

## Zestawienie pytań i odpowiedzi z pierwszego webinarium z cyklu #SUZwPigułce z 24.03.2023 r.

### Jak budować wartość firmy w czasach edukacji cyfrowej?

#### **Pytanie 1. Jak wg Panów, może spełnić omawiane wymagania jednoosobowa działalność gospodarcza?**

Wymagania zależą w dużej mierze od formy i poziomu skomplikowania usługi. Jestem przekonany, że pojedyncza osoba może bez problemu prowadzić zajęcia online, robić webinary (trochę wprawy się przyda, jeśli nie ma kto pomagać), tworzyć materiały, zadbać o licencję. Jest wiele platform e-learning, które mogą być dostępne w abonamencie za kilkadziesiąt dolarów miesięcznie, co pozwala osobom bez kompetencji informatycznych mieć platformę. Myślę, że czasami może się okazać przydatne skorzystanie ze wsparcia jakiegoś freelancera (np. grafika, jeśli Canva nie wystarczy) – jest też wiele zasobów (grafika, muzyka, tekst) dostępnych na tak zwanych stockach za niewielkie pieniądze. W przypadku prowadzenia jednoosobowej działalności można przecież zatrudniać pracowników w formie najbardziej dogodnej dla obu stron – choć jak rozumiem chodzi o sytuację kiedy faktycznie jedna osoba jest wszystkim w firmie. Wtedy warto uwolnić swoją głowę od myślenia „musze wszystko sam zrobić” co bywa kłopotem i de facto elementem ograniczenia rozwoju firmy. Warto korzystać z pomocy innych – czasami wykorzystując współpracę barterową proponując taką na grupach Trener Trenerowi Trenerem, e-learning robię czy innych.

#### **Pytanie 2. Ilu osób potrzeba żeby ogarnąć 10 ról?**

Różnie bywa – zależy od kwalifikacji. W niektórych przypadkach muszą być co najmniej dwie osoby, bo na przykład wsparciem technicznym nie powinna się zajmować osoba, która prowadzi webinar. Ważne jest też, jakiego rodzaju usługi są oferowane przez firmę – jeśli na przykład firma skupia się na warsztatach online, to nie musi utrzymywać platformy, tworzyć rozbudowanych treści itp. Decydując się określoną liczbę osób trzeba wziąć pod uwagę ich kompetencje i zaangażowanie – więc nie ma jednej odpowiedzi na to pytanie.

#### **Pytanie 3. Jak sobie radzić z tym, że treści w Internecie są traktowane jako darmowe?**

Mogą być co najmniej dwie interpretacje tego pytania. Pierwsza, że treści są traktowane jako darmowe, więc uczestnicy nie będą mieli oporów, żeby je publikować. To można załatwić na dwa sposoby – utrudnić techniczne możliwości kopiowania i wszędzie umieszczać informację o licencji. Druga interpretacja, to że trudno sprzedawać treści, jeśli można podobne pozyskać za darmo. To prawda, ale edukator na ogół nie ogranicza się do przekazywania treści, lecz do poprowadzenia człowieka w procesie rozwoju.

Można też podejść do tego jako do szansy – i pokazywać uczestnikom swoich szkoleń te miejsca darmowej wiedzy, nadbudowując ją swoimi informacjami w kursach płatnych. Poza tym jeśli wiemy co jest darmowe w danej dziedzinie – wiemy czego nie oferować jako płatnej treści bo tego nikt nie kupi, a więc jak budować swoją niszę.

**Pytanie 4. Na ile obecnie organizacje radzą sobie już określaniem ról w ramach SUZ i co stanowi największe bariery w tym zakresie?**

Każda organizacja jest na innym etapie rozwoju – stąd też trudno dać generalną odpowiedź. SUZ ma promować określanie ról wśród organizacji rozwojowych i dlatego dla części z nich może to być nowe zagadnienie, dla innych znane od dawna. To na czym nam zależy to pokazanie jak wiele elementów wpływa na ostateczną jakość produktu rozwojowego – mamy nadzieję, że przy projektowaniu usług rozwojowych podmioty będą określały te role jak najczęściej a SUZ będzie im w tym pomocny.

