partnerstwa z trenerami, jednak obecność elementów cyfrowych w szkoleniu, szczególnie treści, powinno być początkiem myślenia o rozszerzeniu modelu biznesowego o sprzedaż usług lub treści cyfrowych.

Oferta siłą rzeczy przypomina ofertę szkoleń typową dla usług stacjonarnych, jednak można rozważyć rozszerzenie jej o warianty związane z dostępem do treści lub usług cyfrowych.

Znaczący udział trenerów w realizacji usługi i zapewne w **wizerunku** firmy przy jednoczesnej częściowej cyfryzacji ich dorobku może być świetną okazją do uprawiania marketingu treści, na przykład w postaci nagrań wideo, podcastów lub artykułów. Warto w strategii marketingowej uwzględnić media społecznościowe i zasięgi trenerów.

W **bazie technicznej** takiej usługi kluczową rolę odegra aplikacja udostępniająca bibliotekę, stąd warto starannie wybrać oprogramowanie i formaty treści, by później tego nie zmieniać przy dużej liczbie zasobów.

Organizacja powinna wypracować **procedury**, które umożliwią realizację usługi mieszanej w możliwie bezproblemowy sposób i zapewnią efektywne łączenie form. Może to być szczególnie istotne w organizacjach zatrudniających wielu trenerów, którzy mogą wymagać instruktażu technicznego.

Perspektywa metodyczna

Metodyka blended learning to sztuka doboru form odpowiednich do różnych trybów pracy (synchroniczny, asynchroniczny, samodzielna nauka). Trzeba zdecydować, które elementy szkolenia powinny być realizowane podczas stosunkowo drogich zajęć w sali szkoleniowej, a które mogą być realizowane poza nią. Przykładem może być podejście odwróconej klasy, w którym elementy wiedzy (wykłady, prezentacje) przyswajane są przed warsztatami stacjonarnymi, a uczestnicy wchodzą na warsztat już przygotowani. Stąd **projektowanie procesu rozwojowego** odgrywa w tym wariantcie kluczową rolę.

Analiza potrzeb uczestników szkoleń w dużej mierze będzie przypominać podejścia stosowane w edukacji stacjonarnej, jednak organizacja może wykorzystać również narzędzia cyfrowe, szczególnie że uczestnicy i tak dostaną zapewne dostęp do jakiejś platformy z treściami cyfrowymi, gdzie mogą znaleźć na przykład narzędzia autodiagnozy lub profilujące do poszczególnych grup szkoleniowych.

W **projektowaniu treści** warto uwzględnić podejście re-używalności, które może pozwolić znacząco obniżyć koszty przygotowania treści cyfrowych dla poszczególnych grup szkoleniowych.

Jeśli w ramach usługi pojawiają się również synchroniczne zajęcia zdalne – na przykład warsztaty – to należy zadbać o wysoki standard **jakości zajęć synchronicznych**.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Istotne jest ustanowienie jasnych zasad współpracy i komunikacji pomiędzy trenerami a zespołem technologicznym. Obejmuje to regularne spotkania i konsultacje, mechanizmy zgłaszania problemów, a także określenie zakresu odpowiedzialności każdej ze stron.

Zadaniem HR jest również zdefiniowanie konkretnych ról i zakresu obowiązków dla obu stron. Trenerzy powinni być świadomi, jak korzystać z technologii w sposób, który uzupełnia ich metody pedagogiczne, podczas gdy zespół technologiczny powinien rozumieć cel i kontekst edukacyjny, w jakim ich narzędzia będą używane.

W modelu tego rodzaju szkolenia elementy cyfrowe nie są dodatkiem, ale integralną częścią procesu edukacyjnego. Dlatego też muszą one spełniać określone standardy jakości, być zgodne z regulacjami i łatwo dostępne dla uczestników. Tutaj również HR odgrywa kluczową rolę w monitorowaniu i utrzymaniu tych standardów. Nawet podstawowe działania, takie jak udostępnianie plików, wymagają odpowiedniego poziomu kompetencji. Zadaniem HR jest zapewnienie, że wszelkie zasoby cyfrowe są zabezpieczone, a ich udostępnianie odbywa się w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami dotyczącymi prywatności i bezpieczeństwa danych.

Perspektywa dostępności

W kontekście szkolenia stacjonarnego wspieranego cyfrowo prawidłową praktyką jest wcześniejsza identyfikacja potrzeb i ograniczeń uczestników, aby odpowiednio zaplanować i zaprojektować materiały szkoleniowe. Dostępność w szkoleniu stacjonarnym wspieranym cyfrowo nie jest jedynie kwestią technologii, ale także przemyślanej integracji technologii z metodyką. Cyfrowe elementy powinny być uważnie zaprojektowane, tak aby były zintegrowane z całością programu szkoleniowego, a nie stanowiły jedynie jego dodatku. Takie podejście nie tylko zapewni dostępność, ale również zwiększy skuteczność całego programu.

Jest grupa uczestników, dla których elementy cyfrowe są nie tylko dodatkiem, ale wręcz preferowaną metodą przyswajania wiedzy. Mogą to być osoby, które unikają interakcji socjalnych czy grupowej dynamiki charakterystycznej dla szkolenia stacjonarnego. Takim osobom dostęp do wysokiej jakości materiałów cyfrowych może nie tylko ułatwić naukę, ale nawet stanowić dla nich warunek jej efektywności.

Perspektywa techniczna

Jeśli organizacja korzysta z usług wielu trenerów, to kluczowe jest zarządzanie **dostępem do sprzętu i oprogramowania oraz do treści i informacji**. Trenerzy zwykle pracują na warsztacie, utrzymując pewien poziom poufności i dlatego stosowane narzędzia informatyczne muszą pozwolić na utrzymanie podobnego poziomu w przestrzeni cyfrowej – na przykład: jeśli trener ocenia projekty uczestników w udostępnionych plikach, to trzeba zadbać, by tylko ten trener miał do nich dostęp.

Główną osobą zachęcającą uczestników do korzystania z cyfrowych modułów usługi jest trener, stąd kluczowe jest zadbanie o **prawidłowo działające oprogramowanie** i przygotowanie trenera do pełnienia funkcji **wsparcia technicznego** pierwszego kontaktu. Trener musi wiedzieć, co zrobić, gdy komuś nie działa hasło lub gdy ktoś nie potrafi się zalogować.

Perspektywa formalno-prawna

Zastosowanie cyfrowego wsparcia w szkoleniu stacjonarnym nie tylko wzbogaca doświadczenie edukacyjne, ale również komplikuje aspekty formalno-prawne. Kluczowe jest, aby jasno określić warunki korzystania z takiego wsparcia w umowach szkoleniowych i regulaminach. Warunki te powinny być jasno komunikowane zarówno uczestnikom, jak i trenerom.

Elementy cyfrowe mogą dla jednych uczestników być dodatkiem, a dla innych kluczowym elementem. Wprowadzenie jasnych klauzul prawnych umożliwia klarowną komunikację i zabezpiecza interesy zarówno organizatora, jak i uczestników.

W przypadku, gdy wsparcie cyfrowe obejmuje materiały stworzone przez zewnętrzne podmioty, zabezpieczenie praw autorskich jest koniecznością. Wykorzystanie materiałów objętych prawem autorskim, np. fragmentów publikacji czy oprogramowania, musi być uregulowane przez odpowiednie licencje.

Dripping content

Ten wariant ma zwykle charakter pomocniczy i występuje w połączeniu z innymi, jednak warto zwrócić na niego uwagę ze względu na jego specyfikę.

Wariant polega na dostarczaniu w sposób periodyczny treści szkoleniowych i inspiracyjnych w postaci dosyłanych w określonych przedziałach czasu podkastów, biuletynów lub powiadomień. Nazwa *dripping* nawiązuje do kapania, co dość dobrze oddaje specyfikę tego wariantu.

Periodyczność, mała wielkość każdej „kropki” powodują, że jest to wariant szczególnie użyteczny w wyrabianiu nawyków lub wspieraniu wdrożenia umiejętności we własnej praktyce uczestnika szkolenia. Jest to też forma utrwalania wiedzy i umiejętności.

Perspektywa strategiczna

W **modelu biznesowym** mamy na ogół do czynienia z usługą wysyłkową, często będącą częścią większego projektu szkoleniowego. Stąd sposób wyceny może iść w kierunku traktowania drippingu jako części usługi lub w kierunku subskrypcyjnym.

Wyzwaniem **technicznym** jest zapewnienie odpowiednich narzędzi automatyzujących wysyłkę kolejnych treści – na przykład w formie newslettera lub powiadomień na telefon.

Zbudowanie biblioteki wysyłek drippingowych może stanowić inwestycję, która pozwoli efektywnie wykorzystywać metodę drippingu w przyszłości.

Perspektywa metodyczna

Dripping to zwykle dobrze rozplanowany w czasie **proces**, który zakłada wysyłanie kolejnych treści w odpowiedniej kolejności i ze świadomością tego, że uczestnik szkolenia dostaje je wiele tygodni po innych formach szkoleniowych. Jeśli usługa ta to dosyłanie po prostu kolejnych newsletterów, to nie musi wymagać jakiegось szczególnego planowania.

W obszarze **projektowania treści** kluczowe będzie zadbanie o ich zwięzłość i użyteczność. Trzeba się liczyć z tym, że uczestnicy będą otrzymywali treści już po szkoleniu, więc jeśli nie będą odpowiednio wartościowe, to mogą je ignorować.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Mechanizmy „skapywania” treści powinny być zaprojektowane w sposób niezawodny i intuicyjny, a za ich działaniem powinny stać kompetentne osoby. To zadanie dla działu HR, który powinien zidentyfikować, rozwijać i utrzymywać te kompetencje wewnątrz organizacji.

Operacyjne aspekty, takie jak wysyłka powiadomień e-mail czy zarządzanie subskrypcjami, mogą wydawać się banalne, ale mają potencjał do generowania poważnych problemów. Niewłaściwie zarządzane, mogą prowadzić do błędów, które mogą być niezauważone przez dłuższy czas, z potencjalnie negatywnymi konsekwencjami dla reputacji organizacji oraz doświadczenia użytkownika.

Perspektywa dostępności

Ze względu na wbudowaną w dripping powtarzalność, warto dobrze zaplanować działania związane z dostępnością i w miarę możliwości je zautomatyzować. Na przykład, jeżeli strategia „dripping content” zakłada regularne podcasty, automatyzacja procesu generowania transkrypcji może być nie tylko korzystna, ale wręcz niezbędna.

Warto też przemyśleć alternatywne formy tej samej treści podlinkowane w wysyłanych treściach tak, by odbiorcy mogli sobie wybrać formy dla siebie dostępne i wygodne.

Perspektywa techniczna

Od strony technicznej pojawia się temat wysyłki, który wnosi kilka elementów o charakterze prawnym i technicznym, na przykład związanych z przetwarzaniem danych osobowych. Od strony technicznej wymaga to zapewnienia odpowiednich mechanizmów, na przykład możliwości rezygnacji z wysyłek, możliwości żądania „zapomnienia” (RODO). Stąd warto wybrać oprogramowanie, które pozwoli efektywnie dostarczać

wysyłki i spełnienie tego typu wymagań. W jakimś sensie usługa ta jest podobna do wysyłek marketingowych z elementami automatyzacji (wysyłka w odpowiednim czasie), więc warto przyjrzeć się narzędziom stosowanym we współczesnym marketingu.

Bardzo istotne jest testowanie i dobre skonfigurowanie narzędzi technicznych, by automatyczne wysyłki wychodziły do odpowiednich osób w odpowiednim czasie.

Perspektywa formalno-prawna

„Dripping content” charakteryzuje się skalowalnością i potencjalnym zasięgiem masowym, co rodzi różnorodne wyzwania formalno-prawne. Te wyzwania są często analogiczne do tych, z którymi organizacje spotykają się w kontekście marketingu treści.

Najważniejszą kwestią jest uzyskanie i zarządzanie zgodami od odbiorców. Konieczne jest, aby zgody były jednoznaczne i dokumentowane. Mechanizmy zarządzania zgodami muszą być efektywne i zautomatyzowane w miarę możliwości. Obejmuje to możliwość łatwego zapisu i wypisania się z listy odbiorców, a także przechowywania zgody i zarządzania nią w sposób zgodny z obowiązującym prawem.

Ponieważ „dripping content” może być dystrybuowany na szeroką skalę, a efekty nie zawsze są od razu widoczne, wykorzystanie odpowiednich narzędzi do pomiaru i oceny skuteczności jest niezbędne. Monitoring i analiza danych to kroki, które organizacja musi podjąć w kontekście zarządzania ryzykiem i zgodnością.

Konferencja, społeczność rozwojowa

Konferencje są wariantem dość znanym w klasycznym podejściu stacjonarnym, jednak pandemia i rozwój narzędzi cyfrowych powodują, że warto rozszerzyć patrzenie na ten wariant szerzej jako na pracę ze społecznością i z udziałem wielu ekspertów. Dzisiejsze konferencje odbywają się w pełni online, bywają hybrydowe, zawierają zdalne

wystąpienia i narzędzia cyfrowe do pracy w warunkach konferencji. Ponadto w ich trakcie powstają nagrywane treści, które też mogą stanowić część usługi cyfrowej. Co więcej, jest wiele portali społeczności ekspertów (i ich klientów), które pozwalają na rozwój właśnie w tej formie – na przykład w naszej branży EPALe, eLearning Guild itp.

Jeśli przyjąć jako podstawę funkcje, jakie spełnia konferencja, to z pewnością w ramach tego typu usługi warto zapewnić te wspierające:

- prezentowanie dorobku merytorycznego, produktów, projektów, idei itp.
- nawiązywanie kontaktów pomiędzy uczestnikami procesu;
- możliwość eksponowania własnej osoby, dorobku lub oferty;
- możliwość wyszukiwania partnerów;
- odbywanie rozmów w parach lub większych grupach.

Perspektywa strategiczna

Dla organizacji zajmujących się usługami w tym wariancie przestrzeń cyfrowa ma sporo do zaoferowania. Przede wszystkim **model biznesowy** można rozszerzyć poza działania eventowe na przykład o udostępnianie treści, stałe ekspozycje cyfrowe, wyszukiwarki potencjalnych partnerów, cyfrowe wystawiennictwo, biuletyny itp.

Można również znacznie niższym kosztem zapewnić wystąpienia lub udział osób, dla których wyjazd na konferencję stanowiłby barierę geograficzną i kosztową.

Oferta, poza jej typowymi składnikami (udział w konferencji, pakiety sponsorskie) może zostać rozszerzona o nowe usługi związane z publikowaniem, ekspozycją na portalu, pakietami marketingowymi.

Strategicznie rzecz biorąc, technologie cyfrowe pomagają organizacjom realizującym ten wariant usługi stać się swoistym centrum społeczności i budować **silny wizerunek** na podstawie treści i wystąpień ekspertów.

Dużym wyzwaniem jest zapewnienie odpowiedniej **bazy technicznej**, która zapewni realizację tak różnorodnych usług na masową skalę. Powstaje coraz więcej rozwiązań do realizacji cyfrowych wydarzeń, stąd warto się na bieżąco rozglądać, co jest dostępne. Niektóre z nich zawierają funkcje imitujące klasyczne środowisko konferencyjne – lobby, targi, sale z prezentacjami równoległymi itp.

Perspektywa metodyczna

Realizacja konferencji i budowanie społeczności rozwojowych wymagają dogłębnego rozumienia potrzeb społeczności. Pozwala to na dobór tematów wystąpień i treści cyfrowych w taki sposób, by były wartościowe dla odbiorców. Standard dotyczący **rzetelnego określania celów** przyjmie w związku z tym nieco inny kształt niż w przypadku typowych szkoleń realizowanych w grupach szkoleniowych. Bardzo użyteczne mogą się okazać narzędzia cyfrowe – np. analityka dotycząca oglądalności stron internetowych, formularze online, głosowania, media społecznościowe.

W **projektowaniu procesu rozwojowego** warto poszukać nowoczesnych form, które – realizując cele typowe dla konferencji – wykorzystują zalety przestrzeni internetowej, na przykład narzędzia sieciowania lub komunikacji.

W zapewnieniu **wysokiej jakości treści cyfrowych** dostarczanych przez wielu ekspertów i autorów mogą pomóc jasno określone wymogi od treści, szablony i dobre procedury akceptacji treści do publikacji. Organizacja realizująca ten wariant staje się swego rodzaju redakcją, a jako taka powinna określić taksonomię, według której treści cyfrowe są porządkowane.

Współpraca z zewnętrznymi ekspertami i prelegentami wymaga upewnienia się, że poradzą sobie od strony technicznej podczas wystąpień **synchronicznych** – można to osiągnąć, używając własnego studia nagraniowego, udostępniając możliwie intuicyjne narzędzia lub testując połączenia z odpowiednim wyprzedzeniem.

Praca ze społecznością wymaga uważnego podejścia do **ewaluacji** własnych działań, które mogą być szczególnie celne w planowaniu kolejnych działań, treści lub wyznaczania tematów konferencji.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

Konferencje online mogą służyć jako potężne narzędzie marketingowe, pod warunkiem, że są dobrze zorganizowane i oferują wartość merytoryczną. Błędy w tym kontekście mogą mieć negatywny wpływ na wizerunek firmy. Stąd ważne w zespole kompetencje organizacyjne.

Jeżeli firma decyduje się na zlecenie organizacji konferencji podwykonawcom, kluczowe jest wypracowanie wzajemnie korzystnej relacji. Organizacja powinna być aktywnym uczestnikiem na rynku konferencji online, aby

zrozumieć jego dynamikę i wiedzieć, czego oczekiwać od potencjalnych partnerów. Zrozumienie rynku i regularne uczestnictwo w takich wydarzeniach może być kluczowe dla skutecznej współpracy i negocjacji.

Zarządzanie zasobami ludzkimi w tym kontekście nie kończy się na selekcji kompetencji. Warto też zainwestować w szkolenia i rozwijanie umiejętności wewnętrznych zespołów, aby były one kompetentne w zarządzaniu podwykonawcami, monitorowaniu jakości i mierzeniu efektywności konferencji.

Perspektywa dostępności

Jednym z priorytetów konferencji online, będących czasami rozwinięciem koncepcji webinaru, powinna być dostępność. Wskazane jest korzystanie z platform, które umożliwiają dodawanie napisów dla osób niesłyszących oraz zapewniają funkcje zwiększające dostępność dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności, w tym niewidomych.

Standardy dostępności powinny być również zaaplikowane do materiałów prezentacyjnych. Warto zainwestować w stworzenie czytelnych, spójnych i uniwersalnych wzorców slajdów. Celem jest tu zapewnienie, że informacje są łatwo dostępne i czytelne na różnych urządzeniach – od telewizorów po smartfony.

Organizatorzy powinni implementować proces weryfikacji materiałów przed ich emisją. To etap, na którym można zidentyfikować potencjalne problemy z dostępnością lub jakością i odpowiednio je skorygować. Odraczanie dostarczenia materiałów do ostatniej chwili jest praktyką ryzykowną i nieodpowiedzialną, która może mieć negatywny wpływ na jakość i dostępność wydarzenia.

Perspektywa techniczna

Realizacja działań masowych w dużej społeczności wymaga dużej biegłości w zarządzaniu **dostępem do narzędzi i informacji**. Wynika to również z faktu zatrudniania zewnętrznych ekspertów i prelegentów. Warto sięgnąć po narzędzia współdzielenia plików, które znacząco mogą ułatwić proces.

Kluczową kwestią jest również **dobór odpowiedniego oprogramowania**. W przypadku realizacji konferencji hybrydowych lub online warto

rozejrzeć się za specjalistycznym oprogramowaniem, poczynając od narzędzi realizacji spotkań online, poprzez oprogramowanie przeznaczone do realizacji wirtualnych wydarzeń.

Wsparcie techniczne, szczególnie podczas wydarzeń powinno być wystarczająco wydajne, by każda z osób biorąca udział w wydarzeniu mogła zeń w pełni skorzystać, jednak kluczowe jest, by tak dobrać oprogramowanie i je przetestować, by uniknąć wszelkich możliwych problemów technicznych – wymaga to przygotowania po stronie organizatorów oraz przygotowania prelegentów.

Perspektywa formalno-prawna

Konferencje online oraz budowanie społeczności stanowią dynamiczne przestrzenie, w których zarządzanie danymi osobowymi i ochrona praw własności intelektualnej nabierają szczególnej wagi.

Każda firma organizująca konferencje online lub zarządzająca społecznościami musi zapewnić zgodność z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych. To oznacza nie tylko przechowywanie zgód na przetwarzanie danych, ale także ich właściwe zabezpieczenie. Dostosowanie komunikacji do różnych grup odbiorców wymaga precyzyjnego zarządzania danymi. Na przykład, osoby, które nie wyraziły zgody na otrzymywanie newsletterów, nie mogą być automatycznie dodane do listy odbiorców.

Wszystkie materiały, w tym prezentacje, wykłady i inne zasoby dystrybuowane podczas konferencji, muszą być chronione w sposób, który zapobiegnie ich nieautoryzowanemu wykorzystaniu. Prelegenci i uczestnicy powinni być informowani o zakresie praw, jakie przysługują im w kontekście używanych materiałów. To może wymagać stworzenia specjalnych umów lub licencji. Odpowiedzialność za treści prezentowane podczas konferencji musi być jasno zdefiniowana, aby zapobiec potencjalnym konfliktom praw autorskich.

Aplikacje wspierające procesy rozwojowe

Jedną z form realizacji usług rozwojowych jest **dostarczanie aplikacji internetowych lub mobilnych, które wspierają procesy rozwojowe**. Mogą to być aplikacje do wyrabiania nawyków, zbierania informacji zwrotnych czy na przykład utrwalania wiedzy.

Przykładem może być powszechnie znana aplikacja DuoLingo, która pozwala uczyć się języka, wykorzystując głównie mechanizmy powtórek i grywalizacji. Innym przykładem są aplikacje do autodiagnozy (np. Clifton Strengths), które pozwalają osobie uczącej się określić swój profil lub potrzeby rozwojowe.

Aplikacje tego typu zawierają zwykle jakieś mechanizmy funkcjonalne oraz wsad merytoryczny.

Perspektywa strategiczna

W zakresie **modelu biznesowego** naturalnym wyjściem wydają się rozwiązania stosowane w biznesie oprogramowania – licencjonowanie, modele freemium i sprzedaż dostępu.

Główną wartością dla organizacji pracującej w tym wariancie jest sama aplikacja oraz jej treść. O ile sama treść jest zazwyczaj domeną firm szkoleniowych, to unikalność funkcjonalna i złożoność techniczna aplikacji wspierającej uczenie się może wymagać rozważenia **partnerstwa z firmą technologiczną**. Ponieważ głównym nośnikiem usługi jest sama aplikacja, to naturalnym krokiem jest rozważenie rozszerzenia rynku poza Polskę, która wymaga przede wszystkim lokalizacji oprogramowania i treści.

Budując **ofertę**, warto przyjrzeć się rozwiązaniom stosowanym przez dostawców oprogramowania.

Baza techniczna w tym wariancie to przede wszystkim sama aplikacja oraz jej funkcje związane z administrowaniem, zapewnianiem treści, zarządzaniem użytkownikami i ich dostępem do usługi. Efektywna administracja może wymagać rozszerzenia **know-how** organizacji o kompetencje informatyczne.

Perspektywa metodyczna

Aplikacje wspierające uczenie się charakteryzują się zwykle mniej lub bardziej unikalną metodyką wynikającą z funkcji, którą spełniają. Zwykle mają realizować konkretne zadanie. Na przykład aplikacje służące do powtarzania słówek mogą sięgać do metody *spaced repetition*, a realizujące autodiagnozę do metodyki wynikającej wprost z metody diagnostycznej, której dotyczą. Stąd trudno jest dać konkretne wskazówki dla tego wariantu.

Jednym z kluczowych wyzwań jest uwzględnienie w procesie projektowania obszaru UX (User eXperience), czyli jakości doświadczenia użytkownika związanego z używaniem aplikacji.

Metodyka stojąca za aplikacją wspierającą uczenie może wynikać również z szerszej metodyki całego procesu, jeśli aplikacja jest częścią większej usługi.

Perspektywa zarządzania zasobami ludzkimi

W tym przypadku przydatne będą kompetencje w zakresie administrowania aplikacjami, a czasem wręcz kompetencje programistyczne. Jest to bardzo trudne, ponieważ firmy szkoleniowe zazwyczaj nie mają doświadczenia w pracy nad tworzeniem aplikacji. Pierwsze projekty są często mało udane, ale kosztowne. Z kolei oddawanie wszystkiego w ręce podwykonawcy (tzw. software house) wymaga dogłębnego zrozumienia własnych potrzeb i ograniczeń.

Perspektywa dostępności

W przypadku tworzenia oprogramowania, nawet jeśli nie jest to robione od zera, każda linijka kodu, a w zasadzie każda godzina pracy programisty to spory koszt. Można oczywiście optymalizować działania i nie rzucać się z motyką na słońce, ale istnieje też ryzyko, że wraz z optymalizacją zapomnimy o dostępności.

Organizacje edukacyjne i szkoleniowe, wdrażając aplikacje mobilne, muszą zwrócić uwagę na międzynarodowe normy dostępności, takie jak WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), które określają zasady uniwersalnego projektowania. W kontekście mobilnym wytyczne te są często adaptowane do specyfiki urządzeń.

Trzeba pamiętać, że obecnie, mówiąc o aplikacjach, mamy na myśli przede wszystkim środowisko mobilne. I tak też wskazują statystyki – w niektórych branżach zdecydowana większość odbiorców loguje się z urządzeń mobilnych. Tym samym nie może nam być obce projektowanie zgodne z RWD. Jednocześnie nie możemy porzucać odbiorców korzystających z komputerów czy laptopów, aby nie tworzyć barier.

Do tego mogą dochodzić zagadnienia, o których myślimy rzadziej, jak np. obsługa czytników ekranowych. Zapewnienie kompatybilności z narzędziami asystującymi, takimi jak czytniki ekranowe, jest kluczowe dla osób niewidomych i niedowidzących.

Perspektywa techniczna

Zarządzanie dostępem w usłudze, której głównym nośnikiem jest aplikacja, to kwestia kluczowa. Zwykle realizowana jest przez określenie konkretnych ról użytkowników i wynikających z nich uprawnień. Na przykład aplikacja może wymagać kont dostępowych w roli użytkownika (odbiorcy usługi), w roli koordynatora treści i administratora po stronie dostawcy.

Kolejną kwestią kluczową jest dobór, a częściej opracowanie oprogramowania aplikacji, które trudno sobie wyobrazić bez elementów programowania. Aplikacja musi działać tak, by najlepiej spełnić swoją funkcję i w związku z tym może wymagać uwzględnienia różnych technologii – na przykład tworzenia aplikacji mobilnych (często w popularnym modelu PWA), powiadomień lub wyświetlania infografik.

Z racji unikalności usługi kluczowe jest zapewnienie odpowiedniego **wsparcia technicznego** dla użytkowników oraz dla pracowników obsługujących aplikację po stronie dostawcy.

Perspektywa formalno-prawna

Rozwój aplikacji mobilnych w kontekście edukacyjnym staje się coraz bardziej powszechny, ale również niesie ze sobą swoje wyjątkowe wyzwania prawne.

Tworzenie kodu programu dla aplikacji jest specyficzną formą własności intelektualnej, różniącą się od innych typów treści, takich jak materiały wideo czy teksty. W prawie autorskim kod jest zwykle uznawany za dzieło podlegające ochronie. W związku z tym firma szkoleniowa powinna

zabezpieczyć swoje prawa do kodu, zwłaszcza jeżeli rozwój jest prowadzony we współpracy z zewnętrznymi programistami lub agencjami.

Zawartość edukacyjna takich aplikacji – od tekstów przez wideo aż po interaktywne quizy – również podlega ochronie jako własność intelektualna. Jest to aspekt, który firma szkoleniowa zwykle zna doskonale, jednak warto pamiętać, że w kontekście aplikacji mobilnych prawa te mogą być regulowane w sposób odmienny od tradycyjnych mediów.

Jeśli firma szkoleniowa decyduje się na wykorzystanie gotowych rozwiązań, aplikacji trzecich czy bibliotek, konieczne jest dokładne zrozumienie zasad licencji tych produktów. Niewłaściwe użycie zewnętrznych zasobów może prowadzić do konfliktów prawnych i finansowych.

Podczas korzystania z zewnętrznych aplikacji czy platform niezbędne jest dokładne przeanalizowanie umów licencyjnych oraz warunków korzystania. Często zawierają one klauzule dotyczące własności danych, co w kontekście edukacyjnym może być aspektem krytycznym.



Standard dla Kadry Dydaktycznej

Wprowadzenie do standardów dla kadry dydaktycznej

O wartości organizacji szkoleniowej stanowią nie tylko takie czynniki, jak model biznesowy czy jakość oferty i realizowanych usług. Są to wszystko elementy wtórne wobec najważniejszego – jakości kadry. Dlatego też trudno jest w procesie opisywania standardów zupełnie pominąć różne punkty widzenia, jakie otrzymujemy w zawiązku z pełnionymi rolami.

Współczesna edukacja to coraz większe możliwości wynikające choćby z komunikacji internetowej, lecz również większa złożoność dla dostawców usług rozwojowo-szkoleniowych. W projektach szkoleniowych pracuje często wiele osób, które realizują różne zadania – począwszy od rozpoznania potrzeb klientów, przez zaprojektowanie szkolenia, stworzenie treści, aż po realizację szkolenia z użyciem narzędzi internetowych.

Dla uproszczenia złożonych procesów składających się na zaprojektowanie i dostarczenie usługi edukacyjnej podzieliliśmy standardy na role, które odpowiadają różnym zadaniom w projekcie i wymagają różnych kwalifikacji. W mniejszych firmach i projektach niektóre z nich mogą być łączone. Na przykład osoba pisząca treści szkoleniowe może również je publikować i prowadzić zajęcia online, a w skrajnych przypadkach, nie tak rzadkich na rynku firm jednoosobowych, wszystko może być wykonywane przez jedną osobę. Nie zmienia to faktu, że usługa edukacyjna wymaga wejścia w odpowiednie role i wykonanie przypisanych do tych ról zadań.

Podział przyjęty w tym opracowaniu kształtuje się następująco:

METODYK	Osoba odpowiedzialna za rozpoznanie potrzeb klienta, zaprojektowanie procesu rozwojowego, dobór odpowiednich metod, treści i aktywności oraz metodyczne opracowanie treści.
AUTOR TREŚCI	Osoba odpowiedzialna za przygotowanie treści szkoleniowych, samodzielnie lub we współpracy z SME (ekspert przedmiotowy), dobór form przekazu, treści w aktywnościach itp.
DEVELOPER / PRODUKCJA	Osoba odpowiadająca za techniczne opracowanie treści, mediów, materiałów i umieszczenie na platformie lub przekazanie w formie pakietów e-szkoleń.
TRENER	Osoba pracująca dydaktycznie bezpośrednio z uczestnikami szkolenia – w formie synchronicznej (np. warsztat, webinar) lub asynchronicznej (np. forum, udzielanie informacji zwrotnej, prowadzenie kohorty), w formach self-paced występuje w roli prowadzącego nagranych na wideo.
KOORDYNATOR	Osoba koordynująca działania organizacyjne procesu, udostępniająca informacje uczestnikom, nadająca dostęp do zasobów itp.

Opisując standardy, skupiliśmy się na kadrze dydaktycznej, czyli bezpośrednio związanej z uczeniem. Granicę tę niełatwo postawić, ale przyjmujemy, że usługi typowe dla innych zawodów, na przykład pisanie oprogramowania platformy e-learning lub produkcja filmowa, nie są przedmiotem tego opracowania.

W zarządzaniu zespołem pracującym nad projektem edukacji zdalnej, składającym się z różnych specjalistów – metodyka, autora, trenera, dewelopera i koordynatora – bardzo ważne staje się skuteczne łączenie różnych umiejętności i perspektyw. Każdy członek zespołu wnosi unikalne doświadczenie i wiedzę, co wymaga zintegrowanego podejścia i sprawnej komunikacji i koordynacji działań. Wyzwaniem jest stworzenie spójnego i efektywnego procesu pracy, który łączy różne obszary specjalizacji, jednocześnie pozwalając każdemu na wykorzystanie swoich mocnych stron. Kimkolwiek jesteś w zespole, oto kilka dobrych praktyk, które pomogą w osiągnięciu tego celu:

1. Regularna komunikacja. Organizuj regularne spotkania zespołowe, aby upewnić się, że wszyscy są na bieżąco z postępami projektu i mają jasność co do swoich zadań. Nawet jeśli jesteś tylko szeregowym członkiem zespołu, nie utyskuj na konieczność spotykania się w kwestiach, które wydają Ci się oczywiste i mogłyby być rozwiązane jednym mailem. Po pierwsze: zespół jest tak mocny, jak najsłabsze jego ogniwo, a więc nie ma znaczenia, że Ty wiesz wszystko. Po drugie: gdy

wypracujesz metody współpracy, częste spotkania nie będą potrzebne, ponieważ będziecie zespołem z prawdziwego zdarzenia. To jednak wymaga czasu i zdobywania wspólnych doświadczeń.

2. Jasne role i jasna odpowiedzialność. Upewnij się, że każdy członek zespołu rozumie swoją rolę i odpowiedzialność, a także to, jak jego praca wpływa na inne elementy projektu. Nigdy nie ukrywaj się za stwierdzeniem, że Ty swoją część pracy wykonujesz dobrze i nie chcesz się wtrącać do działań innych. Często to właśnie uważność na działania całego zespołu pozwala zapobiec problemom.

3. Współpraca i feedback. Zachęcaj do otwartej współpracy między członkami zespołu. Nie bój się też wyrażać swojego zdania. Szczególnie podczas pracy z projektami nowymi i pełnymi niewiadomych warto postawić na wzajemne wsparcie i szczerość.

4. Elastyczność i adaptacja. Bądź gotowy do elastycznego reagowania na zmiany i dostosowywania planów projektu w odpowiedzi na nieprzewidziane wyzwania. Świat cyfrowy pełen multidyscyplinarnych projektów jest trudny, jeśli chodzi o idealne zaplanowanie całego procesu od początku do końca. Zbyt wiele składników decyduje o wyniku.

Metodyk/projektant

W tej roli pracownik zajmuje się zaprojektowaniem usługi zdalnej lub *blended learning*. Jest to osoba świadoma potrzeb i oczekiwań klienta, zakładanych celów procesu i grupy docelowej. Jej główne zadania:

- Analizuje i poznaje potrzeby i oczekiwania klienta, grupy docelowej.
- Formułuje cele w kategoriach zmian oraz efektów.
- Dobiera sytuacje edukacyjne adekwatne do potrzeb i celów projektu.
- Projektuje proces szkoleniowy i buduje koncepcję metodyczną szkolenia.
- Projektuje poszczególne sytuacje edukacyjne, aktywności.
- Wspiera innych, na przykład autorów treści, w podniesieniu jakości metodycznej.
- Współpracuje z ekspertami przedmiotowymi.
- Tworzy formaty aktywności i treści stosowane przez organizację.
- Konsultuje rozwiązania techniczne pod kątem użyteczności metodycznej.

Rola metodyka może być łączona z innymi rolami. Przykładem jest sytuacja, w której sam autor szkolenia spełnia tę funkcję i bierze na siebie zadania metodyka.

W procesie analizy potrzeb klienta i uczestników szkoleń zakres zbieranych informacji oraz ich analiza są adekwatne do cyfrowego środowiska rozwoju i procesu rozwojowego realizowanego w warunkach edukacji cyfrowej.

Cyfrowe technologie uczenia stawiają przed analizą potrzeb klienta nowe wyzwania związane z wykorzystywanymi narzędziami. Podczas analizy potrzeb i oczekiwań trzeba pozyskać informacje umożliwiające optymalny dobór rozwiązań metodycznych i technologicznych do projektu.

Badanie potrzeb uwzględnia potrzeby mające wpływ na dobór form i metod szkoleniowych

- Edukacja cyfrowa to bogactwo form i metod, w jakich i jakimi możemy uczyć. Pozwala wyjść poza ograniczenie, którym jest realizacja w sali szkoleniowej, odbywająca się w jednym czasie dla całej grupy. W edukacji cyfrowej można realizować działania synchroniczne lub asynchroniczne. Można też budować środowisko uczenia, w którym osoby kształcone będą uczyły się w sposób bardziej indywidualny. Jednak wybór najlepszych metod i form, które organizacja może zaproponować klientowi, może wymagać zebrania dodatkowych informacji. Przykładowo: Czy grupa osób uczących się jest jednorodna?
- Czy uczący się mają czas przeznaczony na samodzielną naukę?
- Czy organizacja klienta ma jakieś doświadczenia z e-learningiem? Jak jest odbierany przez pracowników?
- Jaka jest strategia dalszego rozwoju pracowników? Może możemy ją wesprzeć?
- Jakie są oczekiwania dotyczące monitorowania procesu szkoleniowego?
- Jakie formy aktywności są preferowane przez uczestników? Jaki jest stosunek do rywalizacji, pracy grupowej?
- Jakie są cele w kategoriach zmiany? Jak poza samym szkoleniem możemy je wspierać?

Realizacja tego standardu wymaga od osoby zbierającej informacje do analizy potrzeb znajomości współczesnej metodyki szkoleń cyfrowych, znajomości produktów firmy i efektów, które pozwalają osiągnąć. Dzięki temu można zaproponować klientom na przykład działania wspierające: wyrabianie nawyków, wytrwanie w zmianie, inspirację do działania, wsparcie mentorskie w procesie zmiany i wiele innych. Elastyczność charakterystyczna dla edukacji cyfrowej pozwala na różnorodne formy zaspokajania potrzeb klientów, jednak to wymaga ich dobrej znajomości i biegłości w stosowaniu środków dydaktycznych.

Analiza potrzeb uwzględnia techniczne aspekty usługi

Zadbaj o zebranie informacji kluczowych dla sprawnej realizacji projektu szkoleniowego od strony technicznej.

Analiza wielu z nich nie wymaga zaawansowanych kompetencji technicznych. Na przykład rozstrzygnięcie czy pracownicy organizacji mają warunki, by słuchać (słuchawki lub indywidualne pomieszczenia), jest zrozumiałe dla osób nietechnicznych. W tym przypadku rolą osoby badającej potrzeby jest zebranie takich informacji, które pozwolą zrealizować usługę bez problemów i barier technicznych. Przykładowe pytania, które nie wymagają zaawansowanej wiedzy technicznej, to:

- Czy Państwa pracownicy mają warunki, by korzystać z warsztatu online? Czy mają mikrofony? Czy mogą na czas warsztatu być w spokojnym miejscu, pozbawionym zakłóceń?
- Czy na komputerach służbowych nie są zablokowane przez pracodawcę potrzebne w procesie serwisy (na przykład Dokumenty Google, dostęp do zewnętrznych platform e-learning)?
- Czy pracownicy będą korzystać z usług z użyciem smartfonów, tabletów czy komputerów?

Niektóre informacje zbierane w procesie analizy potrzeb mogą wymagać udziału osób z kompetencjami IT. Przykładem może być spełnienie wymagań klienta dotyczących bezpieczeństwa, które w przypadku korporacji często mają charakter bardzo techniczny. W tym przypadku rolą osoby zajmującej się analizą potrzeb jest zwykle zadbanie o komunikację pomiędzy osobami technicznymi po stronie klienta i własnej organizacji. Nadal jednak osoba ta musi wiedzieć, jakie pytania zadać. A to jest bezpośrednio powiązane z metodami szkoleniowymi, które oferujemy.

Technologia daje nam świetne narzędzia, ale muszą zadziałać, aby spełnić swoją rolę. Dlatego warto zadbać o stronę techniczną w badaniu potrzeb i tam, gdzie się da robić to, co w IT jest naturalne – sprawdzać i testować.

Wskazówki praktyczne:

1. Stwórz listę kontrolną technicznych rzeczy do sprawdzenia dla każdego rodzaju usługi. Najlepiej ją spisać, ponieważ część pytań może być trudna dla pracowników HR lub działu szkoleń klienta.

2. Ustal, czy możliwe będą testy newralgicznych elementów usługi, np. przepustowość łącza czy dostęp przez VPN.
3. Zapewnij kanał komunikacyjny pomiędzy osobami technicznymi po stronie dostawcy usługi oraz klienta.

Analiza potrzeb i oczekiwań klientów i uczestników szkoleń uwzględnia wymogi dostępności

Uwzględnij w procesie analizy potrzeb i oczekiwań potrzeby w zakresie dostępności.

Współczesne szkolenia powinny być projektowane w sposób dostępny dla osób o różnych potrzebach). Jednym z ważnych elementów pozwalających zapewnić dostępność jest znajomość specjalnych potrzeb uczestników szkoleń i w miarę możliwości zaspokojenie ich.

Narzędzia stosowane w procesie zbierania potrzeb powinny umożliwiać uczestnikom wyrażenie swoich potrzeb indywidualnych. Jednocześnie organizacja powinna być przygotowana na różne potrzeby uczestników.

Wskazówki praktyczne:

1. Dodaj do opisu projektu (briefingu z klientem) pytania dotyczące specjalnych oczekiwań.
2. Umożliw w procesie komunikacji z uczestnikiem zgłaszanie indywidualnych potrzeb.
3. Przekonuj klienta do zakupienia usługi realizowanej w sposób dostępny – na przykład zawierającej alternatywne formy szkoleniowe dla różnych uczestników.

W procesie badania potrzeb wykorzystywany jest potencjał narzędzi cyfrowych

Wykorzystaj potencjał narzędzi cyfrowych do efektywnego badania potrzeb i oczekiwań klientów.

Nowoczesna edukacja stawia więcej wyzwań przed badaniem potrzeb szkoleniowych, ale jednocześnie daje wiele nowych narzędzi i możliwości w tym zakresie. Oto kilka przykładowych możliwości:

- **Analiza danych i Big Data.** Dzisiaj praktycznie wszystko, co robimy, pozostawia ślad cyfrowy, a systemy informatyczne zawierają olbrzymie zbiory danych dotyczących efektów działań pracowników, ich zachowań, wydajności lub osiągniętych rezultatów. To dane, które mogą być dobrą podstawą projektowania procesu rozwojowego.
- **Systemy LMS (platformy e-learning).** W organizacjach, które wykorzystują internetowe platformy wspierające uczenie, znajdziemy szereg danych dotyczących historii szkoleń każdego z uczestników, preferencji szkoleniowych, osiągniętych wyników i obszarów sprawiających trudność osobom indywidualnym i całym grupom.
- **Ankiety i formularze online.** Stosunkowo łatwo i niskim kosztem można zbierać dane bezpośrednio od szkolonych osób lub interesariuszy szkolenia dzięki ankietom i formularzom online.
- **Narzędzia oceny umiejętności.** Istnieje wiele cyfrowych narzędzi pozwalających na ocenę umiejętności, określanie predyspozycji i identyfikowanie luk kompetencyjnych.
- **Platformy społecznościowe i feedback.** Dobrym źródłem pozyskiwania danych o opiniach uczestników szkoleń mogą być platformy społecznościowe oraz łatwy sposób udzielania informacji zwrotnej, na przykład polubienia konkretnych form czy zasobów.

Efektywne zbieranie danych i analiza potrzeb szkoleniowych wymagają dobrego zaprojektowania mechanizmów, które pozwolą to zrobić.

W większych projektach istotnym może się okazać porządkowanie danych i udostępnienie ich wszystkim osobom zaangażowanym, na przykład trenerom i wykonawcom treści elektronicznych. W takim przypadku warto rozważyć narzędzia współdzielenia plików i pracy grupowej.

Wskazówki praktyczne:

1. Uzgodnij z klientem korporacyjnym, jakie dane dotyczące wyników lub zachowań uczestników mogą być dostępne w jego systemach informatycznych i w jakim zakresie można z nich skorzystać.
2. Stwórz bazę narzędzi typu ankiety, formularze, scenariusze rozmowy, które pozwolą szybko zbierać dane w kolejnych projektach.
3. Udostępnij klientowi narzędzia zabierania opinii, na przykład formularze, by rozpropagował je wśród swoich pracowników lub menedżerów.

Projektowanie szkoleń wykorzystuje potencjał edukacji cyfrowej

Projektowanie procesu rozwojowego w warunkach edukacji cyfrowej daje wiele nowych możliwości twórcom szkoleń i pozwala pominąć wiele ograniczeń typowych dla typowego szkolenia stacjonarnego. To, co było w edukacji stacjonarnej trudne do osiągnięcia lub nieefektywne, na przykład realizacja bardzo krótkich form szkoleniowych lub indywidualizacja procesu uczenia się, w edukacji cyfrowej jest osiągalne bez szczególnych kosztów i wysiłków. Możemy budować procesy, w których niektóre aktywności mają charakter synchronicznych zajęć grupowych i wykorzystują energię pracy grupowej, wtedy możemy pozwolić uczestnikowi procesu pracować w swoim tempie, stosując formy *self-paced* (samodzielnej nauki), a metody asynchroniczne pozwalają efektywnie realizować wsparcie grupy i pojedynczych osób.

Edukacja cyfrowa stawia też wyzwania wobec edukatora. Kontakt trenera z uczestnikami ma inny charakter i w wielu formach nie występuje w ogóle, łatwo więc o zagubienie się uczestnika szkolenia w procesie. Szczególnie w przypadku e-szkoleń w trybie samodzielnej nauki pojawia się ryzyko tzw. porzuceń (*drop-out*), czyli sytuacji, w których uczestnik zaczyna szkolenie, ale go nigdy nie kończy. Wiele e-szkoleń jest po prostu źle zaprojektowanych i raczej nudzi, niż rozwija.

Sprawne wykorzystanie potencjału edukacji cyfrowej wymaga odpowiedniego przygotowania metodycznego, wiedzy i doświadczenia. W świecie szkoleń i rozwoju jest wiele podejść, które znacząco ułatwiają projektowanie dobrych szkoleń. Ich stosowanie wymaga jednak odpowiedniego nastawienia, otwartości, wiedzy i doświadczenia.

Projektant procesów rozwojowych, który mając spore doświadczenie w projektowaniu szkoleń stacjonarnych, zaczyna projektować szkolenia zdalne, potrzebuje zmiany w swoim myśleniu. Powinien oderwać swoje myślenie od ograniczeń typowych dla edukacji stacjonarnej – są to ograniczenia liniowości, czasu i przestrzeni. Oto kilka kluczowych różnic:

1. Proces zdalny nie musi być liniowy i nie musi zakładać, że wszyscy uczestnicy będą robić to samo. Można projektować procesy adaptacyjne, które się dostosowują do potrzeb użytkownika.

2. W edukacji zdalnej można znacznie elastyczniej gospodarować czasem, na przykład planować zajęcia po 20 minut, co w edukacji stacjonarnej byłoby mało efektywne.
3. Uczestnicy nie muszą dojeżdżać, więc można planować zajęcia co kilka dni, rezygnując z typowego dla edukacji stacjonarnej grupowania aktywności w dni szkoleniowe.

Wykorzystanie różnych podejść do projektowania

Wykorzystuj sprawdzone podejścia do projektowania, żeby uporządkować swój proces projektowania i nie pominąć kluczowych aspektów projektu szkoleniowego.

