

Webcasty, podcasty czyli zmieniaj się,

obowiązujący modelu przeprowadzania szkoleń, zmieniaj !

Jak nowoczesna technologia zmieni sposób szkolenia się organizacji? Jak i kiedy w nowoczesny sposób korzystać z narzędzi, które powstają wraz z rozwojem oprogramowania i dostępu do szerokopasmowego Internetu?

Tytuł artykułu mógłby sugerować, że moim celem jest prowokacja lub też, że sam będąc trenerem nie uznaję za wartościowe tzw. tradycyjnych szkoleń przeprowadzanych w sali szkoleniowej. Oczywiście sprawa nie jest czarno – biała i wymaga dobrych kilku tysięcy znaków by ją przynajmniej ogólnie omówić.

Szkolenia w sali szkoleniowej – bez znaczenia czy przeprowadzone przez trenera wewnętrznego czy trenera reprezentującego firmę szkoleniową, mają wpisaną pewną niedoskonałość. Wymagają fizycznej obecności uczestnika w owej sali czyli wyłączenie go z pracy na 1,5 do 4 dni (liczę z czasem dojazdu uwzględniając, że szkolenia najczęściej trwają między 1 a 3 dni). Zdarzają się oczywiście wyjątki – 3 dniowe szkolenie przeprowadzone w Międzyzdrojach dla osoby mieszkającej w Rzeszowie to minimum tydzień (zimą dłużej). I nie jest tak, że przypadki organizowania szkoleń w różnych tajemniczych zakątkach Polski, gdzie dojazd długi i niebezpieczny, należą do rzadkości. Pomysłowość ludzka jest nieograniczona.

Kolejną niedoskonałością szkoleń w sali jest nierówny poziom grupy (różne doświadczenie i staż pracy) Nie można też zapomnieć o dodatkowych kosztach – hotel, dojazd, wyżywienie, trener, materiały etc.

Dodatkowo, w organizacjach w których owych szkoleń przeprowadza się sporo, część osób jedzie na nie bo musi „ znów kolejne na ten sam temat”. Stosuje taktykę – przetrwać, nie angażując się nadmiernie. Przeprowadzanie tradycyjnych szkoleń jest nieelastyczną metodą nie uwzględniającą złożoności funkcjonowania współczesnych organizacji. Stosowanie ich jako jedyne modelu („ jest EFS no to dlaczego nie”) nie przystaje do oczekiwań nowych roczników, które coraz większą rolę zaczynają odgrywać na rynku pracy.

Pomimo wskazywania negatywnych stron tradycyjnych szkoleń nie uważam, że są one passe lub, że całkowicie znikną za 10 lat . Jestem jednak absolutnie przekonany, że zmniejszy się ich liczba (nie tylko dlatego, że budżety EFS znikną). Procesy szkoleniowe będą inaczej konstruowane z daleko większym uwzględnianiem nie tylko e learningu lecz również metod, które opisują poniżej.

Zanim przejdę do opisywania narzędzi wykorzystywanych w szkoleniach chciałbym skoncentrować się na opisie moich wieloletnich doświadczeń związanych z użyciem technologii w videokonferencjach (część z nich można ze spokojem nazwać webcastem) . Jestem gorącym zwolennikiem takich spotkań. Jest kilka powodów mniej i bardziej oczywistych.

Do owych bardziej oczywistych należy z pewnością oszczędność czasu i pieniędzy – nie podróżujemy, nie mamy chwil w których nie pracujemy/ fakturujemy/ tworzymy wartości. (być może dlatego znajomi prawnicy, którzy fakturują za podróż oraz w części żyją z długości spotkań nie są

zwolennikami tego narzędzia – nie czytają Personela Plus wg mojej wiedzy więc śmiało mogę ich stanowisko opisywać☺). Perspektywa klientów korzystających z usług prawniczych może być jednak zupełnie inna.

Do mniej oczywistych ale sprawdzonych pozytywnych stron videokonferencji należą :

- efektywność takich spotkań . Prawdą jest to, że wymagają one większego wysiłku ale ponieważ elementem tego wysiłku jest większa koncentracja i szanowanie cudzego czasu, szybciej dochodzi się do ustaleń. Nie ma tam takiej ilości żarcików, dygresyjek, i werbalnych popisów co bardziej dynamicznych uczestników – ze względu na to, że mimo wszystko oddziaływanie mowy ciała jest ograniczone, nie wszystkie owe żarty są czytelne – szybciej na owych spotkaniach przechodzi się do merytorycznej dyskusji. Dodam też , że pomijamy klasyczne pytanie – Jak minęła podróż? Które wywołuje wiele dygresji (z policją i mandatami włącznie) co oszczędza nam dobre 10 minut.

- mimo wszystko nadal dla większości managerów video konferencja jest rzadziej stosowana niż tradycyjne spotkanie –lepiej się do niej przygotowują

- videokonferencje nie powinny trwać dłużej niż 1-1,5 – spotkania tradycyjne trwają często dłużej co odbija się na ich efektywności – dysponując narzędziem i umiejętnością pracy w trybie videokonferencji (webcastów) możemy spotkać się częściej, na 2-3 sesjach omawiając częściowo zagadnienia. Nie ma przymusu kontynuacji/ zakończenia rozmów” bo nie wiadomo kiedy znów się spotkamy”.

- w kontaktach międzynarodowych korzyści są jeszcze bardziej ewidentne- pisząc bazowałem na doświadczeniach polskich, wewnętrznych.