**Pytanie 5. Co Waszym zdaniem jest kluczowym czynnikiem, który wpływa na wartość firmy szkoleniowo-doradczej w czasach edukacji cyfrowej?**

Zdolność do zrozumienia potrzeb klienta i zaadresowania ich w sposób rzetelny i profesjonalnym. Potem kompetencje zespołu i baza wiedzy firmy. No i biblioteka posiadanych treści i rozwiązań. Dodatkowym czynnikiem jest elastyczność w podejściu do potrzeb i tworzenie produktów zgodnych z oczekiwaniami Klientów zarówno merytorycznych jak i co do formy np. łącząc fory cyfrowe z formami stacjonarnymi w proporcjach oczekiwanych przez odbiorców.

**Pytanie 6. Czy któraś z ról jest bardziej istotna?**

Zależy od usługi, ale na ogół trudno to stwierdzić, bo na zrealizowanie usługi pracuje kilka osób. Co z tego, że trener będzie zachwycał swoją pracą, gdy na przykład nie będzie go dobrze słychać? Nie oznacza to, że trener jest bardziej istotny od kogoś, kto umie ustawić mikrofony. Można dla każdej usługi ocenić ryzyko wynikające z nieobecności osoby w jakiejś roli i zdecydować, na jakiego rodzaju ryzyka jesteśmy gotowi. Na przykład, jeśli osoby pomagające technicznie uczestnikom webinarium będą nieobecne podczas wydarzenia, to jest szansa, że nic się nie zdarzy. Jeśli się jednak zdarzy, to może znacząco obniżyć jakość usługi. Gorzej jak webinar w ogóle nie ruszy, bo natrafimy na problem, którego trener lub inni obecni nie potrafią rozwiązać. Myślę, że jeśli musimy (na przykład z powodów ekonomicznych) zrezygnować z niektórych ról, to warto mieć przynajmniej przemyślany plan B. W takich sytuacjach – zmniejszając liczbę osób uczestniczących w przygotowaniach do usługi - podczas przygotowywania usługi warto "myśleć rolami", czyli przyjmować w myśleniu perspektywę poszczególnych ról. Jest to użyteczne jeśli tylko „myślenie rolami” jest odzwierciedleniem ról opisanych w Zbiorze Dobrych Praktyk. W usługach typu e-szkolenia (dostarczane np. na platformę klienta) może się okazać, że trener w ogóle nie występuje, ewentualnie w roli autora treści, a o jakości produktu decydują osoby, które pracowały nad produkcją e-szkolenia.

**Pytanie 7. Mówią Panowie o kontrakcie, czym jest kontrakt? Podmioty w BUR nie podpisują umów z usługobiorcami.**

W rozmowie chodziło o kontrakt pomiędzy trenerem a uczestnikami procesu. Zwykle obejmuje on ustalenia dotyczące sposobu pracy i upewnia obie strony, że się rozumieją. To nie ma formy prawnej, jest raczej dobrym obyczajem podczas zajęć.

**Pytanie 8. Czy w swojej codziennej pracy trenerskiej korzystacie Państwo z taksonomii Bloom'a? Jeśli tak, to w jaki sposób wykorzystujecie kategorie do planowania materiałów i ćwiczeń, które prowadzą do zmiany kompetencji uczestników?**

Taksonomia Bloom'a to model który został zaprezentowany w 1956 roku – a więc dość dawno temu i dotyczy określania celów a przez to efektów procesów kształcenia. Trzy obszary obejmowane przez ten model to obszar kognitywny ( wiedza i umiejętność) afektywny ( emocje, wartości, motywacja ) i strefa psychomotoryczna (umiejętności manualne lub psychofizyczne). Ten wstęp teoretyczny wydaje się trudny... podczas gdy praktyka jest dużo łatwiejsza jeśli wykorzystasz Pan zestaw czasowników opracowanych do każdej ze sfer i jej poziomów.