Projektowanie procesów szkoleniowo-rozwojowych jest dość złożoną rzeczą, stąd warto sięgać po różnorodne podejścia, które ułatwiają systematyczne i metodyczne zaprojektowanie szkolenia. Takich metod jest wiele, a co jakiś czas pojawiają się nowe, warte uwagi. Ze znanych metod warto wymienić m.in.:

- **ADDIE** (*Analysis, Design, Develop, Implement, Evaluate*) – to podejście iteracyjne polegające na realizacji sekwencji etapów i w razie potrzeby powtarzania cyklu do uzyskania dobrego efektu.
- **Design Thinking** – to podejście do projektowania produktów i usług, które koncentruje się na rozwiązywaniu problemów z perspektywy użytkownika.
- **7 okien procesu rozwojowego** – to podejście, w którym aktywności projektowane są w zakresie siedmiu obszarów kluczowych dla powodzenia takiego projektu.
- **Map It** – podejście, w którym szczególną uwagę zwraca się na zmianę oczekiwaną w wyniku realizacji szkolenia.
- **Propozycja wartości** – to podejście, w którym należy się skupić na zadaniach realizowanych przez klienta, jego obawach i rzeczach, których pożąda, i zbudować produkt na podstawie tej analizy.
- **CCAF (Context, Challenge, Activity, Feedback)** – sposób projektowania poszczególnych modułów szkoleniowych, w których kształcone są umiejętności.

Jest też wiele podejść, które mogą pomóc realizować konkretne zadania w procesie projektowania szkolenia, jak na przykład znane z marketingu *Personas* mogą być przydatne w analizie potrzeb.

Metodyk powinien znać różne metody, które są szczególnie wartościowe w projektowaniu szkoleń i wykorzystywać je w celu osiągnięcia najlepszego rezultatu.

Wskazówki praktyczne:

1. Poznaj wiele różnych metod projektowania i sprawdź je, projektując swoje szkolenia. Wybierz zestaw metod, który najlepiej się u Ciebie sprawdza.
2. Poznawaj i wykorzystuj metody na efektywne realizowanie konkretnych zadań, na przykład poznawanie potrzeb, budowanie wartości przekazu czy formułowanie celów.
3. Sięgaj do metod z różnych branż – na przykład projektowanie gier, współczesnego marketingu, storytellingu... Adaptuj je do swoich potrzeb.

Świadome wykorzystanie różnych trybów uczenia

Wykorzystuj różne tryby uczenia i świadomie je mieszaj, żeby w możliwie najlepszy sposób zrealizować cele procesu szkoleniowego.

Edukacja cyfrowa może być realizowana w trzech podstawowych trybach:

- **Synchronicznym**, w którym osoby biorące udział w procesie jednocześnie pracują, choć niekoniecznie w tym samym miejscu. Przykładem jest warsztat online.
- **Asynchronicznym**, w którym osoby biorące udział w procesie robią coś wspólnie, ale niekoniecznie w tym samym czasie. Przykładem może być zadanie pytania na forum i otrzymanie odpowiedzi (zazwyczaj z jakimś opóźnieniem).
- **Samodzielnej nauki**, w którym uczestnik szkolenia pracuje samodzielnie, niezależnie od innych uczestników procesu.

Każdy z tych trybów ma swoje zalety i wady, i pozwala lepiej lub gorzej realizować cele szkoleniowe. Tryb synchroniczny to energia pracy grupowej, duża mobilizacja, integracja, ale wymaga zebrania wszystkich osób w tym samym czasie i skazuje wszystkich na to samo tempo pracy. Tryb asynchroniczny to duża efektywność i elastyczność czasowa, ale interakcje pomiędzy uczestnikami procesu odbywają się z opóźnieniem, które może obniżać tempo uczenia się. Tryb samodzielnej nauki to możliwość uczenia

się we własnym tempie, brak konieczności zbierania grupy szkoleniowej, ale też brak interakcji z innymi i wsparcia trenerskiego.

W praktyce procesy rozwojowe zwykle łączą aktywności z różnych trybów. W najprostszym przypadku może to być wzbogacenie warsztatu szkoleniowego o treści szkoleniowe dostępne po warsztacie. W bardziej złożonych jest to proces zbudowany ze starannie dobranych aktywności w różnych trybach. Ich dobór wymaga wiedzy o tym, jak poszczególne tryby wpływają na realizację celów szkoleniowych.

Pracownik w roli metodyka powinien mieć orientację i być biegły w wykorzystaniu poszczególnych trybów w odniesieniu do potrzeb projektu. Powinien również znać specyfikę trybów, zalety i wady, żeby świadomie dobierać tryb do realizacji celów szkolenia.

Wskazówki praktyczne:

1. W procesie badania potrzeb zorientuj się, czy nie ma przeciwwskazań ograniczających możliwość użycia niektórych trybów.
2. Weź pod uwagę główne i typowe aktywności swojego szkolenia i zastanów się, dlaczego realizowane są w określonym trybie i jakie to ma wady i zalety.
3. Przemyśl, czy nie zyskałyby one na realizacji w innym trybie lub wprowadzeniu elementów z innych trybów uczenia.
4. Pomyśl o opcjonalnych usługach, które poprzez wprowadzenie aktywności w innych trybach mogą polepszyć proces rozwojowy.

Świadome wykorzystanie różnorodnych form

Zbuduj swój katalog form i metod szkoleniowych i go rozwijaj. Wykorzystuj optymalne formy do efektywnego osiągnięcia celów.

Olbrzymie spektrum metod i form szkoleniowych dostępnych w edukacji cyfrowej pozwala tworzyć szkolenia, które skutecznie angażują osoby uczące się i osiągają cele szkoleniowe. Im większą liczbą form dysponuje projektant szkolenia i im lepiej je zna, tym łatwiej mu osiągnąć założone cele i zrobić dobre szkolenie.

Sprawne wykorzystanie różnych metod i form wymaga świadomości tego, jak one działają, do czego się dobrze nadają, jakie cele realizują najlepiej,

w jakich warunkach można ich użyć. Są metody, które świetnie się sprawdzą w wyjaśnianiu koncepcji, inne lepiej się sprawdzą przy uczeniu umiejętności. Metodyk powinien znać różne metody i formy, a także swobodnie się nimi posługiwać. Powinien przy tym śledzić rozwój rozwiązań dostępnych w branży, bo tempo rozwoju nowych metod jest duże.

Dość istotną rzeczą jest odróżnianie metod i formatów metodycznych od formatów technicznych. Jeden środek techniczny może pozwolić zrealizować różne zadania metodyczne – na przykład możliwość umieszczenia w szkoleniu nagrania wideo może pozwolić na dostarczenie uczestnikowi objaśnienia w formie wykładu, opowiedzenie historii, która wpłynie na jego postawę lub pokazanie różnego rodzaju przykładów. W drugą stronę jest podobnie: jedno zadanie metodyczne może być zrealizowane na różne sposoby, na przykład historia może być opowiedziana przez prowadzącego lub zagrana przez aktorów w materiale wideo, zapisana w postaci tekstu do czytania, nagrana w formie audio lub narysowana jako komiks. Dlatego właśnie tak ważne jest, by metodyk świadomie korzystał z potencjału metod i form oraz potrafił sugerować rozwiązania techniczne.

Wskazówki praktyczne:

1. Przeglądaj blogi, grupy społecznościowe, wystąpienia na konferencjach i inne źródła, śledząc doniesienia o nowych metodach i narzędziach. Spróbuj implementować te, które uznasz za wartościowe w swojej firmie.
2. Uporządkuj metody i formy, kategoryzując je na różne zastosowania. Rozważ skorzystanie z takich narzędzi jak SessionLab lub Learning Battle Cards.
3. Stwórz listę formatów, które są łatwo dostępne w Twoim środowisku technicznym. Do każdego z nich dopisz, jakie formy metodyczne mogą realizować.

Projektowanie struktury szkolenia zdalnego

Zaprojektuj strukturę swojego szkolenia tak, by była logiczna i przejrzysta, i pozwoliła świadomie przejść proces uczenia się.

Struktura szkolenia to podział przebiegu procesu na logiczne części i opracowanie kolejności ich realizacji. Struktura powinna być przejrzysta i logiczna, jednak to nie oznacza, że musi być liniowa i oznaczać, że wszyscy przechodzą szkolenie tak samo. Uczestnik procesu nie powinien się gubić w realizacji szkolenia, ale może na przykład realizować różne ścieżki jego ukończenia lub skorzystania z niego w zakresie, w jakim tego potrzebuje.

Struktura szkolenia to przede wszystkim podział na części pod kątem ich produkcji i publikacji w środowisku uczenia się (np. na platformie e-learning). To swojego rodzaju mapa, która pozwala uczestnikowi nie pogubić się i zawsze wiedzieć, co jest dostępne i przewidziane w ramach szkolenia. Jest to o tyle istotne, że w edukacji cyfrowej uczestnik nie zawsze jest w bezpośrednim kontakcie z trenerem i łatwo o sytuację, w której ktoś się zgubi i nie będzie wiedział, co dalej ma robić.

Struktura szkolenia również uczy i systematyzuje. Warto rozważyć budowę struktury, która dodatkowo utrwala kluczowe elementy szkolenia na przykład poprzez staranne nazewnictwo poszczególnych części lub przyjęcie jako struktury etapów jakiegoś podejścia, którego uczymy.

Projektując strukturę szkolenia, metodyk powinien brać pod uwagę specyfikę różnych trybów zastosowanych w projekcie. Siłą rzeczy formy synchroniczne muszą mieć wyznaczone daty i czas trwania. Aktywności do realizacji w trybie własnej nauki powinny mieć przeznaczone odpowiednią ilość czasu, by ich realizacja nie wymagała pośpiechu.

Wskazówki praktyczne:

1. Wykorzystuj zrozumiałe metafory, na przykład mapy i podróże, by w ciekawy i zrozumiały sposób komunikować strukturę szkolenia.
2. Jeśli to, czego uczysz, ma swoje naturalne części lub etapy, to może to być podstawa do zbudowania głównych części struktury szkolenia.
3. Podkreślaj nazewnictwem poszczególnych elementów struktury, ich znaczenie i wartość.

4. Dla każdego elementu struktury stwórz zestaw informacji, pytań i autorefleksji ułatwiających uczestnikowi zorientowanie się, czy w swoim odczuciu ukończył etap związany z tym elementem.
5. Zaproponuj formy sprawdzenia się po każdym etapie szkolenia. Pamiętaj, że tworząc aktywności sprawdzające, jednocześnie komunikujesz, co jest ważne i kluczowe dla każdego z etapów.

Projektowanie nastawione na realizację celów

Dobierając treści, aktywności i ich formy do swojego szkolenia, skup się przede wszystkim na realizacji celów, a nie proponowaniu rozwiązań efektywnych, ale nie skutecznych.

Wraz z wejściem w edukację cyfrową edukator dostaje olbrzymi zbiór narzędzi i metod do realizacji celów szkolenia. Ma też znacząco mniejsze ograniczenia – na przykład czasowe. Łatwo w takim przypadku o zachwyt rozwiązaniami technicznymi i zgubienie z oczu prawdziwych celów szkolenia. Często w takich przypadkach powstają przeładowane, czasami bardzo efekciarskie szkolenia, które nie prowadzą do rzeczywistych celów.

Tworzenie szkolenia w edukacji cyfrowej to również sztuka eliminacji rzeczy niepotrzebnych, które przeszkadzają w realizacji celów i doboru form, które pozwolą te cele zrealizować.

Wskazówki praktyczne:

1. Mając jasno określone cele w kategoriach zmiany, zadbaj o formy wspierające wdrożenie tych zmian. Dostarcz uczestnikowi szablony, listy kontrolne, możliwość skorzystania z mentoringu i inne usługi, które pomogą mu wdrożyć nowe umiejętności i wiedzę w praktykę zawodową lub życie.
2. Tam, gdzie w celach szkolenia znajdują się umiejętności, zaplanuj możliwość ich przećwiczenia przez uczestników i uzyskania informacji zwrotnej. Bez ćwiczenia nie uczysz umiejętności, tylko o umiejętnościach.
3. Przy każdym większym fragmencie treści rozważ skrócenie jej do rzeczy kluczowych dla osiągnięcia celów.
4. Rozważ punkty sprawdzające lub refleksji uczestnika na temat kolejnej części, którą skończył. Warto przy tym podkreślić, co było kluczowe i co uczestnik powinien umieć po jej zakończeniu.

5. Quizy podsumowujące powinny zawierać pytania istotne dla celów szkolenia, bo stanowią formę komunikacji celów uczestnikowi. Zadając każde pytanie quizowe, sugerujemy, że jest ono istotne z punktu widzenia procesu szkoleniowego.

W projektowaniu szkoleń uwzględnione są wymogi typowe dla edukacji cyfrowej

Nowe możliwości edukacji cyfrowej przychodzą wraz z nowymi wymogami. Nowe formy odpowiednich zabiegów, które pozwolą uniknąć problemów wynikających z cyfrowej formy edukacji.

Wyzwań jest wiele, wymienimy kilka z nich.

- **Brak kontaktu bezpośredniego** z uczestnikiem szkolenia, szczególnie w formach samodzielnej nauki, może spowodować, że uczestnik się zagubi, utknie i nie znajdzie wsparcia. Może też nie wiedzieć, co ma dalej zrobić.
- **Brak nadzoru nad tym**, co użytkownik robi w danej chwili. Sytuacja opisana powyżej jest trudna do uchwycenia, bo nie wiadomo, kiedy i jak pracuje użytkownik.
- **Irytacja i odrzucenie** mogą się pojawić, gdy szkolenie lub interfejs są zaprojektowane w sposób nieintuicyjny.
- **Kłopoty z dostępnością** wynikające z takiego zaprojektowania szkolenia, które jest nie do przejścia dla osób ze szczególnymi potrzebami.
- **Wyzwania techniczne**, wynikające z zaprojektowania form wymagających od strony technicznej i nieuwzględnienia faktu, że uczestnicy mogą korzystać na różnych urządzeniach, o różnych parametrach i przy różnej szybkości połączenia internetowego.

Rolą metodyka jest takie zaplanowanie szkolenia, by tym wyzwaniom sprostać lub przynajmniej ułatwić innym sprostanie. Metodyk nie rozwiąże problemów technicznych, jednak może tak zaprojektować szkolenie, by ewentualne problemy możliwie mało zakłócały proces

rozwojowy. Przykładem może być zaprojektowanie przed każdym spotkaniem online prostego ćwiczenia, które upewni organizatora, że uczestnicy potrafią się zalogować do platformy i skorzystać ze współdzielonego dysku. Dzięki temu ewentualne problemy zostaną rozwiązane przed spotkaniem, a nie w jego trakcie.

Projektowanie zgodnie z zasadami UX

Projektuj produkty edukacyjne tak, by były użyteczne, a korzystanie z nich było dobrym doświadczeniem dla użytkownika.

Produkt edukacji cyfrowej to w dużej mierze po prostu produkt cyfrowy. W związku z tym podlega prawom opisywanym w dziedzinie wiedzy nazywanej UX (*user experience*), czyli tzw. doświadczenia użytkownika. Metodyka zainteresują przede wszystkim te obszary UX, na które ma wpływ. Należy wiedzieć, jak ostatecznie wygląda szkolenie w oczach użytkownika, jaka jest nawigacja na platformie, jakie są możliwości i ograniczenia samych treści. Pozwoli to tak zaprojektować szkolenie, by w efekcie było dobrym doświadczeniem dla uczestnika.

Warto zastosować się do kilku wskazówek związanych z UX:

- **Intuicyjność.** „Nie każ mi myśleć” – namawia Steve Krug w jednej z klasycznych książek o UX. Projektuj tak, żeby wszystko było intuicyjne i nie wymagało szukania lub zastanawiania się. Wszystko ma być tam, gdzie uczestnik szkolenia się tego spodziewa.
- **Użyteczność.** Usuń ze szkolenia rzeczy bezużyteczne. Wskaż uczestnikowi szkolenia, jak może użyć tych rzeczy, które są użyteczne. Dobieraj formy, które pozwalają łatwo użyć twoich treści. Dodawaj informacje, które ułatwiają użycie treści (wielkość plików, format, czas potrzebny na konsumpcję itp.).
- **Spójność.** Spójność interfejsu, czyli to, z czym jest w interakcji użytkownik, to kwestia sprawnego języka komunikacji pomiędzy uczestnikiem a szkoleniem. Przyjmij jednolite i spójne metody nazywania, wyróżniania, oznaczania poszczególnych elementów szkolenia.
- **Czytelność.** Treści umieszczone w szkoleniu powinny być czytelne na różnych typowych urządzeniach. Metodyk może zaprojektować tak proces i treści, żeby były krótkie i w wielu wersjach (tekst, audio, video).

- **Prostota.** Zarówno aktywności, jak i same treści powinny być proste i zwarte. Podobnie wszelkie treści pomocnicze, nawigacja lub polecenia dla uczestnika szkolenia.

Warto też korzystać z dobrych praktyk UX oraz metod tam stosowanych. Przykładem może być podejście testów A/B, które polega na dostarczeniu mniejszej grupie uczestników dwóch wersji szkolenia (A i B) i przyjęcie do szerszego rozpowszechniania tej wersji, która się lepiej sprawdziła.

Wskazówki praktyczne:

1. Rozwijaj swoje umiejętności pracy nad UX, czytając książki, śledząc posty na blogach, biorąc udział w szkoleniach.
2. Podglądaj dobrze zrobione produkty. Korzystanie z dobrych wzorców może być efektywnym sposobem podniesienia jakości na wstępnym etapie uczenia się UX.
3. Stosuj typowe i sprawdzone rozwiązania. Intuicyjność to często znajdowanie rzeczy „tam, gdzie zwykle”.
4. Stosuj się do zasady KISS (*keep it simple stupid*), czyli upraszczaj, ile się da.

Uwzględnienie wymogów technicznych i funkcjonalnych

Projektuj tak, by optymalnie wykorzystać to, co jest realne i możliwe. Wykorzystaj to, co masz dzięki swoim umiejętnościom metodycznym. Znaj ograniczenia techniczne i kreatywnie staw im czoła.

Choć ogólnie rzecz biorąc, edukacja cyfrowa przynosi olbrzymią elastyczność i szereg możliwości, to czasami jej użycie stawia wymogi techniczne, którym trzeba sprostać. Warto zatem, projektując szkolenie, być świadomym ograniczeń, jakie narzuca wykorzystanie danej technologii.

Ograniczenia i wymogi mogą być narzucone przez stosowane rozwiązania – na przykład platformę e-learning lub program authoringowy służący do przetwarzania treści. Po prostu może się okazać, że pewnych rzeczy nie da się zrobić lub ich zrobienie będzie się wiązało z dużym kosztem. Przykładem może być zadanie uczestnikom wykonania własnego nagrania wideo (na przykład z autoprezentacją). Może okazać się, że nasza platforma

nie umożliwia umieszczania dużych plików i nagrań wideo i zadania nie da się w ten sposób zrealizować.

Wychodząc poza formy synchroniczne, musisz się liczyć z tym, że trener nie będzie w ciągłym, bezpośrednim kontakcie z uczestnikiem, stąd warto zaprojektować formy, które mimo braku bezpośredniego kontaktu pozwolą skutecznie realizować szkolenie.

Wskazówki praktyczne:

1. Poznaj jak najwięcej form szkoleniowych – im więcej ich znasz, tym łatwiej Ci będzie omijać ograniczenia.
2. Poznając różne formy szkoleniowe, zwróć uwagę na ich ograniczenia. Poszukaj pokrewnych form, w których te ograniczenia nie występują.
3. Opracuj sobie zestaw kilku metod, które pozwolą zrealizować różne rodzaje celów szkoleniowych (wyjaśnianie, ćwiczenie grupowe, praca wizualna itp.).
4. Staraj się łączyć formy tak, by osiągnąć cel mimo ograniczeń. Nie przywiązuj się do jednego sposobu na osiągnięcie celu – szukaj alternatyw.

Projektowanie szkoleń dostępnych

Projektuj szkolenia, które są dostępne dla osób o różnych potrzebach i pozwolą im się równie skutecznie i wygodnie uczyć.

Projektowanie dostępnych szkoleń to kluczowa sprawa ze względu na wzrastającą różnorodność odbiorców szkoleń. Zwykle to pojęcie kojarzone jest z osobami z niepełnosprawnościami, jednak w gruncie rzeczy dotyczy wszystkich. Jeśli projektujesz szkolenie, które wymaga wysłuchania czegoś, to nie tylko wyklucasz osoby głuche, ale również te, które nie są w stanie skorzystać ze szkolenia w warunkach umożliwiających słuchanie (na przykład w miejscu pracy). Potrzeby mogą wynikać również z wyzwań aktualnej sytuacji – na przykład faktu, że po zwiększonej fali imigracji z Ukrainy dla wielu pracowników firm język polski nie jest językiem ojczystym i wyrefinowane, kwieciste narracje mogą być dla nich barierą. Z kolei dla osób starszych barierą mogą być zbyt złożone rozwiązania techniczne, a dla młodszych zbyt długie treści do czytania.

Opracowano specjalne, osobne standardy dotyczące dostępności w świecie elektronicznym. Najbardziej powszechnym jest WCAG. To precyzyjny i ścisły opis tego, jakie cechy powinny mieć treści dostępne.

Metodyk to osoba, która nadaje kształt całemu szkoleniu, stąd bardzo istotne jest, by nie tylko stosował się do zapisów WCAG, ale by miał sposób myślenia i wyczucie, które poprowadzi ją do kreacji szkoleń dostępnych. To w pewnym sensie rodzaj empatii i inkluzywnego nastawienia.

Pewnym utrudnieniem jest to, że czasami bardzo trudno się wczuć w rolę osób o szczególnych potrzebach. Przykładem może być to, że edukatorzy często projektują pytania quizów, nie biorąc pod uwagę, że sama ich forma jest trudna do zrozumienia dla niektórych użytkowników ze spektrum autyzmu.

Pewnym remedium na dostępność może być tak zwane projektowanie uniwersalne. Znanе również jako projektowanie dla wszystkich, jest filozofią projektowania, której celem jest stworzenie produktów, środowisk i systemów maksymalnie dostępnych i użytecznych dla jak najszerszej grupy ludzi, niezależnie od ich wieku, zdolności czy niepełnosprawności.

Warto rozważyć używanie różnych form, takich jak audio-wideo czy tekst. Standardowym wymogiem WCAG jest dodawanie opisu alternatywnego do każdej ilustracji. Częstym błędem w tym przypadku jest pisanie, co jest widoczne na ilustracji, podczas gdy ważniejsze jest, by osoba niewidząca tego obrazka skorzystała z niego w procesie uczenia się i mogła zrozumieć jego sens. Jeśli na przykład obrazek przedstawia schemat zależności, to opis powinien raczej opisywać te zależności niż na przykład kolory.

Kluczowe w tym przypadku jest nastawienie metodyka, który rozumie, co chce przekazać i może na przykład zaplanować poza samym obrazkiem inne formy. Stosowanie wielu alternatywnych form też jest dobrym sposobem na dostępność. Warto dać użytkownikowi wybór formy, która mu bardziej pasuje lub która jest dla niego dostępna.

Wskazówki praktyczne:

1. Rozważ, czy da się ze szkolenia skorzystać, na przykład nie korzystając z treści audio lub nie widząc.
2. Projektuj, stosując alternatywne formy – na przykład realizację ćwiczenia lub zapoznanie się materiałem na różne sposoby (wysłuchanie i przeczytanie).

3. Zaprojektuj szkolenie tak, by użytkownik mógł świadomie wybrać wariant realizacji. Poinformuj, co i jak można wybrać.
4. Zapoznaj się z dokumentacją WCAG, szczególnie z wyjaśnieniami, które dobrze przybliżają temat.

Metodyk wspiera realizację projektu

Rola metodyka nie kończy się zwykle na projektowaniu. Często jest też jedyną osobą, która może zadbać o wysoką jakość metodyczną podczas produkcji treści lub samej realizacji szkolenia.

Jako metodyk stanowisz wsparcie dla pozostałych osób realizujących projekt szkoleniowy. To ty nadajesz kształt szkoleniu, często formułujesz wytyczne wobec pozostałych osób biorących udział w przygotowaniu i realizacji szkolenia. Odpowiadasz na pytania, podejmujesz decyzje, czy coś jest dopuszczalne z punktu widzenia metodycznego.

Świadomy metodyk zaprojektuje szkolenie, które ułatwi mu jego bieżącą ewaluację i wyciąganie wniosków dotyczących zmian w projekcie lub produkcji.

Formułowanie wytycznych zapewniających wysoką jakość metodyczną projektu

Stwórz zestaw wytycznych, które pozwolą Tobie i innym osobom zaangażowanym w przygotowanie i realizację szkolenia przyczynić się do uzyskania wysokiej jakości metodycznej.

Metodyk definiuje, co, czyli jakie aktywności i treści będzie zawierało szkolenie i jak będą zorganizowane w strukturze kursu. Jako jedyny ma pełną wizję całego produktu, jest też osobą, która formułuje wytyczne zapewniające wysoką jakość projektu.

Metodyk często pracuje z osobą, która dostarcza treści. Jeśli nie jest ekspertem w tematyce szkolenia, to często musi zdać się na zakres

tematyczny określony przez kogoś innego, jednak może zdefiniować, jak ten zakres ma wyglądać, na jakie jednostki podzielić materiał merytoryczny i jakich treści potrzebuje (np. pytań do quizów lub przykładów). Może też sformułować wytyczne dotyczące języka, sposobu pisania, długości itp. dostarczanych treści.

Często rolą metodyka jest objaśnianie osobom dostarczającym treści, jaki jest zamysł metodyczny szkolenia i jakie konwencje przyjęto w jego projektowaniu. Można powiedzieć, że metodyk to ktoś w rodzaju architekta, który wskazuje, co należy wypełnić treścią, i nadzoruje jakość wykonania.

Metodyk uczestniczy też w pracach produkcyjnych, służąc radą i wsparciem. To może być szczególnie wartościowe przy kosztownych działaniach, jak nagrywanie wideo. Lepiej dobrze przypilnować jakości na planie produkcyjnym niż formułować uwagi po czasie wymagające ponownych dni zdjęciowych.

Wskazówki praktyczne:

1. Twórz konkretne, zrozumiałe dla innych i proste w zastosowaniu wytyczne. Łatwiej stosować się do konkretnych wskazówek niż ogólnych koncepcji.
2. Daj narzędzia ułatwiające stosowanie i sprawdzanie pracy w odniesieniu do wytycznych. Podawaj przykłady.
3. Edukuj kolegów i bądź gotowy na odpowiadanie na pytanie „dlaczego”.
4. Stosuj narzędzia, które ułatwią stosowanie się do wytycznych. Stosuj listy kontrolne, pytania kontrolne lub szablony, w których autor widzi, ile tekstu się mieści na ekranie.

Ewaluacja i doskonalenie metodycznej strony usługi

Monitoruj, ewaluuj i zbieraj informacje, wyciągaj wnioski pozwalające doskonalić usługi edukacyjne i lepiej realizować cele.

W roli metodyka projektujesz również ewaluację usługi i stosowanych rozwiązań oraz różnego rodzaju pomiary i wskaźniki. Mogą one służyć różnym celom, na przykład:

- ewaluacja w odniesieniu do celów szkolenia – czyli sprawdzenie, w jakim stopniu są one zrealizowane;
- ewaluacja przebiegu konkretnego szkolenia – czyli obserwacja, jak idzie konkretny proces, czy wymaga interwencji lub zmian;
- ewaluacja stosowanych narzędzi – czyli zbieranie danych służących doskonaleniu treści, stosowanych form i platformy e-learning;
- ewaluacja różnych wariantów treści – czyli ocena, które treści i w jakiej formie najlepiej spełniają swoją funkcję.

Ewaluacja może być realizowana na wiele sposobów, bo narzędzia techniczne pozwalają na różnorodne formy zbierania danych lub opinii. Metodyk powinien starannie zaplanować pomiar i ewaluację, by możliwie dobrze ocenić wybrany aspekt usługi. Do typowych działań w tym zakresie należy:

- zbieranie opinii podczas szkolenia, na przykład podczas warsztatu;
- zbieranie opinii w postaci ankiet;
- umożliwienie wyrażania opinii przez uczestników w różnych miejscach szkolenia lub środowiska uczenia się;
- zbieranie danych dotyczących zachowań, na przykład liczby wejść na wybrane zasoby (oglądalność) lub czas spędzony w poszczególnych aktywnościach;
- uruchamianie i obserwacja różnych wariantów usługi (test A/B), by określić, który się najlepiej sprawdza.

Wskazówki praktyczne:

1. Zaplanuj narzędzia ewaluacyjne w sposób atrakcyjny dla uczestnika szkolenia. Zależy Ci na tym, żeby zaangażować uczestnika w podanie rzetelnych odpowiedzi, dlatego nie przesadzaj z liczbą lub poziomem trudności pytań.
2. Daj użytkownikom możliwość łatwego udzielania feedbacku. Na przykład umieszczenie tzw. like'a przy każdym zasobie może pomóc wyłonić najlepsze formy.
3. Użytkownik, który chce coś powiedzieć, musi mieć przestrzeń i być wysłuchany. Zawsze na ekranie powinien być przycisk umożliwiający napisanie opinii.
4. Naucz się wartościować i rzetelnie analizować dane ewaluacyjne. Nie zawsze najgłośniejsza opinia jest najważniejsza.

Metodyk rozwija know-how firmy i stosowane podejścia metodyczne

Jednym ze strategicznych zadań metodyka jest rozwój metodycznego know-how firmy, które znacząco wpływa na jakość i skuteczność jej usług i – co za tym idzie – jej prestiż na rynku. Metodyk określa, w jaki sposób analizuje się potrzeby, formułuje cele i przygotowuje szkolenia dla klientów.

Dobry know-how to zarówno dobre produkty i usługi, ale również efektywniejszy sposób ich osiągania wynikający z powtarzalności, doświadczenia i utrwalonych umiejętności. Stąd istotną częścią pracy jest wypracowywanie szablonów i gotowców, które pozwalają realizować zadania metodyczne w sposób efektywny.

Określa formaty aktywności

Stwórz formaty aktywności, które pozwolą ci tworzyć nowe szkolenia bez ponownego odkrywania Ameryki. Raz a porządnie dopracuj każdy format i korzystaj przez lata.

Każda aktywność może być realizowana według pewnego przyjętego formatu, który określa, co i jak robimy. Przykładowe formaty to:

- **Format części wstępnej szkolenia** – może określać, jak wygląda, co zawiera i ile trwa wideo wprowadzające szkolenie, w jaki sposób formułuje się opis szkolenia i wymagania od uczestników.
- **Format studium przypadku** – określa, jak przedstawione są treści, na przykład krótki wprowadzający film wideo, opisane warunki brzegowe i wyzwanie, pytania do uczestnika szkolenia, opisy różnych wariantów postępowania itp.
- **Format wideo objaśniającego (miniwykładu)** – określa, jakim językiem i co jest mówione, jakie części zawiera miniwykład, jak długo powinny trwać poszczególne części itp.
- **Format podsumowania modułu szkoleniowego** – zawiera informacje, w jaki sposób podsumowujemy każdy moduł, część lub temat w szkoleniu. Daje wskazówki, jak komunikować, co było kluczowe oraz pytania do autorefleksji i do ewentualnego quizu samooceny.

Format to dobry sposób na utrzymanie jakości oraz jednolitości treści i aktywności składających się na szkolenie.

Metodyk dąży do stworzenia biblioteki różnych formatów, z których jak z klocków można składać kolejne szkolenia. Ułatwia to pracę projektantką jemu samemu i prace produkcyjne pozostałym osobom.

Formaty zwykle są opisane i wyposażone w różnego rodzaju szablony do wpisywania treści, formularze itp. Zawierają też wytyczne, jak się nimi posługiwać i przykłady zastosowania.

Wskazówki praktyczne:

1. Opisz format, stwórz dla niego szablony i formularze, tak by można z niego było łatwo korzystać. Wyjaśnij innym osobom uczestniczącym w realizacji usługi, jak mają się w swoim zakresie do niego stosować.
2. Przygotuj każdy format starannie – każda zainwestowana minuta zwróci się w przyszłości, jeśli format będzie dobry.
3. Zachowaj zapis dotyczący podjętych decyzji w procesie opracowywania formatu. To pozwoli Ci rozwijać ten format w przyszłości, adaptować do lub tworzyć efektywniej inne formaty.
4. Dobrym początkiem może być analizowanie dobrych i ciekawych przykładów, które spotykasz w dobrych produktach edukacyjnych innych metodyków. Staraj się zrozumieć, dlaczego zrobili coś tak, a nie inaczej i jakie to ma konsekwencje.

Stworzenie podejścia stosowanego przez firmę

Stwórz spójne i kompleksowe podejście, które pozwoli twojej organizacji tworzyć wysokiej jakości usługi dzięki dobrym koncepcjom i narzędziom projektowania.

Zespół metodyczny tworzy całościowe podejście do projektowania szkoleń. Może ono odwoływać się do różnych istniejących podejść, jak na przykład MapIt, Design Thinking czy ADDIE.

Podejście zwykle zawiera kolejne etapy pracy nad szkoleniem – od idei szkolenia lub zgłoszenia klienta aż po zaprojektowanie całego szkolenia, jego treści i aktywności. Etapy mogą być ułożone w formie liniowej lub w formie swojego rodzaju algorytmu, który zawiera decyzje i wskazuje, co robić w zależności od nich.

Metodyk określa często tzw. *workflow*, czyli proces pracy nad szkoleniem, który zawiera opis, co powstaje w kolejnych krokach, przez kogo jest przeglądane i akceptowane, jak są formułowane uwagi i jak komunikowane jest ukończenie każdego z etapów. Przykładem może być przyjęcie procesu, w którym najpierw powstaje karta potrzeb klienta, która jest następnie omawiana z klientem, uzupełniana i akceptowana przez niego, następnie powstaje plan szkolenia z opisem kolejnych aktywności i formatów treści.

Wraz ze stosowanym podejściem metodyk uczy pozostałe osoby biorące udział w przygotowaniu i realizacji szkolenia, tworzy dla nich materiały i szablony wspierające je w pracy.

Wskazówki praktyczne:

1. Podejście powinno mieć charakter całościowy. Zaprojektuj je w sposób funkcjonalny i uporządkowany, na przykład poprzez podział na etapy. Starannie dobierz nazewnictwo, by było zrozumiałe dla osób, które nie uczestniczyły w jego tworzeniu.
2. Kompleksowe podejście musi być użyteczne i łatwe w zastosowaniu. Dlatego stwórz konkretne narzędzia ułatwiające jego wykorzystanie, takie jak ankiety, listy kontrolne lub szablony.
3. Jeśli stosujesz powszechnie znane metody, to tego nie ukrywaj. Być może osoby biorące udział w tworzeniu projektów już się z nimi spotkały.
4. Stwórz materiał pozwalający poznawać wypracowane podejście i łatwo się go uczyć. Stwórz opisy, instruktaże.
5. Podejście powinno mieć formę pisemną. Możesz stosować rozbudowany opis dla metodyków, którzy będą rozwijać to podejście oraz wersję skróconą stanowiącą esencję.

Autor treści edukacyjnych

Praca autora treści edukacyjnych obejmuje tworzenie różnych form, takich jak artykuły, prezentacje, scenariusze do nagrań wideo, treści zadań, pytania i odpowiedzi do quizów, a to wymaga nie tylko umiejętności pisania, ale także zrozumienia różnych mediów i sposobów przekazu. Autor wykracza poza sam tekst, wskazując ilustracje i zasoby internetowe, proponując schematy i wizualizacje, często w formie szkiców, które następnie są rozwijane przez deweloperów w zgodzie ze stylem szkolenia.

Współpraca z metodykiem jest istotna, gdyż pozwala autorowi tworzyć treści, które są zgodne z wyznaczonymi celami edukacyjnymi. W mniejszych firmach, gdzie role autora treści, metodyka i dewelopera często się łączą, wszechstronność staje się bardzo ważna.

Autor musi dysponować solidną wiedzą merytoryczną, zarówno samodzielnie, jak i poprzez korzystanie z ekspertów, aby zapewnić wysoką jakość treści. Standardy, których autor powinien przestrzegać, obejmują wybór kluczowych treści, eliminowanie elementów niepotrzebnych, dobieranie treści i przykładów z uwzględnieniem potrzeb grupy docelowej, tworzenie treści tekstowych w języku prostym i zrozumiałym, wykorzystywanie różnych form przekazu i aktywności, zachowywanie logicznej i przejrzystej struktury treści, uzupełnianie plików graficznych o opisy alternatywne, dostarczanie treści spełniających wymogi licencyjne oraz dbałość o szanowanie praw własności intelektualnej.

W efekcie autor treści jest zarówno twórcą, ale również innowatorem i kuratorem wiedzy, którego praca ma namacalne znaczenie dla sukcesu edukacyjnego w środowisku zdalnym.

Tworzenie treści merytorycznej szkolenia

Tworzenie treści merytorycznej szkolenia to proces, który wymaga od autora treści edukacyjnych skupienia się na kilku kluczowych aspektach. Najpierw autor musi zapewnić zintegrowaną strukturę treści, co oznacza, że wszystkie elementy szkoleniowe są logicznie uporządkowane i wzajemnie powiązane, tworząc spójny i łatwy do śledzenia przekaz edukacyjny. Następnie konieczna jest poprawność i sprawność językowa – treści muszą być nienaganne pod względem gramatyki, stylu, ortografii, interpunkcji oraz logiki.

Autor powinien skupić się na celności i konkretności, co oznacza jasne określenie i komunikowanie celów edukacyjnych, tak aby uczący się wiedzieli, czego mogą się spodziewać i co mają osiągnąć. Ostatni element odnosi się do tworzenia treści, które są dostosowane do różnorodnych preferencji uczniów, takich jak wizualne, słuchowe czy kinestetyczne metody nauczania. Dzięki temu treści są bardziej angażujące i efektywne dla szerszej grupy odbiorców.

Zintegrowana struktura treści

Zapewnij, że treści szkoleniowe są logicznie uporządkowane i zintegrowane.

Treści szkoleniowe powinny być tworzone w taki sposób, aby informacje w nich zawarte były prezentowane stopniowo i w logicznej kolejności. W edukacji zdalnej bardzo często nie ma możliwości dopytania trenera czy prowadzącego zajęcia o szczegóły. W formach niesynchronicznych wszelkie próby wyjaśnienia nieścisłości rozbijają się o kwestie czasu. Autor czy prowadzący zajęcia nie jest dla odbiorcy dostępny w czasie rzeczywistym, więc niejasności pozostają.

Również w formach synchronicznych występują pewne bariery. Uczestniczenie w webinarze wraz z grupą kilkudziesięciu innych osób oznacza ograniczenie bezpośredniej komunikacji. Dlatego tak ważne jest, aby treści były logiczne i we właściwej kolejności. Może wydawać się to oczywiste i niewarte komentarza, jednak pamiętać trzeba, że w przypadku edukacji zdalnej wiele osób odpowiada za rezultat. Autor przenosi na treść

pomysły metodyka, ale deweloper może – z różnych powodów – dokonywać przeróbek. Nie jest to wskazana praktyka i przypomina trochę sytuację, gdy murarz zmienia plany architekta, ponieważ musi dostosować się do sytuacji (np. braki w materiale budowlanym). Niemniej jednak takie sytuacje się zdarzają, więc warto tworzyć treści w miarę uniwersalne, aby przyszłe zmiany nie wymagały ponownej redakcji całości.

Pomaga w tym na pewno dobra znajomość narzędzi. Jeśli tworzymy treści tekstowe, to zapewne podstawowym narzędziem pracy będzie tutaj edytor tekstu. Przyda się nie tylko znajomość funkcji śledzenia zmian, ale też właściwe oznaczanie nagłówków, przypisów czy źródeł. Znacząco ułatwia to kontrolę nad całością.

Właściwa kolejność to rodzaj podróży po ścieżce, którą wyznaczają wytyczone wcześniej cele szkolenia. Nawet jeśli autor treści nie bierze udziału w tym wcześniejszym etapie pracy nad szkoleniem, powinien co jakiś czas kontrolować, czy ze ścieżki nie schodzi. Na każdym kolejnym etapie pracy celowość przekazu może się jeszcze bardziej zamazywać. W rezultacie może to oznaczać zabawę w głuchy telefon.

Bardzo pomaga też kontekstualizacja, czyli tworzenie treści w kontekście praktycznym. Szczególnie w nauczaniu niesynchronicznym, gdzie uczestnik pozostaje sam na sam z materiałem, umiejętność znalezienia ciekawego kontekstu jest znacząca. Koniec końców chodzi jednak o koherentność rozumianą jako zapewnienie, że wszystkie części treści są spójne i uzupełniają się nawzajem.

Wskazówki praktyczne:

1. Używaj stałego szablonu i formatu dla wszystkich modułów szkoleniowych. Należy korzystać z szablonów wypracowanych przez organizację. Trzeba pamiętać, że wiele osób może z nich korzystać, dlatego uniwersalność na poziomie organizacji jest ważniejsza niż Twoje przyzwyczajenia.
2. Dostosuj ton i styl komunikacji do grupy docelowej, utrzymując jednolitość języka i terminologii przez cały kurs. Możesz stworzyć osobny słownik do tego celu, aby zebrać w jednym miejscu najważniejsze informacje (np. w jakiej osobie i liczbie zwracamy się od odbiorcy? Jaki jest nasz styl komunikacji?)
3. Powtarzaj kluczowe koncepcje. Regularnie powtarzaj ważne informacje i koncepcje w różnych częściach kursu, aby wzmocnić uczenie się i zapamiętanie.

Celność i konkretność

Skupiaj się na jasnych i precyzyjnych celach edukacyjnych.

To, co uczestnicy powinni wiedzieć i umieć po zakończeniu kursu, to jedno z podstawowych informacji, jakie powinien przekazać metodyk. Jest to też swoisty kompas dla twórcy treści. Nie da się obronić najlepszego stylu i języka, jeśli tracimy z oczu cel.

Nie bój się jednak podchodzić do materiałów otrzymanych od metodyka w sposób kreatywny. Zamiast jedynie weryfikować celowość, możesz zrobić znacznie więcej. Przykładem może być informowanie uczestników o konkretnych umiejętnościach i wiedzy, którą zdobędą. Jeśli Twoje treści nie będą trafione, to zorientujesz się już na etapie redakcji. Podobnie, gdy weźmiesz pod ocenę realizm celów. Jeśli tworzone treści będą zbyt dynamiczne w przepływie czasowym, całe szkolenie może stawiać przed uczestnikami nierealistyczne oczekiwania.

Jednym z najskuteczniejszych narzędzi pracy w tym zakresie jest pokazywanie, jak cele szkolenia odnoszą się do realnych sytuacji zawodowych lub życiowych uczestników. Nie dość, że takie materiały są ciekawe, to szybko można obnażyć założenia niepasujące do rzeczywistości. Jeśli nie jesteś w stanie zaproponować konkretnego przykładu zastosowania wiedzy, którą przekazują Twoje treści, to tym bardziej nie będzie tego w stanie zrobić uczestnik szkolenia. Ten zaś zazwyczaj nie ma możliwości łatwej interakcji z Tobą czy metodykiem, co kończy się frustracją.

Wskazówki praktyczne:

1. Przeglądaj stworzone przez siebie treści pod kątem celowości. Warto poświęcić temu osobną iterację przeglądu treści. To moment, w którym nie skupiasz się na poprawności językowej czy stylistycznej, ale właśnie na realizowaniu celów szkolenia.
2. Oceniaj realizm celów, nawet jeśli dotyczy to krytykowania rezultatów pracy metodyka. Lepiej zrobić to teraz niż wcale. Możesz wykorzystać dowolną metodę, z popularnym modelem SMART na czele.
3. Twórz z myślą o realnych przykładach i w miarę postępów staraj się wskazywać praktyczne sposoby wykorzystania wiedzy. Nawet jeśli sposoby te nie znajdują się bezpośrednio w treści, to warto odnotować je w notatkach do treści.

Poprawność i sprawność językowa

Twórz treści, które są poprawne pod kątem językowym, w szczególności gramatycznym, stylistycznym, ortograficznym, interpunkcyjnym i logicznym.

Ta wytyczna wydaje się oczywista. Warto do niej podejść w dwóch aspektach. Pierwszy to poprawność językowa. Drugi – sprawność językowa. Poprawność nie wymaga raczej szerszego komentarza. Od autorów treści wymaga się kompetencji językowych podobnych do tych, jakie mają dziennikarze. Warto jednak pamiętać, że w przypadku profesjonalnie działających redakcji korekta tekstu jest czymś oczywistym, wliczonym w proces powstawania i publikacji treści. W świecie edukacji dzieje się tak rzadziej, a jeśli już, to przy okazji publikacji książkowych większych projektów, których rezultaty będą rozpowszechniane szeroko. Jest to więc w pewnym sensie wyjątek od reguły, która zakłada, że autor samodzielnie odpowiada za jej poprawność językową.

Drugi ważny aspekt to sprawność językowa. W tym przypadku istotna jest zwięzłość i celowość wypowiedzi, unikanie dygresji. Treści powinny być przedstawione w uporządkowany sposób, z jasnymi przejściami między poszczególnymi sekcjami. Warto również zwrócić uwagę na różnorodność językową uczestników, szczególnie w środowisku międzynarodowym, unikając lokalnych idiomów, które mogą być niezrozumiałe dla osób spoza danego regionu. No i oczywiście *crème de la crème* w zakresie wyzwań dla autora pracującego z ekspertami – upraszczanie języka, unikanie fachowego żargonu i właściwe wykorzystanie terminologii. Szczególnie żargon i fachowa terminologia są tutaj ważne, ponieważ redagowanie treści może spowodować pewne sprzężenie zwrotne w relacjach z ekspertem i osobą dokonującą korekty językowej. Wielu specjalistów straszy przed żargonem jako takim, jednak niektórych tematów nie da się omówić, nie stosując fachowego słownictwa. Ważne, jest przede wszystkim to, aby stosować słownictwo na adekwatnym poziomie. Początkujący zdun chcący nauczyć się, jak budować piece i kominki, może nie wiedzieć, co to jest szlichta, ale na pewnym etapie musi się już sprawnie posługiwać dziesiątkami fachowych określeń. Jest to możliwe dzięki ich odpowiedniemu wprowadzaniu wraz z definicją i kontekstem, następnie utrwalaniu poprzez powtarzanie. Sprawność językowa autora może się więc wiązać z aspektami metodycznymi szkolenia.

Na koniec bardzo ważne jest przekazanie materiałów do przeczytania osobom, które nie są bezpośrednio zaangażowane w projekt. Wyłapią one nieścisłości i fragmenty niejasne, w których przyszły odbiorca może się pogubić, ale też rzeczy tak elementarne, jak literówki. Osobie zaangażowanej w pisanie bardzo trudno jest wychwycić własne błędy.

Wskazówki praktyczne:

1. Weryfikuj treści. Najlepszym sposobem na to jest zapoznanie z treścią osób niezwiązanych bezpośrednio z projektem. Znacznie szybciej i łatwiej wyłapią one błędy, wskażą miejsca niejasne lub podane w zbyt skomplikowany językowo sposób.
2. Korzystaj z narzędzi do sprawdzania tekstu. Regularne używanie prostej korekty tekstów w edytorze czy programów takich jak Grammarly może pomóc w wyłapywaniu błędów zanim treści zostaną opublikowane.
3. Upewnij się, że rozumiesz formę i przeznaczenie. Choć powinno to wynikać z opisu projektowego i współpracy z metodykiem, jako autor upewnij się, że wiesz, w jakiej formie będą prezentowane Twoje treści. Czy odbiorca będzie je samodzielnie czytał, a może będzie to nagranie lektorskie? Brak tej wiedzy może negatywnie wpłynąć na czytelność.
4. Zleć korektę lub upewnij się, jak wygląda proces wydawniczy. Zatrudnienie profesjonalnego redaktora lub korektora do przeglądu materiałów szkoleniowych przed ich finalizacją zapewni wyższą jakość językową i merytoryczną treści.

Adaptacyjność do różnych preferencji uczenia się

Twórz treści, które odpowiadają różnym preferencjom w zakresie uczenia się.

