

Standard jakości MSUES obejmuje różne formy uczenia się dorosłych, w tym uczenie zdalne. Warto w obliczu dynamicznego rozwoju tej formy pracy, a tym samym uczenia się, podkreślić znaczenie wymagań, które służą zadbaniu o jakość tych usług. Obserwujemy, że firmy szkoleniowe dość szybko poszukują nowych rozwiązań technicznych, pozwalających przenieść zajęcia z sali szkoleniowej do domów, czy też biur uczestników. Przedstawiamy kilka wskazówek dotyczących stosowania wymagań standardu MSUES do usług prowadzonych zdalnie.

Ryzyka w usłudze zdalnej

W przypadku szkoleń zdalnych mamy następujące ryzyka:

1. Problemy związane z łącznością i dostępem do sprawnego łącza instytucji szkoleniowej, trenera/lektora i każdego z uczestników (może to dotyczyć problemu z rozpoczęciem zajęć o czasie, problemu z dokończeniem lekcji, czy też doradztwa albo braku widoczności i czytelności udostępnianych w czasie rzeczywistym materiałów).
2. Problemy z zapewnieniem miejsca i warunków sprzyjających uczeniu się. Na przykład przy szkoleniach zdalnych zarówno osoba, która świadczy usługę, jak i miejsce, w którym uczestnik bierze udział w zajęciach, znajdują się zwykle w warunkach domowych. Warunki te są różne i nie wszyscy uczestnicy mogą zapewnić sobie odrębne pomieszczenie, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszających uwagę. Te problemy mogą również dotyczyć firmy szkoleniowej czy też doradczej i jej personelu.
3. Problemy z potwierdzeniem tożsamości osoby. Jest to istotne w trakcie potwierdzania nabycia kwalifikacji np. egzaminu.
4. Problemy ze stosowaniem technologii. Nie wszyscy uczestnicy potrafią pracować w takiej formule, niektórzy mają ograniczenia zdrowotne, sprzętowe, czy też zobowiązania w czasie, w którym proponujemy zajęcia lub spotkanie. Te problemy mogą również dotyczyć personelu dostawcy usługi.
5. Niezgodność z regulacjami, w tym bezpieczeństwo danych i informacji. Potrzebna jest analiza, co w tym procesie powinno być chronione i jak to zapewnić, np. informacje o uczestnikach, know how firmy, wizerunek. Należy zweryfikować również, czy i jakie są wymagania w zakresie danych usług (np. kursy, których organizacja jest regulowana w przepisach prawa). W przypadku dofinansowania należy zadbać o spełnienie wymagań podmiotów dających dofinansowanie (np. PARP, operatorzy, projektodawcy).

Są to przykładowe ryzyka i okoliczności, które mogą mieć wpływ na jakość usługi zdalnej. Obowiązkiem instytucji szkoleniowej jest identyfikacja sytuacji niecodziennych, zagrażających poprawnej realizacji usługi oraz tworzenie środków

zaradczych. „Instytucja stosuje procedurę postępowania w wypadku pojawienia się nieprzewidzianych trudności – szczególnie nieobecności osoby prowadzącej usługę lub niedostępności miejsca jej realizacji”. Ten standard mówi o konieczności wskazania trudności i opracowania sposobu radzenia sobie z nimi w firmie, a także przypisania zadań i ról poszczególnym osobom.

Klient ma prawo do złożenia reklamacji, jeśli uzna, że nie otrzymał tego, na co się umówił, dlatego warto zadbać o uzgodnienie różnych kwestii z klientami przed rozpoczęciem usługi. Szczególne znaczenie mają w przypadku szkoleń zdalnych miejsce i warunki techniczne realizacji usługi oraz jej rezultaty.

Miejsce i warunki realizacji usługi zdalnej

Kluczowe okazuje się w tym momencie miejsce, gdzie usługa jest realizowana oraz sposób jego przygotowania do zdalnego uczenia się. W przypadku usług na odległość zarówno miejsce, w którym znajduje się trener/lektor/doradca, jak i miejsce, w którym jest uczestnik, to często prywatny dom. Warunki domowe mogą być różne. Nie wszyscy uczestnicy mogą mieć odrębne pomieszczenie, odizolowane od zewnętrznych czynników rozpraszających uwagę np. zamknięty pokój. Instytucja szkoleniowa powinna zadbać o to, aby klient wiedział, jakie znaczenie dla uczenia się i osiągnięcia zakładanych rezultatów ma zorganizowanie odpowiedniego miejsca. Powinna również dokonać wspólnej oceny z klientem, czy dysponuje on takim miejscem i czy jest racjonalne i efektywne organizowanie szkolenia w dostępnych dla klienta warunkach. Jeśli nie ustalimy tego, to klienci mogą składać reklamację na to, że usługa nie odbywała się w sposób pozwalający im się uczyć.

Można dać klientowi możliwość przetestowania uczenia się w nowych warunkach, na przykład darmową lekcję, po której może on podjąć świadomą decyzję, czy chce w takiej formule uczestniczyć w usłudze. Takie działanie pozwoli uniknąć konfliktów z niezadowolonymi klientami. Przeprowadzenie próbnych szkoleń pozwala sprawdzić jakość narzędzia, którego używamy do szkolenia zdalnego oraz warunki techniczne oraz umiejętności nasze i klienta. Możemy wówczas rzetelnie ocenić, czy pozwolą one nam na płynne i realne uczestnictwo w danej usłudze (np. może się zdarzyć, że połączenie zostanie przerwane, czy też jakość Internetu, którym dysponuje uczestnik albo firma szkoleniowa jest niewystarczająca, żeby płynnie prowadzić zajęcia). W tej sytuacji warto również ustalić w umowie z klientem, co z wynagrodzeniem za takie szkolenie albo możliwością powtórzenia, czy też uzupełnienia takich zajęć.

Opisane powyżej przykładowe sytuacje i sposób radzenia sobie z nimi przez obie strony umowy szkoleniowej (klienta oraz uczestnika) powinny zostać ustalone z klientem, przetestowane i odpowiednio uregulowane w umowie szkoleniowej.

Rezultaty usługi zdalnej

Ważną kwestią jest też analiza pod kątem możliwości realizacji celów danego

szkolenia w formule zdalnej. Czy możliwe jest osiągnięcie zakładanych rezultatów przy realizacji szkolenia na odległość? Jakie metody szkoleniowe dobrać, aby osiągnąć zaplanowane cele? Przy formułowaniu celów odnosimy się do wiedzy, umiejętności i postaw.

Poniżej przykłady metod szkoleniowych, które pozwolą nam osiągnąć zaplanowane cele:

- **cele dotyczące wiedzy:** instruktaż, mini wykład, dyskusja, demonstracja.
- **cele dotyczące umiejętności:** ćwiczenia poprzedzone instruktażem, wsparte korygującą informacją.
- **cele dotyczące postaw i kompetencji społecznych:** doświadczenia demonstrujące wagę zagadnienia lub pozwalające spojrzeć na temat z nowej perspektywy, perswazyjne wykłady, różne formy dyskusji grupowej.

Trzeba się zastanowić, jakie szkolenie jesteśmy w stanie przeprowadzić na odległość. Następnie warto przygotować odpowiednią ofertę, gdzie jasno sprecyzujemy:

1. Czego można się nauczyć podczas szkolenia;
2. Jakimi metodami będziemy pracować;
3. Jakie mamy założenia w zakresie sprzętu, czy też warunków lokalowych uczestnika.