Kiedy określi Pan już te czasowniki – warto przeanalizować zestaw ćwiczeń pod kątem realizacji celów określonych wcześniej. Właściwie zawsze przy konstruowaniu ćwiczeń i materiałów warto zadawać sobie proste pytania „Co to ćwiczenie/materiał robi? Jaki cel realizuje?”

**Pytanie 9. Jak zabrać się za szkolenia np. w zakresie profilaktyki zdrowotnej osób starszych, mało zaawansowanych technologicznie?**

Nie postrzegam osób starszych jako wykluczonych, choć to moje prywatne obserwacje. Wydaje mi się, że warto się skupić na możliwie prostym interfejsie użytkownika i tzw. UX, bo to może dla niektórych być barierą większą niż dla osób młodszych.

**Pytanie 10. Czy tworzycie Panowie kursy online? Jakimi sposobami możemy uatrakcyjnić treść, aby zwiększyć skuteczność nauki?**

Ja tworzę różne produkty online: kursy, treści, projektuję aplikacje i je wdrażam. Jest wiele sposobów i będziemy o nich rozmawiali na trzecim webinarze, na który zapraszam serdecznie. Moim zdaniem uatrakcyjnienie zaczyna się od potrzeb odbiorcy – jeśli znajdzie to, czego potrzebuje to połowa sukcesu. To też pozytywnie wpływa na skuteczność, bo jest mocno zależna od zaangażowania. Ale jest wiele innych metod, o których porozmawiamy na webinarze.

Zwrócimy też uwagę jak w przypadku zbyt dużego postawienia na uatrakcyjnianie kursu można się zgubić, zatracić w zapewnianiu efektów i okaże się, że atrakcyjna forma przykrywa treść lub wręcz utrudnia jej odbiór. Takie działanie nie zawsze więc przynosi zamierzone efekty.

**Pytanie 11. Mówicie Panowie o backward design. Ja zaczynam od quizów, albo od zadań domowych, a dopiero potem projektuje treści moich filmów o programowaniu na YouTube. Stosowaliście tę koncepcję w trakcie projektowania szkoleń? Czy to działa?**

Podejścia „od drugiej strony” są dość popularne w projektowaniu edukacyjnym. Nawiasem mówiąc to bardzo logiczne, żeby najpierw ustalić cel, potem zastanowić się jak sprawdzimy, czy osiągnięty, potem co osoba ucząca się potrzebuje, żeby się nauczyć... Moje doświadczenie jest, że działają i są bardzo wskazane.

**Pytanie 12. Większość firm szkoleniowych to firmy jednoosobowe. Przedstawiony model rozumiem, że jest to model idealny. Przedstawione przykłady wiążą się z czasem, który trzeba poświęcić, jak również z kosztami. Biorąc pod uwagę rosnące koszty realizacji szkoleń (obciążenia podatkowe, koszty pracy, koszt licencji) oraz walka cenowa firm szkoleniowych, proszę odpowiedzieć na pytanie jak pozyskać finansowanie na wymienione elementy modelu?**

W ramach Sektorowej Rady ds. Kompetencji Usług Rozwojowych opracowana została Rekomendacja nr 4, <https://www.rada.pifs.org.pl/rekomendacja-rady-4-2022/> której jednym z elementów jest usługa rozwojowa dla organizacji z branży pod nazwą Pozyskiwanie środków zewnętrznych na finansowanie projektów rozwojowych. Ta usługa rozwojowa będzie już niedługo realizowana na rynku w ramach projektu Przepis na rozwój. Proszę tam szukać informacji.

**Pytanie 13. Coraz częściej obserwuję, że klasyczne przekazywanie wiedzy zamienia się w rozrywkę ("edutainment"). To a propos Panów rozmowy o quizach. Proszę jednak o przedstawienie Panów zdania nt. skuteczności pretestów i postestów w trakcie szkoleń.**

Ja sobie zadaję zawsze pytanie: jeśli mówimy o skuteczności, to w realizacji jakiego celu? Sama koncepcja, żeby sprawdzić przed i po ma sens, ale często widzę, że tego typu testy są raczej pokazaniem, że odbiorca szkolenia czegoś nie umiał prawidłowo nazwać, albo, że czegoś nie pamiętał. Wydaje mi się, że zrobienie rzetelnego testu, to duże wyzwanie – szczególnie jeśli szkolenie kształci postawy i umiejętności.