W tym wypadku autor treści staje przed nie lada wyzwaniem. Obecnie uznaje się, że osobiste preferencje uczących się mają duży wpływ na rezultat całego procesu, więc nie mogą być w nim pomijane. Nie mówimy tutaj o teoriach na temat stylów uczenia się, które były już wielokrotnie krytykowane i podważane. O ile stygmatyzowanie danego uczestnika szkolenia jako „wzrokowca” czy „słuchowca” raczej przestało być traktowane poważnie, o tyle nie da się nie zauważyć, że mamy różne preferencje co do tego, jak lubimy się uczyć. Nie zawsze jedno z drugim jest w bezpośredniej korelacji. Ktoś może być wielkim fanem uczenia się bezpośrednio w modelu uczeń-

mistrz i dla takiej osoby idealne wydają się kursy kohortowe, pozwalające na regularne spotkania z osobami zaawansowanymi w danej tematyce. Jednocześnie brak czasu może nie pozwalać na realizację takiej formuły w praktyce. Osobie takiej pozostają bardziej pasywne kursy online, uczenie się z aplikacji czy książek. Autor treści staje więc przed dylematem formatu treści. Na szczęście jest to przede wszystkim dylemat metodyka, który musi dobrać formę do wytycznych i celów danego projektu. Ważna jest jednak stała współpraca z metodykiem właśnie. Możliwe, że wybrane metody i formy są wynikiem wielu kompromisów albo specyficznych ustaleń, o których autor powinien wiedzieć.

Jak więc zapewnić właściwy poziom adaptacyjności, nie tworząc jednocześnie kilku wariantów tej samej treści? Można skorzystać z zasad projektowania uniwersalnego (Universal Design of Learning, UDL), który zakłada takie tworzenie materiałów, aby były dostępne dla jak najszerszego grona odbiorców. Składa się na to przede wszystkim zapewnienie różnorodności prezentacji materiałów. Na przykład poprzez kombinację tekstu, obrazów, dźwięku i wideo. Znowu: nie da się tego osiągnąć bez właściwej współpracy z metodykiem.

Wskazówki praktyczne

1. Stosuj zasady Uniwersalnego Projektowania (UDL). UDL zakłada tworzenie treści w taki sposób, aby były one dostępne i atrakcyjne dla jak najszerszego grona odbiorców. Obejmuje to zapewnienie różnorodności w prezentacji materiałów, na przykład poprzez użycie kombinacji tekstu, obrazów, dźwięku i wideo. Dzięki temu uczący się mogą wybrać format, który najlepiej odpowiada ich preferencjom
2. Myśl modułowo. Tworzenie treści w modułach pozwala uczącym się na elastyczne korzystanie z materiałów. Umożliwia to dostosowanie tempa nauki do indywidualnych potrzeb i preferencji, a także skupienie się na konkretnych obszarach zainteresowania.
3. Stosuj interakcję. Włączenie interaktywnych elementów, takich jak quizy, symulacje czy dyskusje, może zwiększyć zaangażowanie i umożliwić aktywne przyswajanie wiedzy. Pozwala to choć częściowo wypełnić lukę u tych odbiorców, którzy preferują aktywne formy nauki. Współpraca z metodykiem. Jest ona kluczowa, aby zapewnić, że wybrane metody i formy są adekwatne do celów edukacyjnych i potrzeb uczących się. Metodyk może również pomóc w zidentyfikowaniu najlepszych praktyk i narzędzi, które wspierają adaptacyjność treści.

Tworzenie treści wspierających

Tworzenie treści wspierających koncentruje się na wzbogacaniu doświadczenia edukacyjnego poprzez dodanie elementów, które uzupełniają główną treść merytoryczną. Pierwszym aspektem są kontekstualizacja i angażowanie, co oznacza projektowanie treści, które nie tylko wiążą się z głównym tematem szkolenia, ale także wciągają i utrzymują zainteresowanie uczących się. Takie treści mogą przybierać różne formy, od scenariuszy przypadków po opowieści i przykłady, które nadają materiałowi szkoleniowemu realny kontekst i znaczenie.

Autor musi upewnić się, że wszelkie narracje, historie czy objaśnienia są jasne, zrozumiałe i skonstruowane w sposób przystępny. Dzięki temu uczący się mogą łatwiej śledzić przekaz i angażować się w materiał. Ważne jest, aby narracje były ciekawe i przyciągały uwagę, a jednocześnie nie odwracały jej od głównego celu edukacyjnego.

Spójność z treścią merytoryczną, odnosi się do zapewnienia, że wszelkie treści wspierające są zgodne i uzupełniają główny materiał szkoleniowy. Utrzymywanie tej swoistej spójności jest kluczowe dla zapewnienia, że uczący się mogą łatwo znajdować związek pomiędzy różnymi elementami szkolenia i w pełni zrozumieć prezentowane treści.

Kontekstualizacja i angażowanie

Twórz treści, które wciągają i utrzymują zainteresowanie uczących się.

Sedno tej wytycznej to sprawienie, aby treści były atrakcyjne i angażowały w proces uczenia się niezależnie od wkładu merytorycznego. Nie oznacza to oczywiście, że powinniśmy merytorykę pomijać lub traktować pobłaźliwie. Wręcz przeciwnie. Jak to osiągnąć?

Po pierwsze, niezwykle ważne jest zastosowanie realistycznych scenariuszy i studiów przypadków, które odzwierciedlają rzeczywiste sytuacje zawodowe odbiorców szkolenia. Dzięki temu uczestnicy mogą lepiej zrozumieć, jak wiedza teoretyczna przekłada się na praktyczne działania w ich codziennej pracy. A to wpływa znacząco na zaangażowanie.

Kolejnym elementem jest wykorzystanie opowieści i narracji. Opowieści są potężnym narzędziem edukacyjnym, które przyciąga uwagę i wywołuje

emocjonalne zaangażowanie. Włączenie elementów narracyjnych do treści szkoleniowych pomaga uczestnikom lepiej identyfikować się z materiałem, co sprzyja lepszemu zapamiętywaniu i zrozumieniu kluczowych koncepcji. *Storytelling* jest zjawiskiem bardzo starym i również w branży szkoleniowej jego elementy są wykorzystywane od lat. Sztuka polega w tym przypadku na odpowiednim dobraniu i wyważeniu składników. Opowieść nie może być oderwana od kontekstu danej lekcji czy całego szkolenia, nie może więc być hermetyczna i rozumiała tylko dla autora.

W przypadku opowieści i stosowania narracji w treściach szkoleniowych warto też uświadomić sobie, że bardzo łatwo wciągająca historia może przykryć samą treść szkoleniową. Doświadczony trener potrafi łatwo wyważyć proporcje i reagować w sytuacjach niebezpiecznych. Autor treści w przypadku usług zdalnych tworzy przede wszystkim z myślą o formach asynchronicznych. Nie ma więc możliwości wprowadzania zmian w trakcie procesu. W większości przypadków lepiej jest dochodzić do optimum poprzez minimum, a więc stosować *storytelling* skromnie i celowo, niż zbudować przeświadczenie, że całe szkolenie opiera się przede wszystkim na narracji.

Integracja przykładów z życia codziennego uczących się jest możliwa jedynie w specyficznych warunkach, gdy autor może pozwolić sobie na dogłębną analizę grupy docelowej lub oprzeć się na analizie wykonanej wcześniej. W przypadku usług zdalnych raczej nie ma możliwości odwołania się do rzeczywistych uczestników szkolenia, ponieważ ci pozostają w dużym stopniu anonimowi. Możemy jednak, opierając się na personie czy proto-personie uczestnika szkolenia wykreować kilka przykładów z życia codziennego, które będą pasowały. Warunkiem jest jednak w miarę homogeniczna grupa. Szkolenia dla dyrektorów powiatowych domów kultury z zakresu pozyskiwania partnerów do projektów międzynarodowych zgromadzi z grubsza podobne osoby, które jednocześnie będą je te same problemy i wyzwania. W przypadku kursów dotyczących inwestycji w kryptowaluty możemy mieć dla odmiany do czynienia z bardzo różnymi osobami, bez punktów wspólnych, na których można się oprzeć. Idąc tym tropem, należy pamiętać, że również dostosowanie treści do kontekstu kulturowego i zawodowego uczestników jest bardzo istotnym czynnikiem, który może pomóc w tworzeniu bardziej trafnych i angażujących materiałów.

Wskazówki praktyczne:

1. Stosuj realistyczne scenariusze i studia przypadków. Tworzenie treści, które odzwierciedlają rzeczywiste sytuacje zawodowe uczestników szkolenia, znacząco zwiększa zaangażowanie. Scenariusze i studia przypadków powinny być starannie dobrane, aby były relewantne i praktyczne, aby lepiej pokazywać, jak teoria przekłada się na praktyczne działania w codziennej pracy uczestników.
2. Wykorzystaj opowieści i siłę narracji. Storytelling jest potężnym narzędziem edukacyjnym, które przyciąga uwagę i wywołuje emocjonalne zaangażowanie. Włączenie elementów narracyjnych do treści szkoleniowych pomaga uczestnikom lepiej identyfikować się z materiałem. Należy jednak pamiętać, aby opowieść była ściśle związana z kontekstem szkolenia i nie przyćmiewała głównego przekazu.
3. Nie bój się przykładów z życia codziennego. Użycie przykładów, które są bliskie doświadczeniom uczestników, sprawia, że materiał staje się bardziej przystępny i zrozumiały. W przypadku szkoleń zdalnych, gdzie uczestnicy pozostają często anonimowi, można opierać się na przykładach, które odzwierciedlają typowe sytuacje i wyzwania dla danej grupy zawodowej.
4. Dostosuj treści do kontekstu kulturowego i zawodowego uczestników. Zrozumienie i uwzględnienie tła zawodowego i kulturowego uczestników może pomóc w tworzeniu bardziej trafnych i angażujących materiałów.

Jasność i przystępność narracji

Spraw, że stosowane narracje będą zrozumiałe i przyciągną uwagę.

Wytyczna ta odgrywa o tyle istotną rolę w procesie tworzenia treści edukacyjnych, że pomaga przyciągnąć uwagę uczących się, jednocześnie nie odwracając jej od głównego celu edukacyjnego. Autor musi zadbać o to, aby język był jasny i przystępny, unikając nadmiernie skomplikowanego słownictwa i fachowego żargonu, chyba że jest to niezbędne i odpowiednio wyjaśnione. Wspominaliśmy już o tym w wytycznej poprzedniego standardu, ale warto podkreślić to jeszcze raz: zawile konstrukcje zdaniowe mogą utrudniać zrozumienie, dlatego należy dążyć do prostoty i klarowności przekazu. Jasność narracji pozwala uczącym się na łatwiejsze śledzenie treści i angażowanie się w materiał.

Powinny być też zorganizowane logicznie, z wyraźnymi wstępami, rozwinięciami i zakończeniami, a także przejściami między różnymi częściami materiału. Ma to znaczenie tam, gdzie treści jest dużo, a uczestnicy nie mogą swobodnie po niej nawigować. W takiej sytuacji łatwo się zgubić, co czasem ma poważne konsekwencje. Nie zapominajmy, że w uczeniu zdalnym uczący się często polegają wyłącznie na materiałach pisanych lub multimedialnych bez bezpośredniego kontaktu z nauczycielem czy trenerem.

Istotne jest również zachowanie równowagi między atrakcyjnością a edukacyjnością narracji. Historie i przykłady powinny być ciekawe i przyciągać uwagę, ale nie mogą odwracać jej od głównego celu edukacyjnego. Narracje powinny być bezpośrednio związane z tematem szkolenia i przyczyniać się do głębszego zrozumienia materiału.

Na koniec ważne jest dostosowanie narracji do grupy docelowej. Autor powinien zrozumieć poziom wiedzy, doświadczenie i kontekst kulturowy uczących się i dostosować język, przykłady oraz kontekst w taki sposób, aby były one odpowiednie i rezonowały z odbiorcami.

Wskazówki praktyczne:

1. Upraszczaj język. Aby zapewnić zrozumiałość narracji, autor powinien używać jasnego i przystępnego języka, unikając nadmiernie skomplikowanego słownictwa i fachowego żargonu. W przypadkach, gdy użycie specjalistycznego języka jest niezbędne, należy zadbać o jego odpowiednie wyjaśnienie. Ponadto zawile konstrukcje zdaniowe powinny być unikane na rzecz prostych i klarownych wypowiedzi.
2. Twórz na podstawie logicznej i uporządkowanej struktury. Treści edukacyjne powinny być zorganizowane w sposób logiczny i uporządkowany, z wyraźnymi wstępami, rozwinięciami i zakończeniami. Warto więc zacząć pracę właśnie od opracowania struktury, która będzie trzymała w ryzach również autora.
3. Zachowuj równowagę między atrakcyjnością a skutecznością edukacyjną. Historie i przykłady używane w narracji powinny być interesujące i przyciągać uwagę, ale nie mogą odwracać jej od głównego celu edukacyjnego. Narracje powinny być bezpośrednio związane z tematem szkolenia i przyczyniać się do głębszego zrozumienia materiału.

Spójność z treścią merytoryczną

Dbaj o to, by treści wspierające były spójne z głównym materiałem szkoleniowym.

Zacznijmy od określenia, czym są treści wspierające. Otóż nie wszystko, co tworzy autor, ma na celu przekaz w pełni merytoryczny. Wspominaliśmy już o wplataniu w treści opowieści czy innych środków narracyjnych. Często trzeba stworzyć treści bardziej techniczne, jak instrukcje wyjaśniające działanie danego modułu szkolenia czy warunki zaliczenia egzaminu (jeśli taki występuje). Wszystkie dodatkowe materiały i treści powinny być więc ściśle powiązane z głównymi tematami szkolenia. Oznacza to, że każdy element dodatkowy, czy to przykład, opowieść, czy studium przypadku, powinien bezpośrednio odnosić się do kluczowych koncepcji i celów szkoleniowych. Nie należy tego robić na siłę i nie musi to być widoczne bezpośrednio w treści, jednak autor powinien mieć to na uwadze podczas redagowania materiałów. Szczególnie ważna jest kontrola nad tymi materiałami, które zwyczajowo są powielane między modułami czy całymi szkoleniami. Może to być na przykład instruktaż wykonania ćwiczenia, który tworzymy jako treść uniwersalną.

Autor powinien unikać włączania do materiału szkoleniowego treści, które są niezwiązane z głównym tematem lub celami szkolenia, poza opisanymi już wcześniej środkami narracyjnymi. Nawet najbardziej interesujące informacje czy opowieści, jeśli nie są bezpośrednio powiązane z tematem szkolenia, mogą rozpraszać i wprowadzać uczących się w błąd. Nie stoi to w sprzeczności choćby ze wplataniem opowieści w narrację szkolenia, ale raczej zwraca uwagę ponownie na właściwe wyważenie składników.

Wyzwaniem jest raczej odpowiedzenie sobie na pytanie, gdzie jest kres zagłębiania się w temat w przypadku danej usługi rozwojowej. Jest to problem charakterystyczny dla ekspertów dziedzinowych, którzy często mają poczucie, że im więcej treści i wiedzy, tym lepiej, ponieważ wszystko może się przydać. Każdy kolejny przykład, materiał dodatkowy, inspiracja, są dla nich bardzo ważne. W rezultacie może dojść do utraty spójności.

Wskazówki praktyczne:

1. Powiąż treści wspierające z głównymi tematami szkolenia. Wszystkie elementy dodatkowe, takie jak przykłady czy instrukcje, powinny być bezpośrednio związane z kluczowymi koncepcjami i celami szkoleniowymi. Autor powinien unikać włączania treści, które

mogą wydawać się interesujące, ale nie są ściśle związane z głównym tematem. W przypadku treści technicznych, takich jak instrukcje obsługi modułu szkoleniowego czy warunki zaliczenia egzaminu, ważne jest, aby były one dostosowane do specyfiki danego szkolenia

2. Uważnie wyważaj środki narracyjne. Storytelling i inne środki narracyjne mogą być skutecznie wykorzystane do utrzymania zainteresowania uczących się, ale powinny być stosowane z rozwagą. Autor powinien się upewnić, że nawet elementy niezwiązane bezpośrednio z tematem przyczyniają się do ogólnej spójności szkolenia. Ważne jest, aby opowieści i przykłady służyły ułatwieniu zrozumienia głównych koncepcji, a nie odwracały od nich uwagi.

3. Ogranicz nadmiar informacji. Ekspertki z poszczególnych dziedzin często mają tendencję do włączania dużej ilości treści i wiedzy. Ważne jest, aby autor zadawał sobie pytanie o kres zagłębiania się w temat. Każdy dodatkowy materiał powinien być starannie przemyślany pod kątem tego, czy faktycznie przyczynia się do lepszego zrozumienia i osiągnięcia celów szkoleniowych.

Unikanie przeciążania poznawczego

Dostosuj ilość i poziom treści do możliwości poznawczych uczących się.

Ta wytyczna powstała trochę na bazie ostatniej myśli z poprzedniej i odpowiedzi na pytanie: gdzie jest kres zagłębiania się w temat w przypadku danej usługi rozwojowej? Niedoświadczony autor chce przekazać więcej, intensywniej, ciekawiej, w bardziej multimedialny sposób i mocniej angażując. W końcu tego oczekuje rynek i takie treści są punktowane. Trzeba jednak pamiętać, że ucząc się, nie możemy pozostawać na najwyższych obrotach przez cały czas.

Ważnym punktem jest rozważenie poziomu zaawansowania grupy docelowej. W przypadku, gdy materiał jest skierowany do osób początkujących w danej dziedzinie, warto rozpocząć od podstaw i stopniowo wprowadzać bardziej zaawansowane koncepcje. W przypadku bardziej zaawansowanych uczniów czy czytelników można eksplorować bardziej zaawansowane zagadnienia.

Warto również uwzględnić zróżnicowane preferencje uczenia się. Niektórzy uczący się lepiej przyswajają treści serwowane za pomocą wizualizacji, inni preferują tekst pisany, a jeszcze inni korzystają z multimediiów. Dlatego warto rozważyć różnorodność formatów, takich jak infografiki, prezentacje wideo, ćwiczenia praktyczne czy interaktywne zadania.

Jednakże należy pamiętać, że unikanie przeciążania poznawczego nie oznacza przekazywania zbyt małej ilości informacji. Treści powinny być wystarczająco bogate, by umożliwić solidne zrozumienie tematu, ale jednocześnie nie tak rozbudowane, żeby przytłoczyć odbiorcę. Ważne jest również wprowadzanie momentów relaksacyjnych i powtórzeń, aby umożliwić przyswojenie informacji.

Chcielibyśmy też porównać tę wytyczną do zasad komponowania muzyki i percepcji utworów muzycznych. Powiedzieliśmy, że poziom nie może być zbyt wysoki lub zbyt niski, co może być porównaniem do linii melodycznej. Zbyt prosta będzie banalna, zbyt wyszukana – sprawi, że zagubimy się jako słuchacze. Jest jeszcze drugi aspekt – tempo. Nawet prosta melodia, grana zbyt szybko i intensywnie, wyczerpie słuchających w kilka minut.

Wskazówki praktyczne:

1. Dopasuj poziom treści do umiejętności uczących się. Warto zacząć od oceny poziomu zaawansowania grupy docelowej. Jeśli są to osoby początkujące w danej dziedzinie, rozpocznij od podstaw i stopniowo wprowadzaj bardziej zaawansowane koncepcje. Dla bardziej zaawansowanych uczestników możesz eksplorować bardziej zaawansowane zagadnienia.
2. Stosuj zróżnicowane formaty treści. Uwzględnij różnorodność preferencji uczenia się uczestników. Niektórzy lepiej przyswajają treści za pomocą wizualizacji, inni preferują teksty pisane, a jeszcze inni korzystają z multimediiów. Dlatego warto dostarczać treści w różnych formatach, takich jak infografiki, prezentacje wideo, ćwiczenia praktyczne czy interaktywne zadania.
3. Nie przytłaczaj. Unikaj przeciążenia poznawczego, dbając o równowagę między ilością informacji a ich zrozumieniem. Treści powinny być wystarczająco bogate, by umożliwić solidne zrozumienie tematu, ale jednocześnie nie tak rozbudowane, żeby przytłoczyć odbiorcę.
4. Wprowadzaj momenty relaksacyjne i powtórzenia. W trakcie nauki warto wprowadzać krótkie przerwy i powtórzenia, aby umożliwić przyswojenie informacji.

Zapewnianie dostępności treści

W momencie publikacji tego wydawnictwa obowiązuje Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2, czyli zbiór dokumentów i wskazówek dotyczących tworzenia i publikacji dostępnych materiałów (szczególnie stron internetowych, ale także ich multimedialnej zawartości). Usługa zdalna zasadniczo mieści się w kręgu zainteresowania autorów. W 2025 roku zostanie też opublikowany European Accessibility Act (EEA), a więc oficjalna dyrektywa Unii Europejskiej regulująca kwestie dostępności. Wniosek jest jeden: autorzy muszą już dziś myśleć na poważnie o tych kwestiach, ponieważ czasu na przygotowanie się jest niewiele.

Zapewnianie dostępności treści jest zatem kluczowym elementem w procesie tworzenia materiałów edukacyjnych w ramach edukacji zdalnej. Pierwszym i fundamentalnym aspektem jest zapewnienie uniwersalnego dostępu. Oznacza to tworzenie treści dostępnych i przystępnych dla osób z różnymi potrzebami, w tym dla osób niepełnosprawnych. Autor musi zatem uwzględniać różnorodne wymagania, takie jak dostosowania dla osób niedowidzących, niedosłyszących czy z innymi rodzajami ograniczeń.

Kolejny ważny element to optymalizacja multimediiów. W praktyce oznacza to dołączanie opisów alternatywnych (alt) do obrazów oraz napisów do filmów. Te dodatki są niezbędne, aby osoby z ograniczeniami wzroku czy słuchu mogły w pełni korzystać z materiałów szkoleniowych.

Autor treści powinien też przekazywać innym członkom zespołu, takim jak deweloperzy i projektanci, instrukcje dotyczące tego, jak utrzymać dostępność treści na dalszych etapach pracy.

Ostatnim aspektem jest testowanie dostępności. Autor treści powinien regularnie sprawdzać, czy tworzone materiały są faktycznie dostępne dla różnych grup użytkowników, w tym osób niepełnosprawnych. Może to obejmować testowanie z udziałem użytkowników z różnymi potrzebami, aby upewnić się, że treści są faktycznie dostępne i użyteczne dla wszystkich.

Tworzenie treści uniwersalnych

Twórz treści dostępne dla osób z różnymi potrzebami, w tym osób niepełnosprawnych

Uniwersalny dostęp to wyzwanie, które dotyczy zarówno Ciebie jako autora, ale także metodyków i deweloperów treści. Ważne jest, aby tworzyć materiały w różnych formatach, aby sprostać różnorodnym potrzebom odbiorców. Na przykład film powinien posiadać napisy, ale warto również zadbać o to, by mógł być efektywnie wykorzystywany jako materiał audio. W skrócie chodzi o to, by forma nie stanowiła bariery dla odbiorców. Rozwinięcie tego zagadnienia można znaleźć w publikacjach dotyczących tematu „Universal Design for Learning”, znanego także pod akronimem UDL.

UDL wprowadza tu pewne utrudnienia w procesie tworzenia, ale niezaprzeczalnie kwestie dostępności same w sobie są wyzwaniem. Prowadzisz warsztat online? Zapewnienie napisów to dodatkowy wysiłek techniczny. Podobnie jest z redagowaniem treści dostosowanych dla czytelników ekranowych. Kolejnym dylematem są nowoczesne formy interakcji. Możesz korzystać z platform oferujących atrakcyjne i skuteczne metody interakcji, które przyciągają odbiorców. Ale co, jeśli te narzędzia nie są przystosowane dla osób, które nie mogą używać myszy czy touchpada?

Uniwersalne projektowanie treści nie jest łatwe, ponieważ wymaga koordynacji pracy wielu osób. Załóżmy, że elementem Twojej usługi jest szkolenie w wirtualnej rzeczywistości z udzielania pierwszej pomocy. Musisz uwzględnić wszystko, co ważne w środowisku VR. Jednak wiedząc, że w ramach projektowania uniwersalnego powinieneś stworzyć również wersję audio i tekstowo-obrazkową tego szkolenia, rozumiesz, że czeka Cię więcej pracy.

Jednak projektowanie uniwersalne nie musi być tak trudne, jak się wydaje. Do wersji audio szkolenia potrzebujesz po prostu opisać plastycznym i zwięzłym językiem to, co normalnie widać na ekranach zestawu VR. To dodatkowa praca, ale dobrej jakości opisy to nic nowego w Twojej pracy. Jeśli zaczniesz tworzyć z myślą o wykorzystaniu treści w różnych formach od samego początku, to ilość dodatkowej pracy można odpowiednio ograniczyć. Często chodzi o elementy uzupełniające główne treści, dostosowane do różnych zmysłów. To nie oznacza rewolucji w procesie tworzenia.

Tworzone treści powinny opierać się o cele, które będą stanowiły wyzwanie rozwojowe na podobnym poziomie dla wszystkich odbiorców, co jest domeną twojej współpracy z metodykiem. Materiały, a więc duża część Twojej pracy, powinny być zaprojektowane elastycznie, o czym już wspominaliśmy. Jednak istotne jest również zapewnienie różnorodnych form motywowania do nauki. Trzeba więc pamiętać o tym, przetwarzając założenia opracowane przez metodyka na gotowe treści.

Wskazówki praktyczne:

1. Wykorzystaj modułową strukturę treści: Dzielenie materiału na mniejsze, łatwiejsze do przyswajania moduły (tzw. *chunking*) pozwala uczącym się na lepsze zarządzanie tempem nauki i przyswajanie wiedzy w sposób bardziej zorganizowany. Modułowa struktura umożliwia też łatwiejsze dostosowanie treści do różnych potrzeb i preferencji.
2. Wspieraj się technologią: Wykorzystanie narzędzi technologicznych, takich jak automatyczne generowanie napisów czy specjalistyczne oprogramowanie edukacyjne, może znacznie poprawić dostępność treści dla osób z różnymi potrzebami.
3. Prosty przekaz jest łatwiejszy do uniwersalizacji: używanie prostego, zrozumiałego języka i unikanie skomplikowanego żargonu pomaga w zapewnieniu, że treści są zrozumiałe dla szerszej grupy odbiorców. Jasny i zwięzły język jest szczególnie ważny dla osób, które mogą mieć trudności z przetwarzaniem złożonych informacji lub dla tych, dla których język treści nie jest językiem ojczystym.
4. Przeładowanie treścią przeszkadza: projektowanie treści w sposób, który unika zbyt dużego obciążenia informacyjnego i sensorycznego, jest kluczowe dla osób z trudnościami w koncentracji lub przetwarzaniu sensorycznym, ale nie tylko dla nich. Ogólnie nikt nie lubi, gdy dzieje się za dużo w zbyt krótkim czasie.

Optymalizacja multimediów

Stosuj opisy alternatywne do obrazów i napisy do filmów.

W procesie tworzenia treści edukacyjnych ważnym elementem, o którym musisz pamiętać, jest optymalizacja multimediów. To oznacza, że kiedy używasz obrazów w swoich materiałach, konieczne jest, abyś dołączał do nich opisy alternatywne, zwane również „alt text”. Opisy te powinny być krótkie, lecz wystarczająco szczegółowe, aby osoby niedowidzące lub

niewidome mogły zrozumieć, co przedstawia obraz. Staraj się przekazywać zarówno dosłowne, jak i metaforyczne znaczenie obrazu, dostarczając kontekstu, który jest kluczowy dla zrozumienia treści.

Kolejnym ważnym aspektem jest dodawanie napisów do filmów. Napisy te muszą być precyzyjne i zsynchronizowane z treścią audio, aby osoby głuche lub niedosłyszące miały pełny dostęp do przekazywanych informacji. Pamiętaj również o uwzględnieniu istotnych dźwięków oraz informacji o mówcach, co zwiększa użyteczność napisów. Rozważ też możliwość udostępnienia pełnej transkrypcji filmów, co może być dodatkowym wsparciem dla osób preferujących treści tekstowe. Na szczęście obecnie są już dostępne programy, które same generują napisy, również w języku polskim.

Oprócz opisów alternatywnych i napisów ważne jest, aby Twoje materiały multimedialne były technicznie dostępne. Oznacza to, że filmy powinny być odtwarzane na różnych urządzeniach i platformach. Zwróć uwagę na jakość audio i wideo, upewniając się, że są one dostępne nawet przy słabszych połączeniach internetowych. Odtwarzacze zintegrowane z treścią szkolenia powinny zapewniać możliwość obsługi za pomocą klawiatury.

Wskazówki praktyczne:

1. Dostosuj opisy: podczas tworzenia filmów edukacyjnych staraj się włączać dynamiczne opisy wizualne dla kluczowych elementów. Oznacza to, że poza tradycyjnymi napisami warto opisywać również to, co dzieje się na ekranie, aby osoby niewidome lub niedowidzące mogły lepiej zrozumieć kontekst i treść.
2. Dostosuj treść audio: upewnij się, że Twoje materiały audio są jasne i łatwe do zrozumienia nawet bez wsparcia wizualnego. Oznacza to unikanie zbyt skomplikowanego słownictwa, a także zapewnienie, że istotne informacje są przekazywane zarówno wizualnie, jak i słownie.
3. Wykorzystanie aplikacji do transkrypcji: transkrypcje nie muszą być wykonywane ręcznie (co jest bardzo czasochłonne). Rozważ też stworzenie interaktywnych skryptów, które pozwalają użytkownikom kliknąć w dane miejsce tekstu, aby odtworzyć odpowiadającą mu część filmu. To ułatwia śledzenie i przeglądanie materiału.

Instruowanie w zakresie dostępności

Przekazywanie dalszym członkom zespołu instrukcji w zakresie tego, jak utrzymać dostępność na dalszych etapach pracy.

W procesie tworzenia treści edukacyjnych dla zdalnej nauki bardzo ważne jest, abyś nie tylko sam koncentrował się na dostępności, ale także aktywnie przekazywał swoje intencje i wytyczne w tym zakresie dalszym członkom zespołu, takim jak deweloperzy, graficy czy specjaliści od multimediów. Bez jasnych instrukcji Twoje starania na rzecz dostępności mogą zostać niezrozumiane lub nawet utracone w dalszych etapach pracy. Może to przypominać zabawę w głuchy telefon, gdzie przekaz bez jasnych wytycznych łatwo może zostać zniekształcony.

Kiedy przekazujesz materiały dalej w procesie produkcji, ważne jest dołączenie wyraźnych instrukcji dotyczących tego, jak utrzymać i rozszerzać dostępność. Na przykład, jeżeli przekazujesz tekst do dewelopera, upewnij się, że zawarte są w nim wskazówki dotyczące używania opisów alternatywnych dla obrazów czy dostosowania treści pod czytniki ekranu.

Na koniec staraj się budować kulturę, w której dostępność jest traktowana jako integralny element każdego projektu, a nie tylko jako dodatek. To pomoże w zbudowaniu lepszego zrozumienia i zaangażowania w tworzenie treści przyjaznych dla wszystkich użytkowników. Pamiętaj, że Twoje zaangażowanie i sposób komunikacji w zakresie dostępności odgrywają kluczową rolę w zapewnieniu, że cały zespół pracuje zgodnie z tymi samymi standardami.

Wskazówki praktyczne:

1. Komunikuj swoje intencje: kiedy przekazujesz materiały dalej w procesie produkcji, dołączaj jasne instrukcje dotyczące tego, jak utrzymać i rozszerzać dostępność. Na przykład, jeśli przekazujesz tekst do dewelopera, upewnij się, że wskazówki dotyczące używania opisów alternatywnych dla obrazów czy dostosowywania treści pod czytniki ekranu są wyraźnie określone.
2. Współpracuj z zespołem: regularnie spotykaj się z członkami zespołu, aby omówić kwestie dostępności. Używaj tych spotkań, aby wyjaśnić wszelkie wątpliwości i udzielić dodatkowych wskazówek.
3. Buduj kulturę dostępności: staraj się zbudować kulturę, w której dostępność jest traktowana jako kluczowy element każdego projektu, a nie jako dodatek. Umożliwi to lepsze zrozumienie i zaangażowanie w tworzenie treści, które są przyjazne dla wszystkich użytkowników.

Testowanie dostępności i prewencja

Regularne testuj treści pod kątem dostępności.

Testowanie dostępności i działania prewencyjne są istotne w procesie tworzenia treści edukacyjnych, nawet jeśli nie są tworzeniem w sensie dosłownym. Regularne testowanie pod kątem dostępności pozwala Ci upewnić się, że materiały, które tworzysz, są rzeczywiście dostępne dla wszystkich użytkowników, w tym osób z różnymi potrzebami i ograniczeniami.

Po pierwsze, testowanie dostępności powinno być integralną częścią procesu twórczego i jasne jest, że nie tylko Ty za to odpowiadasz. Jednocześnie do obowiązków autora należy regularne sprawdzanie czy treści, które tworzysz, są dostępne na różnych urządzeniach i platformach, a także czy są kompatybilne z różnymi technologiami wspierającymi, takimi jak czytniki ekranu. Testowanie powinno obejmować różne aspekty dostępności, w tym czytelność, nawigację, kompatybilność z narzędziami asystującymi oraz ogólną użyteczność materiałów. Ty jako autor zazwyczaj najlepiej wiesz, jakie wyzwania dostępności należy zweryfikować.

Po drugie, ważne jest również, abyś przewidywał, jak zmiany techniczne czy redakcyjne mogą wpłynąć na dostępność treści w dalszym procesie produkcji. To oznacza, że musisz być świadomy potencjalnych problemów, które mogą pojawić się na etapie przekształcania scenariusza w końcową wersję projektu. Przewidywanie i rozwiązywanie problemów z dostępnością na wczesnym etapie może zapobiec konieczności dokonywania czasochłonných i kosztownych poprawek na późniejszych etapach.

Wskazówki praktyczne:

1. Przekazuj informacje deweloperowi: twórz materiały tak, aby deweloper był świadomy aspektów dostępności. Czasem wymaga to pracy na wspólnych dokumentach z komentarzami czy wytworzenia jakiejś innej metody komunikowania potrzeb. To forma prewencji – im więcej deweloper wie, im lepiej rozumie zagadnienie, tym mniejsze ryzyko, że będzie trzeba wprowadzać poprawki.
2. Wykorzystuj narzędzia: aby zapewnić szeroką dostępność treści, ważne jest, aby regularnie testować je pod kątem zgodności z różnymi technologiami asystującymi. To obejmuje testowanie treści z użyciem czytników ekranu, oprogramowania powiększającego, a także na różnych urządzeniach, takich jak smartfony, tablety i komputery.

3. Testuj na użytkownikach: jednym z najlepszych sposobów na testowanie dostępności treści jest pozyskiwanie bezpośrednich opinii od użytkowników z różnymi potrzebami. Włączanie w proces testowania osób niepełnosprawnych lub tych, które regularnie korzystają z technologii wspomagających, może dostarczyć cennych wskazówek dotyczących tego, jak poprawić dostępność materiałów.

Zapewnianie legalności treści

Zapewnienie legalności treści jest nieodłącznym aspektem tworzenia materiałów edukacyjnych, szczególnie w kontekście wymagań prawnych w dziedzinie edukacji zdalnej. Kluczowym elementem jest przestrzeganie praw autorskich, więc autor treści musi się upewnić, iż wszystkie użyte materiały, takie jak teksty, obrazy, filmy czy muzyka, są legalne do użycia. Może to wymagać uzyskania odpowiednich licencji, korzystania z materiałów na licencji Creative Commons lub tworzenia własnych zasobów.

Kolejnym ważnym aspektem jest ochrona danych osobowych. W procesie tworzenia treści edukacyjnych autor musi zapewnić zgodność z przepisami dotyczącymi ochrony danych, takimi jak ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO) w Unii Europejskiej. Obejmuje to odpowiednie zarządzanie danymi osobowymi uczestników szkoleń, jak również zwracanie uwagi na to, jakie dane są zbierane i jak są wykorzystywane w treściach edukacyjnych.

Regularne przeglądy treści pod kątem przestrzegania przepisów prawa pozwalają upewnić się, że materiały szkoleniowe są zawsze zgodne z aktualnymi wymogami prawnymi. Może to obejmować konsultacje z prawnikami specjalizującymi się w prawie autorskim i ochronie danych, aby zapewnić, że wszystkie treści są w pełni legalne.

Ogólnie rzecz biorąc, podczas tworzenia treści istnieje ryzyko nieumyślnego naruszenia różnych przepisów, dlatego ważna jest świadomość prawna i ciągłe monitorowanie zgodności treści z przepisami. Zapewnianie legalności treści nie tylko chroni autora i organizację przed ewentualnymi konsekwencjami prawnymi, ale także buduje zaufanie i wiarygodność wśród uczestników szkoleń.

Przestrzeganie praw autorskich

Upewnij się, że wszystkich materiałów użyto legalnie.

Przestrzeganie praw autorskich w procesie tworzenia treści edukacyjnych jest szczególnie ważne, gdy materiały dydaktyczne coraz częściej są udostępniane online. Jako autor musisz upewnić się, że wszystkich materiałów, takich jak teksty, obrazy, filmy czy muzyka, używasz legalnie. To zadanie może być bardziej skomplikowane niż się wydaje, zwłaszcza gdy przenosisz metody i materiały ze szkoleń stacjonarnych do świata cyfrowego.

Powszechnym problemem jest używanie multimediów czy metod dydaktycznych bez pewności, czy posiadasz odpowiednią licencję na ich wykorzystanie komercyjne. W przestrzeni internetowej łatwiej o naruszenie praw autorskich, ponieważ materiały są bardziej widoczne i dostępne dla szerszej publiczności. Dlatego ważne jest, abyś zawsze miał prawo do wykorzystania materiałów, których zamierzasz użyć. Może to oznaczać posiadanie odpowiedniej licencji, przeniesienia praw czy korzystania z zasad dozwolonego użytku, takich jak prawo cytatu.

Jeśli status prawnoautorski materiału jest niejasny, zasada bezpieczeństwa powinna brzmieć: nie używaj tego materiału. To o tyle istotne, że wielu trenerów czy metodyków od lat używa materiałów, nad których statusem prawnym nawet się nie zastanawiają. Bardzo łatwo przejść do porządku dziennego nad czymś, co w praktyce będzie dużym problemem. Zamiast ryzykować naruszenie praw autorskich, poszukaj alternatywnych materiałów, na przykład tych, które są dostępne na licencji Creative Commons. W wielu przypadkach możesz również samodzielnie tworzyć lub przetwarzać elementy, aby uniknąć problemów prawnych.

Warto również jako autor mieć dostęp do bazy materiałów zatwierdzonych przez organizację, dla której pracujesz. To może znacznie ułatwić proces tworzenia treści i zapewnić, że wszystkie wykorzystywane zasoby są legalne.

Wskazówki praktyczne:

1. Weryfikuj źródła: zawsze sprawdzaj, skąd pochodzą materiały, które zamierzasz wykorzystać. Upewnij się, że każdy tekst, obraz, film czy utwór muzyczny ma jasno określone prawa autorskie i że masz prawo do ich wykorzystania. Jeśli nie jesteś pewien, skonsultuj się z właścicielem praw autorskich lub uzyskaj odpowiednią licencję.

2. Korzystaj z legalnych źródeł: materiały opublikowane na licencji Creative Commons często pozwalają na ich używanie pod określonymi warunkami. Upewnij się, że rozumiesz warunki licencji i stosuj się do nich, na przykład podając odpowiednie źródło czy używając materiałów wyłącznie w określonych celach.

3. Twórz własne materiały: rozważ tworzenie własnych treści, takich jak teksty, grafiki czy nagrania wideo. To nie tylko pozwala unikać problemów z prawami autorskimi, ale także pozwala na dostosowanie materiałów do specyficznych potrzeb Twoich kursów.

Weryfikacja treści pod kątem legalności

Weryfikuj pomysły i materiały, które dostajesz.

Podczas pracy nad treściami konieczne jest regularne przeglądanie i ocenianie pomysłów oraz materiałów, które otrzymujesz od ekspertów, metodyków czy klientów, pod kątem ich zgodności z prawem. To działanie pozwala na wykrycie i zatrzymanie potencjalnie problematycznych lub nielegalnych koncepcji przed ich wdrożeniem.

Jako autor masz obowiązek zachować czujność i być gotowym do zadawania pytań oraz weryfikowania legalności materiałów, które są wykorzystywane w tworzonych przez Ciebie treściach. Ekspert, metodyk czy klient mogą mieć dobre intencje, ale przez nieuwagę złamać prawo, na przykład wykorzystując zasoby, do których nie posiadają odpowiednich licencji lub udostępniając poufne informacje w studium przypadku.

Przyjmij zasadę ostrożności: jeśli nie masz 100% pewności co do legalności źródła, lepiej założyć, że jego wykorzystanie może być nielegalne. Oznacza to, że w przypadku jakichkolwiek wątpliwości, lepiej zrezygnować z wykorzystania danego materiału. Niektóre dane można też odpowiednio przetworzyć i zanonimizować, aby wykorzystać w *case study*, ale jednocześnie nie narażać się na konsekwencje prawne.

Nie chodzi to jednak o podważanie kompetencji klientów czy innych członków zespołu, ale o zachowanie odpowiedzialności i dbałości o zgodność z prawem. Chociaż jako autor nie jesteś osobą decyzyjną w każdej sytuacji, Twoja czujność i zdolność do identyfikacji potencjalnych problemów prawnych mogą okazać się nieocenione.

Wskazówki praktyczne:

1. Stosuj narzędzia do weryfikacji: korzystaj z dostępnych narzędzi i zasobów online, które mogą pomóc Ci w weryfikacji praw autorskich materiałów. Istnieją specjalistyczne serwisy internetowe umożliwiające sprawdzenie, czy dany tekst, obraz czy fragment muzyki jest chroniony prawami autorskimi. Często jednak wystarczy nawet zwykła wyszukiwarka internetowa.
2. Dokumentuj status legalności: prowadź dokładną dokumentację dotyczącą pochodzenia wszystkich używanych materiałów. Gdy korzystasz z określonych zasobów, zapisuj, skąd one pochodzą i na jakiej podstawie możesz ich legalnie używać. W przypadku wątpliwości lub pytań takie dokumenty mogą stanowić uzasadnienie Twoich wyborów i pomóc w obronie przed ewentualnymi zarzutami naruszenia praw autorskich.
3. Uważaj na autoplagiat: zdarza się, że eksperci w poszczególnych dziedzinach (SME) korzystają wielokrotnie ze stworzonych przez siebie wcześniej materiałów, nie zważając na to, że przekazali już wcześniej prawa autorskie do nich innemu zlecającemu. Tym samym mogą nieświadomie plagiować samych siebie w nowym projekcie. Choć nie jest to praktyka powszechna, część ekspertów może wymagać uświadomienia w tym zakresie.

Rozwijanie zasobów treści organizacji

Pierwszym aspektem tego standardu jest reużywalność treści. Autorzy treści powinni projektować materiały z myślą o ich przyszłym wykorzystaniu, co oznacza tworzenie treści modularnych i elastycznych, które mogą być łatwo adaptowane do różnych kontekstów edukacyjnych. Taka strategia zwiększa efektywność kosztową, a także umożliwia szybką adaptację do zmieniających się potrzeb edukacyjnych.

Dokumentacja i archiwizacja treści to kolejny kluczowy element. Systematyczne dokumentowanie i przechowywanie tworzonych treści, w tym ich wersji, zmian oraz stosowanych licencji i zasobów, zapewnia łatwy dostęp i wykorzystanie w przyszłości. Jest to szczególnie ważne

w przypadku dużych organizacji, gdzie zasoby są często wykorzystywane przez różne zespoły i w różnych projektach.

Współpraca w tworzeniu uniwersalnych treści to również istotny aspekt. Wymaga ona od autorów współpracy i dzielenia się wiedzą oraz doświadczeniem w celu tworzenia materiałów, które mogą być używane na różnych szkoleniach lub kursach.

Poprzez skupienie się na tych trzech aspektach, organizacje są w stanie rozwijać swoje zasoby treści w sposób zrównoważony, efektywny i przystosowany do długoterminowych potrzeb. Jest to szczególnie ważne w szybko rozwijającym się świecie edukacji cyfrowej, gdzie ciągle aktualizacje i adaptacje treści są niezbędne do utrzymania ich aktualności i skuteczności.

Reużywalność treści

Projektuj treści z myślą o ich przyszłym ponownym wykorzystaniu.

Projektowanie treści z myślą o ich przyszłym ponownym wykorzystaniu to nie tylko doskonały sposób na optymalizację pracy, ale także na zwiększenie efektywności kosztowej i adaptacyjności do zmieniających się potrzeb edukacyjnych.

Kiedy projektujesz materiały edukacyjne, zaleca się, abyś myślał o nich w sposób modułarny i elastyczny. Oznacza to tworzenie treści, które można łatwo dostosować do różnych kontekstów i ustawień edukacyjnych. Na przykład segmenty kursu opracowane dla jednego programu mogą być ponownie wykorzystane w innym kontekście z minimalnymi zmianami.

Kluczowe jest również, abyś upewnił się, że umowy dotyczące używanych materiałów pozwalają na ich ponowne wykorzystanie. Obejmuje to zarówno materiały stworzone przez Ciebie, jak i te pozyskane z zewnątrz. W przypadku zasobów zewnętrznych, takich jak obrazy czy materiały wideo, ważne jest, aby sprawdzić ich licencje i upewnić się, że pozwalają na wielokrotne wykorzystanie w różnych projektach.

Ponadto podczas projektowania treści z myślą o ich reużywalności ważne jest, aby materiały były jasne i zrozumiałe niezależnie od kontekstu, w którym będą używane. Dobrą praktyką jest więc unikanie w treści zbyt specyficznych odniesień, które mogłyby ograniczyć używalność takich materiałów w innych projektach.

Tworzenie reużywalnych treści wymaga przemyślenia i planowania, ale przynosi znaczne korzyści w dłuższej perspektywie. Takie podejście nie tylko oszczędza czas i zasoby, ale także przyczynia się do tworzenia bardziej spójnych i kompleksowych zasobów edukacyjnych, które mogą być wykorzystywane w różnych kontekstach przez Twoją organizację.

Wskazówki praktyczne:

1. Twórz modularnie: projektuj materiały edukacyjne w modułach, które mogą być łatwo dostosowywane i wykorzystywane w różnych kontekstach. Na przykład oddzielne lekcje, segmenty wideo, quizy czy infografiki mogą być zaprojektowane tak, aby były użyte w różnych kursach lub szkoleniach. Dzięki temu raz stworzony materiał może służyć wielu celom, co jest efektywne czasowo i kosztowo.
2. Postaw na elastyczność: podczas tworzenia treści zastanów się, jak mogą być one wykorzystane w przyszłości. Unikaj zbyt specyficznych odniesień lub przykładów, które mogą ograniczyć możliwość ponownego użycia materiału. Zamiast tego skup się na uniwersalnych koncepcjach, które będą równie wartościowe w różnych ustawieniach edukacyjnych.

Dokumentacja i archiwizacja

Systematycznie dokumentuj i bezpiecznie przechowuj tworzone treści.

Jako autor, choć nie jesteś bezpośrednio odpowiedzialny za środowisko do przechowywania i zarządzania treściami, odgrywasz ważną rolę w ich prawidłowym opisywaniu i archiwizowaniu. To nie tylko pomaga zachować porządek, ale również zapobiega powielaniu pracy i stratom czasu.

