

Szkolenia dla urzędników

Kształcenie i doskonalenie umiejętności pracowników przy wykorzystaniu wszelkich dostępnych mediów elektronicznych (internetu, intranetu, przekazów satelitarnych itp.), z możliwością wyboru preferowanego formatu dostarczania wiedzy i tempa jej przekazywania, zwiększa jakość świadczonych przez nich usług. Urząd Miasta Lublina zdecydował się na wprowadzenie e-learningu, aby w krótkim czasie sprostać potrzebie podniesienia kwalifikacji swoich pracowników.

Przystąpienie Polski do struktur Unii Europejskiej postawiło nowe wyzwania przed administracją samorządową. Poszerzył się zakres zadań publicznych i wzrosły oczekiwania obywateli wobec jakości i dostępności świadczonych przez samorząd usług. Aktualizacja kwalifikacji zawodowych kadry urzędniczej stała się w takich realiach koniecznością. Na podstawie badań, przeprowadzonych w Urzędzie Miasta w 2007 roku, dotyczących potrzeb zawodowych, opracowany został wykaz szkoleń potrzebnych pracownikom w ich codziennej pracy.

Jedną z form szkoleniowych jest tzw. *e-learning*, czyli technika wykorzystująca wszelkie dostępne media elektroniczne, w tym Internet, Intranet, przekazy satelitarne, telewizję interaktywną, CD-ROM-y i inne. *E-learning* jest najczęściej kojarzony z nauczaniem, w którym stroną przekazującą wiedzę i egzaminującą jest komputer, dlatego przyjęło nazywać się tę formę nauki *distance learning* (uczenie na odległość). Wyższość *e-learningu* nad innymi metodami szkolenia polega na przeniesieniu środka ciężkości w nauczaniu, z nauczyciela - na uczącego się pracownika. Ponadto umożliwia samodzielne wybranie preferowanego formatu dostarczania wiedzy i tempa jej przekazywania. W instytucjach takich jak Urząd Miasta Lublin, gdzie pracuje prawie 1000 osób w różnym wieku, o rozmaitych kwalifikacjach i umiejętnościach dysponowania czasem, jest najprostszą i najłatwiej dostępną formą szkolenia. Do tego dochodzi oszczędność pieniędzy (eliminacja kosztów związanych z honorariami trenerów, wynajmem ośrodka szkoleniowego, transportem, zakwaterowaniem, wyżywieniem itp.) i oszczędność czasu (pracownicy szkolą się w terminie, który jest dla nich najdogodniejszy, nie powodując dezorganizacji i zaniedbań w pracy). Ze szkoleń *e-learningowych* może korzystać dowolna liczba pracowników. Dzięki testom weryfikującym możliwe jest sprawdzanie stopnia przyswojonej wiedzy, natomiast przełożeni

mogą w łatwy sposób monitorować postępy w nauce swoich pracowników. Mając świadomość większych możliwości, jakie daje kształcenie *online*, zapewniające praktycznie nieograniczony dostęp do wiedzy, Urząd Miasta Lublina zdecydował się na właśnie takie rozwiązanie potrzeby podniesienia kwalifikacji swoich pracowników, a tym samym zwiększenia jakości świadczonych przez nich usług.

Platforma e-learning w Urzędzie Miasta Lublin powstała w ramach projektu "*Akademia Profesjonalnego Urzędnik@ – szkolenia dla pracowników Urzędu Miasta Lublin*". Projekt współfinansowany jest ze środków Unii Europejskiej, w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego (Program Operacyjny Kapitał Ludzki: Priorytet V - *Dobre rządzenie*. Działanie 5.2 - *Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej*, Poddziałanie 5.2.1 - *Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej*).

Platforma obejmuje szkolenia z zakresu "Obsługa komputera - program *OpenOffice*", w tym programy: *Write*, *Calc*, *Impress*, a także *Base*.

W ramach Projektu Urząd Miasta zakupił:

- szkolenie *OpenOffice*, w tym takie moduły, jak *Write*, *Calc*, *Impress*, *Base* wraz z opracowaniem szaty graficznej;
- niezbędny sprzęt (serwer) wraz z oprogramowaniem, który umożliwił zamieszczenie na nim szkolenia *e-learningowego*,
- usługę wdrożeniową związaną z zakupem licencji, przeszkoleniem administratora szkolenia oraz nadzorem nad szkoleniem.

W ramach *e-learningu*, od kwietnia do grudnia 2009 roku, przeszkolono 200 pracowników Urzędu Miasta Lublin.

Trudności, na jakie natrafiono podczas realizacji szkolenia, związane były przede wszystkim z obsługą techniczną (np. brakiem głośników przy komputerach czy złą konfiguracją przeglądark). Problemem był również brak doświadczenia w pracy przez internet, zwłaszcza u starszych pracowników. Pomimo pewnych barier, w wyniku przeprowadzonego szkolenia nastąpił wzrost znajomości pakietu *OpenOffice*, przez co znacznie poprawiła się wydajność pracy. Urzędnicy mogli samodzielnie podnosić swoje kwalifikacje o dowolnej porze i z dowolnego miejsca, a firma miała możliwość szybkiego przeszkolenia dużych grup, co często jest konieczne przy np. wprowadzaniu nowych produktów lub zmianie przepisów prawnych i regulacji wewnętrznych. Zrealizowane szkolenie i wyniki testów ujawniły luki w wiedzy pracowników, co pozwoli w przyszłości odpowiednio zmodyfikować zakres szkoleń lub zaplanować nowe.

Opracowanie: Wydział Organizacji
Urzędu Miasta Lublin