**Pytanie 14. Jakie podawać informację pozwalające określić doświadczenie i kompetencje firmy oraz stosowane technologie w przypadku realizacji usług online?**

Każda organizacja ma swoją specyfikę nie da się przygotować jednego zestawu dokumentów który będzie uniwersalny dla wszystkich. Trzeba się zastanowić jakie informacje budują rzetelność organizacji i takie komunikować swoim obecnym i przyszłym Klientom. Zawsze można sprawdzić skuteczność tych informacji poprzez weryfikację czy Klienci mogą dokonać identyfikacji profilu firmy – co jest efektem SUZ – 2. Standard SUZ – 2 dość dokładnie omawia jakie treści można umieścić – daje przykłady informacji umieszczonej w sieci która świadczy o rzetelności i jakości firmy. Omawia to w formie źródeł dowodów, które mogą stać się listą informacji o firmie do umieszczenia w sieci. Ponadto, warto podawać o doświadczeniu firmy, zrealizowanych projektach, ewentualnych partnerstwach firmy i certyfikatach pracowników. W rozmowach z klientem warto komunikować konkretne rozwiązania, które stosujemy, bo może być tak, że na przykład używamy Zoom'a, a firma klienta dopuszcza tylko Teams i warto to wiedzieć odpowiednio wcześniej.

Ważną informacją jest adres wsparcia technicznego i informacje ułatwiające korzystanie z usług. Ich brak świadczy o tym, że wspieramy uczestników, chcemy, żeby sprawnie i bez problemów skorzystali z usług i nie pozostawimy ich bez opieki. Świadczy też o profesjonalizmie. Warto też pokazywać dorobek, szczególnie jeśli jest efektowny.

**Pytanie 15. Podczas rozmowy wyrzmiła informacja, że koszty przygotowania szkolenie online może okazać się droższe niż szkolenia stacjonarnego. Z jakiego powodu operatorzy akredytowani przez PARP oczekują niższej ceny za szkolenie online. Dla przykładu podam, że np. w Radzie sektorowej ds. handlu rekomendowana cena za szkolenie stacjonarne jest wyższa niż za szkolenie online. (75 zł z 1 godzinę na uczestnika w szkoleniu zdalnym a 90 zł za 1 godzinę w szkoleniu stacjonarnym) Zapewne chodzi tu o dodatkowe koszty: dojazdu, zakwaterowania, wynajmu Sali, cateringu.**

Mówiliśmy raczej o strukturze kosztów. Nie twierdzą, że usługi online są droższe od stacjonarnych, ani odwrotnie, bo to zależy od usługi.

Jeśli chodzi realizację prostego warsztatu online na Zoom lub Teams, to myślę, że w realizacji zdalnej możemy oszczędzić na dojazdach na zajęcia, wynajmie sali, wyżywienia, więc wydaje się, że raczej taniej wyjdzie online.

Jest też inna struktura kosztów – w szkoleniach online mogą się pojawić koszty związane z realizacją usługi tylko pośrednio (np. zakup dobrego mikrofonu).

**Pytanie 16. Jak wyróżnić się na rynku edukacyjnym? Jakie są nowoczesne trendy? Gdzie szukać inspiracji?**

To bardzo trudne pytanie. Żeby się wyróżnić, trzeba być w ogóle widocznym i w kontakcie z rynkiem. Dlatego mówiliśmy o content marketingu. Myślę, że trendem jest prosta i przejrzysta komunikacja, pokazywanie co się oferuje w możliwie prosty sposób. Ja się inspirowuję: nowoczesnym marketingiem, to wiadomo; start-upami, bo szukają dobrego miejsca na rynku; twórcami gier, bo potrafią angażować jak nikt. Oczywiście warto czytać o nowoczesnej edukacji – zarówno Internet jak i książki.