Kiedy tworzysz lub pozyskujesz nowe materiały edukacyjne, ważne jest, abyś dokładnie dokumentował te procesy. Oznacza to zapisywanie źródła treści, daty pozyskania, warunków licencji (jeśli są stosowane), a także wszelkich istotnych informacji dotyczących sposobu i warunków ich wykorzystania. Taka dokumentacja powinna być przystępna i zrozumiała dla wszystkich członków zespołu, aby w razie potrzeby mogli łatwo skorzystać z tych zasobów.

Równie ważne jest skuteczne etykietowanie i klasyfikowanie materiałów podczas ich archiwizowania. Dobre etykietowanie ułatwia przyszłe odnalezienie i wykorzystanie treści. Powinno ono obejmować takie aspekty

jak temat, rodzaj materiału (np. wideo, tekst, grafika), a także inne kluczowe słowa, które mogą pomóc w szybkim odnalezieniu potrzebnych zasobów.

Pamiętaj również, aby Twoje działania były zgodne z polityką organizacji dotyczącą przechowywania i zarządzania treściami. Jeśli istnieją określone standardy lub systemy zarządzania treścią, ważne jest, abyś się do nich dostosowywał. Zapewni to jednolitość i efektywność pracy w całej organizacji. Dzięki temu można uniknąć niepotrzebnych wydatków, a także skupić się na rozwijaniu i ulepszaniu istniejących materiałów edukacyjnych.

Wskazówki praktyczne:

1. Utrzymuj zorganizowaną bazę danych dla wszystkich tworzonych materiałów. Baza ta powinna zawierać informacje o tytule, typie treści (np. wideo, artykuł, prezentacja), dacie utworzenia, autorze, a także wszelkich istotnych słowach kluczowych. Jest to szczególnie ważne w dużych organizacjach, gdzie różne zespoły mogą korzystać z tych samych zasobów.
2. Postaw na regularność: zdecydowanie łatwiej jest wykonać czynność archiwizacji i opisanie przy każdej stosownej okazji niż tracić wiele godzin na nadrobianie zaległości. Przy regularnej pracy nawet nie zauważysz, że wejdzie ci to w nawyk.
3. Stosuj przyjęte standardy nazewnictwa: aby ułatwić odnalezienie i wykorzystanie treści, stosuj jednolite konwencje nazewnictwa i klasyfikacji. Na przykład nazwy plików i folderów mogą zawierać datę utworzenia, temat i rodzaj treści. Konsekwentne stosowanie tych standardów ułatwi wyszukiwanie i identyfikację odpowiednich materiałów.

Współorganizowanie procesu przetwarzania treści

Współorganizowanie procesu przetwarzania treści jest istotne w środowisku edukacji zdalnej, w którym treści często przechodzą z formatu tekstowego do różnych form multimediów. Pierwszy aspekt tego procesu to komunikacja z zespołem deweloperskim. Autor treści powinien utrzymywać ciągłą i efektywną komunikację z zespołem odpowiedzialnym za przetwarzanie treści, aby upewnić się, że końcowe produkty multimedialne są zgodne z pierwotną wizją i celami edukacyjnymi.

treści powinien monitorować także proces tworzenia multimediów, aby zapewnić, że końcowe produkty odzwierciedlają treść tekstową i przekazują zamierzone informacje. Wymaga to zrozumienia technologii multimedialnych i zdolności do efektywnego komunikowania oczekiwań oraz sugestii dotyczących poprawek.

Ostatnie elementy, czyli feedback i iteracja, dotyczą regularnego przekazywania informacji zwrotnych i dostosowywania treści na podstawie uzyskanych danych. Proces ten pozwala na ciągłą optymalizację treści i zapewnia, że materiały edukacyjne są nie tylko technicznie zaawansowane, ale także merytorycznie trafne i skuteczne w nauczaniu. Regularna iteracja i dostosowywanie treści na podstawie feedbacku jest ważne w środowisku, w którym technologie i potrzeby uczących się szybko się zmieniają. Współorganizowanie procesu przetwarzania treści wymaga zatem od autora nie tylko umiejętności pisarskich i edukacyjnych, ale również zdolności do współpracy, komunikacji i adaptacji w dynamicznym środowisku technologicznym.

Komunikacja z zespołem deweloperskim

Utrzymuj kontakt z zespołem odpowiedzialnym za przetwarzanie treści.

W procesie tworzenia materiałów edukacyjnych, zwłaszcza w edukacji zdalnej, ważną jest ciągłą i efektywną komunikacją z zespołem deweloperskim. Ten zespół, składający się z programistów, grafików i innych specjalistów w dziedzinie multimediów, jest odpowiedzialny za przekształcanie Twoich treści tekstowych w różnorodne formy multimedialne. Dlatego jako autor treści musisz zadbać o to, abyś utrzymywał z nimi stały kontakt i współpracę.

Regularne spotkania i aktualizacje są potrzebne, abyś mógł śledzić postępy i upewnić się, że końcowe produkty są zgodne z Twoją wizją edukacyjną. W tych spotkaniach ważne jest, abyś jasno komunikował swoje oczekiwania i potrzeby. Wyraźne przedstawienie Twoich celów i wizji pomoże zespołowi deweloperskiemu lepiej zrozumieć, jakie są Twoje wymagania dotyczące końcowego produktu.

Zrozumienie ograniczeń i możliwości technologicznych jest również istotne. Pozwoli Ci to na realistyczne planowanie i formułowanie oczekiwań. Bycie świadomym możliwości technologicznych pomoże Ci też unikać nierealistycznych żądań i pozwoli lepiej współpracować z zespołem.

Jednocześnie ważne jest, aby być otwartym na sugestie i feedback ze strony zespołu. Często mogą oni oferować innowacyjne rozwiązania lub alternatywne podejścia, które mogą wzbogacić Twoje treści.

Wskazówki praktyczne:

1. Ustal regularne spotkania z zespołem deweloperskim, aby omawiać postępy, plany i ewentualne problemy. Używaj tych spotkań do jasnego przekazywania swoich oczekiwań oraz do odbierania informacji zwrotnych od zespołu. Strukturyzowane spotkania pomagają utrzymać wszystkich po tej samej stronie i zapewniają, że praca idzie zgodnie z planem.
2. Przygotowuj jasne i szczegółowe wskazówki projektowe dla zespołu deweloperskiego. Powinny one zawierać specyfikacje treści, wizualne wskazówki, oczekiwania dotyczące formatu i funkcjonalności, a także wszelkie inne ważne informacje, które pomogą zespołowi zrozumieć Twoje potrzeby i cel projektu.
3. Bądź otwarty na sugestie i pomysły zespołu deweloperskiego. Często specjaliści techniczni mogą zaproponować nowe, innowacyjne rozwiązania, o których nie pomyślałeś. Jednocześnie bądź gotowy do adaptacji i elastycznego podejścia, gdy pojawią się nowe wyzwania lub ograniczenia.

Nadzór nad jakością multimedialnych treści

Monitoruj proces tworzenia multimedialnych treści, aby upewnić się, że odzwierciedlają one treść tekstową.

Nadzór nad jakością ma szczególne znaczenie wtedy, gdy przenosisz swoją wizję treści z formatu tekstowego do multimedialnych treści. Ta wytyczna podkreśla znaczenie monitorowania procesu tworzenia multimedialnych treści, aby upewnić się, że końcowy produkt wiernie odzwierciedla pierwotny tekst i zamierzenia edukacyjne.

W branży filmowej często zdarza się, że scenarzysta jest niezadowolony z interpretacji reżysera, a reżyser z montażu swoich scen. W projekcie edukacyjnym ważne jest, aby unikać takich niesnasek i nieporozumień. Osoby pracujące nad technicznym i kreatywnym przełożeniem Twojej wizji na rzeczywistość mogą mieć inny obraz projektu, inną wrażliwość czy perspektywę. Dlatego jako autor treści powinieneś utrzymywać nadzór autorski nad całym procesem, aby szybko wyłapywać wszelkie odejścia od pierwotnych ustaleń.

Warto pamiętać, że osoby zaangażowane w proces tworzenia multimedialnych treści mogą mieć dobre intencje, ale nie zawsze w pełni rozumieć niuanse i szczegółowe wymagania projektu. Dlatego regularne spotkania, na których omawiane są postępy dają możliwość wczesnego zidentyfikowania i skorygowania ewentualnych niezgodności z Twoją wizją.

Jest też ważny czynnik zewnętrzny: techniczna jakość materiałów. Jeśli końcowy materiał w kursie ma być dostarczony w jakości 4K, to jest to parametr, którego nie da się opracować na etapie postprodukcji. Może też być odwrotnie i klient posiadający ograniczoną możliwość hostingu wideo może wymagać materiałów o określonym, niewielkim rozmiarze pliku. Ponownie: jest to czynnik zewnętrzny, ale jednocześnie bardzo precyzyjny wskaźnik.

Wskazówki praktyczne:

1. Ustal zasady: jeśli chcesz mieć możliwość skutecznego monitoringu, ustal zasady, które będą wszystkim odpowiadać. Mogą to być np. cykliczne spotkania lub dzielenie się plikami produkcyjnymi w chmurze. Tutaj liczy się aktywność po twojej stronie.
2. Jasno komunikuj oczekiwania: od samego początku projektu jasno komunikuj swoje oczekiwania i wytyczne dotyczące multimedialnych treści. Dostarczanie szczegółowych informacji na temat treści, stylu, tonu i przekazu pomoże zespołowi lepiej zrozumieć, jakie są Twoje wymagania. Możesz również przygotować przykładowe materiały lub referencje, które pomogą zespołowi wizualizować oczekiwany efekt.
3. Weryfikuj efekty z zamówieniem: jeśli klient ma określone oczekiwania co do technicznych parametrów gotowych materiałów, należy je weryfikować na każdym etapie produkcji, ponieważ wielu elementów nie da się później zmienić.

Feedback i iteracja

Regularnie pozyskuj informacje zwrotne i dostosowuj treści na podstawie uzyskanych danych.

Regularne pozyskiwanie informacji zwrotnych i dostosowywanie treści na podstawie uzyskanych danych są niezbędne, aby zapewnić, że materiały edukacyjne są efektywne i spełniają oczekiwania różnych grup interesariuszy, w tym członków zespołu, klientów i użytkowników końcowych.

Jako autor treści powinieneś zachować otwartość na różne perspektywy i być wrażliwy na opinie innych osób zaangażowanych w projekt. To może obejmować uwzględnienie specyfiki projektu, uwarunkowań technicznych, a także indywidualnych potrzeb i oczekiwań użytkowników. Empatia i zdolność do rozumienia różnych punktów widzenia są kluczowe w budowaniu skutecznych materiałów edukacyjnych.

Jest również ważne, abyś znalazł przestrzeń na wprowadzenie poprawek na podstawie otrzymanego feedbacku. Może to wymagać elastyczności oraz gotowości do przemyślenia i dostosowania pierwotnych planów. Proces iteracji, czyli ciągłego doskonalenia treści poprzez wprowadzanie zmian i ponowną ocenę, jest niezbędny w tworzeniu treści, które są technicznie zaawansowane, merytorycznie trafne i skuteczne w nauczaniu.

Praca na bazie informacji zwrotnej jest o tyle trudna, że nie znasz dobrze klienta i jego oczekiwań. Nie znasz też jego wizji. Jeśli na etapie badania potrzeb właściwe osoby nie zrobiły tego dogłębnie (np. pytając o referencyjne przykłady) w tym stadium projektu, praca z klientem może oznaczać konieczność czytania w jego myślach. Zmiany koncepcji są raczej ograniczone ze względu na to, że działanie takie generuje koszty i wymaga czasu. Wyobraź sobie, że planujecie lekcję jako scenkę wideo z aktorami, a po jej obejrzeniu klient decyduje, że jednak lepsza będzie animacja. Do Twoich zadań nie należy podejmowanie polemiki z klientem, ale takie wykonywanie pracy autora, aby jakoś zawsze broniła Twojej koncepcji.

Wskazówki praktyczne:

1. Regularnie zbieraj opinie od użytkowników, członków zespołu i klientów. Możesz to zrobić poprzez ankiety, rozmowy, spotkania czy oceny po zakończeniu kursu. Analizuj zebrane informacje, aby zrozumieć, co działa dobrze, a co wymaga poprawy lub dostosowania w Twoich treściach.

2. Reaguj szybko, ale adekwatnie: bądź gotowy na szybkie wprowadzanie zmian w treściach na podstawie otrzymanych informacji zwrotnych. Nie oznacza to, że masz obowiązek wprowadzać wszystkie zmiany i zachcianki. Twoim zadaniem jest przede wszystkim zebrać informację zwrotną i ocenić zasadność wprowadzania zmian.

3. Zachowaj równowagę: podczas dostosowywania treści staraj się znaleźć równowagę między różnymi opiniami i potrzebami. Rozważ wszystkie punkty widzenia, ale pamiętaj również o celach edukacyjnych i spójności treści.

Trener zajęć online

Trener to osoba, która bezpośrednio pracuje dydaktycznie z uczestnikiem szkolenia. To może być forma pracy synchronicznej, na przykład podczas webinaru lub warsztatu online, a może być asynchroniczna – na przykład prowadzenie szkolenia kohortowego, forum, udzielanie informacji zwrotnych, sprawdzanie zadań, coaching, mentoring itp.

Podczas zajęć synchronicznych trener jest główną osobą mającą najbliższy i bezpośredni kontakt z uczestnikami szkolenia. On ustala zasady, umawia się z uczestnikami na zasady pracy i organizuje zajęcia. Na ogół jest też pierwszą linią pomocy technicznej dla uczestników.

Ilość i różnorodność sytuacji, w których może się znaleźć trener, jest olbrzymia. Dlatego tak liczą się jego umiejętności i doświadczenie. Jednak jeszcze ważniejsza może okazać się wiedza dotycząca różnych sytuacji specyficznych dla edukacji cyfrowej, nawet jeśli sytuacje te rzadko występują.

- Co zrobić w przypadku awarii internetu?
- Czy zmuszać uczestników do włączenia kamerki?
- Jak zareagować, gdy tracimy z kimś kontakt?

Odpowiedzi na te i wiele innych pytań powinny być trenerowi znane z góry.

Trenerzy, szczególnie ci doświadczeni, mają zwykle wiele opracowanych technik pracy z grupą. Ważne jest, żeby byli w stanie adaptować swoje techniki i styl pracy do warunków pracy zdalnej. Stąd bardzo podkreślamy ciągły rozwój trenera.

Prowadzenie synchronicznych zajęć zdalnych

Zajęcia prowadzone synchronicznie za pomocą narzędzi zdalnej komunikacji internetowej, takich jak Zoom, MS Teams i podobnych, wydają się w swojej formie najbliższe pracy trenera na zajęciach w sali szkoleniowej. Jednak to nie oznacza, że tak łatwo je prowadzić, ponieważ na prowadzącego

czeka szereg nowych wyzwań typowych dla środowiska cyfrowego. Inny kontakt z uczestnikiem szkolenia, inne potencjalne problemy, inne zasady bezpieczeństwa... Środowisko cyfrowe wiele zmienia.

Nowych zjawisk, które występują w wirtualnej „sali szkoleniowej”, jest wiele, jak choćby:

- **Nadekspozycja twarzy.** W trybie online twarz uczestnika jest często głównym widokiem, w jakim widzimy trenera i uczestnika szkolenia. To ogranicza czytanie mowy ciała, ale również może być krępujące dla samych uczestników.
- **Niepewność pola widzenia.** Uczestnicy zajęć, którzy mają włączone kamerki, nie wiedzą, czy ktoś na nich patrzy, czy nie. To może być stresujące.
- **Zaburzenia koncentracji.** W środowisku domowym lub miejsca pracy łatwiej o rozproszenie, co może wpływać na skupienie podczas nauki.
- **Problemy techniczne.** Kwestie takie jak niestabilne połączenia internetowe, awarie sprzętu czy problemy z oprogramowaniem mogą przeszkadzać w prowadzeniu płynnych zajęć.
- **Ograniczona interakcja społeczna.** Brak fizycznej obecności innych osób może ograniczać naturalną interakcję, co wpływa na doświadczenie nauki. Nie ma porozumiewawczych spojrzeń, trudniej się wtrącić i odezwać lub sygnalizować cokolwiek gestami.
- **Niepewność kontaktu.** Bardzo trudno wychwycić moment, gdy ktoś traci kontakt, na przykład przestaje słyszeć lub widzieć ze względu na kłopoty z łączem internetowym.
- **Zmęczenie ekranowe.** Długotrwałe patrzenie w ekran komputera lub innego urządzenia może powodować zmęczenie wzroku, bóle głowy i ogólne zmęczenie.
- **Adaptacja do nowych narzędzi cyfrowych.** Zarówno prowadzący, jak i uczestnicy muszą nauczyć się korzystać z nowych platform i narzędzi cyfrowych, co może być wyzwaniem.

Takich wyzwań można by jeszcze wymienić wiele i musisz sobie z nimi radzić na różne sposoby, ustalając reguły pracy grupy i reagując na potrzeby uczestników.

Organizacja pracy grupy szkoleniowej

Zorganizuj pracę grupową w sposób, który będzie adekwatny do zdalnej formy, pozwoli wykorzystać jej zalety i uniknąć typowych problemów.

Jako trener zwykle odpowiadasz za organizację pracy grupy szkoleniowej podczas zajęć realizowanych metodą zdalną. Komunikujesz się z uczestnikami, kontraktujesz się z nimi, przedstawiasz im zasady pracy i nadzorujesz przebieg zajęć.

Postaraj się być biegły w wykorzystaniu narzędzi pracy grupowej, zarówno samej platformy komunikacyjnej, jak i innych narzędzi, na przykład współdzielonej tablicy, narzędzi pracy grupowej nad dokumentami. Powinieneś również dobrze rozumieć mechanizmy udostępniania narzędzi i nadawania uprawnień.

Uzgodnij z uczestnikami zasady pracy, uwzględniając zdalną formę. Wyjaśnij, jak będą realizowane zajęcia i co się będzie działo. Uzgadniaj zasady związane z typowymi sytuacjami, na przykład zasady dotyczące wyłączania mikrofonu, zgłaszania chęci wypowiedzi, zadawania pytań, użycia czatu, włączania i wyłączania kamerek.

Decyzja o tym, czy wymagać włączania kamerek, jest zwykle wyzwaniem z wielu powodów. Z jednej strony widzenie uczestników może Ci pomagać w realizacji zajęć, z drugiej strony związane jest ono z mniejszym komfortem uczestników wynikającym z niewiedzy, kto ich obserwuje lub z nadekspozycji twarzy. Występują tu różne podejścia – na przykład prośba, by nie wyłączać kamerek, gdy nie jest to konieczne (bo zadzwonił smartfon lub kurier zadzwonił do drzwi) lub pozostawienie uczestnikom dowolności w tym zakresie. Tak czy inaczej, warto umówić się z grupą co do tego, jakie zasady przyjęte będą podczas zajęć.

Wskazówki praktyczne:

1. Rozważ, co wymaga zarządzenia, uzgodnienia i zakontraktowania z grupą w wyniku przejścia na zdalną formę pracy grupowej.
2. Zaplanuj, jak sobie poradzisz w konfrontacji z nowymi sytuacjami, jak na przykład brak kontaktu wzrokowego z uczestnikami. Pomyśl, jakie zabiegi organizacyjne mogą Ci pomóc.
3. Uwzględnij to, że trudniej Ci będzie zauważyć, jeśli ktoś się pogubi, szczególnie przy używaniu innych okien, np. z narzędziami do pracy grupowej. Wprowadź działania zaradcze, na przykład informuj, co widzisz na ekranie i spytaj, czy każdy widzi to, co Ty.

4. Zaplanuj aktywności, które sprawnie pozwolą sprawdzić, czy wszyscy są w stanie skorzystać z narzędzi pracy grupowej lub wspólnej tablicy – na przykład poproś, by każdy coś umieścił.

Dbanie o bezpieczeństwo

Prowadź szkolenia zdalne w sposób zapewniający uczestnikom bezpieczeństwo i jego poczucie.

Jednym z wyzwań zajęć zdalnych jest możliwość rejestrowania obrazu, co może naruszać poczucie bezpieczeństwa osób biorących w nich udział. Platformy komunikacyjne zwykle informują uczestników o fakcie rejestracji, o ile jest ona dokonywana w ramach tego narzędzia. Jeśli zachodzi taka konieczność, na przykład ze względu na wymogi organów nadzorujących realizację szkoleń, to powinno się to odbywać w sposób przejrzysty i najlepiej tak zaplanowane, żeby rejestracja była krótka i na przykład obejmowała przedstawienie się trenera i uczestników. Każda potrzeba rejestrowania wizerunku uczestników szkolenia powinna być zapowiedziana i uzgodniona z grupą.

Wyzwaniem może być możliwość rejestrowania zajęć przez samych uczestników, którzy chcą sobie nagrać szkolenie „na później” lub robią screenshoty, żeby mieć zapisane prezentowane slajdy. Trudno tego dopilnować, bo uczestnicy mogą używać programów rejestracji niewidocznych dla innych uczestników. Zapobiegać można na wiele sposobów:

- jasne komunikowanie, że takie rejestrowanie jest zabronione (również w regulaminie lub umowie);
- zapewnienie, że wszystkie prezentacje będą dostępne i nie ma sensu nic rejestrować;
- omówienie w ramach kontraktu, że tego nie robimy.

W ramach warsztatu zdalnego często powstają materiały współtworzone przez uczestników, którzy w pracy grupowej wpisują swoje pomysły, opisują problemy lub dzielą się różnymi informacjami o sobie albo organizacji, dla której pracują. Z tego względu trener musi panować nad tym, kto i jakie informacje widzi podczas zajęć oraz kto będzie miał do nich dostęp po zajęciach. Powinien również w sposób przejrzysty informować o tym uczestników, zapewniając im bezpieczną przestrzeń do pracy.

Wskazówki praktyczne:

1. Nie pozostawiaj niedomówień. Lepiej jest wyjaśnić pewne kwestie, jak na przykład potrzebę zrobienia zdjęcia uczestnikom w celu kontroli niż zaskakiwać nimi uczestników, tworząc atmosferę niepewności.
2. Zaproponuj zasady, które wszystkim dadzą poczucie bezpieczeństwa, uzgodnij z grupą, co wolno, a czego nie.
3. Zadbaj o to, by potrzeby uczestników lub innych interesariuszy (np. audytorów) były zaspokojone w sposób szanujący bezpieczeństwo grupy.
4. Jasno komunikuj, kto ma dostęp do materiałów wypracowanych przez grupę.

Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami

Sprawnie radź sobie z trudnymi sytuacjami wynikającymi ze zdalnej formy szkolenia, tak by nie zakłócały procesu rozwojowego.

Jedną z pierwszych rzeczy, na którą zwykle natrafisz jako trener, jest upewnienie się, że jesteś słyszany i że wszyscy uczestnicy mogą uczestniczyć w zajęciach, na przykład ich słyszać, jeśli to będzie potrzebne w szkoleniu. Zalecane jest, by trener prowadzący zajęcia miał wsparcie w zakresie technicznym. Może ono być realizowane na różne sposoby, na przykład:

- **Osoba wspierająca uruchomienie zajęć.** To może być na przykład koordynator szkolenia lub pracownik techniczny, który dołączy do grupy na samym początku szkolenia i pomoże rozwiązać indywidualne problemy uczestników.
- **Instrukcja dostępna w Internecie.** Strona wspierająca uczestników szkolenia z instruktażem, jak sobie radzić, gdy wystąpią problemy. Zwykle adres takiej strony może być udostępniany podczas zapraszania uczestników i podany na początku zajęć.
- **Instruktaż na początku szkolenia.** Krótkie omówienie przez trenera lub koordynatora szkolenia, co zrobić, gdy ktoś rozłączy, ktoś przestanie słyszeć itp.

Zalecane jest, żebyś na tyle wcześnie zalogował się do platformy, na której realizowane jest szkolenie, żeby spokojnie upewnić się, że nie masz problemów z mikrofonem, kamerą lub połączeniem internetowym. Platformy komunikacyjne zwykle pozwalają sprawdzić podgląd kamery i zrobić test urządzeń audio, jednak dobrą praktyką jest wykorzystanie kogoś

ze współpracowników, na przykład koordynatora szkolenia, do upewnienia się, że przekaz audio-wideo jest dobry. Taki test pozwala również sprawdzić wszystkie potrzebne podczas zajęć funkcje platformy.

Warto mieć „plan B” na wypadek kłopotów technicznych. Jeśli prowadzisz zajęcia z domu i występują kłopoty z łączem internetowym, to powinieneś umieć zestawić awaryjnie połączenie za pomocą smartfona. Jeśli nie zadziała konfiguracja urządzeń, to musisz mieć wystarczający czas, żeby zresetować swój komputer i zająć się ustawieniami mikrofonu lub kamery. Dobrą praktyką jest przygotowanie checklisty dla trenerów oraz instrukcji postępowania w razie kłopotów. Masz zwykle ograniczony czas na rozwiązanie problemów i warto, by ktoś biegły technicznie opisał, jak szybko to zrobić lub kto z organizacji może Ci pomóc.

Dobrą praktyką jest możliwie wczesne wykrycie potencjalnych problemów poprzez realizację aktywności, która upewni Cię, że uczestnicy sobie poradzą. Takie aktywności można zaplanować przed warsztatem – na przykład wypełnienie przez uczestników formularza na platformie e-learning upewni cię, że wszyscy potrafią się zalogować lub zasygnalizuje, że jest potencjalny problem. Możesz też na początku zajęć zorganizować „rozgrzewkę” za pomocą wspólnej tablicy – upewniając się, że wszyscy potrafią z niej skorzystać.

Wskazówki praktyczne:

1. Poznawaj stosowane narzędzia przy każdej możliwej okazji – na przykład spotkań zespołu firmy lub pracując nad własnymi projektami. Biegłość w wykorzystaniu może procentować w czasie zajęć, gdy pojawiają się wyzwania.
2. Bądź przygotowany na różne sytuacje. Zadbaj, by Twój smartfon i komputer były naładowane, pomyśl o posiadaniu naładowanego powerbanku – być może będziesz musiał użyć smartfona jako urządzenia do połączenia z Internetem.
3. Zapewnij sobie wystarczający czas na sprawdzenie techniczne i podjęcie ewentualnych działań. Przemyśl, co zrobisz, gdy okaże się, że nie da się prowadzić zajęć z tego miejsca co zwykle. Pomyśl o „planie B” na inne sytuacje.
4. Kluczowe informacje miej pod ręką. Jak Ci się zablokuje komputer, to nic Ci nie da, jeśli będziesz miał wszystkie kontakty w mailu.
5. Jeśli przewidujesz problemy, to poinformuj uczestników szkolenia, jak mają się zachować, gdy te problemy wystąpią.

Etykieta warsztatu online

Prowadź warsztat online zgodnie z netykietą i dobrymi obyczajami typowymi dla pracy i komunikacji przez Internet.

Warunki pracy podczas warsztatu zdalnego realizowane są w przestrzeni cyfrowej, w której obowiązują zasady etykiety obowiązującej w komunikacji internetowej. Etykieta ta się różni od etykiety w realiach kontaktu naocznego. Przykładem może być znaczenie używania wersalików, czyli tak zwanych WIELKICH LITER w komentarzach i wiadomościach czatu. W netykiecie takie pisanie uznawane jest za krzyk i zwykle odbierane jako niegrzeczne. Należy go unikać. Warto, byś znał zasady netykiety i je stosował.

Sama forma warsztatu również narzuca pewne zasady, bez których stosowania wspólna praca może być trudna dla całej grupy. Oto kilka przykładowych zasad:

- Wyłączanie mikrofonu, gdy nie mówimy.
- Zgłaszanie chęci wypowiedzi i oczekiwanie na przydzielanie głosu przez prowadzącego.
- Zwięźłość wypowiedzi.
- Punktualność. Zwołanie ludzi po przerwie nie jest proste, jeśli nie znajdują się przy urządzeniu, z którego się łączą.
- Ograniczenie przekazu wideo, jeśli są kłopoty z płynnością połączenia. Przy wolnym łączu można poprosić uczestników o czasowe wyłączenie kamer.
- Wyłączenie dźwięku i obrazu podczas przerw. Często uczestnicy nie rozłączają się podczas przerw i mogą nie być świadomi, że na przykład ich rozmowa telefoniczna jest słyszana przez innych uczestników warsztatu.

Wskazówki praktyczne:

1. Uzgodnij z grupą zasady pracy zgodne z netykietą na początku zajęć. Pozwól na zgłaszanie propozycji przez uczestników, może poznasz nowe zasady.
2. Unikaj hipokryzji, czyli głoszenia zasad i niestosowania się do nich. Kontroluj swoje zachowanie.
3. Przypominaj o zasadach, nie dla każdego muszą być oczywiste. Na przykład przed przerwą przypomnij o wyłączeniu kamerek i mikrofonów.

Przygotowanie środowiska prowadzenia zajęć zdalnych

Przygotuj miejsce, z którego prowadzisz zajęcia tak, by Twój obraz i dźwięk były dobrej jakości i nic nie przeszkadzało w sprawnej realizacji zajęć.

Prowadzący zajęcia online muszą być dobrze widziani i słyszani. Jeśli nie prowadzisz zajęć ze specjalistycznego studia, a na przykład z domu lub biura, to musisz zwykle sam zadbać o wizję i akustykę. Typowe działania w tym zakresie to:

- wybór cichego pomieszczenia, najmniej narażonego na odgłosy zewnętrzne;
- zadbanie o brak nieprzyjemnego pogłosu na przykład poprzez zastosowanie miękkich kotar lub umieszczenie w pomieszczeniu miękkich tkanin, poduszek;
- zadbanie o to, co jest widoczne w tle i w kadrze – nie chcesz pokazywać bałaganu na biurku lub niepościelonego łóżka;
- dobre oświetlenie, które nie powoduje zniekształceń przez cienie;
- brak silnego źródła światła za, zwykle takie światło powoduje, że zamiast osoby widać jej sylwetkę;
- dobre ustawienie kamery i mikrofonu, by kadr był odpowiednio skomponowany, a głos słyszalny.

Warto też zadbać o to, by wszystkie potrzebne rzeczy były pod ręką i nie będzie trzeba po nie wstawać.

Miej świadomość, że uczestnicy widzą nie tylko Ciebie, ale również na przykład ekran Twojego komputera, gdy udostępniasz prezentację. Dlatego warto, byś:

- Pozamykał niepotrzebne aplikacje, które nie tylko obciążają komputer, ale utrudniają przełączanie się między nimi.
- Zamknął niepotrzebne zakładki, jeśli udostępniasz ekran przeglądarki. Nie chcesz, żeby uczestników rozpraszały tytuły stron, które przeglądałeś ostatnio.
- Uruchomił i przygotował wszystkie potrzebne aplikacje i okna, żeby były szybko dostępne, gdy przyjdzie je pokazać.

Wskazówki praktyczne:

1. Dość wygodnym rozwiązaniem jest stosowanie więcej niż jednego monitora, które pozwala mieć podgląd jednocześnie na program komunikacyjny i na przykład współdzieloną tablicę.
2. Obejrzyj swój obraz na podglądzie kamery. Programy komunikacyjne na ogół to umożliwiają. Poeksperymentuj z ustawieniem się – czasami obrócenie się lub niewielkie przesunięcie znacząco poprawia obraz.
3. Nagraj swój głos i odsłuchaj. Poeksperymentuj również z ustawieniem mikrofonu.
4. Sprawdź, co widać w Twoim kadrze. Często nie zwracamy na to uwagi, a inni mogą zwrócić swoją.

Stosowanie zasad i narzędzi dostępności

Prowadź zajęcia w sposób uwzględniający odbiorców i specjalnych potrzebach.

Wiele się mówi o tym, żeby realizowane przez nas szkolenia spełniały normy dostępności. Trenerów wspierają w tym zakresie zarówno metody, jak i narzędzia cyfrowe. Ważne jest jednak, abyś potrafił prowadzić zajęcia tak, aby skutecznie z tych możliwości korzystać. W wielu wypadkach (choć nie zawsze) jest to wszystko, co musisz zrobić, aby usługa była dostępna. Zacznijmy od samych narzędzi, które stosujemy do prowadzenia szkoleń czy warsztatów. Wiele z nich ma wbudowane funkcje zwiększające dostępność, jak choćby generowanie napisów na żywo. W niektórych przypadkach jednak funkcje te są ukryte i brak świadomości sprawia, że z nich nie korzystamy. Dlatego ważny jest aktualny przegląd narzędzi i ich możliwości. Czasem nowości są wdrażane dosłownie z miesiąca na miesiąc. Coraz częściej też nowe funkcje wspierają język polski, dlatego coś, co wcześniej skreśliliśmy z użycia obecnie może być całkiem użyteczne.

Inna kwestia to samo prowadzenie zajęć. Jeśli wśród uczestników są osoby o specjalnych potrzebach, należy również dostosować swoje metody. Dobrym zwyczajem jest takie stosowanie narracji, aby przekaz był zrozumiały też od osób niewidomych lub z innego powodu nie mogących obserwować ekranu podczas szkolenia. Wymaga to choćby omawiania ilustracji czy tabel. Warto też korzystać odpowiednio z czatu narzędzia. Kluczowe elementy mogą się znaleźć właśnie tam, co będzie pomocne dla osób, które nie mogą słuchać, ale śledzą transkrypcję na żywo.

Wskazówki praktyczne:

1. Śledź aktualne funkcje wspomagające narzędzi z których korzystasz. Jeśli narzędzie jest nowe, sprawdź jego możliwości wcześniej.
2. Podczas szkolenia stosuj narrację, która będzie możliwie dostępna. Wyobraź sobie, że część uczestników może nie móc obserwować lub słuchać i nie zawsze się to wiąże z niepełnosprawnością.
3. Stosuj dostępne materiały. Niech forma i treść materiałów pomaga Ci w stosowaniu dostępnej narracji, a nie przeszkadza.
4. Przygotuj aktywności, które będą dostępne. Nie zawsze musisz rezygnować z ulubionego narzędzia interaktywnego, ale przygotuj się na wariant w którym szkolenie będzie musiało bardzo szybko zyskać na dostępności.

Kontakt z uczestnikami

Zbuduj kontakt pozwalający zrealizować szkolenie bez utraty jakości w środowisku zdalnym .

Wyzwaniem jest to, że problemy uczestników mogą być trudne do uchwycenia, szczególnie jeśli uniemożliwiają one zasygnalizowanie problemu. Stąd warto, byś upewniał się co jakiś czas, czy wszyscy słyszą, czy wiedzą, co mają robić, czy widzą to, co mają widzieć itp.

Potencjalne przerwy w komunikacji, które mogą wynikać z kłopotów technicznych lub na przykład z tego powodu, że uczestnikowi zadzwonił kurier do drzwi albo kolega w biurze go zagadnął, mogą stanowić wyzwanie, szczególnie że czasami trudno je wychwycić. Dlatego warto jest upewniać się w komunikacji, czy wszystko jest jasne, czy każdy wie, co robić, czy ktoś się nie zgubił. Zapewne częściej niż w formach stacjonarnych warto podsumowywać, gdzie jesteśmy i co teraz robimy.

Trzeba się nauczyć pracować w warunkach, w których nie ma tak dobrej informacji zwrotnej od uczestników jak w sali szkoleniowej. Wynika to z ograniczonych możliwości postrzegania samego trenera. W sali szkoleniowej trener dużo więcej widzi i czuje, widząc i słysząc reakcje uczestników. Na platformie komunikacyjnej widzisz awatary lub wiele małych okienek z twarzami uczestników, a słyszysz tylko tych, którzy włączyli swoje audio. W skrajnych przypadkach może to oznaczać, że po przełączeniu się na widok prezentacji nie wiesz, że się rozłączyłeś z grupą...

Wskazówki praktyczne:

1. Zachęć uczestników do wykorzystywania sygnalizacji za pomocą tzw. reakcji wbudowanych w programy komunikacyjne (zgłaszanie się, aprobata itp.). To zadziała, jeśli widzisz uczestników.
2. Gdy masz ekran przełączony na inny widok (na przykład wspólnej tablicy), ustal, by osoby, które chcą coś zgłosić, po prostu włączyły mikrofon i Ci przerwały.
3. Prowadź zajęcia tak, by od czasu do czasu upewniać się, że wszyscy słyszą, rozumieją i się nie pogubili w zajęciach.
4. Poinstruuuj uczestników, co zrobić, gdy kogoś wyloguje, również Ciebie.

Utrzymanie higieny pracy synchronicznej

Prowadź zajęcia w sposób, który nie spowoduje dyskomfortu wynikającego ze zdalnej formy zajęć.

Zdalna praca grupowa podczas zajęć szkoleniowych wiąże się z nieco innymi wymogami dotyczącymi higieny. Mogą one wynikać z różnych powodów, na przykład tym, że praca przy komputerze jest męcząca i wytrzymanie na całodniowym warsztacie online jest niełatwe, a utrzymanie koncentracji ekstremalnie trudne.

Ważne jest organizowanie regularnych przerw, które pozwolą uczestnikom wstać, zmienić pozycję, zrobić sobie kawy, przejść się po pomieszczeniu. Nie każdy uczestnik ma ergonomiczne miejsce pracy.

Ważne, żebyś zadbał o ergonomię swojego środowiska pracy – odpowiedni fotel, biurko, wentylację pomieszczenia itp. Warto mieć monitor ustawiony na wprost oczu. Korzystanie z ekranu notebooka bez żadnej podstawki powoduje często potrzebę nienaturalnego nachylenia się.

Wskazówki praktyczne:

1. Zadbaj o swoje stanowisko pracy i jego ergonomię. Korzystaj z zewnętrznego monitora, jeśli masz taką możliwość.
2. Unikaj jednoczesnego korzystania z kamierki wbudowanej w laptopa i jego ekranu – zwykle trudno pogodzić takie pochylenie komputera, by dobrze widzieć obraz i uzyskać dobry kadr. Chyba że masz specjalną podstawkę.

3. Organizuj przerwy, które pozwolą uczestnikom wstać, wyprostować się, sięgnąć po nowy napój itp.

Asynchroniczna praca z uczestnikami szkolenia

Formy asynchroniczne, czyli takie, które nie wymagają działania w tym samym czasie wielu osób, mogą się wydawać gorsze od bezpośredniego kontaktu podczas zajęć synchronicznych. Mają jednak wiele zalet, które powodują, że warto je stosować w projektach szkoleniowych. Przykładowe formy asynchroniczne to:

- dyskusje w ramach grupy szkoleniowej – wymiana opinii, wskazówek w gronie osób uczących się w ramach grupy;
- dyskusje w ramach społeczności – wymiana opinii, wskazówek w gronie osób zainteresowanych tematem (na przykład uczestnikami wielu szkoleń);
- zadania projektowe i wdrożeniowe – realizowane przez uczestników i sprawdzane przez trenera;
- sesje pytań i odpowiedzi (często zadawane pytania) – pytania dotyczące problemów, zadawane w środowisku, które umożliwia odpowiedzi.

Jest ich znacznie więcej, bo komunikacja synchroniczna jest powszechnym sposobem porozumiewania się. Wysyłamy wiadomości, SMS-y, e-maile, wrzucamy coś na Facebooka czy LinkedIna, składamy zamówienia w sklepie internetowym – to wszystko to właśnie komunikacja asynchroniczna. Trudno sobie dziś wyobrazić, żeby na przykład bank wymagał zrobienia każdej operacji w ścisłym kontakcie z jego pracownikiem, to oznaczałoby kolejki i możliwość działania tylko w godzinach pracy.

Metody asynchroniczne są szczególnie cenne tam, gdzie nie tylko nie ma potrzeby być w jednoczesnym kontakcie synchronicznym, ale wręcz taki kontakt jest gorszy. Wyobraź sobie, że oczekujesz od uczestników rozpisania swojego projektu w określonej formie. Jednemu zajmie to 30 minut, a innemu 4 godziny. Lepiej umówić się, że wszyscy wyślą projekt do czwartku, a ty do końca piątku udzielisz informacji zwrotnej. Zadania wdrożeniowe to klasyczne zastosowanie dla form asynchronicznych.

Innym, dobrym przykładem zastosowania trybu asynchronicznego są klasyczne w edukacji cyfrowej fora dyskusyjne, które dzisiaj mogą przybierać również formę grup w mediach społecznościowych. Taki kontakt pozwala na kontakt znacznie szerszy niż synchroniczna grupa i obejmuje również osoby, które realizowały szkolenie w innym terminie.

Rzetelna informacja

Zadbaj o rzetelną komunikację, która pozwoli utrzymać dobrą formę i tempo realizacji szkolenia, które nie jest synchroniczne.

W odróżnieniu od form synchronicznych, gdzie trener i uczestnicy są w bezpośrednim kontakcie, w formach asynchronicznych trudniej wychwycić problemy wynikające z tego, że ktoś nie wie, co i jak ma zrobić. Oczekując, że uczestnicy szkolenia zrobią coś w tak zwanej „wolnej chwili”, musimy się liczyć, że będą odkładać zadanie na później, zapomną o tym, co mają zrobić, pogubią się w tym, jak coś mają zrobić i jak przesłać... Nie mając bezpośredniego kontaktu, trudniej wykryć takie sytuacje.

Bardzo istotne jest zadbanie, by uczestnicy szkolenia, mimo że nie mają z nami kontaktu i może nie wszystko pamiętają, byli dobrze poinformowani.

Informacja powinna być wzmacniana w różnych kanałach. Trener na zajęciach synchronicznych może wyjaśnić uczestnikom proces i części asynchroniczne i wskazać im źródło informacji. Informacje mogą być na stronie szkolenia, do której odesłał trener itp. Ważne, by informacje dotyczące form asynchronicznych były spójne, przejrzyste i docierały – najlepiej w odpowiednim czasie – do uczestników.

Wskazówki praktyczne:

1. Stosuj zasadę SSoT (*single source of truth*), czyli jedno źródło informacji (centrum informacji). Uczestnicy mają podane miejsce (na przykład stronę kursu), w którym są wszystkie informacje niezbędne do realizacji szkolenia.
2. Możesz rozważyć współdzielony dokument, arkusz lub tablicę, na której wszystko będzie, a ponadto uczestnicy szkolenia będą mogli odznaczać, co już zrobili.
3. Stosuj formy zorientowane na zadania. Niech uczestnicy otrzymują informacje przygotowane w sposób ułatwiający realizację wszystkich zadań o czasie – na przykład checklista, harmonogram, action plan.

4. Stosuj przypomnienia. Powiadamiał uczestników o najbliższych terminach, zadaniach.
5. Stosuj spójne podejście na kolejnych etapach procesu – uczestnicy przyzwyczajają się do pewnej sekwencji wydarzeń, na przykład tego, że po każdym semestrze jest praca zaliczeniowa.

Wykorzystanie narzędzi komunikacji

Wykorzystuj narzędzia komunikacji, by pozostać w kontakcie z uczestnikami szkolenia

Pracując w trybie asynchronicznym, trener korzysta najczęściej z narzędzi komunikacji asynchronicznej. Niektóre z nich mogą być na platformie e-learning (np. forum, wewnętrzny system wysyłania wiadomości), a niektóre poza (e-mail, komunikatory, grupy na Facebooku). Kluczowe jest, byś posługiwał się sprawnie tymi narzędziami w kontaktach z uczestnikami szkoleń. Warto również sprawdzić, czy stosowane narzędzia nie stanowią bariery dla uczestników szkolenia. Można to zrobić, inicjując aktywność, która wymaga od uczestnika wykorzystania stosowanego w szkoleniu kanału komunikacji.

Wskazówki praktyczne:

1. Określ preferowaną formę kontaktu i umieść informacje kontaktowe w łatwo dostępnym miejscu, na przykład na głównej stronie szkolenia.
2. Dobieraj narzędzia komunikacji dostępne dla wszystkich, ale i wygodne dla Ciebie.

Wykorzystanie narzędzi pracy grupowej

Zapręgnij narzędzia pracy grupowej do asynchronicznej pracy grupy i zespołów.

W asynchronicznej pracy w ramach procesów szkoleniowych świetnie się sprawdzają narzędzia pracy grupowej, ponieważ pozwalają wspólnie, choć niekoniecznie w tym samym czasie, coś robić. Przykładem może być praca nad zespołowym projektem i umieszczanie rezultatów we współdzielonym przez zespół pliku. Jeśli do tego pliku ma dostęp trener, to może asynchronicznie udzielać informacji zwrotnych wspierających zespół.

Taka praca siłą rzeczy ma mniejszą dynamikę niż jednoczesne wprowadzanie zmian, jednak pozwala tworzyć wspólnie rezultaty poprzez samodzielny wkład poszczególnych zaangażowanych osób. Powinieneś ustalić reguły, które pozwolą efektywnie wykorzystać zalety asynchroniczności – na przykład ustalenie, że zespół powiadomi Cię, gdy skończy pracę nad wspólnym projektem lub odznaczy we wspólnym harmonogramie (również w narzędziach pracy grupowej) przejście do następnego etapu pracy.

Wdzięcznym narzędziem pracy grupowej może być wspólna tablica, która wnosi element wizualnej współpracy. Tego typu aplikacje jak Miro czy Mural są zaprojektowane do pracy zespołowej i w związku z tym stosunkowo łatwo ich użyjesz w formach asynchronicznych. Możesz też używać każdej innej aplikacji, która umożliwi wspólną pracę nad jednym rezultatem – na przykład Trello.

Kluczowe w wykorzystaniu narzędzi pracy grupowej jest zrozumienie i staranne używanie mechanizmów udostępniania. Musisz wiedzieć, czy uczestnicy mają dostęp i czy mogą edytować wspólny dokument lub tablicę.

Wskazówki praktyczne:

1. Wczytaj się w mechanizmy udostępniania wybranego narzędzia pracy grupowej. Postaraj się je zrozumieć. W razie potrzeby sprawdź, jak działają, korzystając z pomocy współpracowników lub używając różnych kont i przeglądarek.
2. Jeśli nie masz pewności, to spytaj się uczestników, czy widzą i mogą edytować udostępnione przez ciebie pliki.
3. Narzędzia pracy grupowej często pozwalają na eksport zawartości do pliku. To pozwoli uczestnikom zgrać sobie kopię, a Tobie zaoszczędzi pracy.

Wspieranie osób uczących się

Podobnie jak w edukacji tradycyjnej, czyli w sali szkoleniowej, w edukacji cyfrowej bardzo istotnym zadaniem trenera jest wspieranie uczestników szkolenia w tym, by czuli się bezpiecznie, wiedzieli, co robić i byli w stanie zrealizować zakładane aktywności.

Środowisko cyfrowe rozszerza potrzeby wsparcia na nowe obszary związane ze stosowanymi narzędziami technicznymi, ale również zmienia sposób zauważania i udzielania wsparcia. O ile w sali szkoleniowej wprawny trener zauważa potrzeby wsparcia, będąc w bezpośrednim kontakcie z uczestnikami szkolenia, o tyle w szkoleniu zdalnym nie jest to takie łatwe.

Wrażliwość na potrzeby wsparcia

Bądź czujny i wrażliwy, by dostrzegać potrzeby wsparcia mimo utrudnionej komunikacji zdalnej

Stosowanie różnych trybów uczenia i mniej bezpośredni kontakt z uczestnikami niż w szkoleniach realizowanych na sali szkoleniowej stwarza ryzyko tego, że uczestnik szkolenia pozostanie bez potrzebnego mu wsparcia, bo nikt nie zauważy problemu.

Pierwszą rzeczą kluczową jest wyrobienie w sobie odpowiedniego sposobu myślenia i wrażliwości na to, czego nie widać. W myśleniu warto uświadomić sobie, że szkolenie nie jest jedyną aktywnością uczestnika w tym czasie i może on zapominać o różnych rzeczach. To, że miesiąc wcześniej podano mu szczegóły dotyczące zajęć synchronicznych pocztą elektroniczną, to może być za mało. Powinieneś dążyć do utrzymania komunikacji z uczestnikami szkolenia, gdy nie pracują synchronicznie. Poniżej kilka przykładowych sposobów na zadbanie o wrażliwość na potrzeby wsparcia.

- **Monitoring rezultatów i logów platformy.** Jeśli ktoś nie zalogował się na platformę e-learning lub nie wszedł w moduły szkoleniowe, w które miał wejść, nie zrobił żadnych quizów, to może mieć problem, który wymaga interwencji.
- **Wprowadzenie punktów kontrolnych.** Wprowadzenie w szkoleniu praktycznych zadań, quizów czy nawet kwestionariuszy, których rezultaty są dla Ciebie widoczne, może wskazać, kto przestał sobie radzić lub przestał być aktywny i może potrzebować wsparcia.
- **Udostępnienie mechanizmów zgłaszania potrzeb.** Warto przyjąć łatwe sposoby znane i intuicyjne dla uczestników, które pozwolą im zgłosić potrzebę wsparcia.
- **Pytanie wprost o potrzeby.** Zadawanie pytań o to, czy dostępne formy są wystarczające dla uczestników.
- **Przypominanie.** Wysyłanie do uczestników przypomnień o ważnych zdarzeniach i terminach oraz zachęcanie do kontaktu w razie trudności.

- **Zachęta.** Warto zachęcić uczestników do zgłaszania swoich potrzeb i wskazać, jak to najlepiej zrobić.

Technologie stosowane w szkoleniach dają coraz więcej możliwości budowania kontaktu, komunikowania się i pytania o pomoc. Świadomie wykorzystuj różne narzędzia, takie jak komunikatory, współdzielone pliki, platforma e-learning do odnajdywania potrzeb wsparcia i do jego udzielania.

Trudności w zauważeniu potrzeb uczestników mogą również wystąpić podczas zajęć synchronicznych. Wyłączone kamerki i wyciszone mikrofony powodują, że łatwo nie zauważyć uczestnika w potrzebie. Możesz stosować różne techniki, jak aktywności włączające, prowokowanie dyskusji i wypowiedzi, obserwacja czatu, które pozwolą upewniać się regularnie, że wszyscy sobie radzą.

Wskazówki praktyczne:

1. Wskaż uczestnikom konkretne kanały komunikacji, których mogą użyć, gdy potrzebują wsparcia. Regularnie sprawdzaj te kanały.
2. W newralgicznych momentach, jak na przykład na początku szkolenia, zaplanuj aktywności, które pozwolą upewnić się, że wszystko jest OK.
3. Realizując webinary, zorganizuj sobie pomoc osoby, która pozwoli Ci się skupić na uczeniu, przeglądając czat i rozwiązując ewentualne problemy.
4. Realizuj zajęcia w sposób, który pozwoli nie zgubić się nawet osobom, które na chwilę straciły kontakt – podsumowuj, mów, co robisz, przypominaj kolejność działań itp.

Pierwsza linia wsparcia technicznego

Jesteś dla uczestnika pierwszym, naturalnym kontaktem. Wesprzyj uczestnika w prozaicznych problemach technicznych, jeśli potrafisz zrobić to sprawnie

Trener ma najbliższy kontakt z uczestnikami szkolenia i często stanowi pierwszą linię wsparcia, również technicznego. To do niego często są kierowane skargi, że coś nie działa, problemy z wykorzystaniem narzędzi lub informacje, że nie można się zalogować.

Mając już nieco doświadczenia i rutyny, często będziesz umiał sam wskazać rozwiązanie lub zasugerować kroki do rozwiązania problemu. Czasami jest to trudne, na przykład podczas warsztatu online lub webinaru możesz nie mieć przestrzeni, by zająć się głębiej problemem technicznym jednego użytkownika.

Możesz spróbować znaleźć, szczególnie gdy nie ma czasu, rozwiązanie tymczasowe, które pozwoli zrealizować zakładane aktywności mimo problemów technicznych. Na przykład podczas warsztatu online, na którym ktoś nie jest w stanie uruchomić swojego mikrofonu, możesz pozwolić na wypowiadanie się na czacie.

Warto pomyśleć o narzędziach wsparcia, które odciążą Cię w typowych sytuacjach. Na przykład, jeśli często spotykasz się z tym, że uczestnicy kursu mają kłopot ze współdzieleniem plików, możesz mieć przygotowaną instrukcję krok po kroku i udostępnić ją podczas zajęć.

Nie zawsze będziesz w stanie samodzielnie pomóc, stąd ważne jest, żebyś wiedział, co należy w takich przypadkach zrobić. Czy odesłać kogoś do osób z pomocy technicznej, czy wskazać bazę wiedzy lub miejsce, w którym opisano typowe czynności, jak logowanie się, odzyskiwanie hasła oraz częste pytania techniczne uczestników i odpowiedzi na nie.

Wskazówki praktyczne:

1. Zbieraj doświadczenie. Jeśli uda Ci się z uczestnikami rozwiązać jakiś problem, to zapamiętaj, a najlepiej zapisz, co należy zrobić w podobnej sytuacji.
2. Postaw na prewencję. Jeśli wiesz, że ludzie często mają z czymś problem, to wyjaśnij im to najpierw, by uniknąć problemów. Ewentualnie stwórz prosty instruktaż.
3. Dowiedz się, kto może być kolejnym poziomem wsparcia, jeśli Twoja pomoc nie wystarczy. Dowiedz się, jak takie wsparcie wygląda, ile trwa i co trzeba zrobić, by je sprawnie uzyskać.
4. Ustal awaryjny punkt kontaktu. Na przykład: „Jeśli ktoś nie będzie w stanie pozostać z nami do końca zajęć, to umawiamy się, że sprawdzicie na naszej tablicy, jaki jest następny krok w szkoleniu”.

Wsparcie procesowe

Zadbaj o to, by uczestnicy nie zagubili się w procesie szkolenia i bez przeszkód dotarli do jego końca.

Uczestnicy szkolenia mogą w realizacji szkolenia potrzebować wsparcia, które nie ma charakteru technicznego, a dotyczy wyzwań związanych z zagubieniem się w procesie szkoleniowym, niezrozumieniem zadań lub niewiedzą, jak dostarczyć swoje rezultaty.

Jest wiele sposobów, które pomogą Ci w świadczeniu wsparcia procesowego lub powodowania, by nie było ono potrzebne:

- zadbanie o jakość instrukcji i sformułowań zadań, rzetelne wyjaśnienie;
- upewnienie się, że wszyscy rozumieją zadanie;
- stosowanie do zadań szablonów, w których objaśnione jest, co i gdzie wpisać;
- stosowanie form „wykonawczych”: plany zadań, checklisty, harmonogramy;
- zebranie kluczowych informacji dotyczących przebiegu szkolenia w jednym miejscu, zrobienie mapy szkolenia.

Wykazuj się otwartością w stosunku do osób, które sobie nie radzą z realizacją szkolenia, by zrozumieć, z jakimi rodzajami wyzwań się mierzą i jak możesz je wesprzeć.

Wskazówki praktyczne:

1. Rozrysuj proces i postaraj się go uprościć lub usystematyzować na przykład przez podzielenie go na naturalne etapy. Umieść taką mapę szkolenia w dostępnym dla wszystkich miejscu.
2. Rozważ zastosowanie indywidualnego lub grupowego arkusza kontrolnego, w którym uczestnicy będą mogli odznaczać, na którym etapie są z realizacją swoich zadań. Możesz do tego wykorzystać współdzielone dokumenty lub tablice.
3. Często przypominaj, gdzie jesteś z grupą w procesie, co było i co jeszcze przed Wami.
4. Stosuj szablony lub zeszyty ćwiczeń. Na przykład w postaci współdzielonych dokumentów, by uniknąć pytań, co i jak trzeba zrobić.

Angażowanie osób uczących się

Bez zaangażowania nie ma uczenia. Pracując bezpośrednio z uczestnikiem szkolenia, masz duży wpływ na poziom jego zaangażowania.

Zaangażowanie może wynikać z wielu rzeczy. Należą do nich: nazwa szkolenia, dobrane treści i formy, jakość wykonania treści do samodzielnej nauki, sposób prowadzenia, aktywności i sposób ich realizacji itp. Masz na nie większy lub mniejszy wpływ.

Jesteś w interakcji synchronicznej lub asynchronicznej z uczestnikami szkolenia. To daje Ci możliwość obserwowania uczestników i adaptacji swojej pracy do ich potrzeb, by utrzymać ich wysoki poziom zaangażowania. W grupowych formach synchronicznych może przyglądać się potrzebom grupy i na nie reagować.

Warto również zdać sobie sprawę, że sama Twoja obecność, czyli obecność człowieka w procesie szkoleniowym, może być czynnikiem angażującym.

Budowanie świadomości

Zbuduj w świadomości uczestnika obraz szkolenia, jego korzyści, przebiegu, tego, co go czeka, w taki sposób, by chciał w nim wziąć udział.

Na decyzję osoby dorosłej o zaangażowaniu wpływa między innymi jej świadomość dotycząca samego szkolenia. Możesz swoją narracją, pytaniami, podsumowaniami i proponowanymi aktywnościami ją budować.

Świadomość szkolenia budujesz od pierwszego kontaktu z uczestnikami. Uświadamiasz im, w czym biorą udział, dlaczego warto się zaangażować i jak dalej będzie przebiegała praca na szkoleniu. Możesz zarówno skutecznie zachęcić do szkolenia, jak i zniechęcić.

W edukacji cyfrowej istnieje wiele narzędzi i form szkoleniowych, które pozwalają wpływać na świadomość. Oto kilka przykładów wykorzystania zalet zdalnej edukacji do budowania świadomości:

- Autodiagnoza na początku szkolenia i rekomendowanie uczestnikowi aktywności na podstawie jej wyników. Ta swego rodzaju personalizacja szkolenia wzmacnia poczucie uczestnika, że szkolenie jest dla niego.

- Swoboda wyboru ścieżki szkoleniowej i realizowanych treści wzmacnia poczucie dostosowania szkolenia do indywidualnych potrzeb. Podobnie umożliwienie korzystania z różnych wariantów treści.
- Podkreślanie możliwości zastosowania nabytych umiejętności poprzez udostępnienie różnych przykładów, studiów przypadku, z którymi uczestnik może się identyfikować.
- Umożliwienie pracy we własnym tempie przez użycie materiałów do samodzielnej nauki.
- Budowanie świadomości rozwoju dzięki mechanizmom grywalizacji.
- Uczynienie nauki przyjemną poprzez atrakcyjne treści i aktywności.

Wpisujesz się w działania budujące świadomość i zaangażowanie uczestników przez swoje działania – na przykład przekonanie uczestników, że sobie poradzą, zadawanie odpowiednich pytań refleksyjnych, namawianie uczestników do wskazania, jak wykorzystają efekty szkolenia w swojej praktyce, odpowiadanie na pytania uczestników i wiele innych.

Wskazówki praktyczne:

1. Rozważ, co jest najbardziej pociągające dla uczestników w Twoim szkoleniu. Odwołuj się do tego możliwie często.
2. Postaraj się przygotować sobie tzw. test windy, czyli krótki tekst na 2–3 zdania, który zachęci do szkolenia.
3. Stosuj słownictwo nawiązujące do zadań i praktyki zawodowej uczestników oraz do ich bolączek i potrzeb.
4. Poszukaj w Internecie metod Personas i Value Proposition – pomogą one skupić Twoją uwagę na świadomości odbiorcy szkolenia.

Aktywizowanie procesu i stosowanie angażujących form

Aktywizuj i angażuj uczestnika szkolenia, stosując aktywne formy

Trener dysponuje wieloma środkami do aktywizacji uczestników szkolenia. Nie ma nic złego w ciekawym wywodzie lub krótkim wykładzie. Czasami to formy świetnie realizujące niektóre cele. Warto jednak ograniczać ilość form pasywnych na rzecz aktywizacji uczestnika, które często uruchamiają emocje, wiele ekscytacji i satysfakcji.

Aktywizować można na wiele sposobów. Oto kilka z nich:

- zastąpienie długiego wywodu przez pytania lub wyzwania;
- zastosowanie rozwiązań nieliniowych, jak scenariusz wariantowy (*branching scenario*);
- wykorzystanie współdzielonych tablic lub dokumentów do wspólnego wpisywania pomysłów, przykładów;
- wprowadzenie interaktywnych elementów w treściach szkoleniowych.

Dobierz takie formy pracy, by zwiększać zaangażowanie i wciągać uczestnika we wspólną pracę. Aktywność, praca w zespołach, dyskusje, praca na własnych przypadkach uczestników z pewnością pozytywnie wpłyną na poziom zaangażowania.

Wskazówki praktyczne:

1. Postaraj się dla kluczowych punktów szkolenia wymyślić różne formy aktywne i je przetestuj.
2. Zamień przedstawienie jakiegoś tematu na pytanie do uczestników. Takie zgadywanki wywołają dobre emocje.
3. Wykorzystaj narzędzia aktywizacji poprzez proste zabawy wbudowane w Twoją platformę lub zewnętrzne (jak Kahoot, Mentimeter itp.).

Zaspokajanie potrzeb uczestników

Bądź wrażliwy na potrzeby uczestników i je zaspokajaj, wykorzystując możliwości edukacji cyfrowej.

Angażowanie ma swoją dynamikę i może się zmieniać w trakcie szkolenia. W dużej mierze zależy ono od potrzeb uczestników. Gdy trafią na trudności, mogą się zniechęcić. Gdy za bardzo zagłębią się w teorię, mogą potrzebować pokazania, jak nowa wiedza i umiejętności przydadzą się w ich życiu.

Zadbaj o zaangażowanie uczestników, reagując na zaobserwowane lub zgłoszone potrzeby. Wykorzystuj do tego potencjał edukacji cyfrowej.

Pomyśl w kategoriach *moments that matter*, czyli chwil, które mają szczególne znaczenie i mogą nawet być przełomem. Zapewne z własnego rozwoju pamiętasz takie chwile – należą do nich często momenty:

- Eureka – czyli oświecenia, zrozumienia jakiegoś trudnego zagadnienia;
- usłyszenia, że sobie poradzę;
- dobrej, indywidualnej informacji zwrotnej;
- zrozumienia, jak to, czego się uczę, może zmienić moją pracę lub życie;
- dostrzeżenia związku z tym, co wiem;
- osiągnięcia pierwszego sukcesu – na przykład w ćwiczeniu;
- możliwość pracy i swobodnej ekspresji w grupie;
- i wiele innych.

Wskazówki praktyczne:

1. Na początku zajęć zapytaj uczestników, czego oczekują i potrzebują. Postaraj się w toku zajęć zaadresować te potrzeby.
2. Zastanów się, co może być ważnym momentem dla uczestnika szkolenia. Zadbaj o to, by takie momenty miały szanse zaistnieć.
3. Zadaż sobie pytanie, kiedy w Twoim procesie uczestnik po raz pierwszy doświadczy tego, co może się stać chwilą, która ma znaczenie – kiedy odniesie pierwszy sukces, kiedy zobaczy związek między szkoleniem a jego potrzebami, kiedy otrzyma dobry, precyzyjny feedback.
4. Jeśli potrzeby uczestnika znacząco odstają od potrzeb grupy, wykorzystaj różne kanały do ich indywidualnego zaspokojenia – na przykład doślij mu coś po zajęciach pocztą elektroniczną.

Dbanie o atrakcyjność

Zadbaj, by aktywności i treści były pociągające na różne sposoby

Atrakcyjne treści, interakcje czy aktywności są w stanie znacząco zwiększać zaangażowanie. Najprawdopodobniej uczestnicy szkolenia znacznie się ożywią, gdy usłyszą „zagrajmy w taką grę”. Ważna jest też atrakcyjność wizualna i atrakcyjny interfejs użytkownika.

Atrakcyjność ma wiele twarzy. Oto kilka przykładów.

- **atrakcyjność wizualna** – ładna forma, dobrze zaprojektowana grafika, design treści szkoleniowych;

- **atrakcyjność interfejsu i doświadczenia (UX)** – sposób pracy w stosowanych narzędziach (platforma, współdzielone tablice itp.);
- **atrakcyjność intelektualna** – ciekawe nazewnictwo, metafory, ujęcie, konkluzje, refleksje;
- **atrakcyjność procesu** – aktywności, które wydają się dobrym pomysłem na spędzenie czasu;
- **zabawowość** – wprowadzenie elementów gier i zabaw w proces uczenia, wykorzystanie „fajnych”, typowych dla zabaw artefaktów, plansz, kart, karteczek;
- **atrakcyjność pracy w grupie** – aktywności grupowe, zespołowe;
- **atrakcyjność ekspresji** – pole do wyrażania opinii, ekspresji własnych poglądów, przemyśleń, dzielenie się własnymi doświadczeniami;
- **atrakcyjność informacji zwrotnej** – koncentrowanie uwagi na uczestniku, przekazywanie mu informacji o jego postępach;
- **atrakcyjność domknięcia** – zakończenie etapu lub zadania, uzyskanie znaczącego rezultatu, otrzymanie nagrody.

Wykorzystuj środki, jakie Ci daje edukacja cyfrowa, do budowania atrakcyjności, jednocześnie dbając o atrakcyjność stosowanych środków.

Wskazówki praktyczne:

1. Pomyśl, jak przedstawić wspólną pracę na szkoleniu. Słowa „poeksperymentujmy”, „pobawmy się”, „sprawdźmy to w praktyce” mogą dobrze przyciągać uczestników.
2. Znajdź na szkoleniu czas na pracę blisko uczestnika, ćwiczenie, dobrą informację zwrotną, dyskusję. Możesz ten czas zdobyć, przenosząc co pasywniejsze działania (np. poznawanie teorii) na inne tryby uczenia.
3. Spójrz krytycznie na atrakcyjność wizualną materiałów, slajdów i innych rzeczy. Popraw, ile się da.
4. Pomyśl nad ciekawymi zwrotami, nazwami, metaforami – wywołają zapewne uśmiech na twarzy uczestników, ale przede wszystkim dadzą się skuteczniej zapamiętać.

Uczestniczenie w nagraniach w roli prowadzącego

Jedną z form pracy trenera może być występowanie w roli osoby prowadzącej szkolenie na nagraniach wideo. W wielu zdalnych formatach szkoleniowych udostępnia się uczestnikom szkoleń nagrania wideo z osobą prowadzącą, która prowadzi uczestnika, wyjaśnia, opowiada itp. Takie podejście łączy w sobie dwie zalety: efektywność kosztową wynikającą z tego, że raz zrealizowane nagranie może być pokazywane wielokrotnie i poczucie obecności żywego prowadzącego.

Takie nagranie jest zwykle realizowane na znacznie wyższym poziomie technicznym niż wystąpienie trenera podczas zajęć warsztatowych lub na webinarze. Dla jednej grupy nie warto ponosić zwykle kosztów profesjonalnego studia i ekipy, którzy zadbają o oświetlenie, dobry dźwięk i rejestrację nagrania. Tworząc materiał dla wielu grup, zwykle można już sobie na to pozwolić.

Jeśli nagranie jest tworzone z użyciem kosztownych środków, warto przygotować je zgodnie z podejściem reużywalności (*re-usability*). Oznacza to takie przygotowanie nagrań, by bez powtarzania nagrań można było je wykorzystać w wielu szkoleniach. W praktyce oznacza to dobry podział na niedługie fragmenty oraz zadbanie o to, by narracja nie wskazywała na konkretne elementy szkolenia.

Nagrania wideo, w których prowadzący opowiada i wyjaśnia, można zrobić również z udziałem aktora, a nawet z udziałem wirtualnego aktora stworzonego przez generatywną sztuczną inteligencję. Jednak wykorzystanie w tej roli trenera, który wie, o czym opowiada, wydaje się dawać na ten moment najbardziej naturalne efekty.

Przygotowanie treści i trenera

Przygotuj się i swoje wystąpienie tak, by sprawnie pracując z ekipą i unikając typowych problemów, osiągnąć świetny efekt.

Nagrania wideo, szczególnie te realizowane profesjonalnie, mają to do siebie, że podczas ich realizacji każda minuta się liczy, bo oznacza dłuższą pracę ekipy, wynajem studia i potencjalne ryzyko, że plan nagrań nie

zostanie zrealizowany. Z tego względu kluczowe jest Twoje odpowiednie przygotowanie się do nagrania, byś podczas realizacji nie musiał tracić czasu na rzeczy, które mogłeś zrobić wcześniej.

Przygotowanie do nagrań powinno obejmować:

- **Przygotowanie narracji** – w postaci tekstu, jeśli ma być czytane z promptera oraz w dowolnej innej postaci (na przykład konspektu), która pozwoli Ci sprawnie wypowiadać swoje kwestie.
- **Wstępne przeczytanie** tekstu, jeśli to tekst do promptera. Powinieneś taki tekst mieć do dyspozycji wiele godzin przed nagraniem.
- **Podjęcie decyzji dotyczących konwencji.** Przyjdź na plan świadom, jakie przyjęto konwencje, na przykład dotyczące formy zwracania się do odbiorców, poziomu formalności języka itp.
- **Powiadomienie realizatorów** z odpowiednim wyprzedzeniem o wszelkich zachowaniach wychodzących poza prowadzenie narracji. Jeśli chcesz coś pokazywać (karty, plakaty, eksponaty), to nie możesz zaskakiwać tym ekipy, która musi dostosować ujęcia, oświetlenie, scenografię do tego celu.
- **Przygotowanie wyglądu.** Na profesjonalnych planach często są wizażyści, którzy mogą dokonać korekt makijażu, jednak powinieneś przyjść na plan odpowiednio ubrany i uczesany. Warto uzgodnić wcześniej ubiór, by na przykład jego kolorystyka nie kolidowała z tłem.
- **Bądź w dobrej kondycji.** Nagrania mogą być męczące i wymagać stania przez wiele godzin. Przyjdź na plan wypoczęty, bez oznak zmęczenia.

Nagrania stanowiące część jednego szkolenia nie zawsze są nagrywane na jeden raz, a jednocześnie powinny być spójne stylistycznie i narracyjnie. Z tego względu warto przygotować krótki brief, w którym zawarte są kluczowe decyzje i informacje.

Wskazówki praktyczne:

1. Jeśli masz wcześniej tekst, to przeczytaj go sobie kilka razy, żeby wiedzieć, o czym mówisz.
2. Jeśli występujesz bez wcześniej przygotowanego tekstu, to zrób sobie konspekt lub prezentację, która pozwoli Ci trzymać się tematu.

3. Uzgodnij z realizatorem swoje potrzeby związane na przykład z pokazywaniem czegoś. Unikaj nietypowych zachowań bez uzgodnienia z ekipą nagrywającą.
4. Unikaj kiwania się i tak zwanych wypełniaczy typu „hmmm”. Pamiętaj o pauzach – kontroluj tempo wypowiedzi.

Narracja partycypacyjna

Mów tak, jakby byli z tobą, nawet jeśli to nagranie w studiu.

W nagraniach edukacyjnych nie widzisz swoich słuchaczy. Powinieneś jednak mówić w sposób partycypacyjny, skracający dystans i wciągający słuchacza w swojego rodzaju interakcję z materiałem szkoleniowym. Zbuduj poczucie bliskości.

Warto zadawać pytania retoryczne, zachęcać do wyobrażenia sobie czegoś, myślenia i działania. Nie usłyszysz na nie odpowiedzi, ale uczestnik tak.

Buduj poczucie uczestniczenia, dobierając odpowiednio słownictwo. Nie stosuj form pasywnych, a raczej zwracaj się bezpośrednio do odbiorcy.

Wskazówki praktyczne:

1. Wyobraź sobie, że uczestnicy są z tobą w studiu nagrań. Poczuj się jak na sali szkoleniowej lub w rozmowie.
2. Zachęcaj uczestnika do podejmowania działań, zwracając się do niego wprost.
3. Stosuj krótkie, zrozumiałe zdania.

Struktura i akcentowanie

Nie pozwól odbiorcom twojego nagrania się pogubić, stosując techniki, które pomagają im mieć świadomość, gdzie są w każdej chwili.

Uczestnicy szkolenia, którzy oglądają nagranie wideo lub słuchają podcastu, powinni mieć jasno sygnalizowane, gdzie się znajdują, o czym właśnie mowa, co jest istotne i co warto zapamiętać. Ważne też, żeby się nie gubili. Staraj się swoją mową pokazywać strukturę i akcentować rzeczy ważne. Przykładowe sposoby osiągnięcia tego celu to:

- Unikanie zbyt rozwlekłych dygresji i jasne wskazywanie, gdzie dygresje się zaczynają i kończą.
- Częste przypominanie, o czym w tym momencie się mówi i jakie to ma miejsce w szkoleniu. Na przykład „Wymieniliśmy już trzy kluczowe czynniki, pozostał nam czwarty, ostatni”.
- Osadzanie w strukturze. Na przykład „Jak zapewne pamiętasz, pierwszym krokiem jest otwarcie rozmowy, a drugim poznanie potrzeb klienta. Tym się teraz zajmiemy”.
- Akcentowanie rzeczy, które powinny być wyróżnione za pomocą doboru słów, intonacji, stosowania pauz i zmiany tempa mówienia.

Warto sobie zdawać sprawę, że to, co może ułatwiać odbiór tekstu pisanego, na przykład wyróżnienia graficzne, punktory czy tabele, może być wyzwaniem dla języka mówionego. Czytając listę punktów składającą się z kilku kolejnych pozycji, dodaj teksty nawigacyjne i pozwalające pamiętać, co jest wymieniane: „pierwszym czynnikiem sukcesu jest...”, „kolejną regułą naszej metody jest...”, „kolejnym po Facebooku i LinkedIn kanałem PR jest...”. Rozważ przeredagowanie tekstów pisanych w sposób ułatwiający ich odbiór w formie słuchanej.

Wskazówki praktyczne:

1. Zastosuj proste elementy wizualizacji, gdy przedstawiasz strukturę – na przykład pokazujące się kolejno nazwy kolejnych etapów procesu.
2. Kontroluj, co uczestnicy widzą – jeśli stosujesz elementy wizualizacji, to je wygaś w odpowiednim momencie.
3. Unikaj dygresji i zbaczania z tematu. Jeśli się pojawiają, zadbaj o wskazanie, w którym miejscu wywodu jesteś

Prosty język

Stosuj prosty język, który pozwoli łatwiej zrozumieć Twój przekaz.

Trener występujący przed kamerą odpowiada za dobór języka (o ile nie czyta czyjegoś tekstu z promptera). Kluczowe jest, by stosowany przez Ciebie język i sposób mówienia były proste i zrozumiałe dla słuchaczy. Jest wiele wskazówek, które dotyczą prostego języka, niektóre z nich poniżej.

- Stosowanie słownictwa i wyrazów znanych i zrozumiałych dla słuchaczy. Unikanie żargonu lub zaawansowanych fachowych terminów, o ile nie są niezbędne do zrozumienia tekstu.
- Stosowanie krótkich zdań prostych i unikanie zawiłych złożonych wywodów, w których łatwo się pogubić.
- Eliminacja niepotrzebnych dygresji i nadmiarowych słów. Wszystko, co nie służy realizacji celów, jest szumem.
- Sposób mówienia bliższy rozmowie niż wygłaszaniu formalnego wykładu.
- Konsekwencja, trzymanie się tematu, unikanie skakania po różnych tematach.
- Podsumowania i powtórzenia dotyczące najważniejszych rzeczy.
- Spokojne tempo wypowiedzi i stosowanie przerw.
- Dostosowanie języka do grupy odbiorców, ich wiedzy i doświadczenia.

Temat prostego języka staje się coraz bardziej popularny. Istnieją narzędzia umożliwiające automatyczne sprawdzenie poziomu trudności tekstu. Możesz też wykorzystywać narzędzia sztucznej inteligencji do upraszczania tekstu, jednak pamiętaj, że tekst musi być dla Ciebie naturalny.

Wskazówki praktyczne:

1. Jeśli masz napisany tekst, to daj do przeczytania komuś lub sam przeczytaj na głos. Czytanie na głos pozwala wychwycić różne utrudnienia.
2. Prostota to również eliminacja. Zastanów się, czy możesz powiedzieć mniej. Czy wszystko, co planujesz, jest niezbędne.
3. Jeśli tekst ma być nagrywany, to warto zrobić próbę i zebrać informacje zwrotne od innych osób dotyczące ich odczucia prostoty.
4. Pamiętaj, że nagrany tekst będzie czasami odtwarzany nie od początku. Mów tak, żeby każdy znaczący fragment mógł samodzielnie wnosić wartość.

Wizualizowanie

Wykorzystaj potencjał wizualizacji, by wzmocnić swój przekaz i uczynić go zrozumiałym.

Jak mówi porzekadło: jeden obraz wart jest tysiąc słów. Stosowanie wizualizacji może w znaczący sposób ułatwić uczenie się, rozumienie i zapamiętywanie.

Biorąc udział w nagraniach wideo, możesz na ogół korzystać z wyświetlanych na ekranie treści graficznych. Mogą być one współobecne z Twoim wizerunkiem, na przykład wyświetlać się obok niego, mogą być samodzielnie widoczne przy twojej narracji. Wybór sposobu wyświetlania raczej nie należy do Ciebie, a do osób zajmujących się wizualną stroną nagrania.

Jest wiele form, w których możesz wizualizować treści edukacyjne, na przykład:

- infografiki, które pozwalają łatwiej zrozumieć złożone treści;
- wykresy, które prezentują wnioski wynikające z danych liczbowych;
- schematy i diagramy pokazujące zależności pomiędzy różnymi obiektami;
- mapy myśli, które pozwalają pokazać szereg pojęć w strukturze hierarchicznej;
- wizualizacje procesów i przepływów ilustrujące złożone procesy;
- animacje pozwalające wykorzystać w pełni medium, jakim jest wideo, do połączenia elementów wizualnych z narracją.

Wizualizowanie jest bardzo popularną techniką edukacyjną, stąd istnieje wiele narzędzi, które ułatwiają tworzenie ilustracji.

Pamiętaj, że w przypadku tego typu nagrań nadmiar grafiki może być bardzo niekorzystny, stąd warto skupić się na dobrej wizualizacji, która coś wnosi i pomaga, a nie na wizualizacji wszechobecnej.

Wskazówki praktyczne:

1. Pomyśl, w których miejscach wizualizacja wniosłaby dużą wartość i co powinna zawierać.
2. Uzgodnij potrzeby wizualizacyjne i możliwe formy z realizatorami nagrania.
3. Przygotuj wizualizacje, jeśli to Twoje zadanie, z odpowiednim wyprzedzeniem i w formie, który określa realizator.

Rozwijanie umiejętności technicznych i metodycznych

Rozwój trenera, który bezpośrednio pracuje z uczestnikami szkoleń, jest istotny dla organizacji, ponieważ na ogół jego praca nie daje się zrealizować pracą innych ludzi. Często też trenerzy są jednym z kluczowych zasobów firmy i bezpośrednio wpływają na wizerunek firmy.

Edukacja zdalna stawia wiele wyzwań przed Tobą w roli trenera, a dynamika rozwoju metod i narzędzi szkoleniowych wymaga ciągłego doskonalenia.

Twój rozwój może mieć różne formy: pracę indywidualną, grupową wymianę wiedzy i doświadczeń czy na przykład nabieranie doświadczenia wynikającego z realizacji kolejnych szkoleń.

Tak czy inaczej, warto, by rozwój trenerów w ramach organizacji był dobrze zorganizowany i odbywał się efektywnie.

Praca nad własnym nastawieniem

Nastawienie to podstawa. Pracuj nad nim, by dawało ci najwięcej korzyści w rozwoju.

Nastawienie jest fundamentem rozwoju. Oto kilka aspektów, które powinny charakteryzować Twoje nastawienie.

Elastyczność i gotowość do adaptacji. Bądź elastyczny i gotowy do adaptacji w szybko zmieniającym się środowisku technologicznym oraz do różnorodnych potrzeb uczestników. Zrozumienie i akceptacja różnych stylów uczenia się oraz różnych poziomów komfortu z technologią są kluczowe.

Otwartość na nowe rozwiązania. Szukaj nowych rozwiązań, form i metod, które pozwolą Ci najlepiej zrealizować usługę w tak zmiennym świecie. Poznawaj nowe podejścia, metody, formy i narzędzia, które pomogą Ci osiągnąć cele dydaktyczne.

Techniczna biegłość i radzenie sobie z wyzwaniami narzędzi technicznych. Wiedza i umiejętności techniczne są niezbędne w prowadzeniu efektywnych szkoleń online. Naucz się sprawnie posługiwać się narzędziami do

konferencji wideo, zarządzania treścią i interaktywnymi platformami edukacyjnymi na poziomie, który pozwoli Ci swobodnie realizować swoje zadania.

Zaangażowanie i interaktywność. Ważne jest, abyś był zaangażowany i aktywnie promował interakcję, zachęcając uczestników do zadawania pytań, udziału w dyskusjach i ćwiczeniach grupowych. Twoje zaangażowanie i pasja przekładają się na zaangażowanie uczestników szkolenia.

Empatia i wrażliwość na potrzeby. Wykazuj empatię i rozumienie dla różnorodnych potrzeb, osobistych okoliczności oraz wyzwań, z jakimi mogą się borykać uczestnicy. Wychwytnij szczególne potrzeby, które dotyczą uczestników szkoleń i dostosuj swój sposób pracy z uczestnikami tak, by Twoje szkolenia były dostępne.

Jasność komunikacji. Komunikowanie się w sposób jasny i zrozumiały jest kluczowe, zwłaszcza gdy brakuje bezpośredniego kontaktu wizualnego i mowy ciała, które są obecne w tradycyjnym szkoleniu.

Pozytywne nastawienie. Bądź motywujący i pozytywnie nastawiony, aby zainspirować uczestników, szczególnie w obliczu wyzwań, jakie niesie ze sobą nauka zdalna.

Innowacyjność i kreatywność. W świecie online bądź innowacyjny i kreatywny, wykorzystuj różnorodne narzędzia i metody, aby uczynić naukę interesującą i angażującą.

Ciągły rozwój. Bądź w ciągłym rozwoju własnych umiejętności i wiedzy, szczególnie w zakresie nowych technologii i metod nauczania.

Wskazówki praktyczne:

1. Potraktuj edukację zdalną jako część swojej pracy i przestań się zastanawiać, czy szkolenia w sali szkoleniowej są lepsze, czy gorsze od tych online.
2. Pomyśl, jak wykorzystać swoją wiedzę i umiejętności w edukacji zdalnej. Rozważ, co Ci jest potrzebne i czym powinienes się zainteresować.
3. Bądź otwarty na nowe podejścia, metody i narzędzia. Jedyne, co jest stałe w dzisiejszym świecie, to ciągła zmiana.

Biegłość w używaniu narzędzi typowych dla edukacji cyfrowej

Zapanuj nad narzędziami cyfrowymi i stań się mistrzem ich wykorzystania w uczeniu.

Współczesne rozwiązania stosowane w uczeniu są coraz bardziej intuicyjne i proste w użyciu. Ich wykorzystanie na ogół nie wymaga wiedzy informatycznej ani programistycznej. Jest jednak pewien poziom biegłości, który zapewni Ci efektywną pracę i radzenie sobie z typowymi wyzwaniami technicznymi po Twojej stronie i stronie uczestników.

Szczególnie istotne jest biegle posługiwanie się tymi narzędziami, które często stosujesz.

Wskazówki praktyczne:

1. Wykorzystuj narzędzia szkoleniowe na co dzień – na przykład do spotkań zespołu lub rozmów ze współpracownikami. Nabieraj wprawy.
2. Eksperymentuj w bezpiecznych warunkach. Popróbuj różnych zachowań i zobacz, co się stanie.
3. Sprawdź co jakiś czas, jakie są alternatywy do stosowanych narzędzi. Może znajdziesz coś nowego.

Budowanie kafeterii narzędzi trenerskich

Zbuduj swój własny katalog narzędzi, które wykorzystasz do osiągnięcia celów szkoleń.

Każda usługa to nowe doświadczenia, które Cię wzbogacają i czynią bogatszym w możliwości. Zadbaj o rozbudowę kafeterii narzędzi, które potrafisz wykorzystać podczas szkoleń. Możesz to robić na wiele sposobów.

- Przygotowywanie coraz doskonalszych materiałów i aktywności do swoich szkoleń. Zapisywanie ich w celu wielokrotnego wykorzystania.
- Kreatywne tworzenie nowych, doskonalszych podejść do realizowanych tematów.
- Podglądanie dobrych rozwiązań na szkoleniach innych osób, również w roli uczestnika.

- Śledzenie blogów i grup rozwojowych zajmujących się nowoczesnym uczeniem.
- Wykorzystanie narzędzi, które wspierają poznawanie nowych metod (np. Learning Battle Cards).
- Benchmarking, czyli podglądanie rozwiązań, które w innych branżach świetnie realizują to, czego potrzebujemy. Przykładem może być przyglądanie się, jak twórcy gier angażują swoich odbiorców lub jakimi metodami współcześni marketerzy poznają potrzeby odbiorców.

Wskazówki praktyczne:

1. Poznając nowe narzędzia, spróbuj je uporządkować, by sprawnie dobierać je do różnych celów i sytuacji edukacyjnych.
2. Narzędzia potrafią czasami być zachwycające. Daj sobie czas na refleksję dotyczącą ich rzeczywistej wartości w uczeniu. Nie wszystko złoto, co się świeci.
3. Pomyśl kreatywnie, co chciałbyś osiągnąć i czego potrzebujesz. Może się okazać, że znajdziesz zastosowanie dla narzędzi, które nie są stosowane w szkoleniach.
4. Same narzędzia nie zawsze wystarczą. Pomyśl, jak je wykorzystywać, by dały pożądane efekty.

Śledzenie nowych trendów i metod

Nadążaj za nowymi trendami, poznawaj metody, stań się mistrzem uczenia we współczesnym świecie.

Uczenie zdalne i cyfrowe to bardzo dynamicznie rozwijająca się dziedzina. Napędem tego rozwoju są potrzeby cywilizacji informacji, w której uczenie jest kluczowym czynnikiem sukcesu oraz coraz to nowsze możliwości techniczne. Pandemia Covid-19 przyspieszyła rozwój edukacji cyfrowej i pokazała jej zalety, które coraz bardziej są doceniane przez klientów i szkoleniowców.

Warto również zwrócić uwagę na zmieniające się potrzeby uczestników szkoleń, na przykład to, że na rynku pracy pojawiają się nowe pokolenia, które zupełnie inaczej się uczą i wymagają adaptacji sposobów ich uczenia.

To wszystko prowadzi do prostego wniosku, że powinieneś być na bieżąco z nowymi podejściami, metodykami i narzędziami edukacji zdalnej.

Wskazówki praktyczne:

1. Śledź blogi, książki i publikacje dotyczące uczenia. Znajdziesz wiele wartościowych treści. Poszukaj autorów, którzy przynoszą Ci realną wartość.
2. Publikuj – dla siebie, dla swojego zespołu lub publicznie. Pisząc o nowych rzeczach, uporządkowujesz sobie wiedzę o nich i osadzasz w kontekście swojej pracy.
3. Próbuj, testuj, używaj. To dobry sposób na rozwój wiedzy praktycznej i umiejętności.

Deweloper

Deweloper w kontekście standardów edukacji zdalnej odgrywa zasadniczą rolę w tworzeniu i dostarczaniu efektu treści edukacyjnych w odpowiednim środowisku cyfrowym. Jego praca ma bezpośredni wpływ na pierwsze wrażenie i ogólny odbiór usługi szkoleniowej. Deweloper jest odpowiedzialny za przetwarzanie treści w wymaganych formatach, takich jak HTML czy PDF, tworzenie interakcji lub e-szkoleń, a także za tworzenie lub zamawianie różnych mediów – ilustracji, animacji czy nagrań wideo. Ponadto deweloper zajmuje się implementacją struktury kursu na platformie edukacyjnej, umieszczając treści w sposób zarówno estetyczny, jak i funkcjonalny.

Znaczące niedociągnięcia w pracy dewelopera, takie jak problemy z interakcjami, niezrozumiałe interfejsy użytkownika czy nieprawidłowo wyświetlające się treści, mogą skutecznie odstraszać odbiorców. W związku z tym jego rola wymaga nie tylko umiejętności technicznych, ale również wyczucia estetyki i zrozumienia potrzeb użytkowników końcowych. Deweloper często pracuje w środowisku cyfrowym, choć niekiedy zajmuje się też tworzeniem materiałów drukowanych, takich jak karty czy zeszyty ćwiczeń. Jego zadania obejmują zarówno samodzielne tworzenie treści, jak i zlecanie określonych elementów podwykonawcom. Praca ta wymaga zarówno kreatywności, jak i technicznej precyzji, aby zapewnić, że końcowy produkt edukacyjny jest atrakcyjny wizualnie i skuteczny w przekazywaniu wiedzy.

Organizowanie technicznego środowiska uczenia się

Na techniczne środowisko edukacyjne składają się narzędzia techniczne, stosowane w realizacji usługi. Jest to przede wszystkim jakieś miejsce, zwykle platforma, gdzie umieszczone zostają szkolenie i wszystkie informacje z nim związane, a często też i treści szkoleniowe. Są też inne narzędzia, na przykład platformy do realizacji warsztatów czy webinarów lub aplikacje współdzielenia dokumentów.

Kluczowe jest, by to środowisko było intuicyjne i użyteczne oraz możliwie dobrze wspierało osobę uczącą się w procesie. Dlatego poza samym doбором narzędzi trzeba również uwzględnić podejścia UX (*user experience*) oraz zbudować odpowiedni interfejs pomiędzy szkoleniem a jego odbiorcą.

Warto też wykorzystać formy graficzne do ułatwienia korzystania z usługi szkoleniowej.

Budowanie środowiska szkolenia

Przygotuj wygodne i użyteczne środowisko szkoleń, które wspiera proces rozwoju i do niego zachęca.

Środowisko uczenia się to miejsce w sieci, w którym odbywa się nauka. To może być kurs lub cała ich kategoria na platformie e-learning, strona internetowa z odpowiednimi zasobami lub nawet grupa na Facebooku w przypadku niektórych szkoleń kohortowych. Tak czy inaczej, zwykle jest jedno miejsce, w którym zebrane są wszystkie informacje potrzebne uczestnikom w udziale w szkoleniu. I właśnie to dostarczenie jednego, konkretnego miejsca z kompletem informacji i użyteczności jest pierwszym kluczową korzyścią środowiska uczenia się – uczestnicy procesu się nie pogubią.

Środowisko uczenia się może składać się z wielu narzędzi, na przykład wykorzystywać pliki Google, spotkania na Zoom lub Teams, materiały wideo na YouTube itp. Jednak kluczowe jest, by w jednym miejscu osadzić te narzędzia w uporządkowany sposób. Część z nich można osadzić tak, by wyglądały jak część szkolenia (na przykład filmy YouTube), a część trzeba osadzić za pomocą linku, który przekieruje (na przykład do sesji warsztatowej na Zoom). Decyzje dotyczące umieszczenia plików lub filmów wideo muszą uwzględniać różne czynniki, na przykład wydajność i bezpieczeństwo. Przykładem mogą być pliki wideo, które wgrane bezpośrednio na platformę mogą ją przy kilkudziesięciu jednoczesnych użytkownikach zablokować. Warto w takim przypadku rozważyć platformy do hostowania takich plików, w przypadku plików wideo na przykład Vimeo lub YouTube.

Kluczowe jest, by starać się postrzegać środowisko uczenia się oczami uczestnika szkolenia. To on ma się w nim odnaleźć i wygodnie pracować. Dlatego warto tworzyć i testować interfejs środowiska uczenia się. Jedną z kluczowych umiejętności jest eliminowanie tego, co niepotrzebne. Częstym błędem konfiguracji platform e-learning jest włączenie wszystkich

dostępnych możliwości, co skutecznie robi bałagan, w którym gubią się uczestnicy szkolenia.

Warto zadbać o to, by wykorzystać system kont, udostępnień i uprawnień, który wbudowany jest w każdą z platform e-learning, by kontrolować, co dokładnie widzi użytkownik. Przykładem mogą być profile innych użytkowników, które świadomie można udostępniać lub zablokować.

Użytkownik nie zna tak dobrze jak my struktury szkolenia, więc wszystko powinien mieć wyłożone w sposób prosty i konkretny. Kluczową rolę odgrywają tu interfejs platformy e-learning, układ szkolenia i logiczna spójność. Platformy e-learning na ogół narzucają pewne poziomy struktury (np. Kurs / Lekcja / Temat / Zasób szkoleniowy) i często pozwalają adaptować nazewnictwo do swoich celów. Wykorzystaj te możliwości, żeby zbudować logiczną całość, z której korzystanie będzie przyjemnością.

Wskazówki praktyczne:

1. Poznaj rozwiązania, z których korzystasz, by zrozumieć, jaką logikę w niej zaimplementowano i jak możesz ją wykorzystać do swoich celów.
2. Nie zakładaj, że użytkownik czegoś się domyśli albo że coś pamięta. Ludzie często korzystają z wielu aplikacji i po przerwie nie muszą nic pamiętać. Wszystko musi być jasno i wprost oznaczone.
3. Stosuj się do zasady SSoT (*single source of truth*), mówiącej, że powinno istnieć jedno wyznaczone miejsce, w którym są aktualne informacje dotyczące uczestniczenia w szkoleniu. Uczestnik szkolenia może w każdej chwili sprawdzić na przykład to, kiedy jest następne spotkanie warsztatowe lub jakie zadania ma wykonać.
4. Wszystkie treści i elementy interfejsu, które nie służą szkoleniu, mogą, szczególnie w dużej liczbie, skutecznie utrudniać korzystania z usługi. Na przykład okienko pokazujące, ile osób jest zalogowanych na platformie fajnie wygląda, ale czy na pewno do czegoś jest potrzebne?
5. Wejdź w rolę uczestnika i testuj różne scenariusze. Wychwycisz często rzeczy, których nie przewidziałeś. Jednym z przykładowych błędów jest osadzenie pliku YouTube i niesprawdzenie, co się pokazuje po jego wyświetleniu (bo nikt nie obejrzał pliku do końca po osadzeniu).
6. Zadbaj o wsparcie – interfejs musi zawierać informacje umożliwiające korzystanie ze wsparcia. Mogą to być informacje opisujące poszczególne czynności – na przykład jak odzyskać hasło,

a mogą być informacje odsyłające do wsparcia bezpośredniego lub do stron pomocy.

Projektowanie UX/UI

Poznaj i stosuj się do zasad UX (user experience) oraz UI (user interface) w konfigurowaniu środowiska uczenia się oraz w tworzeniu treści i interakcji szkoleniowych.

UX, czyli dziedzina wiedzy i umiejętności dotycząca projektowania ukierunkowanego na to, by usługa lub produkt był dobrym doświadczeniem użytkownika, jest dość obszerna i w świecie cyfrowym mocno rozbudowana. Warto rozwijać się w tej dziedzinie lub na pewnych etapach projektu zatrudnić osoby zawodowo zajmujące się tymi tematami.

Dlaczego wyróżnia się zarówno doświadczenie użytkownika, jak i interfejs użytkownika, który na ogół jest częścią tegoż doświadczenia? Przede wszystkim dlatego, żeby zwrócić uwagę, że na doświadczenie składa się wiele rzeczy poza samym interfejsem, a jednocześnie wskazać, że sam interfejs ma bardzo duże znaczenie.

Chyba najbardziej klasyczną książką na temat UX jest „Nie każ mi myśleć” (Steve Krug). Książka dotyczy projektowania stron internetowych i aplikacji a jej główna myśl, wyrażona w tytule, jest podstawą myślenia UX również w platformach e-learning. Powinny być zaprojektowane tak, by korzystanie z nich było intuicyjne i łatwe. W szkoleniu chcemy, żeby uczestnik myślał o tym, czego się uczy, a nie o tym, jak się odnaleźć na platformie e-learning lub jak coś uruchomić.