Poza tym warto brać udział w spotkaniach i konferencjach – świat online pozwala nam na uczestnictwo w konferencjach na drugim końcu świata bez wychodzenia z domu.

**Pytanie 17. Podobnie jak pan Bartosz prowadzę wykłady on-line na różnych uczelniach. Na wielu z nich uczelnia nie wymaga od studentów włączania kamer. Czy waszym zdaniem powinno to być obowiązkowe? Jak zachęcać uczestników wykładu, szkolenia, aby chcieli włączać kamerki podczas usługi on-line?**

Oczywistym jest fakt że włączone kamerki ułatwiają przekaz trenerowi i poczucie kontaktu z uczestnikami. Pierwszym krokiem który możemy zrobić jest zawarcie odpowiedniego kontraktu z Klientem/ Klientami. Edukacja musi być kształtowana w dobrowolności – dlatego polecam zawarcie odpowiedniego kontraktu z Uczestnikami – najlepiej jeszcze przed szkoleniem tak aby wiedzieli jak się do niego przygotować.

**Pytanie 18. Czy będą szkolenia, które będą opisywały w jaki sposób przygotować się do audytów PARP-u gł. dotyczących SUZ 1-14?**

Cykl #SUZwPigułce jest poświęcony szerszemu omówieniu zakresów opublikowanych 15 pigułek wiedzy, dotyczących Standardu Usług Zdalnego Uczenia się (SUZ) oraz Zbiorowi Dobrych Praktyk Usług Zdalnego Uczenia się. Nagrania do wszystkich 15 pigułek wiedzy znajdują się na stronie <https://www.youtube.com/playlist?list=PLynE-SBIVdGonYx6cUxc4iTujPYfJRprZ>.

Szczegółowe informacje na temat audytu funkcjonowania podmiotów w Bazie Usług Rozwojowych wraz z najczęściej zadawanymi pytaniami, arkuszem samooceny, prezentacją dot. audytów oraz wykazem przykładowej dokumentacji znajdują się na stronie: <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-bazie-uslug-rozwojowych#audyty>.

**Pytanie 19. Co powinien zawierać Zbiór Dobrych Praktyk Usług Zdalnego Uczenia? Czy właściwa jest forma jednego dokumentu opisującego Dobre Praktyki danej firmy i dostępnego na jej stronie internetowej, czy może lepiej będą odbierane krótkie zasady dotyczące określonych zagadnień spisane w odrębnych dokumentach (również dostępnych na stronie www)?**

Zbiór Dobrych Praktyk Usług Zdalnego Uczenia się został wydany w 2021 roku i stanowi on omówienie najlepszych praktyk dotyczących usług rozwojowych świadczonych online, których efektem jest dostarczenie profesjonalnej, spełniającej założone cele usługi szkoleniowej i doradczej.

Dokument dostępny jest na stronie <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/component/publications/publication/zbior-dobrych-praktyk-uslug-zdalnego-uczenia-sie>.

Nie ma wymogu, żeby każdy Dostawca Usług tworzył swój zbiór dobrych praktyk, ponieważ ten ww. Zbiór został utworzony dla Państwa.

**Pytanie 20. Jak zdobyć certyfikację upoważniającą do prowadzenia szkoleń współfinansowanych z BUR?**

W celu uzyskania szczegółowych informacji na temat certyfikatów oraz akredytacji, umożliwiających świadczenie usług z dofinansowaniem, należy skontaktować się z wybraną jednostką certyfikującą. Lista certyfikatów opublikowana na stronie Bazy Usług Rozwojowych zawiera szczegółowe informacje o jednostkach certyfikujących, która przyznaje daną akredytację. Lista dostępna jest na stronie: <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-bazie-uslug-rozwojowych#certyfikaty>. Proszę także zweryfikować w swoich zasobach czy nie posiadają już Państwo uprawnień z mocy prawa. Szczegółowa lista uprawnień znajduje się na stronie: <https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/informacje-o-bazie-uslug-rozwojowych#uprawnieniazmocyprawa>.

Odpowiedzi opracowali Sławomir Łais oraz Tomasz Radkiewicz.