Kluczową cechą w UX jest użyteczność. Warto sobie zadać pytanie, czego potrzebuje odbiorca szkolenia, żeby się nauczyć. Odpowiedź na to pytanie jest wskazówką, co powinien widzieć na ekranie. Jeśli będzie potrzebował wracać do treści szkoleniowych, na przykład, żeby zrobić zadanie, to zadbaj, by to wracanie było wygodne i intuicyjne.

Jednym z tematów kluczowych dla UX jest poznanie i zrozumienie użytkownika. Są różne techniki, na przykład Personas, wywiady, ankiety, które pozwalają zrozumieć użytkownika tak dalece, żeby dostosować interfejs do jego potrzeb. Uczymy ludzi z różnych generacji, o różnych zawodach i predyspozycjach. To może mieć znaczący wpływ na decyzje,

które podejmujesz, implementując treści szkoleniowe, budując interakcje lub konfigurując platformę e-learning.

Kolejnym tematem z obszaru UX jest testowanie. Produkty powinny być testowane, a wyniki i zebrane podczas testowania informacje powinny służyć ulepszeniu szkolenia, jego treści i środowiska rozwoju. Szczególnym przypadkiem jest podejście testowania A/B, które polega na udostępnieniu grupie kontrolnej dwóch wersji szkolenia i ocenę, która lepiej się sprawdza. Następnie pozostałej grupie docelowej udostępnia się tę wersję, która uzyskała lepszy wynik. Do celu wyboru lepszych rozwiązań można też wykorzystać analitykę internetową, na przykład oglądalność różnych zasobów. Ważne jest trzymanie się przyjętych standardów i przyzwyczajień. Korzystając z urządzeń cyfrowych, na co dzień nabieramy pewnych nawyków. Spodziewamy się, że każde okno ma przycisk zamykający po prawej stronie u góry, że lista wyboru zawierająca sporo pozycji pozwoli ograniczyć wyniki po wpisaniu fragmentu nazwy, że przycisk czerwony to „Stop” lub błąd, a zielony to kontynuacja... Można by tak długo wymieniać. Ważne, by nie działać wbrew tym przyzwyczajeniom.

W interfejsie użytkownika trzeba zadbać o to, by użytkownik od razu się odnalazł. Jeśli jakiś element na ekranie jest aktywny, to ma wyglądać na aktywny. Jeśli coś jest pierwsze lub ważniejsze, to ma być w takim miejscu ekranu, żeby to było jasne.

Wskazówki praktyczne:

1. Udostępniaj swoje rozwiązania użytkownikom, najlepiej podobnym do grupy docelowej. Pamiętaj, że osobie, która zna produkt, trudno ocenić jego intuicyjność. Testuj, ile się da i wyciągaj wnioski.
2. Wbuduj mechanizmy pozwalające pozyskiwać opinie lub oceny użytkowników. W świecie UX bezpośrednie opinie użytkowników to złoto.
3. Upraszczaj i eliminuj, to jedna z prostszych form zwiększenia intuicyjności. Im mniej elementów, tym trudniej się pogubić. Jednak nie przesadz, bo użytkownik powinien mieć łatwy dostęp do tego, kluczowe.
4. Unikaj poznawczego błędu atrybucji. Myśląc o czymś, na przykład o tym, jak lepiej coś zaprojektować, często ulegamy złudzeniu, że inni mają tak jak my. A co, jeśli nie jesteśmy w żadnym calu podobni do grupy docelowej?

5. Opracuj dobrze pewne rozwiązania i stosuj je konsekwentnie. Użytkownik się przyzwyczaja i nagła zmiana nie pomaga w dobrym doświadczeniu. Przykładem może być forma oznaczania typowych elementów szkolenia (temat, film, zadanie, quiz, refleksja...) lub konsekwencja w stosowaniu kolorów i wyróżnień.

6. Zbuduj scenariusze używania Twojego produktu edukacyjnego i dostosuj swój projekt i interfejs użytkownika. Na przykład, jeśli zakładasz, że szkolenie może być używane na urządzeniach mobilnych, to upewnij się, że jest odpowiednio użyteczne.

Stosowanie grafiki funkcjonalnej

Wykorzystaj ikony, kolory, obramowania, kolory tła, żeby zbudować spójny kod graficzny, który ułatwi korzystanie ze szkolenia.

Każda platforma szkoleniowa i szkolenie zawierają pewne elementy graficzne, które ułatwiają korzystanie z usługi szkoleniowej. W grafice użytkowej często mówi się o przyjęciu pewnego kodu graficznego, czyli pewnego języka, konwencji, do której użytkownik się przyzwyczaja i z czasem to ułatwia mu korzystanie ze szkolenia lub szkoleń danej organizacji.

Wygląd graficzny może odgrywać rolę identyfikacyjną, czyli pozwalać odróżniać poszczególne elementy szkolenia – lekcje, tematy, quizy, wskazówki praktyczne, cytaty itp. Masz do dyspozycji na ogół spore spektrum środków. Możesz stosować ikonografię, obramowania, kolory tła, wielkość czcionki itp. Ważne, by ułatwiać na każdym kroku korzystanie z usługi poprzez wskazanie, co jest czym.

Inną rolę jest kategoryzowanie treści. Na przykład przyjęcie kodu kolorystycznego, w którym każdy moduł ma inny kolor nagłówka. Oczywiście nadal muszą to być kolory, które pasują do całości.

Ważne jest również, żeby formy graficzne kojarzyły się z ich funkcją – na przykład elementy aktywne wyglądały jak elementy aktywne (przyciski, linki). Użytkownik może po prostu nie znaleźć linków lub na przykład tzw. akordeonów, jeśli ich wygląd nie będzie odpowiednio wyróżniony. To może być szczególnie ważne w przypadku interakcji, w których użytkownik musi wykonać konkretną czynność.

Wskazówki praktyczne:

1. Stosuj typowe, powszechnie znane rozwiązania. Przycisk powinien wyglądać jak typowy przycisk w aplikacjach, a link powinien być wyraźnie wyróżniony.
2. Jeśli przyjmujesz ikonografię, to zadбай o jej spójność – najlepiej ikony z jednego zestawu. Takich zestawów jest wiele w sieci.
3. Nie przesadzaj z wyróżnianiem – zwykle jedna forma wyróżnienia wystarczy. Jeśli stosujesz ikony, to już nie musisz stosować dla nich różnych kolorów.
4. Im mniej kolorów użyjesz, tym zasadniczo lepiej. Kolory odpowiednio dobierz. W sieci znajdziesz sporo narzędzi, które ułatwiają dobór kolorów zgodnie z różnymi zasadami.

Tworzenie treści wysokiej jakości technicznej

Przygotowanie i publikacja treści tekstowych

Opracuj treści tekstowe tak, by były czytelne w różnych warunkach.

Czytelność treści tekstowych to podstawowy wyróżnik ich jakości. Deweloper rzadko wpływa na samą treść, chyba że odgrywa rolę redaktora, jednak ma olbrzymi wpływ na to, czy treści tekstowe będą prawidłowo wyświetlane i łatwe w odbiorze.

Teksty są czytane na różne sposoby – część użytkowników zapewne powiększy sobie w przeglądarce tekst, część włączy odczytywanie głosowe, część uruchomi na telefonie, a część będzie czytać na ekranie o rozdzielczości 4K lub na czytniku stosowanym przez osoby, które nie widzą. Nie jesteś w stanie wszystkiego przewidzieć, dlatego ważne jest, by trzymać się zasad, które zapewnią prawidłowy odbiór tekstu w różnych warunkach.

Jedną z takich zasad jest podział na akapity i stosowanie stylów nagłówkowych (H1, H2 itd.). Style te nie tylko zmieniają wygląd wyświetlanego tekstu, ale również pozwalają urządzeniom odczytującym prawidłowo interpretować

strukturę tekstu. Podobnie jest ze znacznikami list, które powinny być prawidłowe (ul, ol w HTML), co zwykle daje się łatwo osiągnąć edytorami na platformach e-learning lub na stronach systemów CMS typu WordPress.

Bardzo ważne jest też wyzbycie się doświadczeń z edycją tekstu przeznaczonego do druku. Dokładny skład uwzględniający choćby unikanie wiszących spójników na końcu wersu czy specyficzne wyrównanie łam sprawdzi się tylko przy konkretnej rozdzielczości ekranu i powiększeniu. Z trudem wypracowane niuansy będą za to powodowały komplikacje przy powiększeniu tekstu czy wyświetleniu go na telefonie. Pamiętaj – ekran to nie kartka.

Wskazówki praktyczne:

1. Dobrze zdefiniuj wygląd typowych znaczników na swojej platformie lub stronie, czyli nagłówków H1, H2, H3, list numerowanych i nienumerowanych, cytatów, linków. Ułatwi Ci to sprawne umieszczanie tekstów.
2. Przejrzyj tekst wyświetlony na różnych urządzeniach lub skorzystaj z emulacji, na przykład w tzw. inspektorze przeglądarki (zwykle klawisz F12).
3. Edukuj i wymagaj od autorów stosowania stylów nagłówkowych, a unikniesz domyślania się, jakiego poziomu tytuł masz przed sobą; część edytorów jest w stanie interpretować prawidłowo nagłówki Worda lub Google Docs.
4. Sprawdź, jak działa na Twojej platformie lub stronie powiększanie tekstu w przeglądarce („Ctrl +” i „Ctrl -”) i jak Twoje publikacje wyglądają po takim teście. Spróbuj sprawdzić, jak strona Twojego szkolenia jest interpretowana przez czytniki (np. darmowy NVDA) lub ich emulatory.

Ilustrowanie szkolenia

Zadbaj o wizualną stronę szkolenia, by było estetyczne, a ilustracje spełniały swoją funkcję, pomagały w nawigacji i nauce i podkreślały to, co ważne.

Grafika ilustracyjna stosowana jest zwykle do podkreślenia znaczenia treści oraz do jej uatrakcyjnienia. Mogą to też być ilustracje podkreślające strukturę – na przykład nowa ilustracja na początek każdego modułu. Wbrew pozorom

dobrze ilustrowanie szkolenia nie jest takie proste. Ilustracje powinny być w jednolitym stylu i o podobnym wyglądzie w zakresie charakteru, kolorów i innych parametrów. Typowym błędem jest stosowanie źle dobranych zdjęć, z których każde jest poprawne, ale zestawione razem nie tworzą wrażenia spójności.

Innym kłopotem jest dobór zdjęć o podobnym poziomie abstrakcji i humoru. Często niestety spotyka się w szkoleniach banalne i zdjęcia od lat zalegające w prezentacjach korporacyjnych. Rozwiązaniem może być zastosowanie jednolitych zdjęć z własnej sesji zdjęciowej lub zatrudnienie ilustratora, który przygotuje spójny zestaw ilustracji na zamówienie. Takie zestawy są też w sieci, ale trzeba mieć szczęście, żeby taki zestaw zawierał akurat to, czego potrzebujemy w całym szkoleniu.

Do pewnego stopnia można upodobnić do siebie zdjęcia lub ilustracje, poddając je przeróbkom graficznym. Zapewne nie raz korzystałeś w PowerPoint z opcji zabarwienia zdjęcia na kolor jednego z akcentów. Programy graficzne pozwalają również skorygować inne parametry zdjęcia, jak na przykład kontrast czy saturację, by zdjęcia upodobnić do siebie.

Kolejnym błędem jest chęć ilustrowania wszystkich ekranów. To zwykle prowadzi do przeładowania i zabałaganienia szkolenia. Tak zwana biała przestrzeń i nieco pustki są potrzebne, żeby szkolenie było łatwo w odbiorze.

Jeśli stosujesz grafikę ilustracyjną, zwłaszcza zdjęcia, to przygotuj odpowiednie pliki graficzne, dostosowane do wykorzystania w Internecie. Nie chcesz, by szkolenie wczytywało się zbyt długo tylko dlatego, że zdjęcia ilustrujące mają kilka gigabajtów.

Wskazówki praktyczne:

1. Starannie przemyśl styl, w jakim będzie ilustrowane szkolenie. Przyjmij pewną konwencję i się jej trzymaj. Przyjmij pewien sposób kodowania – na przykład wybierając dla każdego modułu inny kolor.
2. Znajdź dobre źródło ilustracji i szukaj całych zestawów grafik o jednym stylu. Rozważ zatrudnienie ilustratora – może się okazać, że wliczając Twoje godziny szukania dobrych grafik, będzie to opcja ciekawa również ekonomicznie.
3. Jeśli grafika ilustracyjna nic nie podkreśla (np. znaczenia), to rozważ jej usunięcie.
4. Przygotuj, być może z udziałem grafika, dobry szablon różnych ekranów i stosuj go konsekwentnie. To zapewni spójność graficzną i oszczędzi ślęczenia nad każdym zasobem.

Stosowanie edukacyjnych form graficznych

Przygotuj grafiki, które rzeczywiście skutecznie spełniają swoją funkcję edukacyjną.

Innym typem grafik są grafiki stanowiące treść merytoryczną szkolenia. Są to schematy, infografiki, diagramy, wykresy i inne grafiki, które mają konkretny cel metodyczny – ułatwiają zrozumienie, porządkują coś, pokazują zjawiska itp.

Takie grafiki powinny być również jednolite graficznie, o podobnym stylu graficznym, kresce, kolorystyce. Taką spójność graficzną najlepiej uzyskać, gdy jedna osoba przygotowuje grafiki w jednolitym stylu, na przykład na podstawie szkiców uzyskanych od autorów i ekspertów.

Właściwie jedynym wyjątkiem od zasady spójności powinny być ilustracje, które stanowią graficzny cytat, czyli chcemy je pokazać tak, jak wyglądają w oryginale. Wtedy ingerencja w wygląd ilustracji nie jest pożądana.

Należy też pamiętać, że grafiki spełniające jakieś zadanie merytoryczne muszą być przygotowane tak, by mieć szansę rzeczywiście wykonać to zadanie. Muszą mieć czytelne napisy odpowiednio rozmieszczone, symbole graficzne powinny być dobrane starannie. Dobra grafika warta jest tysiąc słów pod warunkiem, że rzeczywiście jest dobra.

Ważnym aspektem jest odpowiedni dobór kolorystyki, który musi zarówno współgrać z kolorami stosowanymi na platformie, na której osadzone jest szkolenie, i zapewniać odpowiedni kontrast i czytelność.

Dla grafik o dużej złożoności warto rozważyć mechanizmy powiększania lub wyświetlania w postaci tzw. modala (czasem to się nazywa light box). Zrób wszystko, co się da, żeby z ilustracji dało się skorzystać na różnych urządzeniach. Warto też opatrzyć ilustrację opisem, który pomoże osobom, które nie mogą przejrzeć dokładnie ilustracji (na przykład na smartfonie).

Ilustrowanie to wprowadzenie swojego rodzaju języka graficznego, którym komunikujesz się z odbiorcą. Istotne jest takie działanie, by ten język był zrozumiały. Odbiorcy szkolenia odczytują typowe schematy i symbole graficzne – na przykład stosowane powszechnie diagramy lub schematy przepływu z prostokątami i strzałkami. Jeżeli wprowadzasz swoje elementy swojego języka, to stosuj je konsekwentnie przez wszystkie moduły i tematy.

Wskazówki praktyczne:

1. Grafiki edukacyjne powinny być proste. Eliminuj niepotrzebne ozdoby, podcienie i obramowania, jeśli nie służą konkretnym celom. Często mniej znaczy więcej.
2. W sieci znajdziesz wiele przykładów świetnych grafik i ilustracji. Warto podejrzeć ich cechy. Można też skorzystać z narzędzi typu Canva, które znacznie ułatwiają przygotowanie przyzwoitych ilustracji lub na przykład dobór kolorów.
3. Dobra infografika nie powinna wymagać objaśniania. Jeśli odbiorcy nie rozumieją, co jest narysowane, to rozważ narysowanie tego inaczej.
4. Każdy wykres to pewna historia, którą opowiada – dobór kolorystyki i wyróżnień powinien służyć przekazowi.
5. Jeśli stosujesz wyróżnienia, to pamiętaj, że im mniej elementów wyróżniasz, tym bardziej są wyróżnione. Unikaj pstrokatości – nie wszystko musi być innym kolorem.

Stosowanie przyjętych standardów technicznych dla plików multimedialnych

Świadomie operuj różnymi formatami plików, by wykorzystać ich wady i zalety oraz zapewnić ich prawidłowy odbiór.

Treści cyfrowe przetwarzane i udostępniane są w różnych formatach technicznych, które zwykle można rozpoznać po rozszerzeniu pliku. Na ogół samo rozszerzenie pliku nie wystarcza, ponieważ każdy format ma dodatkowe ustawienia, które warto świadomie ustawić, jak na przykład kodek w przypadku szkoleń wideo. Warto też mieć świadomość, że żywot niektórych formatów czasami się kończy. Tak było w przypadku formatu Flash, który kiedyś dominował w interakcjach szkoleniowych, a teraz jest zupełnie wycofany z użycia, nieobsługiwany przez przeglądarki i uważany za niebezpieczny.

Dobór formatu jest uzależniony od wielu czynników i warto śledzić informacje na ten temat, by mieć pewność, że dostarczona treść będzie prawidłowo wyświetlana, odtwarzana na różnych współczesnych urządzeniach. Warto też rozróżniać podstawowe różnice poszczególnych formatów, jak na przykład różnicę pomiędzy grafiką wektorową i rastrową, oraz znać konsekwencje wyboru określonego formatu.

Pewnym rozwiązaniem jest stosowanie się do wymogów narzędzi, które stosujemy, bo szczególnie te renomowane potrafią wskazać jakie formaty używać.

Warto też zwrócić uwagę na tzw. metadane, które są zapisywane w różnego rodzaju plikach i łatwo o nich zapomnieć, bo ich nie widać. Jednak mogą być odczytane. Warto też z nich korzystać do umieszczania na przykład informacji o autorze i prawach autorskich w przypadku ilustracji.

Wskazówki praktyczne:

1. Do ilustracji rozważ stosowanie grafiki wektorowej, która zachowuje jakość poszczególnych elementów przy skalowaniu.
2. Format PDF jest powszechnie stosowany i warto go wykorzystywać do przekazywania dodatkowych materiałów, infografik i prezentacji.
3. Do plików audio i wideo rozważ wykorzystanie specjalizowanego serwisu hostingowego typu Vimeo lub YouTube. Serwisy te dbają o prawidłowe działanie plików na różnych urządzeniach i w różnych przeglądarkach.
4. Do tworzenia napisów do filmów możesz wykorzystać narzędzia dostępne w sieci. Pomogą Ci one przygotować napisy w odpowiednim formacie.

Produkcja multimediiów wideo

Jeśli jesteś deweloperem odpowiedzialnym za produkcję multimediiów wideo w ramach edukacji zdalnej, Twoje zadania obejmują ważne aspekty, które mają bezpośredni wpływ na jakość i skuteczność treści edukacyjnych. W świecie, w którym widzowie przywykli do wysokiej jakości multimediiów, takich jak profesjonalne kanały na YouTube, oczekują podobnej jakości również w filmach edukacyjnych. Dlatego pierwszym priorytetem powinna być wysoka jakość obrazu, która odzwierciedla najnowsze trendy w branży wideo.

Drugim istotnym aspektem jest wysoka jakość dźwięku. Dźwięk jest często niezauważalny, dopóki nie jest źle nagrany lub wyprodukowany. Jakość dźwięku jest ważniejsza niż obraz, może całkowicie zepsuć doświadczenie edukacyjne.

Kolejną ważną kwestią jest wybór właściwego formatu dla Twoich multimediów wideo. Decyzje takie jak wybór rozdzielczości, kodeków czy orientacji wideo (pionowa czy pozioma) powinny być dokładnie przemyślane i zawsze dopasowane do wymagań danego kursu oraz preferencji grupy docelowej.

Staranna postprodukcja jest również istotna. Montaż wideo wymaga precyzji i powtarzalności. Każdy film edukacyjny powinien być dokładnie sprawdzony pod kątem błędów edycyjnych, a wszelkie niedociągnięcia powinny być usuwane jeszcze przed dystrybucją.

Ostatnim, ale równie ważnym aspektem jest przygotowanie multimediów wideo do dostępności. Treści wideo powinny być dostępne dla wszystkich, w tym osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Obejmuje to takie działania jak unikanie umieszczania kluczowych elementów treści w dolnej części ekranu, gdzie mogą być wyświetlane napisy dla niesłyszących i dobór odpowiedniej palety barw oraz rozmiarów obiektów, aby zapewnić ich widoczność na różnych urządzeniach.

Wysoka jakość obrazu

Zapewnij szczegółowość obrazu, korzystając z zaawansowanego sprzętu i technik nagrywania, aby spełnić oczekiwania nowoczesnych odbiorców multimediów.

W świecie multimediów wysoka jakość obrazu w profesjonalnych kanałach w mediach społecznościowych stała się normą. Istotne jest więc, aby treści edukacyjne dorównywały tym standardom. Twoim zadaniem jako dewelopera jest zapewnienie, że wideo, które tworzysz, odpowiada najwyższym standardom jakości obrazu.

W tym kontekście wysoka jakość obrazu oznacza nie tylko odpowiednią rozdzielczość, ale także klarowność, kontrast, nasycenie kolorów i ogólną estetykę wizualną. Odbiorcy, którzy przywykli do oglądania treści o wysokiej jakości na popularnych platformach, będą oczekiwać tego samego również

w materiałach edukacyjnych. Niska jakość obrazu może odwrócić uwagę od treści kursu i negatywnie wpłynąć na doświadczenie edukacyjne.

Twoja rola obejmuje wykorzystanie odpowiedniego sprzętu, takiego jak kamery o wysokiej rozdzielczości oraz oprogramowania do obróbki wideo, które pozwoli Ci na uzyskanie optymalnej jakości. Powinieneś również zwrócić uwagę na oświetlenie i kompozycję sceny. Ponadto ważne jest, abyś śledził najnowsze trendy i innowacje w technologii wideo, aby Twoje produkcje były zawsze aktualne i odpowiadały oczekiwaniom współczesnych odbiorców.

Często jest też tak, że treści edukacyjne dystrybuowane są przez kilka lat. Należy więc tak planować jakość, aby nie wstydzić się technicznych i wizualnych efektów naszej pracy już po kilkunastu miesiącach, gdy standardy się podwyższą.

Wskazówki praktyczne:

1. Stosuj odpowiednie techniki nagrywania. Aby uzyskać wysoką jakość obrazu, ważne jest użycie odpowiednio dobranych technik. Równie ważne jest zwrócenie uwagi na stabilność kamery – użycie statywów lub stabilizatorów obrazu pomoże uniknąć niepożądanego drżenia obrazu.
2. Dbaj o oświetlenie. Upewnij się, że oświetlenie jest równomierne i nie generuje cieni na twarzach trenerów. Zastosuj korektę barwną w postprodukcji, aby kolory były naturalne i spójne, co znacząco poprawi jakość wizualną filmu.
3. Zrób analizę zasobów. Sporządź krytyczną analizę zasobów sprzętowych i oprogramowania, którymi dysponujesz. Bardzo często osiągnięcie dobrych efektów nie będzie możliwe właśnie przez braki sprzętowe.

Wysoka jakość dźwięku

Używaj profesjonalnego sprzętu do nagrywania dźwięku i precyzyjnie edytuj ścieżkę dźwiękową, aby zapewnić jasność, czystość i spójność dźwięku.

Jakość dźwięku często pozostaje niezauważona, dopóki treść nie jest źle nagrana lub wyprodukowana. Jednak zła jakość dźwięku może znacząco zakłócić proces nauki, uniemożliwiając zrozumienie materiału

przedstawianego przez trenera. W wielu przypadkach klarowność i jakość dźwięku są nawet ważniejsze niż aspekty wizualne materiału.

Jako deweloper masz za zadanie zapewnić, że dźwięk w produkcjach wideo jest nagrany i wyprodukowany z najwyższą precyzją. Obejmuje to nie tylko jakość zarejestrowanego głosu lektora czy trenera, ale także odpowiednie zbalansowanie wszystkich elementów dźwiękowych, w tym muzyki tła i efektów. Ważne jest, aby dźwięk był czysty, bez zakłóceń i szumów, a także miał odpowiednią głośność i dynamikę, wyrażane w mierzalnych jednostkach, takich jak decybele.

Aby osiągnąć wysoką jakość dźwięku, konieczne jest wykorzystanie profesjonalnego sprzętu do nagrywania oraz oprogramowania do edycji i miksowania dźwięku. Należy także zwrócić uwagę na akustykę pomieszczenia, w którym odbywa się nagranie, aby uniknąć niepożądanych pogłosów i rezonansów.

Ponadto ważne jest zwrócenie uwagi na proporcje między różnymi elementami dźwiękowymi. Muzyka tła, choć może dodawać atrakcyjności produkcji, nie powinna przesłaniać głównego przekazu. Wszystkie elementy dźwiękowe powinny być zharmonizowane tak, aby wspierały proces edukacyjny, a nie odciągały od niego uwagę.

Wskazówki praktyczne:

1. Zastosuj profesjonalne techniki nagrywania dźwięku. Używaj wysokiej jakości mikrofonów, aby zminimalizować zbędne szumy otoczenia i skupić się na głosie mówcy. Rozważ użycie mikrofonów krawatowych dla lepszej jakości nagrania głosu.
2. Monitoruj dźwięk. Podczas nagrywania lekcji wideo zawsze na bieżąco monitoruj nagrywany dźwięk. Słuchaj go w słuchawkach oraz obserwuj parametry na wyświetlaczu kamery. Podczas nagrywania zdarzają się różnego rodzaju zakłócenia, których pominięcie będzie miało katastrofalne skutki.
3. Postprodukcja dźwięku: Po nagraniu dokonaj starannej obróbki dźwięku. Zastosuj redukcję szumów, wyrównanie poziomów dźwięku i ewentualnie dodaj subtelne tło muzyczne, pamiętając, aby nie zagłuszało ono głównego przekazu.

4. Zainwestuj w sprzęt: mikrofony czy rejestratory są jedną z najbardziej niedoszacowanych grup sprzętowych, jeśli chodzi o istotność w efekcie. Stosunkowo niedużym kosztem można uzyskać znaczącą poprawę jakości.

Wybór właściwego formatu

Dokonuj świadomego wyboru formatu wideo, biorąc pod uwagę platformę dystrybucji i potrzeby odbiorców.

W obecnym, złożonym świecie multimediów wybór formatu, rozdzielczości, a nawet kodeków ma istotne znaczenie dla efektywności przekazu edukacyjnego. Kluczowe decyzje musimy podejmować już na początku projektowania treści – czy nagrywać w poziomie, czy w pionie?

Przed Tobą jako deweloperem stoi zadanie wyboru najbardziej odpowiedniego formatu wideo. Decyzja ta powinna uwzględniać kilka czynników, takich jak charakter treści, platforma dystrybucji oraz preferencje i ograniczenia techniczne grupy docelowej. Na przykład format poziomy jest tradycyjnie preferowany w edukacji online ze względu na lepsze dopasowanie do większości ekranów komputerów i laptopów, jednak format pionowy może być bardziej odpowiedni dla treści przeznaczonych na urządzenia mobilne, takie jak smartfony. W większości przypadków jednak nie mamy możliwości tworzenia osobno treści na każdy typ ekranów i wtedy lepiej trzymać się klasycznego układu poziomego.

Rozdzielczość wideo jest kolejnym ważnym aspektem, który wpływa na jakość i doświadczenie użytkownika. Wysoka rozdzielczość jest preferowana dla uzyskania lepszej jakości obrazu, jednak należy również uwzględnić ograniczenia związane z przepustowością sieci i możliwościami sprzętowymi odbiorców. Przykładowo: między jakością HD a 4K może nie być różnicy (z dydaktycznego czy nawet estetycznego punktu widzenia), a rozmiar pliku wideo może urosnąć nawet czterokrotnie.

Przy wyborze formatu istotne jest również konsultowanie się z metodykiem i autorem treści, aby upewnić się, że format wideo jest odpowiedni do celów dydaktycznych i sprzyja zamierzonemu przekazowi edukacyjnemu.

Wskazówki praktyczne:

1. Dobierz format na początku. W porozumieniu z metodykiem i autorem treści dobierzcie odpowiedni format kadru. Dobrze jest też przygotować kilka ekranów koncepcyjnych na temat tego, jak będzie wyglądał kadr. W niektórych przypadkach można to też potwierdzić z klientem, aby uniknąć dodatkowych nieporozumień.
2. Ustal możliwości techniczne platformy lub dostawcy hostingu. Może się okazać, że kluczowe dla formatu czy wybranej rozdzielczości będą możliwości platformy dystrybucji lub dostawcy hostingu. Nie ma sensu proponować rozwiązania, które nie będzie mogło być wykorzystane w praktyce.
3. Zaproponuj standard minimum. Określ minimalne wymagane parametry dla wideo tak, aby było ono czytelne i funkcjonalne zarówno na dużych, jak i na małych ekranach.

Staranna postprodukcja

Skup się na precyzyjnym montażu i dokładnej korekcie wideo, aby zapewnić spójność, profesjonalizm i brak błędów technicznych w gotowym produkcie.

Montaż wideo jest zadaniem wymagającym nie tylko technicznej wprawy, ale także uwagi w stosunku do mało widocznych detali i konsekwencji w podejściu do każdego elementu produkcji.

Twoim zadaniem jako dewelopera jest upewnienie się, że każdy zmontowany film edukacyjny jest wolny od błędów edycyjnych. To oznacza dokładne sprawdzenie każdego aspektu wideo – od cięć i przejść przez efekty wizualne po synchronizację dźwięku i obrazu. Każdy element wideo powinien być przemyślany i doszlifowany tak, aby końcowy produkt był spójny i bezbłędny.

Kluczowe jest również dokładne przeglądanie gotowego materiału przed jego dystrybucją. Wszystkie błędy, niezależnie od tego, czy są to drobne niedociągnięcia, czy większe problemy techniczne, powinny być identyfikowane i poprawiane jeszcze na etapie postprodukcji. Na przykład nierówny poziom dźwięku między różnymi lekcjami czy niewłaściwe zbalansowanie dźwięku i muzyki mogą znacznie wpłynąć na percepcję i komfort odbioru.

Odpowiednie masterowanie dźwięku z uwzględnieniem obiektywnych parametrów takich jak poziom głośności, jest równie ważne. Poleganie wyłącznie na „słuchaniu” może prowadzić do niespójności i problemów w percepcji audio. Staranna postprodukcja wymaga zatem holistycznego podejścia i skupienia na każdym detalu, aby zapewnić, że końcowy produkt jest technicznie doskonały i estetycznie przekonujący.

Trzeba wreszcie pamiętać, że poprawki na etapie postprodukcji są mniej kosztowne niż na późniejszych etapach. No i przede wszystkim – nie są zauważalne przez odbiorców.

Wskazówki praktyczne:

1. Dokładna edycja i synchronizacja. Upewnij się, że cięcia są płynne, a przejścia między scenami logiczne i nie rozpraszaają. Zwróć szczególną uwagę na synchronizację dźwięku i obrazu, aby zapewnić spójność i profesjonalizm.
2. Przemyślane zastosowanie grafiki i efektów specjalnych. Używaj grafiki, animacji i efektów specjalnych umiejętnie, aby uzupełnić i wzbogacić przekaz wideo, ale nie przesadzaj, aby nie odwracać uwagi od głównego przekazu. Na przykład, animowane wykresy mogą być pomocne w wyjaśnianiu złożonych koncepcji.
3. Weryfikuj wideo przed dystrybucją. Oglądaj każdy materiał jeszcze przed upublicznieniem go dla odbiorców. Jeśli sam zajmujesz się postprodukcją, rób to bezpośrednio w aplikacji do edycji wideo. Wszelkie wyłapanie błędów usuniesz dzięki temu od ręki.

Przygotowanie multimediów wideo do dostępności

Projektuj i edytuj materiały wideo z myślą o dostępności, uwzględniając napisy, kontrastowe kolory i odpowiedni rozmiar elementów, aby treści były dostępne dla wszystkich użytkowników.

Jako deweloper częściowo odpowiadasz za włączenie działań dostępnościowych już na wczesnym etapie produkcji wideo, co ma znaczenie dla zapewnienia, że materiały edukacyjne są dostępne dla każdego. Podczas tworzenia wideo należy zadbać o to, by kluczowe elementy wizualne nie były umieszczane w dolnej części ekranu, gdzie zwykle wyświetlane są napisy dla osób niesłyszących. Równie ważny jest dobór odpowiedniej palety barw, aby uwzględnić potrzeby osób z zaburzeniami percepcji barw, takimi jak daltonizm.

Kolejnym istotnym aspektem jest dostosowanie rozmiaru i czytelności obiektów oraz tekstów w wideo. Należy upewnić się, że wszystkie elementy są wyraźne i czytelne zarówno na dużych monitorach, jak i na mniejszych ekranach urządzeń mobilnych. Dzięki temu treści edukacyjne stają się przystępne niezależnie od urządzenia, z którego korzysta odbiorca.

Ostatnim, ale nie mniej ważnym elementem jest przeprowadzenie testów dostępności, aby upewnić się, że materiały wideo spełniają wszystkie wymagania i są dostępne dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Testy te mogą obejmować zarówno wykorzystanie specjalistycznych narzędzi, jak i zasięganie opinii od osób bezpośrednio dotkniętych problemami dostępności.

Wskazówki praktyczne:

1. Jednym z kluczowych elementów dostępności jest zapewnienie napisów dla osób niesłyszących. Podczas projektowania kadru wideo ważne jest, aby nie umieszczać istotnych elementów wizualnych w dolnej części ekranu, gdzie zazwyczaj wyświetlane są napisy. To zapobiega zasłanianiu kluczowych informacji.
2. Przy wyborze kolorów należy brać pod uwagę osoby z różnymi niedostępnościami wzrokowymi, takimi jak daltonizm. Używanie kontrastowych kolorów i unikanie kombinacji trudnych do odróżnienia dla osób z zaburzeniami percepcji barw jest bardzo ważne. Oczywiście całość musi być spójna z projektem i deweloper nie ma tutaj pełnej wolności wyboru, jednak może dobierać z zaprojektowanych elementów właściwie.
3. Rozmiar obiektów oraz tekstów w wideo powinien być dostosowany tak, aby był czytelny zarówno na dużym monitorze, jak i na mniejszym ekranie telefonu. To zapewnia, że treść jest dostępna niezależnie od urządzenia, z którego korzysta odbiorca.
4. Ważne jest przetestowanie materiału wideo pod kątem dostępności, aby upewnić się, że spełnia on wszystkie wymagania. Można w tym celu zasięgnąć opinii osób bezpośrednio dotkniętych problemami dostępności lub ekspertów w tej dziedzinie. Znacznie łatwiej i taniej jest zidentyfikować problemy na samym początku niż poprawiać je już po etapie postprodukcji.

Zapewnianie dostępności w aspekcie technicznym

Realizowanie dostępnych usług edukacyjnych to wielopoziomowe zadanie, które wymaga odpowiednich działań na każdym etapie: od zaprojektowania szkolenia aż do jego produkcji i realizacji.

Realizując zadania dewelopera, odpowiadasz za techniczne aspekty efektu, jakim jest szkolenie, zatem i za techniczne aspekty jego dostępności. Zapewnianie dostępności w aspekcie technicznym wymaga często podjęcia dodatkowych działań. Są to zadania pozwalające stworzyć produkt lub usługę, która spełnia określone standardy dostępności, z których najbardziej znaczący i jednocześnie najbardziej znany jest standard WCAG w jego aktualnej wersji.

Warto się z nim zapoznać i postarać się go zrozumieć, żeby zapewnić dostępność usług w aspekcie technicznym.

Adaptacja środowiska uczenia się do wymogów dostępności

Dostosuj środowisko uczenia się do standardów dostępności.

Jednym z głównych zadań dewelopera jest tworzenie środowiska, w którym są realizowane usługi. To może być platforma edukacyjna, strona internetowa lub zbiór narzędzi, które wspólnie tworzą środowisko, w którym odbywa się uczenie.

Sprawdź, czy stosowane aktualnie rozwiązania nie stanowią bariery dla wdrażania dostępnych szkoleń – na przykład, czy stosowana platforma e-learning pozwala łatwo umieszczać napisy do filmów w postaci osobnej transkrypcji lub czy wymusza (przypomina) stosowanie znaczników „alt” przy ilustracjach. Postaraj się te bariery usunąć. Twoim sprzymierzeńcem jest to, że temat dostępności jest uznawany za ważny i kluczowy, więc możesz się spodziewać, że kolejne wersje oprogramowania, którego używasz, będą coraz lepiej przygotowane do tego, by łatwo w nich wdrożyć standardy dostępności.

Dostosuj stale elementy tego środowiska, na przykład interfejs platformy e-learning do wymogów dostępności. Od tego najlepiej zacząć. Zadbanie

o kluczowe elementy, czytelność, odpowiedni kontrast i przejrzystą nawigację zaprocentuje we wszystkich szkoleniach, w których tego środowiska użyjesz.

Postaraj się rozbudować to środowisko o narzędzia, które pozwolą Tobie i innym osobom zaangażowanym w realizację usług, działać w sposób dostępny. Do używanego oprogramowania dodaj aplikacje wspierające dostępność, na przykład Jasnopis lub program ułatwiający tworzenie napisów do materiałów wideo.

Wskazówki praktyczne:

1. Sprawdź, jakie możliwości związane z dostępnością mają narzędzia składające się na środowisko, którego używa Twoja organizacja. Być może wystarczy dokonać zmian konfiguracyjnych.
2. Poszukaj narzędzi, które wspierają czynności potrzebne do osiągnięcia standardu WCAG.
3. Sprawdź działanie środowiska, na przykład w aspekcie nawigacji, na czytnikach dla osób niewidzących. Sprawdź, czy da się obsłużyć platformę bez użycia myszki.

Sformułowanie standardów technicznych wspierających dostępność

Realizując zadania dewelopera, zwykle jesteś osobą najbardziej świadomą rozwiązań technicznych stosowanych w Twojej organizacji. Warto, byś opracował standardy techniczne dotyczące tego, co dostajesz od innych (na przykład autorów szkoleń), które ułatwią Ci zadbanie o dostępność efektu.

Przykładowymi wymogami wobec innych są:

- wymaganie od autorów alternatyw tekstowych do każdej ilustracji;
- wymaganie trzymania się sposobu formatowania i kolorów przyjętych w organizacji;
- zachęcanie autorów do stosowania alternatywnych form treści.

Formułując standardy, jednocześnie uczysz innych zapewniania dostępności.

Wskazówki praktyczne:

1. Stwórz szablony, które ułatwiają utrzymanie się w rygorach standardów – na przykład poprzez ograniczenie miejsca na treści na jednym ekranie.
2. Stwórz narzędzia, które mają odpowiednie pola do uzupełnienia – na przykład alternatywę tekstową dla ilustracji lub transkrypcję tekstową nagrania wideo.
3. Sformułuj standardy i udostępnij wszystkim zainteresowanym, na przykład udostępnij paletę bezpiecznych kolorów wszystkim trenerom.

Tworzenie i publikacja treści dostępnych

Treści wykorzystywane w usłudze edukacyjnej powinny być dostępne. Dokładne wytyczne dotyczące tego, co powinny zawierać, znajdziesz w standardach WCAG, na przykład alternatywy tekstowe dla ilustracji lub transkrypcje dla materiałów wideo. Tworząc treści, stosuj się do tych wymogów.

Jedną z możliwości sprostania wyzwaniu dostępności jest stosowanie wielu wariantów określonej aktywności. Na przykład interakcja *drag & drop* polegająca na przesunięciu elementów na odpowiednie pola, powinna mieć alternatywną formę dla osób, które nie mogą używać myszki. Może to być forma zwykłego quizu. Wymagaj od autorów i metodyków przygotowania odpowiedniego materiału.

Znajdź dobre sposoby na uzupełnianie treści o dodatkowe komponenty dostępności. Na przykład przyjmij jednolitą konwencję umieszczania transkrypcji tekstowej do materiałów wideo za pomocą rozwijanej kontrolki typu akordeon. Konsekwentne stosowanie tej konwencji ułatwi korzystanie z udogodnień osobom, które tego potrzebują.

Zwróć uwagę na to, że z punktu widzenia czytników zupełnie inaczej interpretowany jest tekst na obrazku, a inaczej wpisany bezpośrednio w treść HTML, choć może to nie być widoczne gołym okiem. Zadbaj o prawidłową składnię, stosuj odpowiednie znaczniki nagłówków, przycisków i odpowiednie atrybuty typu alt.

Wskazówki praktyczne:

1. Zbuduj sobie szablony w programie authoringowym lub na platformie, które będą zawierać odpowiednie kontrolki niezbędne do zapewnienia dostępności.
2. Testuj treści za pomocą czytników. Spróbuj przejść szkolenie bez audio i bez użycia myszki.
3. Czytaj na temat dostępności treści edukacyjnych i rozwijaj swoje umiejętności.

Wsparcie techniczne

Wykorzystywanie aplikacji cyfrowych do zdalnego dostarczania usług edukacyjnych wiąże się z różnymi wyzwaniami technicznymi i w efekcie często wymaga wsparcia technicznego dla uczestników szkolenia lub osób realizujących usługę.

Wyzwania wsparcia technicznego mogą wynikać z różnych powodów:

- z niezbyt intuicyjnego interfejsu aplikacji – na przykład nieintuicyjnego sposobu odzyskiwania hasła;
- z niewiedzy użytkowników, którzy czegoś nie pamiętają lub nie znają stosowanych rozwiązań;
- z powodu błędu aplikacji – coś nie działa w określonych warunkach;
- z powodu kłopotów ze sprzętem lub połączeniem internetowym;
- z powodu błędu człowieka – na przykład pomyłka w adresie e-mail przy zakładaniu konta.

Bez względu na to, jak dobrze jest przygotowana platforma e-learning i inne stosowane narzędzia, to rzadziej lub częściej potrzebne jest wsparcie techniczne.

Organizacja informacji dotyczącej wsparcia

Wsparcie techniczne musi być przede wszystkim osiągalne. Prawdopodobnie nie chcesz, żeby uczestnicy szkolenia frustrowali się brakiem pomocy w trudnej sytuacji.

Zadbaj o to, żeby informacja o wsparciu była dostępna i widoczna we wszystkich miejscach, w których może być potrzebna oraz w jakimś stałym miejscu – na przykład jako pozycja menu platformy lub pozycja tzw. stopki.

Co może zawierać taka informacja?

- informacje kontaktowe do helpdesku;
- kontekstowe instruktaże, jak sobie poradzić z konkretnymi problemami (na przykład jak odzyskać hasło);
- linki do artykułów pomocy, które mogą wesprzeć w rozwiązaniu problemu (tzw. troubleshooting) – na przykład co zrobić, gdy mikrofon nie działa;
- link do strony z często zadawanymi problemami lub do forum pomocy.

Dobrze, jeśli informacje dotyczące wsparcia dostępne są kontekstowo – to znaczy, że na przykład na ekranie logowania powinien być link do instruktażu o odzyskiwaniu hasła, a na ekranie z zapowiedzią warsztatu online informacje dotyczące tego, jak zadbać o widzialność i słyszalność.

Wskazówki praktyczne:

1. Analizuj wszelkie informacje dotyczące kłopotów użytkowników i sposobów ich rozwiązania. Pozwoli to doskonać system wsparcia.
2. Zadbaj o kompletność informacji – jeśli na przykład wsparcie dostępne jest w godzinach pracy, to trzeba to napisać.
3. Przy testowaniu aplikacji uwzględnij testy typowych sytuacji, które mogą wymagać wsparcia – nie pamiętam hasła, nie działa mi kamera, łączę się ze smartfona.

Przygotowanie bazy wiedzy i instrukcji dla wsparcia bezobsługowego

Najbardziej efektywną od strony dostawcy usługi jest sytuacja, w której odbiorca usługi lub inna osoba zaangażowana w jej realizację jest w stanie poradzić sobie z problemem albo wyzwaniem samodzielnie. Dlatego firmy udostępniające złożone technicznie produkty lub usługi tworzą systemy pomocy bezobsługowej, licząc na to, że wiele osób poradzi sobie samodzielnie, a specjalnego traktowania będą wymagali nieliczni, dla których tamta pomoc nie wystarczyła.

Pomoc bezobsługowa opiera się na tym, że wiele problemów użytkowników ma typowy charakter, powtarza się często i wiadomo, jak poprowadzić uczestnika, żeby sobie poradził. Im częściej występuje konkretny problem, tym bardziej opłaca się stworzyć porządną materiał, który poprowadzi użytkownika do rozwiązania.

Treści pomocy bezobsługowej mogą być dostępne na różne sposoby:

- kontekstowo – na ekranach, na których mogą wystąpić problemy;
- w postaci bazy wiedzy opisującej typowe trudne sytuacje i sposób postępowania;
- jako część komunikacji podczas usługi – na przykład na zaproszeniu na webinar informacja, co zrobić, jeśli nie zadziała logowanie się.

Pomoc bezobsługowa być może nie daje takiego samego poczucia „zaopiekowania”, jednak lepiej, żeby użytkownik mógł sobie sam poradzić niż czekać na wsparcie, jeśli nie jest dostępne natychmiast. Rozsądnym pomysłem jest łączenie różnych środków, czyli uzupełnienie informacji pomocy bezobsługowej o informacje o innych formach pomocy.

Wskazówki praktyczne:

1. Na rynku znajdziesz wiele rozwiązań, które przy niskich kosztach wdrożenia oferują systemy wsparcia klienta z różnymi funkcjami, jak baza wiedzy, obsługa zgłoszeń itp.
2. Artykuły bazy wiedzy buduj tak, by można było ich użyć w różnych projektach.
3. Nie zakładaj, że coś jest oczywiste dla wszystkich. Ludzie się często gubią w dziwnych miejscach, więc warto pokazać wszystko możliwie dokładnie i ilustrować każdą czynność.
4. W instruktażu warto wykorzystywać zrzuty ekranu. Pomoże się to odnaleźć tym, dla których interfejs Twojej aplikacji nie jest łatwy w obsłudze.

Udzielanie wsparcia uczestnikom i kadrze dydaktycznej

Osoby zajmujące się rozwijaniem parku technicznego w firmie szkoleniowej często spełniają funkcję pomocy technicznej wobec swoich kolegów, którzy mniej znają rozwiązania techniczne stosowane w realizacji usług.

Mogą też stanowić wsparcie dla uczestników, choć w przypadku zajęć synchronicznych to pewnie trener pierwszy się dowie o kłopotach uczestników. Dlatego warto w newralgicznych momentach procesu rozważyć udział dewelopera, by odciążyć trenera lub prowadzącego webinar i pozwolić mu się skupić na realizacji swoich zadań, by proces grupowy był możliwie mało zakłócony problemami jednego użytkownika. Dobrą praktyką może być uczestniczenie dewelopera w rozpoczęciu warsztatu lub webinaru aż do upewnienia się, że wszystko przebiega sprawnie. W przypadku webinaru deweloper może odgrywać rolę asystenta prowadzącego, który będzie obserwował czat, reagował na uwagi, zbierał pytania itp.

Warto zdać sobie sprawę, że wsparcie odbywa się na kilku liniach i zdecydować, jakie problemy wymagają przekazania dalej. W praktyce firmy szkoleniowej częstym zapewne modelem jest podział na linie:

- bezpośredni kontakt (trener zajęć synchronicznych) – zwykle pomaga użytkownikowi w najprostszych wyzwaniach do rozwiązania natychmiast;
- wsparcie pierwszej linii, osoba techniczna w firmie szkoleniowej udzielająca wsparcia w miarę krótkim czasie w zakresie przede wszystkim pokierowania użytkownika lub wykonania prostych czynności administracyjnych (np. zresetowanie hasła), poprawienie nieprawidłowych danych konta użytkownika itp.
- wsparcie drugiej linii, osoba techniczna w firmie szkoleniowej lub w firmie dostawcy oprogramowania – rozwiązuje poważniejsze problemy, obsługując tzw. zgłoszenia (*tickets*), na przykład kłopoty z wyświetlaniem treści lub nieprawidłowo działające funkcjonalności platformy.

Do rozwiązywania problemów, które wymagają czasu, zwykle stosuje się system zgłoszeń lub zwykłą pocztę elektroniczną. Systemy obsługi zgłoszeń pozwalają automatyzować proces obsługi od jego przyjęcia poprzez przydzielenie pracownikowi obsługi i bieżące informowanie użytkownika o statusie, aż po rozwiązanie problemu.

Wskazówki praktyczne:

1. Zwiększ intensywność pomocy, na przykład poprzez uczestnictwo dewelopera w momentach rozpoczęcia szkolenia, warsztatu lub webinaru. Właśnie wtedy mogą się pojawić potrzeby wsparcia.

2. W przypadkach wymagających więcej czasu zadbaj o informowanie uczestnika o postępach rozwiązania jego problemów i przewidywanym czasie zakończenia. Lepiej dowiedzieć się, że dostęp do platformy będzie dopiero jutro w południe, niż cały wieczór zastanawiać się, czy ktoś w ogóle zauważył dany problem.
3. Dokumentuj działania pomocowe. To pomoże rozwijać produkty i usprawnić pomoc w przyszłych przypadkach.
4. Jeśli korzystasz z pomocy dostawcy oprogramowania, to nie obiecuj klientom pomocy szybszej, niż masz zagwarantowaną w warunkach świadczenia usługi swojego dostawcy, a nawet dodaj trochę czasu na obsługę.
5. Decydując się na rozwiązanie hostowane przez dostawcę oprogramowania (na przykład na abonament), zorientuj się zawczasu, jak może być świadczone jego wsparcie techniczne. Nie chcesz przecierać tych ścieżek, gdy będzie pożar.

Prewencja wsparcia

Najlepiej jest, żeby do trudnych sytuacji i potrzeb bezpośredniego wsparcia w ogóle nie dochodziło. Trudne sytuacje to zawsze jakiś stres i wysiłek.

Jednym ze sposobów na unikanie trudnych sytuacji jest doskonalenie oprogramowania i stosowanych rozwiązań na podstawie doświadczeń i wcześniejszych działań pomocy technicznej. Jeśli jakaś funkcja przysparza często kłopotów, to może warto pomyśleć nad alternatywnymi formami, które równie dobrze zrealizują cel. Można też zawczasu poinformować użytkowników, że coś trzeba zrobić w mniej intuicyjny sposób. Warto też doskonalić oprogramowanie, jeśli to możliwe, informując jego dostawcę o usterkach lub zmieniając ustawienia konfiguracyjne.

W unikaniu błędów i problemów mogą pomóc dobrze opracowane rutyny i procedury. Przykładem jest gotowość trenera warsztatów online na kilkadziesiąt minut przed rozpoczęciem i sprawdzenie, czy słychać, czy działa połączenie, czy dobrze widać. Wchodzenie na ostatnią chwilę to proszenie się o kłopoty – wystarczy niespodziewana aktualizacja oprogramowania, by ukraść kilka cennych minut. Procedury mogą dotyczyć również szkoleń niesynchronicznych – na przykład sprawdzenie zapisów logów platformy i skontaktowanie się z tymi osobami, którzy się nie zalogowali, choć teoretycznie mieli zacząć szkolenie.

We wdrażaniu procedur bardzo pomagają listy kontrolne i algorytmy postępowania w sytuacjach nietypowych. Mówią one, co i jak sprawdzić i jak postępować w razie kłopotów. W ten sposób trener, w przypadku awarii internetu, nie panikuje, tylko uruchomi hotspot na smartfonie.

Typowe czynności w trudnych sytuacjach można wcześniej przewidzieć i przeszkolić trenerów lub chociaż dać im instruktaże. Takie szkolenie ma dodatkową zaletę – trenerzy będą pewniejsi siebie w sytuacjach, w których panika nie jest wskazana.

Wskazówki praktyczne:

1. Opracuj kilka czynności kontrolnych, które pozwolą zawczasu wykryć problemy. Na przykład pobranie e-booka z platformy przed warsztatem upewni Cię, że ludzie nie mają kłopotu z zalogowaniem się, a ich konta działają.
2. Sprawdzaj co jakiś czas statystyki logowania się i aktywności użytkowników. Brak aktywności nie musi oznaczać problemów, ale może.
3. Przećwicz z trenerami kilka trudnych sytuacji.
4. Zadbaj o to, by wszystkie informacje dla trenera były pod ręką. Nie będzie miał zapewne czasu, żeby ich szukać.

Rozwijanie technicznego potencjału organizacji

Po stronie dewelopera leży rozwijanie wszystkich rozwiązań technicznych i przez to budowanie potencjału organizacji. Dotyczy to co najmniej kilku obszarów takich jak sprzęt, oprogramowanie, narzędzia pracy grupowej, rozwiązania chmurowe, platformy szkoleniowe itp.

Przyjęte rozwiązania, szczególnie chmurowe, wymagają konfiguracji i zarządzania, które zapewni kontrolę nad dostępem do danych i bezpieczeństwem.

Rozwijanie parku sprzętowego

Dobierz sprzęt adekwatny do potrzeb, do charakteru realizowanych usług dzisiaj i w dającej się przewidzieć przyszłości.

Firmy szkoleniowe na ogół nie są duże, czasem nawet są to mikrofirmy. Stąd kluczowe jest dobranie sprzętu możliwie na miarę potrzeb. Słaba jakość sprzętu może znacząco odbić się na jakości produktów. Z kolei szukanie wysokiej jakości może wiązać się z nieosiągalnym budżetem.

Ważną cechą parku maszynowego, o którą dba deweloper, jest kompatybilność sprzętu i zgodność ze współczesnymi standardami. Przykładem mogą być mikrofony występujące z różnymi standardami złącz (np. USB, XLR) – ich wybór zależy od tego, do czego będą podłączane.

Park sprzętowy powinien również uwzględniać typowe dla organizacji scenariusze działania. Jeśli organizacja dysponuje studiem i w nim realizowane są nagrania, webinary lub sesje warsztatów online, to sprzęt nie musi być aż tak mobilny jak w przypadku scenariuszy używania tego sprzętu w różnych miejscach.

Dobierając sprzęt, warto w miarę możliwości zadbać o długi czas jego przydatności, wybierając rozwiązania o lepszych parametrach.

Rozwijanie potencjału oprogramowania

Wybierz oprogramowanie, które pozwoli sprawnie i efektywnie realizować usługi oraz zorganizować pracę nad ich przygotowaniem.

Cechą typową dla edukacji cyfrowej jest to, że dobrze skonfigurowana platforma e-learning oraz zbudowane na niej szkolenia mogą służyć przez wiele lat różnym grupom szkoleniowym. Raz poniesiony wysiłek przy tworzeniu i osadzeniu treści oraz zbudowaniu z nich e-szkolenia może procentować w przyszłości, ograniczając nakłady związane z uruchomieniem kolejnych grup do szybkiego nadania dostępu. Rolą dewelopera jest konfigurowanie i obsługa platformy e-learning w taki sposób, by dawała firmie możliwie duży potencjał.

Uczenie może być wspierane przez inne rozwiązania, szczególnie oprogramowanie dostępne w chmurze, na przykład narzędzia pracy grupowej lub różnego rodzaju aplikacje internetowe, które można wykorzystać

w procesie szkoleniowym. Rozwiązania chmurowe zwykle wymagają zarządzania, szczególnie jeśli korzysta z nich wiele osób. Struktura kont, uprawnień, folderów, grup i innych elementów porządkujących dostęp i dane w aplikacji chmurowej wymagają przemyślenia i ciągłego zarządzania.

Część oprogramowania niezbędnego do realizacji procesu szkoleniowego nie jest wykorzystywana bezpośrednio podczas realizacji usługi. Przykładem mogą być programy do grupowej pracy nad kursem lub programy do przetwarzania grafiki, dźwięku, montażu plików wideo itp. Ich staranny dobór pozwala realizować więcej działań wewnątrz organizacji i robić to efektywniej.

Deweloper poszukuje najlepszych rozwiązań do zadań realizowanych przez firmę. Przykładem mogą być takie czynności rutynowe jak tworzenie podpisów dla plików wideo lub obróbki plików graficznych.

Budowanie repozytorium treści i zasobów

Zbuduj repozytorium treści, które pozwoli przygotowywać i realizować nowe usługi niskim nakładem kosztów poprzez wykorzystanie istniejących treści.

Jedną z ciekawszych cech edukacji cyfrowej jest to, że raz stworzonych zasobów można używać wielokrotnie i nie ponosić kosztów wytworzenia. Ma to szczególne znaczenie przy treściach, których produkcja jest kosztowna. Dlatego w edukacji cyfrowej stosujemy podejście re-używalności (re-usability), czyli staramy się tak przygotowywać treści, żeby można je było wykorzystywać wielokrotnie i budować z nich, jak z klocków, nowe usługi. Musi to oczywiście być zgodne z założeniami umowy z klientem, a więc ponownie możemy użyć tylko te treści, w przypadku których nie przenieśliśmy na klienta autorskich praw majątkowych. Jeśli jednak nie takiego nie występuje, to w praktyce re-używalność to przede wszystkim podział treści na nieduże części, które w przyszłości będzie można łączyć na różne sposoby. To również zadbanie o neutralność treści –jeśli robimy treści dla konkretnego klienta, to lepiej jego logo umieścić tylko na planszy otwierającej (którą łatwo podmienić), a trenera poinstruować, żeby wprost nie wymieniał nazwy klienta w swoim wywodzie. Dzięki temu unikniemy ponownych nagrań w kolejnym projekcie.

Budowanie biblioteki pozwala też łatwiej budować kolejne szkolenia, bo nie trzeba wszystkiego wymyślać od nowa. Dobre, sprawdzone pomysły i opracowane dla nich treści sprawdzą się pewnie w wielu szkoleniach.

Biblioteka treści, żeby była użyteczna, musi być dobrze uporządkowana. Dlatego warto odpowiednio posegregować zasoby, pokategoryzować i może opatrzyć tagami. Warto też zbudować ich spis, o ile nie jest on tworzony automatycznie, jeśli zasoby są w elektronicznej bazie.

Biblioteka może również zawierać treści zewnętrzne, na przykład podkłady dźwiękowe lub zdjęcia, do których nabyliśmy prawa przy okazji realizacji innych projektów.

Wskazówki praktyczne:

1. Pobierając zasoby z baz internetowych, czyli dostępnych publicznie bibliotek zdjęć, ikon lub podkładów muzycznych, opatrz je notatką dotyczącą licencji i źródła pochodzenia. Za kilka miesięcy nikt nie będzie pamiętał, skąd się wzięły ilustracje i czy mamy do nich prawa.
2. Przyjmij jakiś porządek i strukturę w zasobach. Podziel je na tematy i kategorie, by ich wyszukiwanie było sprawne. Twoja biblioteka będzie rosła z czasem i porządek w niej będzie kluczowy dla jej użyteczności.
3. Sprytnie zaplanuj taką budowę zasobów, żeby były użyteczne w wielu projektach. Jeśli można, stosuj neutralne słownictwo. Oddziel identyfikację od treści.

Wyznaczanie standardów bezpieczeństwa

Wprowadź zasady i zbuduj procedury, które zapewnią cyfrowe bezpieczeństwo realizowanych usług.

W świecie cyfrowym bezpieczeństwo danych to podstawa. Żadna firma nie chce, by dane jej klientów lub treści firmy były kradzione i kopiowane, nie wspominając o konsekwencjach prawnych – na przykład w przypadku wycieku danych osobowych.

Jak stwierdził kiedyś znany haker, później guru bezpieczeństwa, Kevin Mitnick, najsłabszym ogniwem bezpieczeństwa systemów informatycznych jest człowiek. Dlatego rolą osoby zajmującej się techniką w firmie szkoleniowej jest zadbanie o to, by ludzie nie popełniali błędów, które mogą doprowadzić do incydentów z bezpieczeństwem.

Dlatego warto zbudować jasne procedury i zasady, które wskażą nieświadomym niebezpieczeństw użytkownikom bezpieczną drogę postępowania. Można też przeszkolić załogę w różnych typowych działaniach, by były bezpieczne.

Sam też możesz zwiększyć bezpieczeństwo, odpowiednio konfigurując dostęp i uprawnienia do zasobów w chmurze oraz na platformie edukacyjnej.

Wskazówki praktyczne:

1. Przyjmij zasady i trzymaj się ich konsekwentnie. Jeśli na przykład wymagasz przysyłania listy użytkowników w zaszyfrowanym pliku, to nie pozwalaj na omijanie tego nakazu.
2. Ucz kolegów typowych zasad bezpieczeństwa, jak na przykład ignorowania typowych działań oszustów lub używania uwierzytelniania dwuskładnikowego.
3. Stwórz proste, dostępne, zrozumiałe informacje o przyjętych zasadach. Stwórz odpowiednie instruktaże.
4. Kontroluj, co i komu udostępniasz. Czasami lepiej zrobić komuś kopię niż nadać mu zbyt wysokie uprawnienia.
5. Nie pozostawiaj po projektach tzw. zombie, czyli na przykład stron, które nie są potrzebne lub instalacji oprogramowania, o którym wszyscy zapomną. Nieaktualizowane oprogramowanie może stać się przyczyną zainfekowania lub włamania.

Know-how organizacji w zakresie rozwiązań technicznych

Naucz swoją organizację, jak najlepiej wykorzystywać technologie w realizacji usług edukacyjnych.

Wraz z realizacją kolejnych projektów i usług każda organizacja nabiera tak zwanego know-how, czyli praktycznej wiedzy i doświadczenia, które czynią kolejne działania efektywniejszymi, pozwalają unikać problemów i dostarczać usług w formach, które się sprawdzają.

Jedną z metod stosowanych szczególnie w świecie budowania aplikacji jest dokumentowanie. Dokumentować można i powinno się wszystko, co może być użyteczne na przyszłość. Dokumentacja obejmuje zwykle zapisy dotyczące:

- wyboru narzędzi – dlaczego wybraliśmy takie, a nie inne narzędzia do realizacji celu;
- jak coś jest zrobione, żeby w przyszłości nie wynajdywać koła od nowa;
- sytuacji problemowych i działających rozwiązań, sprawdzonych sposobów postępowania w trudnych sytuacjach;
- doświadczeń związanych z zastosowaniem konkretnych narzędzi.

Know-how firmy buduje się latami i należy zadbać o jego aktualność i porządek, który pozwoli na dotarcie do wartościowych informacji.

Know-how jest także w procedurach postępowania, zasadach i samych ludziach i ich doświadczeniu.

Wskazówki praktyczne:

1. Zorganizuj dobre miejsce przechowywania zapisów dotyczących praktyki firmy, jej know-how. Rozważ użycie aplikacji służących do tworzenia dokumentacji – jest ich wiele zarówno w wersji dostępnej online za niewielkimi opłatami, jak i w wersji hostowanej samodzielnie.
2. Zbuduj strukturę, kategoryzację i system tagów, tak by łatwo wyszukiwać potrzebne informacje.
3. Wprowadź rutyny pozwalające zbierać wiedzę praktyczną, na przykład opis sytuacji wymagających wsparcia technicznego i skutecznych działań, które doprowadziły do rozwiązania.
4. Uwzględnij zapisy składające się na know-how firmy w procedurach działania – na przykład opisanie przesłanek każdej decyzji dotyczącej wyboru oprogramowania wraz z uzasadnieniem.

Edukowanie kadry dydaktycznej

Ułatw sobie pracę i zaoszczędź niepotrzebnej roboty, tworząc zespół zawodowców działających jak świetnie zgrana ekipa.

Najbardziej oczywistą formą edukowania kadry wydaje się szkolenie, jednak w praktyce może być tak, że łatwiej będzie rozwijać zespół w boju i działaniach praktycznych, niż zbierając ich na szkoleniu. Dlatego warto stosować praktyczne formy rozwoju w działaniu.

Dobre procedury pozwalają ludziom się przyzwyczaić do pewnych rutyn i w efekcie, po wielu powtórzeniach, działać według tych procedur odruchowo. Twórz procedury, które pomagają, a nie przeszkadzają. Opisz je tak, by były zrozumiałe. Bądź gotowy na odpowiedź na pytanie „dlaczego” – to część edukacji.

Przygotuj praktyczne formy, jak instruktaże, infografiki, listy kontrolne i algorytmy. Pomóż innym działać prawidłowo i się do tego przyzwyczajać – tak buduje się profesjonalizm.

Używaj szablonów. Na przykład szablon PowerPoint do przygotowania treści e-szkolenia pozwoli autorowi mieścić się w zdefiniowanych ramach i stosować tylko przewidziane formy ekranów. Szablon quizu nie pozwoli autorowi zapomnieć o wpisaniu treści informacji zwrotnej.

Warto znaleźć w sobie odpowiednie nastawienie wobec postępowania kolegów, szczególnie jeśli wymaga korekt. Gdy znowu ktoś popełni błąd, postaraj się zastąpić irytację poczuciem misji edukacyjnej. Zamiast złorzeczyć, skontaktuj się, wyjaśnij, pokaż konsekwencje i pomóż się poprawić.

Warto rozważyć stworzenie tzw. piaskownicy, czyli miejsca, gdzie można bezpiecznie ćwiczyć różne działania bez obawy, że błędy wpłyną na realizację prawdziwych usług. Niektóre rzeczy lepiej przećwiczyć w bezpiecznych warunkach bez konsekwencji.

Wskazówki praktyczne:

1. To, co się da, zapisz w prostych i zrozumiałych formach dostępnych dla innych pracowników. Najlepiej kontekstowo – czyli w zależności od tego, co będą właśnie robić.

2. Nie zakładaj, że wszyscy zawsze pamiętają wszystkie zasady. Umieść je pod ręką, przypomnij w czasie działań. Na przykład umieść kluczowe informacje w szablonie dla autorów lub zaproszeniu do prowadzenia warsztatu.
3. Bądź do dyspozycji, odpowiadaj na pytania, wyjaśniaj, instruuj. Ludzie często chcą postępować dobrze, dopóki nie natrafią na barierę. Twoja cierpliwość oszczędzi ci przyszłych stresów lub pracy.

Koordynator usługi/wsparcie

Jako osoba odpowiedzialna za właściwą koordynację zadań w projekcie koordynator pełni funkcję łącznika między wszystkimi uczestnikami – od trenerów po osoby uczące się, a także deweloperów i innych specjalistów.

Koordynator dba również o udzielanie dostępu do środowiska i zasobów niezbędnych w procesie edukacyjnym, zarządzając uprawnieniami i zapewniając, że odpowiednie osoby uzyskują dostęp we właściwym czasie. Jest to kluczowe dla efektywności i bezpieczeństwa procesu nauczania. Reagowanie na problemy techniczne uczestników jest kolejnym ważnym aspektem jego pracy. Koordynator odciąża trenera, zajmując się problemami technicznymi i logistycznymi, co pozwala trenerowi skupić się na dostarczaniu treści edukacyjnych.

Koordynowanie działań od strony formalnej, takich jak umowy, regulaminy czy zgody, jest również częścią jego obowiązków. Koordynator dba o to, by wszystkie aspekty formalne były zgodne z prawem i standardami etycznymi, co jest szczególnie ważne, gdy w realizację usługi zaangażowani są podwykonawcy. Tworzenie raportów prezentujących wyniki i rezultaty szkoleń, jest niezbędne zarówno dla celów formalnych, jak i praktycznych, pomagając w rozwoju i doskonaleniu szkoleń.

Na koniec: rozwijanie narzędzi i procedur organizacyjnych jest istotne dla usprawnienia działania firmy. Praca koordynatora w różnych obszarach projektu daje mu unikalną perspektywę, która pozwala na identyfikację obszarów wymagających poprawy i wdrażanie efektywniejszych procedur.

W efekcie rola koordynatora jest niezwykle ważna dla zapewnienia, że wszelkie aspekty edukacji zdalnej są zarządzane efektywnie i harmonijnie.

Koordynator to ktoś więcej niż osoba odpowiedzialna za działania administracyjne i logistykę. Zwracamy na to uwagę, ponieważ rola ta często jest pomniejszana. W usługach klasycznych często była to osoba odpowiedzialna za kontraktowanie trenerów, wynajem sal szkoleniowych, zamawianie cateringu na warsztaty czy zbieranie list uczestników i wystawianie certyfikatów, przez co w świadomości wielu decydentów osoba taka odgrywa trochę rolę „asystenta”. W usługach zdalnych, gdzie często mamy wiele ról, różne wyzwania, a zlecenia są mniej powtarzalne, koordynator to osoba, która spaja projekt w całość. To koordynator jest najbardziej odpowiedzialny za dostarczenie gotowej usługi do klienta

i w zasadzie jako jedyny musi rozumieć każde najmniejsze działanie w projekcie. Pełni też rolę huba komunikacyjnego, ponieważ przez niego przepływa większość informacji. W naszym rozumieniu dobry koordynator jest nie mniej kluczowy niż dobry trener. I słowo „kluczowy” rozumiemy nie tylko jako „ważny”, ale przede wszystkim „niezbędny”.

Zapewnianie informacji niezbędnych do realizacji szkolenia

Standard ten w kontekście edukacji zdalnej odgrywa ważną rolę w zapewnieniu, że wszyscy uczestnicy – zarówno trenerzy, jak i odbiorcy procesu – mają dostęp do niezbędnych zasobów i informacji potrzebnych do realizacji szkolenia. Kluczowe znaczenie ma tu zapewnienie kompleksowej i zrozumiałej komunikacji, która obejmuje przekazywanie wszystkich istotnych informacji, takich jak terminy, plany zajęć, cele szkoleniowe oraz wyjaśnienie, jak te elementy są ze sobą powiązane. Równie ważna jest dostępność materiałów, co oznacza, że wszystkie niezbędne treści szkoleniowe, linki do sesji online oraz dostępy do platform edukacyjnych powinny być udostępniane uczestnikom odpowiednio wcześniej. Pozwala to na lepsze przygotowanie się do zajęć i efektywniejsze zarządzanie czasem oraz zasobami. Na koniec, istotnym aspektem jest stworzenie przystępnych i jasnych instrukcji krok po kroku, które ułatwiają uczestnikom i trenerom nawigację po różnych platformach i narzędziach edukacyjnych. Instrukcje te powinny być dostosowane do różnych poziomów umiejętności uczestników, aby każdy mógł z nich skorzystać. Realizacja tych aspektów przez koordynatora usługi przyczynia się do wyższej jakości nauczania, lepszego zrozumienia celów szkolenia i jego struktury, co skutkuje lepszymi wynikami edukacyjnymi.

Kompletna komunikacja

Przekazuj wszystkie niezbędne informacje w sposób jasny i zrozumiały.

Twoja rola jako koordynatora edukacji zdalnej obejmuje zapewnienie, że wszystkie niezbędne informacje są przekazywane w sposób jasny i zrozumiały dla wszystkich uczestników procesu nauczania. Jest to istotne, gdyż braki w komunikacji lub zakładanie, że pewne aspekty są

oczywiste, często prowadzą do komplikacji zarówno ze strony trenerów, jak i uczestników.

Jako koordynator często masz najszerszą wiedzę o projekcie już od jego początku. To oznacza, że masz pełną świadomość wszelkich detali, planów i oczekiwań, które muszą być przekazane odpowiednim osobom. Twoja rola nabiera szczególnego znaczenia w przypadku większych projektów, gdzie zaangażowanych jest więcej osób. W takim kontekście Twoja zdolność do efektywnej i kompleksowej komunikacji staje się kluczowa dla powodzenia całego przedsięwzięcia.

Nie możesz pozwolić na sytuację, w której jakiekolwiek informacje, takie jak feedback od trenera czy wątpliwości techniczne zgłaszane przez deweloperów, utkną u Ciebie. Twoim zadaniem jest nie tylko odbieranie i przetwarzanie tych informacji, ale również ich skuteczne przekazywanie do odpowiednich osób i działów. To wymaga od Ciebie aktywnego słuchania, zrozumienia potrzeb i oczekiwań wszystkich stron, a także umiejętności przekładania skomplikowanych kwestii na język zrozumiały dla każdego z uczestników projektu.

Wskazówki praktyczne:

1. Zdefiniuj i upublicznij preferowane metody komunikacji (np. e-mail, platformy edukacyjne, systemy zarządzania projektami), tak aby każdy uczestnik projektu wiedział, jak i gdzie szukać informacji. Upewnij się, że wszyscy uczestnicy mają dostęp do tych kanałów i rozumieją, jak z nich korzystać.
2. Organizuj regularne spotkania lub konferencje online z zespołem trenerów oraz innymi kluczowymi osobami w projekcie. Używaj tych spotkań do przekazywania aktualizacji, omawiania problemów i odpowiadania na pytania. Dla uczestników, którzy nie mogą uczestniczyć w tych spotkaniach, zapewnij pisemne podsumowania.
3. Przygotowując materiały informacyjne, upewnij się, że są one pisane w języku zrozumiałym dla wszystkich uczestników niezależnie od ich poziomu zaawansowania. Używaj jasnych instrukcji i unikaj żargonu branżowego, który może być niezrozumiały dla niektórych osób.

Udostępnianie materiałów

Odpowiednio wcześniej udostępniaj materiały i linki do zasobów.

Jedną z Twoich kluczowych odpowiedzialności jako koordynatora edukacji zdalnej jest zapewnienie dostępności materiałów. To oznacza, że musisz udostępniać materiały i linki do szkoleń odpowiednio wcześniej, co ma duże znaczenie dla wykorzystania potencjału edukacji online i hybrydowej. Wczesne udostępnienie materiałów pozwala uczestnikom na lepsze przygotowanie się do szkolenia, wykonanie części pracy z wyprzedzeniem, a także przetestowanie środowiska uczenia się.

Twoim zadaniem jest również określenie, gdzie i jak materiały będą dostępne. Czy będzie to platforma edukacyjna, środowisko chmurowe czy komunikacja mailowa? Wybór odpowiedniego środowiska jest ważny, aby uczestnicy mieli łatwy i szybki dostęp do wszystkich potrzebnych zasobów. Musisz również zadbać o zasady dostępu i autoryzacji, aby materiały szkoleniowe nie wydostały się poza grupę szkoleniową. To wymaga od Ciebie nie tylko umiejętności organizacyjnych, ale także świadomości związanej z bezpieczeństwem danych i prywatnością uczestników.

Dostępność materiałów to również część procesu nauczania i niuanse mogą być określone już na etapie pracy metodyka. Uczestnicy, mając wcześniejszy dostęp do materiałów, mogą lepiej zrozumieć i przyswoić treści, co przekłada się na większą efektywność szkolenia.

Wskazówki praktyczne:

1. Zorganizuj harmonogram udostępniania materiałów, który uwzględni odpowiedni czas na ich przyswojenie przez uczestników przed rozpoczęciem szkolenia. Harmonogram powinien zostać przesłany wszystkim uczestnikom, aby mogli zaplanować swoją naukę z wyprzedzeniem. Zadbaj o to, aby materiały były dostępne co najmniej kilka dni przed rozpoczęciem każdej sesji szkoleniowej.
2. Zdecyduj, która platforma (np. system zarządzania nauką, chmura, strona internetowa kursu) będzie najbardziej efektywna w dystrybucji materiałów. To zadanie wymaga koordynacji z metodykiem i deweloperem.

3. Ustal wyraźne zasady dotyczące dostępu do materiałów, w tym, kto i kiedy może go uzyskać. W przypadku różnych projektów mogą pojawić się różne wytyczne i wymagania po stronie klienta. Upewnij się, że wszyscy uczestnicy procesu są świadomi tych zasad i rozumieją konieczność ich przestrzegania.

Instrukcje krok po kroku

Twórz przystępne instrukcje dla uczestników i trenerów.

W świecie edukacji stacjonarnej uczestnictwo w warsztacie często ograniczało się do dotarcia na miejsce w określonym czasie. Natomiast w edukacji online sukces może zależeć od wielu czynników, w tym od umiejętności korzystania z zasobów cyfrowych i nawigacji po platformach edukacyjnych.

Jako koordynator masz za zadanie upewnić się, że uczestnicy wiedzą, co mają robić i jakimi zasobami dysponować podczas nauki. To oznacza, że musisz stworzyć jasne i zrozumiałe instrukcje, które krok po kroku przeprowadzą uczestników przez niezbędne procesy, takie jak logowanie się na platformę, dostęp do materiałów, uczestnictwo w sesjach online czy korzystanie z narzędzi edukacyjnych.

Jednocześnie ważne jest, aby nie przesadzać z dokładnością tych instrukcji. Zbyt szczegółowe wytyczne lub zbyt częsta komunikacja mogą być przytłaczające i sprawić, że część odbiorców zignoruje przekaz. Kluczem jest więc znalezienie odpowiedniej równowagi i stawianie na adekwatność. Instrukcje powinny być wystarczająco dokładne, aby uczestnicy mogli łatwo ich używać, ale jednocześnie na tyle zwięzłe, aby były przystępne i nie przytłaczały nadmiarem informacji.

Większość pytań od uczestników dotyczących kwestii formalnych czy technicznych się powtarza. Warto więc, odpowiadając na jedno pytanie, od razu budować bazę, aby w przyszłości nie trzeba było odpowiadać na nie ponownie. Można wtedy po prostu skierować osobę pytającą do przygotowanej strony typu FAQ.

Wskazówki praktyczne:

1. Zaprojektuj instrukcje tak, aby były łatwe do zrozumienia i stosowania przez wszystkich uczestników, niezależnie od ich poziomu doświadczenia technologicznego. Używaj jasnego, prostego języka i unikaj branżowego żargonu. Jeśli to możliwe, dołączaj wizualne elementy, takie jak zrzuty ekranu, aby ułatwić zrozumienie procesów krok po kroku.
2. Zważając na różne preferencje uczenia się i potrzeby, rozważ różne formaty dostarczania instrukcji. Niektórzy uczestnicy mogą preferować pisemne instrukcje, inni mogą lepiej przyswajać informacje za pomocą materiałów wideo czy interaktywnych samouczków.
3. Upewnij się, że instrukcje są łatwo dostępne dla wszystkich uczestników. Umieść je w widocznym miejscu na platformie kursu, wyślij e-mailem lub udostępnij przez system zarządzania nauką.

Reagowanie na problemy uczestników

Jednym z zadań koordynatora jest zapewnienie natychmiastowej reakcji na problemy techniczne, co oznacza nie tylko szybkie odpowiadanie na zgłoszenia, ale również proaktywne monitorowanie sytuacji w celu wczesnego identyfikowania potencjalnych problemów i zapobiegania ich wystąpieniu. Równie ważne jest świadczenie efektywnego wsparcia technicznego, które powinno być łatwo dostępne dla wszystkich uczestników i trenerów. Powinieneś udostępniać jasne instrukcje i wskazówki, które pomogą im w radzeniu sobie z typowymi problemami technicznymi.

Stała komunikacja z trenerami jest nieodzownym elementem tego procesu. Jako koordynator musisz utrzymywać otwarte kanały komunikacji, aby szybko reagować na ich potrzeby i wspierać ich w efektywnym prowadzeniu szkoleń. Ponadto Twoja rola obejmuje aktywne poszukiwanie rozwiązań dla częstych problemów. Jest to szczególnie ważne, gdyż często po zakończeniu szkolenia łatwo zapomnieć o napotkanych problemach. Systematyczna analiza i rozwiązywanie tych kwestii pomoże w uniknięciu ich w przyszłości, co przyczyni się do ciągłego udoskonalania jakości oferowanych szkoleń.

Pamiętaj, że Twoja zdolność do efektywnego reagowania na problemy uczestników ma bezpośredni wpływ na sukces procesu edukacyjnego i satysfakcję wszystkich zaangażowanych stron. Jest to nie tylko kwestia techniczna, ale również aspekt, który wpływa na ogólną jakość doświadczenia edukacyjnego zarówno dla uczestników, jak i trenerów.

Szybka reakcja

Zapewnij możliwie szybką odpowiedź na wszelkie problemy techniczne.

Uczenie online charakteryzuje się dynamicznością i wymaga szybkiego rozwiązywania problemów, aby zapewnić płynność i efektywność procesu edukacyjnego. Przykładem może być problem z logowaniem do warsztatu online, który, jeśli nie zostanie szybko rozwiązany, może negatywnie wpłynąć na całość szkolenia.

Zdajesz sobie zapewne sprawę, że nie masz wpływu na wszystkie aspekty techniczne, a większość problemów może wynikać z błędów po stronie uczestników. Jednakże to nie zwalnia Cię z obowiązku szybkiego reagowania. Szybka reakcja niekoniecznie oznacza natychmiastowe rozwiązanie problemu, lecz przede wszystkim zapewnienie uczestnikowi wsparcia i pewności, że w razie kłopotów może liczyć na pomoc.

Szybkość reakcji wiąże się z Twoją dostępnością. Choć nie zawsze jest możliwe, abyś był dostępny w czasie rzeczywistym podczas każdego szkolenia, ważne jest, aby zawsze był ktoś, kto może udzielić pomocy. W przypadku usług asynchronicznych celujesz w model, gdzie odpowiedź na zapytanie uczestnika jest udzielana maksymalnie w ciągu 24 godzin. Przypominamy, że chodzi tu o odpowiedź, a niekoniecznie o natychmiastowe rozwiązanie problemu.

Musisz też mieć świadomość, że edukacja zdalna często odbywa się poza standardowymi godzinami pracy biurowej. Sytuacje, gdy kluczowe warsztaty odbywają się w weekend, a Ty otrzymujesz informację o problemach dopiero w poniedziałek, wymagają przygotowania odpowiedniej strategii. Może to oznaczać ustalenie systemu dyżurów lub wdrożenie narzędzi umożliwiających automatyczne zgłaszanie i wstępne diagnozowanie problemów. Twoja rola jako koordynatora wymaga zatem nie tylko umiejętności technicznych, ale również elastyczności, planowania i zdolności do szybkiego adaptowania się do zmieniających się warunków.

Wskazówki praktyczne:

1. Zaimplementuj system, który pozwala na szybkie odbieranie i przetwarzanie zgłoszeń problemów technicznych. Może to obejmować automatyczne powiadomienia e-mailowe, systemy zgłoszeniowe na platformie edukacyjnej lub specjalne narzędzia do monitorowania i zarządzania incydentami.
2. Rozważ ustanowienie dyżurów lub umówienie się z zewnętrznymi firmami świadczącymi usługi wsparcia technicznego, które mogą pomagać w rozwiązywaniu problemów poza standardowymi godzinami pracy.
3. Odpowiadaj szybko, nawet jeśli natychmiastowe rozwiązanie nie jest możliwe. Szybka odpowiedź potwierdzająca otrzymanie zgłoszenia i informująca o przewidywanym czasie rozwiązania może znacznie zmniejszyć frustrację.

Wsparcie techniczne

Zapewnij świadczenie efektywnego wsparcia technicznego.

Wytyczna ta wymaga od Ciebie jako koordynatora edukacji zdalnej zapewnienia efektywnego wsparcia w rozwiązywaniu problemów technicznych, które są częstym wyzwaniem w procesie nauczania online. Twoje kompetencje techniczne są tu kluczowe, chociaż nie musisz być ekspertem we wszystkich obszarach. Ważne jest, abyś wiedział, do kogo w organizacji kierować konkretne zapytania techniczne.

Wdrażanie schematów działania, które pomogą wykluczyć pewne sytuacje i szybko zidentyfikować źródło problemu, jest istotne. Na przykład, gdy uczestnik zgłasza, że platforma nie działa, należy rozważyć różne możliwości: może to być awaria po stronie platformy, ale równie dobrze problem z siecią po stronie klienta. Jeśli natomiast wiele osób zgłasza ten sam problem, prawdopodobieństwo awarii platformy wzrasta.

Kluczowe jest również precyzyjne określenie natury zgłaszanego problemu. Pytanie „co dokładnie oznacza, że platforma nie działa?” może prowadzić do różnych przyczyn: od awarii serwera lub problemów z domeną przez kłopoty z logowaniem. Zrozumienie dokładnego problemu jest pierwszym krokiem do jego rozwiązania.

Efektywność wsparcia technicznego z Twojej strony polega przede wszystkim na zbieraniu zgłoszeń, ich dokładnej analizie i kierowaniu ich dalej w procesie rozwiązywania. Wymaga to od Ciebie zdolności komunikacyjnych, organizacyjnych oraz szybkiego reagowania. Twoja rola jako koordynatora to nie tylko rozwiązywanie problemów, ale także koordynowanie działań w ramach całego zespołu wsparcia, aby zapewnić płynność i skuteczność procesu nauczania.

Wskazówki praktyczne:

1. Jako koordynator powinieneś stale rozwijać swoje umiejętności techniczne oraz budować sieć kontaktów wewnątrz organizacji, które mogą pomóc w rozwiązywaniu specyficznych problemów technicznych.
2. Stosuj schematy diagnozy problemów. Opracuj standardowe procedury diagnozowania typowych problemów technicznych. Może to obejmować listę kontrolną pierwszych kroków w rozwiązywaniu problemu, na przykład sprawdzenie połączenia internetowego, zgodności przeglądarki, aktualizacji oprogramowania itp. Taki schemat pomoże w szybkim identyfikowaniu i rozwiązywaniu prostych problemów, zanim zaczną eskalować.
3. Upewnij się, że rozumiesz zgłoszenia: nauka precyzyjnego określania natury problemu jest kluczowa. Zawsze pytaj o szczegółowe informacje dotyczące problemu, które mogą pomóc w jego diagnozie. Na przykład, zamiast przyjmować ogólne stwierdzenie „platforma nie działa”, zapytaj o konkretny błąd, moment wystąpienia problemu, czy wcześniejsze działania użytkownika.

Komunikacja z trenerem

Miej stały kontakt z trenerem w celu rozwiązywania problemów.

W tej wytycznej kluczowym aspektem Twojej roli jako koordynatora edukacji zdalnej jest zapewnienie stałego i efektywnego kontaktu z trenerami, co ma znaczenie dla rozwiązywania problemów pojawiających się podczas sesji online. Trenerzy często pracują na platformie bez uprawnień administratora, a ich udział w procesie nauczania ogranicza się niekiedy jedynie do prowadzenia warsztatu. W związku z tym w sytuacjach problemowych to oni są pierwszym punktem kontaktu dla uczestników. Dlatego niezwykle ważne jest, aby trenerzy mieli jasność, jak i z kim mogą

się skontaktować w przypadku potrzeby wsparcia, zarówno technicznego, jak i organizacyjnego.

Jako koordynator musisz zapewnić trenerom nie tylko odpowiednie informacje kontaktowe do osób lub działów odpowiedzialnych za wsparcie, ale także regularnie aktualizować ich wiedzę na temat platformy, narzędzi oraz procedur operacyjnych. Budowanie silnych relacji z trenerami poprzez regularne spotkania, sesje pytań i odpowiedzi oraz szybka reakcja na ich potrzeby jest ważne dla zapewnienia efektywności szkoleń.

Warto pamiętać, że wielu trenerów to zewnątrzni wykonawcy, którzy mogą nie utożsamiać się bezpośrednio z Twoją organizacją. Zapewnienie im odpowiedniego wsparcia i jasnych ścieżek komunikacji jest więc nie tylko ważne dla płynności szkoleń, ale również dla utrzymania pozytywnego wizerunku Twojej organizacji. Twoja rola jako koordynatora obejmuje więc nie tylko zarządzanie technicznymi aspektami szkolenia, ale także utrzymywanie efektywnej komunikacji i wsparcia dla trenerów.

Wskazówki praktyczne:

1. Przekaż trenerom kontakt do siebie i upewnij się, że mają go zawsze pod ręką. Często wystarczy kilka dobrych praktyk, jak zasugerowanie trenerowi, że kontakt do koordynatora warto zapisać w telefonie lub upewnienie się, że firmowa stopka e-mail zawiera aktualne dane kontaktowe.
2. Zapewnij trenerom jasne i łatwo dostępne informacje kontaktowe do osób lub zespołów odpowiedzialnych za wsparcie techniczne i organizacyjne. To może obejmować szczegółowe instrukcje, z kim się kontaktować w różnych sytuacjach, oraz zapewnienie, że te informacje są zawsze aktualne.

Szukanie rozwiązań

Aktywnie szukaj rozwiązań dla problemów i optymalizuj procesy.

Jako koordynator masz za zadanie nie tylko reagować na bieżące problemy, ale także przeciwdziałać im na przyszłość. Kluczowe w tym procesie jest zauważenie, że po zakończeniu szkolenia często zapomina się o problemach, które miały miejsce, a które mogą powtarzać się w przyszłości.

Jednym z podejść może być budowanie bazy wiedzy, która będzie zawierała informacje na temat często występujących problemów oraz sprawdzonych sposobów ich rozwiązania. Taka baza może być cennym źródłem informacji zarówno dla Ciebie, jak i dla trenerów oraz uczestników.

Kolejnym krokiem jest optymalizacja procesów. Na przykład, jeśli wielu uczestników zadaje to samo pytanie, zamiast odpowiadać na nie za każdym razem, lepiej jest przygotować pakiet informacyjny, który będzie rozesłany przed szkoleniem.

Warto także myśleć kreatywnie i szukać sposobów na automatyzację powtarzalnych czynności. Choć może się wydawać, że jest to podejście „leniwe”, w rzeczywistości dąży do efektywności i oszczędności czasu. Automatyzowanie rutynowych zadań pozwala na skupienie się na bardziej złożonych i wymagających aspektach zarządzania szkoleniami.

Wskazówki praktyczne:

1. Zapewnij trenerom szkolenia dotyczące używanych narzędzi i platform, a także dostarczaj im regularnych aktualizacji i porad. Może to także obejmować tworzenie prostych przewodników lub FAQ, które pomogą im w szybkim rozwiązywaniu podstawowych problemów.
2. Zidentyfikuj czynności powtarzalne i czasochłonne, a następnie zastosuj narzędzia i procesy, które mogą je automatyzować. Na przykład, jeśli uczestnicy często mają podobne pytania przed rozpoczęciem kursu, rozważ automatyczne wysyłanie pakietu informacyjnego, który zawiera odpowiedzi na te pytania. Możesz także używać narzędzi do zarządzania projektami, które pomogą w organizacji i monitorowaniu zadań związanych z zarządzaniem szkoleniami.
3. Zbieraj informacje o najczęstszych problemach technicznych czy zarzutach co do warstwy techniczno-użytecznej świadczonych usług. W pewnych sytuacjach możesz na czas wyłapać najważniejsze problemy, zanim te zaczną eskalować.

Koordynowanie działań od strony formalnej

Standard ten koncentruje się na aspektach administracyjnych i organizacyjnych, które są niezbędne do sprawnego i skutecznego prowadzenia projektów edukacyjnych. Twoje zadania jako koordynatora obejmują trzy główne obszary, które wymagają szczególnej uwagi i umiejętności zarządczych.

Pierwszym z nich jest „Zarządzanie dokumentacją” i wymaga od Ciebie efektywnego zarządzania wszelkimi dokumentami związanymi z projektem, takimi jak umowy, regulaminy, zgody i inne. To nie tylko zapewnia, że wszelkie wymagania prawne i etyczne są spełnione, ale także, że dokumenty są aktualne, odpowiednio przechowywane i łatwo dostępne dla wszystkich zainteresowanych stron.

Drugim obszarem jest „Przestrzeganie terminów”. W tym kontekście Twoja rola polega na ścisłym przestrzeganiu ustalonych harmonogramów i terminów. Punktualność i przestrzeganie planów są niezbędne do zapewnienia, że wszystkie elementy programu są realizowane zgodnie z ustalonymi celami.

Trzecią ważną kwestią jest „Zarządzanie podwykonawcami”. Jako koordynator musisz efektywnie zarządzać pracą wszystkich podmiotów zaangażowanych w projekt, w tym trenerów zewnętrznych i innych podwykonawców. Twoje zadanie to nie tylko nadzorowanie ich pracy, ale także zapewnienie, że są oni w pełni zintegrowani z głównymi celami projektu.

Zarządzanie dokumentacją

Dbaj o dokumenty, sposób ich przechowywanie i użyteczne zarządzanie nimi.

W dobie cyfryzacji i dynamicznego rozwoju edukacji zdalnej ilość produkowanych dokumentów – takich jak umowy, regulaminy, zgody, rachunki i inne – stale rośnie. Dlatego kluczowe jest utrzymanie kontroli nad tym procesem i odpowiednie zarządzanie dokumentacją.

Jako koordynator masz za zadanie nie tylko zbieranie i przechowywanie tych dokumentów, ale także dbanie o ich prawidłową digitalizację. Współczesne narzędzia do zarządzania dokumentami umożliwiają łatwe archiwizowanie, wyszukiwanie i udostępnianie dokumentów w formie cyfrowej, co znacznie ułatwia zarządzanie nimi. Ponadto musisz zwrócić szczególną uwagę na to, aby wszystkie kluczowe dokumenty były kompletnie wypełnione, zawierały wymagane podpisy i pieczętki (jeśli są wymagane), a także były zgodne z obowiązującymi przepisami prawnymi i standardami organizacji.

Efektywne zarządzanie dokumentacją wymaga od Ciebie również znajomości prawnych aspektów prowadzenia działalności edukacyjnej oraz umiejętności korzystania z narzędzi do zarządzania dokumentami. Twoja rola jako koordynatora obejmuje więc dbałość o każdy szczegół procesu zarządzania dokumentacją, co jest kluczowe dla zapewnienia płynności i profesjonalizmu w realizacji projektów edukacyjnych.

Wskazówki praktyczne:

1. Dowiedz się, jak działają procedury obsługi dokumentacji w organizacji. Mimo najlepszych chęci musisz dostosować się do tego, jak działa organizacja, jak przechowuje czy przesyła dokumenty. Są miejsca, gdzie obieg jest w większości cyfrowy i takie, gdzie faktury przechowuje się w pudełkach po butach. Ważne, żeby wiedzieć, jak to działa i – jeśli jest przestrzeń – proponować udoskonalenia procedur.
2. Regularnie sprawdzaj, czy wszystkie dokumenty są kompletne, zawierają wymagane podpisy i pieczętki. Ustal procedury weryfikacji dokumentów, aby upewnić się, że żaden ważny element nie został pominięty. W przypadku dokumentów wymagających aktualizacji lub odnowienia utrzymuj harmonogram, aby uniknąć przeterminowania.
3. W miarę możliwości przechowuj dokumenty w formie cyfrowej, co nie tylko ułatwi dostęp i zarządzanie nimi, ale także zapewni większe bezpieczeństwo danych. Regularnie twórz kopie zapasowe ważnych dokumentów, aby uniknąć ich utraty w przypadku awarii sprzętu czy innych nieprzewidzianych sytuacji.

Przestrzeganie terminów

Pilnuj ścisłego przestrzegania terminów i harmonogramów.

Terminowość jest ważnym, choć niedocenianym elementem, który zapewnia płynność i skuteczność procesu. W projektach edukacyjnych, gdzie często spotykamy połączenie metod kaskadowych, charakteryzujących się ściśle określonymi etapami, z metodami zwinnymi, dającymi większą elastyczność, wyzwaniem stanowi zachowanie równowagi między terminowością a adaptacyjnością.

Twoja rola jako koordynatora obejmuje ustalanie realistycznych terminów i harmonogramów, które są jasne i zrozumiałe dla wszystkich członków zespołu. Jest to ważne, aby każdy wiedział, czego się od niego oczekuje i kiedy. Równie istotne jest regularne monitorowanie postępów w projekcie, co pozwala na szybkie wykrywanie potencjalnych opóźnień i efektywne zarządzanie zmianami w harmonogramie.

Kluczem jest również utrzymanie skutecznej komunikacji z zespołem, co zapewnia, że wszyscy uczestnicy projektu są na bieżąco z postępami i wszelkimi zmianami. Jednocześnie istotna jest elastyczność w zarządzaniu projektem, która pozwala na adaptację do nieprzewidzianych okoliczności bez utraty ogólnej struktury i terminowości.

Wskazówki praktyczne:

1. Opracuj szczegółowy harmonogram projektu, który uwzględnia wszystkie kluczowe etapy i terminy. Wykorzystaj narzędzia do zarządzania projektami, aby ułatwić monitorowanie postępów i terminów. W harmonogramie uwzględnij bufor czasowy na nieprzewidziane opóźnienia, co pozwoli na większą elastyczność w zarządzaniu projektem.
2. Organizuj regularne spotkania z zespołem projektowym, aby omawiać postępy i ewentualne wyzwania związane z terminowością. Zachęcaj do otwartej komunikacji i zgłaszania potencjalnych czynników ryzyka, które mogą wpłynąć na terminowość projektu. Nie pozwalaj na dostarczanie jednorazowo zbyt dużych komponentów projektu, ponieważ nie będziesz mieć kontroli przez dłuższy czas nad poszczególnymi podetapami.

Zarządzanie podwykonawcami

Dbaj o to, aby podwykonawcy zawsze wiedzieli, co i jak mają robić (i to robili).

W usługach edukacyjnych online często współpracuje się z wieloma podwykonawcami, którzy mogą mieć różne metody pracy i komunikacji. Jako koordynator musisz skutecznie zarządzać tą współpracą, co oznacza również zapewnienie, że wszystkie obiecane elementy projektu są dostarczane na czas i z odpowiednią jakością.

Kluczem do skutecznego zarządzania podwykonawcami są jasna komunikacja i ustalenie wyraźnych oczekiwań. Musisz upewnić się, że wszyscy podwykonawcy rozumieją cele projektu, terminy i standardy jakości. Ważne jest również regularne monitorowanie postępów i dostarczanie feedbacku, aby na bieżąco śledzić postępy prac i szybko reagować na ewentualne problemy.

Ponadto istotne jest budowanie relacji i zaufania między Tobą a podwykonawcami. Współpraca oparta na wzajemnym zrozumieniu i szacunku przyczynia się do lepszej jakości pracy i efektywności całego projektu. Jako koordynator musisz także być gotowy na zarządzanie konfliktami i nieporozumieniami, które mogą pojawić się w trakcie projektu.

Wskazówki praktyczne:

1. Na początku współpracy z podwykonawcami wyraźnie określ i zakomunikuj im oczekiwania, cele projektu oraz szczegółowe zadania. Upewnij się, że każdy podwykonawca rozumie swoją rolę i odpowiedzialność.
2. Organizuj regularne spotkania z podwykonawcami, aby omówić postępy, rozwiązywać problemy i aktualizować plany. Te spotkania mogą być prowadzone zdalnie i powinny służyć jako platforma do otwartej komunikacji.
3. Regularnie sprawdzaj postępy podwykonawców i oceniaj jakość dostarczanych przez nich elementów. Narzędzia do zarządzania projektami mogą być tutaj pomocne w śledzeniu postępów i terminów.
4. Bądź gotowy na zarządzanie konfliktami i nieporozumieniami, które mogą pojawić się w trakcie współpracy. Buduj relacje oparte na zaufaniu i wzajemnym szacunku, co pomoże w utrzymaniu płynności współpracy.

Raportowanie

Jako koordynator edukacji zdalnej masz istotne zadanie w zakresie „Raportowania”, które obejmuje trzy wytyczne. Twoim obowiązkiem jest tworzenie dokładnych i szczegółowych raportów. Te raporty powinny odpowiadać na konkretne, istotne pytania i dostarczać danych potrzebnych do oceny i rozwoju projektów edukacyjnych. Ważne jest, aby każdy raport zawierał precyzyjne informacje, które umożliwią głębsze zrozumienie efektywności i wpływu szkolenia.

Kolejnym aspektem Twojej pracy jest regularna analiza wyników i feedbacku, których celem jest wykraczanie poza samo archiwizowanie danych. To właśnie dzięki niej możesz zidentyfikować obszary wymagające poprawy, sukcesy, które warto powielać, oraz ogólne trendy i wzorce.

Ostatnim, ale równie ważnym elementem jest wykorzystywanie wyników analizy raportów do dostosowywania i poprawy szkoleń. Dane te są nieocenionym źródłem wiedzy, które możesz wykorzystać do planowania i realizacji kolejnych projektów. Powinny one służyć jako fundament dla podejmowania decyzji dotyczących zmian w programach edukacyjnych, metodach nauczania czy wykorzystywanych narzędziach. Twoja rola jako koordynatora to nie tylko gromadzenie i analiza danych, ale również aktywne wykorzystywanie tych informacji do ciągłego doskonalenia procesu edukacyjnego.

Dokładność raportów

Twórz szczegółowe i precyzyjne raporty.

Aby zapewnić, że zbierane dane są dokładne i poprawne, musisz przeanalizować i zrozumieć narzędzia analityczne, które masz do dyspozycji – od podstawowych narzędzi analitycznych na stronach internetowych po zaawansowane raporty dostarczane przez oprogramowanie do spotkań online.

Jest niezwykle ważne, abyś sprawdził, czy narzędzia, których używasz, są w stanie dostarczyć wszystkie niezbędne dane do realizacji i oceny usługi. Zwróć uwagę na zmieniające się regulacje prawne dotyczące zbierania i przetwarzania danych, które mogą wpłynąć na dostępność niektórych informacji w raportach. W niektórych przypadkach może okazać się konieczne wdrożenie dodatkowych narzędzi analitycznych, które będą

w stanie zbierać bardziej szczegółowe lub specyficzne dane – na przykład narzędzia analizujące interakcje uczestników z platformą (gdzie klikają i jak się zachowują) lub z treścią szkoleniową (jak długo oglądają materiały wideo i czy w całości).

Należy pamiętać, że raport, który dla Ciebie może wydawać się tylko dodatkiem, dla klienta, może mieć kluczowe znaczenie, na przykład przy ewaluacji czy rozliczeniu usługi. Dlatego ważne jest, abyś zawsze był świadomy celu raportu i wymagań klienta.

Wskazówki praktyczne:

1. Wybierz narzędzia analityczne, które najlepiej odpowiadają potrzebom Twojego projektu. Upewnij się, że narzędzia te są w stanie dostarczyć szczegółowe i precyzyjne dane. W zależności od wymagań projektu mogą być to narzędzia wbudowane w platformy edukacyjne, specjalistyczne oprogramowanie do analizy danych lub niestandardowe rozwiązania analityczne.
2. Jeśli projekt wymaga zbierania szczegółowych danych, które nie są dostępne w standardowych raportach, rozważ wdrożenie dodatkowych narzędzi. Przykładem może być oprogramowanie śledzące interakcje użytkowników z platformą lub narzędzia do zbierania specyficznych metryk.
3. Przed wykorzystaniem nowego narzędzia analitycznego zrób testy na małej ilości danych, aby upewnić się, że narzędzie to dostarcza informacje w takiej formie i ilości, jakie Ci odpowiada.

Analiza wyników

Regularnie analizuj wyniki i informacje zwrotne.

Dane, które zbierasz i raportujesz, stanowią znacznie więcej niż tylko informacje do celów dowodowych czy archiwizacji – są one źródłem cennej wiedzy na temat efektywności i skuteczności Twoich działań edukacyjnych. Te informacje, choć początkowo ukryte w surowych danych, po odpowiedniej analizie mogą ujawnić kluczowe wnioski dotyczące jakości szkoleń, zaangażowania uczestników i skuteczności metod nauczania.

Jako koordynator musisz regularnie analizować te dane, aby zrozumieć, co działa dobrze, a co wymaga poprawy lub zmiany. To oznacza nie tylko przeglądanie liczb i statystyk, ale także interpretowanie tych danych w kontekście konkretnych celów edukacyjnych i potrzeb uczestników.

Ważne jest również, aby być świadomym, że różne systemy raportowania mogą przedstawiać dane w różny sposób, co czasami prowadzi do pozornie sprzecznych informacji. Na przykład platforma do warsztatów online może pokazywać całkowitą liczbę uczestników warsztatu oraz liczbę uczestników unikalnych, co może prowadzić do różnych interpretacji, jeśli osoba loguje się wielokrotnie.

Nie można też zapominać o tym, że informacje zwrotne od uczestników i trenerów też stanowią formę danych i to danych bezcennych. Nie są to dane, które możemy włączyć do statystyk (ilościowe), ale zawierające konkretne uwagi czy wskazówki (dane jakościowe).

Wskazówki praktyczne:

1. Skorzystaj z zaawansowanych narzędzi analitycznych, które pomogą Ci w dogłębnej analizie danych. Narzędzia te mogą obejmować oprogramowanie do analizy danych, platformy zarządzania szkoleniami lub niestandardowe rozwiązania zapewniające głębszy wgląd w dane. Upewnij się, że potrafisz je właściwie wykorzystywać do uzyskiwania znaczących wniosków.
2. Analizuj dane w kontekście konkretnych celów i potrzeb szkoleniowych. Weź pod uwagę specyfikę grupy docelowej, cele edukacyjne i charakterystykę materiału szkoleniowego. To pomoże Ci lepiej zrozumieć efektywność różnych metod i technik nauczania.
3. Rozwiązuj sprzeczności w danych. Jeśli różne systemy raportowania dają sprzeczne informacje, dokonaj dodatkowej analizy, aby zrozumieć przyczyny tych rozbieżności. Może to wymagać dogłębnej analizy lub konsultacji z dostawcami oprogramowania albo ekspertami ds. danych.
4. Pamiętaj o danych jakościowych. Komentarze czy inna forma informacji zwrotnej od klientów to bezcenna wiedza o naszej usłudze. Choć trudno ją ująć w formule statystycznej to nie znaczy, że możemy je pomijać.

Bezpieczeństwo danych

Przechowuj te dane, które trzeba, a nie te, które można.

Twoje zadanie polega na przechowywaniu tylko tych danych, które są konieczne do realizacji celów edukacyjnych, ewaluacyjnych lub dowodowych, a po upływie określonego czasu – na ich bezpiecznym usuwaniu.

W kontekście przestrzegania przepisów takich jak RODO kluczowe jest ograniczenie zbierania i przechowywania danych do optimum, co minimalizuje ryzyko naruszeń bezpieczeństwa. Regularne przeglądy i czyszczenie danych to niezbędny element tego procesu, który zapobiega gromadzeniu przestarzałych i niepotrzebnych informacji. Ponadto ważne jest wdrożenie i przestrzeganie skutecznych środków bezpieczeństwa danych, w tym szyfrowanie, kontrola dostępu i bezpieczne przechowywanie danych.

Wskazówki praktyczne:

1. Przestrzegaj przepisów dotyczących ochrony danych. Upewnij się, że rozumiesz obowiązujące przepisy dotyczące ochrony danych, takie jak RODO, i przestrzegasz ich we wszystkich działaniach. To obejmuje zarówno zbieranie danych, jak i ich przetwarzanie, przechowywanie i usuwanie.
2. Ogranicz zbieranie danych do rozsądnego optimum. Zbieraj i przechowuj tylko te dane, które są absolutnie niezbędne do realizacji celów edukacyjnych i administracyjnych. Unikaj zbierania nadmiarowych informacji, które mogą zwiększać ryzyko naruszeń bezpieczeństwa danych.
3. Regularnie przeglądaj przechowywane dane i usuwaj te, które nie są już potrzebne lub których termin przechowywania minął. Ustal harmonogram przeglądów i czyszczenia danych, aby zapewnić, że nie przechowujesz starych lub niepotrzebnych informacji.
4. Upewnij się, że stosowane są odpowiednie środki bezpieczeństwa danych, w tym szyfrowanie, bezpieczne przechowywanie i kontrola dostępu, aby chronić dane przed nieautoryzowanym dostępem czy wyciekiem.

Dostosowywanie strategii

Używaj raportów do dostosowywania i poprawy szkoleń.

Jako osoba odpowiedzialna za koordynację masz unikalny wgląd w dane zarówno ilościowe, jak i jakościowe, które mogą być kluczowe dla rozwoju i optymalizacji programów edukacyjnych. Twoja rola nie ogranicza się jedynie do zarządzania bieżącymi aspektami szkoleń, ale rozciąga się również na aktywne uczestnictwo w procesie ich ulepszania.

Regularna analiza danych pozwala Ci na identyfikację trendów, wzorców oraz obszarów wymagających poprawy. Twoim zadaniem jest nie tylko interpretacja tych danych, ale także komunikowanie wniosków i rekomendacji do zespołu zarządzającego lub decydentów.

Warto pamiętać, że choć możesz nie mieć bezpośredniego wpływu na ogólną strategię firmy, Twoje wnioski i rekomendacje mogą być bezcenne. Dzielenie się tymi informacjami może prowadzić do znaczących ulepszeń w oferowanych programach edukacyjnych.

Wskazówki praktyczne:

1. Regularnie analizuj dane, aby zidentyfikować wzorce, które mogą wskazywać na mocne strony oraz obszary wymagające poprawy w szkoleniach. To może obejmować analizę zaangażowania uczestników, ocenę skuteczności materiałów dydaktycznych czy ocenę efektywności różnych metod nauczania.
2. Aktywnie dziel się swoimi wnioskami i rekomendacjami z decydentami lub zarządem. Przygotuj jasne i przekonujące raporty lub prezentacje, które podkreślają kluczowe wnioski z analizy danych i sugerują konkretne działania albo zmiany w strategii szkoleń.

Rozwijanie narzędzi i procedur organizacyjnych

Jako koordynator, możesz być też odpowiedzialny za wprowadzanie innowacji w procesach i procedurach, co wymaga kreatywności oraz gotowości do eksplorowania nowych podejść i rozwiązań. Twoim zadaniem może być nie tylko utrzymanie sprawnych i efektywnych procedur, ale także ich ciągłe ulepszanie.

Regularna ewaluacja i aktualizacja narzędzi organizacyjnych to kolejny ważny aspekt Twojej roli. Obejmuje to analizę obecnie stosowanych rozwiązań, ocenę ich skuteczności oraz wprowadzanie niezbędnych aktualizacji lub zmian. Regularna ocena narzędzi umożliwia identyfikację obszarów wymagających poprawy oraz zapewnia, że organizacja korzysta z najnowszych i najbardziej efektywnych rozwiązań technologicznych i metodycznych.

Wreszcie – wspieranie ciągłego rozwoju w organizacji. Jako koordynator powinieneś promować kulturę ciągłego doskonalenia i uczenia się, motywując zarówno trenerów, jak i uczestników do rozwijania swoich umiejętności i kompetencji. To może obejmować organizowanie szkoleń dla personelu, zachęcanie do udziału w warsztatach rozwojowych czy wprowadzanie systemów motywacyjnych, które nagradzają innowacyjność i efektywność.

Twoja rola jako koordynatora wymaga zatem nie tylko zarządzania bieżącymi procesami, ale także aktywnego uczestniczenia w tworzeniu przyszłości organizacji poprzez innowacyjność, ciągłą ewaluację narzędzi i promowanie rozwoju.

Innowacyjność procesów

Wprowadzaj innowacje w procesach i procedurach.

Mając najlepszą wiedzę o całym projekcie i obserwując go z szerszej perspektywy, jesteś na idealnej pozycji do identyfikacji obszarów, które wymagają ulepszeń lub całkowicie nowych podejść. Twoje skupienie na celu i odpowiedzialność za całościowe dostarczenie projektu klientowi czynią Cię osobą niezastąpioną w procesie innowacji.

Jako koordynator powinieneś regularnie analizować i oceniać istniejące procesy oraz procedury, zwracając szczególną uwagę na te aspekty, które mogą być zautomatyzowane, usprawnione lub wymagają nowych rozwiązań. Być może niektóre procesy można zoptymalizować przy użyciu nowych technologii, a inne mogą skorzystać na redefinicji metod nauczania i uczenia się.

Wskazówki praktyczne:

1. Regularnie analizuj i oceniaj obecne procesy oraz procedury, aby zidentyfikować obszary, które wymagają poprawy lub innowacji. Zastanów się, które aspekty projektu mogą być zautomatyzowane, usprawnione lub całkowicie zmienione.
2. Bądź otwarty na eksplorowanie nowych technologii i metod, które mogą zwiększyć efektywność i skuteczność edukacji zdalnej. To może obejmować wdrożenie nowych narzędzi edukacyjnych, zastosowanie innowacyjnych strategii nauczania czy też wykorzystanie danych w celu personalizacji procesu uczenia się.

Ewaluacja narzędzi

Regularnie oceniaj narzędzia organizacyjne.

Regularna ewaluacja tych narzędzi jest niezbędna, aby upewnić się, że spełniają one bieżące potrzeby edukacyjne i są na bieżąco z najnowszymi technologiami oraz trendami edukacyjnymi. Jako koordynator odpowiadasz za systematyczne przeglądanie i ocenę narzędzi takich jak platformy e-learningowe, systemy zarządzania kursami, narzędzia do komunikacji oraz wszelkie inne oprogramowanie i aplikacje wspierające proces nauczania.

Twoim zadaniem jest nie tylko monitorowanie skuteczności obecnie używanych narzędzi, ale również identyfikowanie obszarów wymagających ulepszeń lub aktualizacji. Powinieneś regularnie zbierać i analizować feedback od użytkowników – zarówno od trenerów, jak i uczestników – aby zrozumieć, jak narzędzia te funkcjonują w praktyce i jakie mogą być potencjalne obszary do poprawy. Zwróć szczególną uwagę na to, czy narzędzia są intuicyjne w obsłudze, czy efektywnie wspierają cele edukacyjne i czy są zgodne z aktualnymi standardami technologicznymi.

Jednocześnie bądź otwarty na eksplorowanie nowych technologii i rozwiązań, które mogą wносить dodatkową wartość do Twoich projektów edukacyjnych.

Wskazówki praktyczne:

1. Organizuj regularne przeglądy narzędzi, aby ocenić ich skuteczność i zgodność z bieżącymi potrzebami projektu. Weź pod uwagę opinie użytkowników – zarówno trenerów, jak i uczestników – aby zrozumieć, jak narzędzia te są odbierane i jakie mogą być obszary do poprawy.
2. Upewnij się, że używane narzędzia są aktualne pod względem technologicznym. To obejmuje regularne aktualizacje oprogramowania, wdrożenie nowych funkcji i narzędzi, które mogą zwiększyć efektywność nauczania i uczenia się.

Wsparcie ciągłego rozwoju

Promuj ciągle doskonalenie w organizacji.

Jako koordynator odgrywasz ważną rolę w zachęcaniu do stałego rozwoju, innowacji oraz w dążeniu do ciągłego ulepszania procesów i metod nauczania, choć oczywiście nie jest to bezpośrednio związane z Twoimi zadaniami służbowymi. Twoja praca ma jednak ogromny wpływ na to, jak organizacja przystosowuje się do zmieniających się wymagań edukacyjnych i technologicznych.

Jednym z Twoich zadań jest motywowanie zespołu do ciągłego szkolenia się i aktualizowania swoich umiejętności. To może obejmować organizowanie regularnych warsztatów, szkoleń i sesji rozwojowych dla personelu. Ważne jest również, abyś promował otwartość na nowe pomysły i innowacyjne podejścia do nauczania, co może przynieść świeże perspektywy i nowe rozwiązania w zakresie edukacji zdalnej.

Twoja rola obejmuje także identyfikowanie obszarów, które wymagają ulepszeń lub zmian w organizacji, i wspieranie inicjatyw mających na celu wprowadzenie tych zmian. Współpraca z różnymi działami i zespołami w organizacji jest kluczowa, aby zapewnić, że wszystkie działania są skoordynowane i służą wspólnemu celowi ciągłego rozwoju.

Oprócz tego jako koordynator powinieneś stale monitorować najnowsze trendy i rozwój w dziedzinie edukacji zdalnej oraz technologii, co pomoże w utrzymaniu aktualności i konkurencyjności programów edukacyjnych oferowanych przez Twoją organizację. Twój wkład we wspieranie ciągłego rozwoju ma bezpośredni wpływ na sukces i innowacyjność organizacji, a także na jakość i efektywność oferowanych programów edukacyjnych.

Wskazówki praktyczne:

1. Zachęcaj do wykorzystania nowych technologii edukacyjnych. Promuj aktywne korzystanie z nowoczesnych narzędzi i technologii edukacyjnych wśród personelu. Może to obejmować szkolenia z zakresu wykorzystania platform e-learningowych, narzędzi do zarządzania projektami, a także zaawansowanych narzędzi analitycznych.
2. Zapewnij regularne szkolenia i warsztaty, które pomagają personelowi rozwijać umiejętności technologiczne. Możesz skupić się na konkretnych narzędziach, które są kluczowe dla Twoich projektów edukacyjnych, lub na ogólnych trendach technologicznych, które mogą mieć wpływ na przyszłość edukacji zdalnej. Jest to zadanie, które wykracza poza Twoje kompetencje decyzyjne w organizacji, ale z pewnością możesz regularnie informować zarząd i możliwościach i potrzebach rozwojowych kadry.
3. Bądź na bieżąco z najnowszymi trendami i innowacjami w dziedzinie edukacji zdalnej. Subskrybuj branżowe publikacje, uczestnicz w konferencjach i webinarach i dziel się zdobytą wiedzą z zespołem. To pozwoli na lepsze zrozumienie możliwości i wyzwań związanych z nowymi technologiami, a także na identyfikację potencjalnych obszarów do wprowadzenia innowacji.



Podsumowanie

Wnioski z etapów pracy nad standardami

Pracując nad tą książką staraliśmy się zadbać o to, by być możliwie blisko aktualnego stanu wiedzy eksperckiej oraz praktyki wdrożeniowej. Z tego względu podjęliśmy różne działania, które podzieliliśmy roboczo na etap „badań”, czyli zbierania wiedzy i doświadczeń oraz etap „wdrożenia”, czyli przyjrzenia się praktyce wdrożenia standardów w realnej organizacji szkoleniowej. Głównym rezultatem tych działań są same standardy, ich struktura i treść oraz poprzednie rozdziały tej książki, jednak postanowiliśmy również podzielić się bezpośrednimi wnioskami z tych dwóch etapów.

Wnioski z etapu badania

Rozsądne i rzetelne podejście do opisu standardów wymaga zbadania rzeczywistej sytuacji polskich firm świadczących zdalne usługi rozwojowe lub przymierzających się do ich świadczenia. Ze względu na liczbę organizacji i ich ogromne zróżnicowanie (od jednoosobowych działalności po stosunkowo duże spółki), trudno jest przygotować analizę, która sprawiedliwie oddałaby obraz rynku. Dlatego zamiast statystyki opartej o badania ilościowe, zdecydowaliśmy na analizę jakościową.

W ramach badań wtórných sytuacji wykonaliśmy ogólny *desk research*, a także pogłębione wywiady z przedstawicielami branży, którzy reprezentowali możliwie pełen przekrój rynku. Musimy oczywiście mieć na uwadze, że firmy różnią się między sobą nie tylko rozmiarem, ale i modelem biznesowym, zakresem tematycznym czy dziedzinowy oferowanych usług, grupami docelowymi do których kierują swoje usługi, pomijając już kwestie tak prozaiczne, jak obroty czy forma prawna.

Na szczęście edukacja zdalna w dużym zakresie łączy organizacje, a nie je dzieli. Zarówno wielcy, jak i mali korzystają z podobnych lub tych samych narzędzi i w dużej mierze dotyczą ich te same wyzwania. Oczywiście, inaczej podejmuje się decyzje będąc niezależnym trenerem świadczącym swoje usługi na wolnym rynku, a inaczej sterując firmą zatrudniającą kilkudziesięciu pracowników. Jedni mogą sobie pozwolić na

eksperymentowanie, wiedząc, że nawet złe decyzje nie stanowią zazwyczaj dużego ryzyka, a inni muszą planować z wyprzedzeniem kilkunastu czy kilkudziesięciu miesięcy. Okazuje się jednak, że choć w różnym stopniu, to wszystkich nas dotyczą te same kwestie.

W ramach pracy nad standardami organizacyjnymi udało nam się je zebrać w sześciu perspektywach, które już poznaliśmy. Wiemy też oczywiście, że perspektywy przenikają się i wpływają na siebie, a nie są odseparowanymi bytami. Niemniej jednak jednym z głównych założeń etapu analizy było stworzenie niezależnych grup focusowych właśnie w oparciu o perspektywy i przeprowadzenie szeregu spotkań w ramach grup. Spotkania prowadzili przedstawiciele Fundacji Digital Creators przy udziale przedstawicieli rynku edukacji, w tym firmy Certes Sp. z o.o.

W ramach prac projektowych w grupach powołanych zostało zatem sześć zespołów obszarowych odpowiedzialnych za poszczególne perspektywy:

1. Zespół ds. analizy strategicznej, którego tematem prac były: wartości, cele, zasoby: ludzkie, techniczne, know-how, wytworzone i wykorzystane produkty edukacyjne.
2. Zespół ds. analizy metodycznej, którego tematem prac były: metodyka pracy online, projektowanie nowych usług online, tworzenie formatów typu produktów edukacyjnych, adaptacja do formuły online istniejących produktów edukacyjnych, składowe usługi edukacyjnej, adresowanie etapów procesu, działania około szkoleniowe - uzupełniające procesy podstawowe online.
3. Zespół ds. analizy zasobów ludzkich, którego tematem prac były: role i funkcje, role w procesie edukacji zdalnej: trenerskie / autorskie / redakcyjne / techniczne.
4. Zespół ds. analizy dostępności, którego tematem prac były: dostępność narzędzi cyfrowych, formuła pracy online z osobami ze szczególnymi potrzebami.
5. Zespół ds. analizy technicznej rozwiązań edukacyjnych, którego tematem prac były: narzędzia, standardy, kwalifikacje edukatorów, granica zasobów wewnętrznych i outsourcingu, bezpieczeństwo danych, praca na narzędziach własnych i zewnętrznych, dokumentacja i ewaluacja procesu edu - aspekt techniczny.
6. Zespół ds. analizy formalno-prawnej, którego tematem prac były: prawa autorskie, ochrona danych, wizerunku, polityka prawna w zakresie pozyskiwania/udostępniania, pozyskiwanie zasobów i treści z sieci.

Zespoły posiadały swoje stałe składy, które mogły być również tymczasowo poszerzane o specjalistów dziedzinowych, np. prawników czy programistów.

Grupy odbywały swoje prace w formie spotkań online w oparciu o narzędzia przygotowane przez prowadzących spotkanie. Były to różnego rodzaju matryce, ścieżki decyzyjne, szablony, które pozwoliły ustrukturyzować każdy z sześciu procesów przypisanych do grup. Stało się to podstawą do wyznaczenia późniejszych standardów, następnie wyłonienia z nich wytycznych. Wnioski oczywiście musiały być wielokrotnie przetwarzane, doszczegółowienie i weryfikowane.

Aktywny udział w pracach wzięli również niezależni trenerzy zaproszeni do projektu. Warsztaty odbywały się w formule stacjonarnej oraz online. Uczestnicy ci przede wszystkim pomogli zweryfikować wnioski uzyskane w ramach pracy grup focusowych oraz połączyć się z dwunastoma praktycznymi wariantami edukacji zdalnej (które to również zostały opisane w tej publikacji). Zależało nam bowiem na tym, aby część analityczna nie została oderwana od realiów pracy trenerów. Z tego samego powodu powstały też standardy dla kadry, co sprawiło, że ostatecznie opisałyśmy zakres standardów w trzech przekrojach:

1. Perspektyw:
 - a. Biznesowa
 - b. Strategiczna
 - c. HR
 - d. Dostępności
 - e. Techniczna
 - f. Formalno-prawna
2. Wariantów:
 - g. Warsztat online
 - h. Webinar
 - i. E-szkolenie
 - j. Kurs kohortowy
 - k. Szkolenie wideo
 - l. Szkolenie mentorskie online
 - m. Repozytorium treści
 - n. Microlearning
 - o. Szkolenie stacjonarne wspierane cyfrowo
 - p. Dripping content
 - q. Społeczność rozwojowa
 - r. Aplikacje wspierające procesy

3. Ról:

- s. Metodyk
- t. Autor treści
- u. Trener
- v. Deweloper
- w. Koordynator

W ten sposób standardy przenikają się na różnych wymiarach, co tworzy dodatkowe konteksty.

W ramach badań wtórnych opracowane zostało kilkanaście wniosków, które następnie były brane pod uwagę na etapie pracy nad standardami i wdrożenia standardów.

1. Adaptacja technologiczna: Firmy szkoleniowe różnią się poziomem adaptacji technologii do zdalnej edukacji. Niektóre z nich radzą sobie z tym zagadnieniem bardzo dobrze, inne są dopiero na początku drogi. Dodatkowo, nie wszystkie organizacje dokonały znaczącej akceleracji w ostatnich 3 latach, co może mieć relacje z różnymi strategiami przyjętymi w reakcji na pandemię Covid-19 i wywołane przez nią zmiany na rynku.

2. Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami: Narzędzia cyfrowe używane w edukacji zdalnej nie są w pełni dostosowane do osób ze szczególnymi potrzebami. Narzędzia zmieniają się jednak w dosyć szybkim tempie i choć zmiany te nie rozwiązują wszystkich problemów, to zauważyć też trzeba, że wiele organizacji nie śledzi tych zmian w ogóle, pozostając na straconej pozycji. Przykładem mogą być masowo wdrażane funkcje automatycznej transkrypcji tekstu mówionego podczas warsztatów online i webinarów, które to są dodawane do narzędzi zazwyczaj bez dodatkowych kosztów.

3. Różnorodność metod dydaktycznych: Firmy szkoleniowe stosują zróżnicowane metody dydaktyczne w edukacji zdalnej. Przy czym, jest tutaj jeszcze bardzo duże pole do zagospodarowania. Organizacje zatrudniające już teraz doświadczonych metodyków i dydaktyków mają bardzo dobry punkt wyjścia do polepszania jakości swoich usług.

4. Rola i funkcje kadry: Role i funkcje personelu w procesie edukacji zdalnej są zróżnicowane i wymagają specjalistycznego przygotowania. Począwszy od roli trenera w której znaczenie mają kompetencje techniczne (i nie da się ich skutecznie pominąć), skończywszy na roli koordynatorów, którzy ze względu na multidyscyplinarny charakter usług zdalnych awansują w zasadzie do roli project managerów.

5. Bezpieczeństwo danych: Firmy szkoleniowe nie zawsze zapewniają odpowiedni poziom bezpieczeństwa danych w edukacji zdalnej. Nie wynika to jednak ze świadomych zaniedbań, ale z braku wiedzy w tym zakresie. Szczególne znaczenie ma fakt, że usługi zdalne często odbywają się w środowisku rozproszonym na kilku dostawców (korzystamy z różnych narzędzi), co w efekcie może prowadzić do niekontrolowanego przepływu danych. Może to być przyczynek do poważnych incydentów w zakresie bezpieczeństwa.

6. Ochrona praw autorskich i własności intelektualnej: Firmy szkoleniowe mają różne podejścia do ochrony praw autorskich i innych aspektów własności intelektualnej. W praktyce bardzo wiele zależy od podejść przyjętych w przypadku świadczenia usług stacjonarnych. Organizacje, które już wcześniej zainwestowały czas w opracowanie i wdrożenie adekwatnej polityki, teraz mogą czerpać z tego korzyść, ponieważ jest to przekładalne na usługi online.

7. Współpraca i komunikacja online: Narzędzia do współpracy i komunikacji online są kluczowe, ale ich efektywność zależy od umiejętności użytkowników. Wyzwaniem są zatem nie tylko kompetencje trenerów, ale i kompetencje cyfrowe odbiorców usług. Część z nich może być znacząco wykluczona, co jest jednym z zagrożeń cyfryzacji, które trzeba mieć na uwadze.

8. Zasoby ludzkie i outsourcing: Firmy szkoleniowe różnią się w podejściu do korzystania z zasobów ludzkich wewnętrznych i do outsourcingu. Włączenie do oferty katalogu usług zaawansowanych technicznie spowodowało konieczność zdobycia nowych kompetencji. Często wykracza to poza zakres tego, do czego organizacja przywykła do tej pory. Jest to jedno z ważniejszych wyzwań, szczególnie dla przedstawicieli średnich firm, którzy na co dzień muszą balansować między sensem biznesowym rozwijania własnego zespołu (duże koszty na start, duże koszty stałe), a outsourcingiem usług (mała opłacalność przy większej skali).

9. Eksperymentowanie z formatami edukacyjnymi: Firmy są na różnych etapach eksperymentowania z nowymi formatami edukacyjnymi. Nie ma tutaj znaczących różnic między tym, co obserwujemy na rynku innych produktów i usług, gdzie również występują wcześnie adaptatorzy nowych trendów i organizacje, które często (nie bez racji) podchodzą do nowinek sceptycznie.

10. Wpływ rozmiaru firmy na adaptację do edukacji zdalnej: Rozmiar firmy wpływa na strategię adaptacji do edukacji zdalnej. Większość

decyzji w tym zakresie niesie ze sobą pewne ryzyko destabilizacji firmy i jej oferty. Duże firmy są też oczywiście bardziej bezwładne, choćby ze względu na konieczność bardziej zaawansowanego planowania strategicznego.

11. Personalizacja procesu nauczania: Stopień, w jakim edukacja zdalna jest personalizowana, różni się między firmami. Jest to istotne zważywszy na fakt, że personalizacja jest od wielu lat wymieniana w czołówce najważniejszych wyzwań dla rynku *learning & development* w Polsce i na świecie.

12. Wyzwania w zarządzaniu projektem edukacyjnym online: Firmy szkoleniowe napotykają różne wyzwania w zarządzaniu projektami edukacyjnymi online. W większości wypadków też znajdują rozwiązania samodzielnie lub z ograniczoną pomocą z zewnątrz. Oznacza to, że na rynku nie istnieją strategie gotowe do wdrożenia, które byłyby dostrzegane przez firmy jako użyteczne i możliwe do zaimplementowania.

Każdy z tych wniosków może być podstawą do dalszego badania i pogłębionych analiz, aby zrozumieć, jak polskie firmy szkoleniowe radzą sobie z wyzwaniami. Niemniej jednak nam posłużyły przede wszystkim jako element potrzebny do opracowania standardów edukacji zdalnej.

Wnioski z etapu wdrożenia

Pisząc tę książkę przez ponad rok towarzyszyliśmy jednej z największych firm szkoleniowych we wdrażaniu standardów edukacji zdalnej w ramach własnej organizacji. Dało nam to ciekawą perspektywę pozwalającą wyciągnąć wiele wniosków dotyczących praktyki wdrożenia wielu wytycznych, które znajdziesz w książce. Wielkość organizacji, podział zadań, duża liczba projektów stanowią swojego rodzaju soczewkę, w której wyraźniej widać wiele zjawisk, niż w mniejszych firmach. Przedstawiamy wnioski praktyczne z etapu wdrożenia, jednocześnie dziękując firmie Certes Sp. z o.o. za otwartość i możliwość bliskiej współpracy.

- Wdrożenie szablonów do ofert, programów, prezentacji i materiałów szkoleniowych pozwala uzyskać spójność i wysoki poziom estetyczny treści przekazywanych klientowi oraz uczestnikom szkoleń zdalnych, pozwala uniknąć przypadkowości i wrażenia bałaganu.

- Stworzenie biblioteki kilkudziesięciu prezentacji, materiałów i treści szkoleniowych do wykorzystania przez trenerów pozwala uzyskać spójność i uniknąć przypadkowych wyborów czcionek, słabych ilustracji oraz braku spisu treści lub bibliografii i zabezpiecza przed łamaniem praw autorskich.
- Ewaluacja szkolenia dostępna w formie cyfrowej przez kod QR pozwala lepiej przetwarzać dane a umieszczenie kodu w materiałach i komunikacji chroni przez sytuacją, w której trener zapomni udostępnić ankiety.
- Wdrożenie przeprowadzania wszystkich narzędzi diagnostycznych (badanie potrzeb, samoocena, badanie kultury organizacyjnej itp.) w postaci cyfrowej. Pozwala to utrzymać rozsądną z punktu widzenia klienta cenę przy dobrej marży, a także skraca czas prowadzonych badań.
- Prowadzenie rzetelnej analizy (kompetencji, kosztów, ryzyk, zysku) w projektach na podstawie, której zostaje podjęta decyzja o realizacji poszczególnych zadań przez własny zespół (*in-house*) versus podwykonawca (*outsourcing*).
- Sprawdzanie nowych trenerów pod kątem umiejętności technicznych oraz możliwości prowadzenia zajęć online, co pozwala łatwiej zarządzać jakością projektów edukacji zdalnej lub blended learning. Uznanie praktyki w prowadzeniu zajęć online jako kryterium oceny kandydata na trenera.
- Rozwijanie trenerów w kompetencjach stosowania różnych narzędzi (np. sztucznej inteligencji) w szkoleniach. Pomóc może dzielenie się dobrymi praktykami i wiedzą praktyczną poprzez wewnętrzne kanały komunikacji – np. MS Teams. Takie dzielenie się wiedzą powinno być otwarte pomiędzy różnymi rolami w organizacji (sprzedawcy, realizatorzy).
- Stworzenie wytycznych technicznych dotyczących nauki zdalnej. Takie wytyczne obejmują informacje dla klientów i uczestników szkoleń (również trenerów), jakiego rodzaju sprzęt i oprogramowanie jest potrzebne do szkolenia.
- Wdrożenie trenerów do procesu poprawnego korzystania z narzędzi informatycznych wspierających dostępność, w tym do włączania transkrypcji na żywo, widoku tłumacza migowego i prezentacji materiałów szkoleniowych.
- Przygotowanie trenerów do uwzględniania specjalnych potrzeb, w tym konieczność opisywania elementów wyświetlanych i komunikowanie się przez narzędzia tekstowe, a nie tylko głosowo.

- Opracowanie procesu wspierania uczestników w korzystaniu z platform przez zapewnienie materiałów instruktażowych dostosowanych do różnych potrzeb.
- W przypadku ważnych nagrań przyjęcie jako standard ich realizację w studiu firmowym, w którym są dobre warunki oświetleniowo akustyczne, odpowiedni sprzęt, obsługa. Można uniknąć w ten sposób słabych technicznie nagrań.
- Połączenie inwestowania w dobre narzędzia, oprogramowanie wspierające uczenie, z wymogiem stosowania go przez trenerów. Dzięki temu trenerzy mogą mieć korzystać z oprogramowania z wszystkimi, również płatnymi funkcjonalnościami.
- Przydzielenie zadań związanych z przygotowaniem linków do webinarów i zajęć zdalnych konkretnym osobom w IT. Dzięki temu jest ktoś, kto ma kontrolę nad wykorzystaniem narzędzi, a Trener ma wsparcie, gdy pojawi się problem w trakcie szkolenia.
- Wpisanie w strategię firmy celu związanego ze stałym rozwojem różnorodnych form edukacji, by być liderem na rynku.
- Prowadzenie audytów oprogramowania, czyli inwentaryzacja licencji pozwala uniknąć problemów wynikających z nielegalnego używania narzędzi wspierających uczenie.
- Sprawdzanie i modyfikowanie umowy z klientami i podwykonawcami (np. trenerami), by dostosować je do realiów prawnych edukacji zdalnej.
- Świadczenie zdalnych usług edukacyjnych wymaga uporządkowania procedur związanych z RODO, cyberbezpieczeństwem oraz przyjęcie dobrych rozwiązań dla typowych dla edukacji zdalnej wyzwań, jak na przykład rejestrowanie wizerunku lub dokumentowanie obecności na zdalnych warsztatach.

Bibliografia

1. M.W. Allen, Guide to E-Learning: Building Interactive, Fun, and
2. Effective Learning Programs for Any Company, John Wiley & Sons, Nowy Jork, USA 2016 r.
3. T. Anderson, 2008, Teoria i praktyka e-learningu, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2008 r.
4. J. Barta, r. Markiewicz, Prawo autorskie i prawa pokrewne, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2021 r.
5. A.W. Bates, Teaching in a Digital Age: Guidelines for Designing Teaching and Learning, BCcampus, Victoria, Kanada 2015 r.
6. S. Boller, L. Fletcher, Design Thinking for Training and Development, Association for Talent Development, Alexandria, Wirginia, USA 2020 r.
7. R.C. Clark, r.E. Mayer, E-Learning and the Science of Instruction: Proven Guidelines for Consumers and Designers of Multimedia Learning, John Wiley & Sons, Nowy Jork, USA 2016 r.
8. J. Dirksen, Design for How People Learn (Voices That Matter), New Riders 2015 r.
9. G. Dryden, J. Vos, J., Rewolucja w uczeniu, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań 2022 r.
10. C. Heath, D. Heath, Pstryk. Jak zmieniać, żeby zmienić, Znak Literanova, Kraków 2018 r.
11. C. Heath, D. Heath, Przyczepne historie, MT Biznes, Warszawa 2020 r.
12. W. Horton, E-Learning by Design, John Wiley & Sons, Nowy Jork, USA 2011 r.
13. M. Hyla, M. Czernecka, S. Łais, Projektowanie efektywnych szkoleń - Learning Battle Cards, Wolters Kluwer, Warszawa 2016 r.
14. J. Jakubowski, Sytuacja edukacyjne, Grupa Trop, Warszawa 2022 r.
15. M. Jankowski, Pułapki small biznesu. 133 mity, które niszczą Twoją firmę, Onepress, Gliwice 2012 r.
16. A. Kolb, D. Kolb, Uczenie na podstawie doświadczenia, Dialogi & Zmysły, Poznań 2022 r.
17. B. Kołodziejczak, Edukacja na odległość: Wybrane aspekty teoretyczne i aplikacyjne, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2016.
18. Komisja Europejska, Study supporting the impact assessment of an EU initiative introducing the European Disability Card. Luksemburg: Biuro Publikacji UE: <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=en&pubId=8574> [dostęp: 12.02.2024]
19. S. Krug, Don't Make Me Think, Revisited: a Common Sense Approach

- to Web Usability, New Riders, Indianapolis, USA 2014 r.
20. M.C. Layton, S.J. Ostermiller, D.J. Kynaston, Zwinne zarządzanie projektami dla bystrzaków, Helion, Gliwice 2023 r.
 21. M. Machalska, Digital learning. Od e-learningu do dzielenia się wiedzą, Wolters Kluwer, Polska 2022 r.
 22. R. E. Mayer, The Cambridge handbook of multimedia learning, Cambridge University Press, Cambridge, Wielka Brytania 2014 r.
 23. Ministerstwo Funduszy i Polityki Regionalnej. European Accessibility Act (EAA): <https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/fundusze-europejskie-bez-barier/dostepnosc-plus/dostepnosc-dla-biznesu/european-accessibility-act-eaa/> [dostęp: 12.02.2024]
 24. G.R. Morrison, S.M. Ross, H.K. Kalman, J.E. Kemp., Designing Effective Instruction, John Wiley & Sons, Nowy Jork, USA 2010 r.
 25. C. Moore, Map It: The hands-on guide to strategic training design, CreateSpace Independent Publishing Platform, Scotts Valley, USA 2017 r.
 26. A. Osterwalder, Y. Pigneur, Tworzenie modeli biznesowych. Podręcznik wizjonera, Onepress, Gliwice 2012 r.
 27. A. Osterwalder, Y. Pigneur, A. Smith, F. Etienne, Niezwyciężona firma. Jak nieustannie odkrywać swoją organizację na nowo i czerpać z najlepszych modeli biznesowych. Onepress, Gliwice 2021 r.
 28. A. Osterwalder, Y. Pigneur, G. Bernarda, A. Smith, Tworzenie najlepszych ofert. Produkty i usługi, na których zależy klientom. Onepress, Gliwice 2022 r.
 29. K. Popieluch, HR Business Partner, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018 r.
 30. G.M. Piskurich, Rapid Instructional Design: Learning ID Fast and Right, John Wiley & Sons, Nowy Jork 2015 r.
 31. M. Prensky, Cyfrowi tubylcy, cyfrowi imigranci, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2011 r.
 32. U. Radzińska, M. Sońta, Communication Playbook. Kreowanie kultury innowacji poprzez komunikację, AUDE, Warszawa 2021 r.
 33. G. Salomon, Technologie informacyjne w edukacji, Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne, Warszawa 2001 r.
 34. N. Shackleton-Jones, How People Learn - a New Model of Learning and Cognition to Improve Performance and Education, Second Edition, Kogan Page, New York, USA 2023 r.
 35. G. Siemens, Teoria łączności: Podstawy i zastosowanie w edukacji, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2014 r.

36. G. Siemens, G. Conole, *The International Handbook of E-Learning Volume 1: Theoretical Perspectives and Research*, Routledge, Londyn, Wielka Brytania 2011 r.
37. S. Sinek, *Start with Why: How Great Leaders Inspire Everyone to Take Action*, Portfolio, Londyn 2011 r.
38. E. Szatkowska, *Prawo autorskie w praktyce. O prawach twórców i odbiorców utworów*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2023 r.
39. M. Vai, K. Sosulski, *Essentials of Online Course Design: a Standards-Based Guide*, Routledge, Londyn 2015 r.
40. G. Wiggins, J. McTighe, *Understanding by Design*, ASCD, 2005 r.
41. A. Campbell, C. Adams, r. B. Montgomery, M. Cooper i A. Kirkpatrick, *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2.:* w3.org: <https://www.w3.org/TR/WCAG22/>, [dostęp: 12.02.2024]
42. J. Zadrożny, *Poradnik: Dostępność cyfrowa*: <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/podstawy-dostepnosci-cyfrowej>, [dostęp: 12.02.2024]
43. R. Żak, J. Matras, *Trener w rolach głównych. Podręcznik pracy trenera*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2018 r.
44. M. Żółtak, *LEARNS — stwórz efektywny system uczenia się w miejscu pracy*, MT Biznes, Warszawa 2021 r.

Edukacja cyfrowa, edukacja zdalna stają się normą. Z jednej strony, mamy do dyspozycji ogrom narzędzi i możliwości, ale z drugiej pojawiają się także nowe wyzwania dotyczące jakości. Jak możemy wykorzystać potencjał edukacji cyfrowej, aby uczyć skutecznie, dobrze i bezpiecznie?

Standardy Edukacji Zdalnej to kompleksowy przewodnik po kluczowych aspektach organizacji edukacji online, skupiający się na sześciu głównych obszarach: strategii, metodyce, zarządzaniu zasobami ludzkimi, dostępności, technologii oraz kwestiach formalno-prawnych. Publikacja ta dostarcza łącznie 40 standardów i 159 wytycznych, mających na celu ułatwienie firmom szkoleniowym efektywnego funkcjonowania w dynamicznym świecie edukacji zdalnej. Stanowi cenne źródło wiedzy dla organizacji szkoleniowych różnej wielkości, pomagając im w adaptacji do nowoczesnych wymagań i standardów branży.



CERTES.



ISBN 978-83-971117-0-7

Projekt Standardy Edukacji Zdalnej korzysta z dofinansowania o wartości 123 870,00 EURO otrzymanego od Islandii, Liechtensteinu i Norwegii w ramach Funduszy EOG.

Celem projektu jest opracowanie standardu minimum dla podmiotów edukacyjnych i szkoleniowych uprawiających tę formę edukacji w celu zapewnienia jakości procesu nauczania poprzez: opracowanie i rekomendowanie standardu minimum w zakresie edukacji zdalnej dla podmiotów edukacyjnych i szkoleniowych.