Przejdźmy zatem do krótkiej analizy wykorzystania nowoczesnych narzędzi do przeprowadzania szkoleń w formule on- line , wskazanie ich kluczowych zastosowań i warunków, które muszą być spełnione.

Webcast określa się jako proces tworzenia oraz przekazu multimedialnych prezentacji (video, grafika, tekst, audio) poprzez przeglądarki internetowe. Istota webcastingu jest nadawanie oraz odbiór prezentacji „na żywo” – tzw on-line. Zazwyczaj webcast ma formę konferencji/ szkolenia na której zaproszeni uczestnicy mają możliwość udziału w dyskusji oraz współtworzenia przekazu – np. w formie udostępnionych pytań, ankiet, czy też za zgodą moderatora spotkania – ingerencję w treść szkolenia. Oczywiście kluczem jest tutaj liczebność uczestników – im większa tym trudniej o taki udział.

Na bazie rozwiązań jednego z czołowych dostawców rozwiązań webcastowych¹, poniżej zaprezentowano najpopularniejsze wykorzystanie narzędzi tego typu:

¹ <http://www.webex.com/how-it-works/for-sales.html>

- organizacja spotkań - realna obsługa spotkań obecnie umożliwia połączenia nawet do kilkuset (przy zaawansowanych aplikacjach) osób w jednym momencie, pamiętać należy, że większa liczba uczestników konferencji webcastowej wymusza lepszą jakość łącz internetowych.
- podczas spotkań możliwe jest udostępnianie dokumentów, prezentacji oraz programów, a nawet umożliwienie przekazania kontroli nad tworzeniem dokumentu/prezentacji uczestnikom szkolenia
- obecna narzędzia webcastingowe umożliwiają kontakt nie tylko pomiędzy komputerami PC oraz Mac, ale również iPhone, Blackberry czy też innych urządzeń korzystających z technologii WiFi, czy urządzeń mobilnych z technologią 3G
- w konferencji można wziąć udział wykorzystując komputerowe systemy do przesyłania dźwięków (VoIP) lub telefon
- możliwość nagrywania spotkań – dla osób, które spóźniły się/opuściły spotkanie

Webcast umożliwia podejmowanie decyzji, rozmowy, wymianę doświadczeń i informacji z każdą osobą, w każdym zakątku świata.

Zmienia się oczywiście rola trenera, nie w każdej też sytuacji webcast jest optymalnym rozwiązaniem.

Webasty mogą mieć 2 główne zastosowania

- do wszelkiego rodzaju szkoleń wewnętrznych w organizacjach (osoby się często znają; tematyka szkolenia też często nie jest zupełnie nowa dla uczestników
- do szkolenia się ekspertów / specjalistów w branży np. z nowych rozwiązań/ procedur/ przepisów podatkowych – generalnie rzecz ujmując posiadają oni wówczas zbliżoną bazę wiedzy – w znakomity sposób ułatwia to przeprowadzenie całego szkolenia.

Niezależnie od tego kto jest uczestnikiem takiego projektu powinny one opierać się na kilku zasadach

- podobnie do videokonferencji, nie powinny trwać dłużej niż 1- 1,5 godziny- trudno jest utrzymać koncentrację i uwagę uczestników; dla trenera to też duży wysiłek (bardzo ograniczony kontakt z uczestnikami)
- w trakcie tego typu spotkań kluczowy jest dźwięk – warto by każda z osób miała słuchawki i mikrofon, jeśli kilka osób przybywa w jednym pomieszczeniu (np. przy projektorze) to warto by wcześniej sprawdzić jakość mikrofonów – czy zbierają w dobrej jakości niezależnie od miejsca w którym siedzi dana osoba.
- ważne by trener (prowadzący) nie był za wszystko odpowiedzialny – musi być osoba odpowiedzialna za sprawy techniczne (nawet rozwiązywanie ewentualnych problemów) i nie może nim być prowadzący – może go to wytrącać z równowagi , denerwować, obniżać wiarygodność jako trenera – lepiej niech ktoś , specjalista się tym zajmie.

Narzędzia webcastingowe są naturalnym rozwinięciem idei e-learningu. Rozwiązania tego typu spotykamy szczególnie często w przypadku tzw e-learningowych szkoleń synchronicznych – czyli takich, podczas których trener w czasie rzeczywistym, przeprowadza szkolenie wraz z grupą. Zastosowanie streamingowej technologii przesyłania obrazu i dźwięku umożliwia utrzymanie większego zaangażowania ze strony uczestników, niż np. w przypadku konferencji telefonicznej.

Podsumowując tą część możemy powiedzieć, że Jeżeli chodzi o zastosowania biznesowe webcastingu, to narzędzie to może być wykorzystywane praktycznie do tych samych celów, którym służą bezpośrednio spotkania:

- dyskusje/konferencje
- szkolenia
- sprzedaż

Z tym, że jak w przypadku dobrze już znanych korzyści związanych z wykorzystaniem e-learningu, czy też innych narzędzi w formule on-line, oszczędzamy mnóstwo czasu, pieniędzy, dzięki czemu możemy w tym samym czasie odbyć ich więcej.

Podcast w najprostszy sposób można określić jako internetową publikację – transmisję (z ang. *broadcast*) dźwiękową lub filmową. Zazwyczaj transmisje te mają charakter regularnych odcinków.

Podobnie jak w przypadku webcastingu, podcasting wymaga dostępu do Internetu oraz komputera, telefonu, czy innego urządzenia umożliwiającego dostęp do zasobów sieciowych. Różnica polega jednak na tym, że w tym wypadku, osoba zainteresowana udziałem w audycji, nie musi być online w momencie tworzenia przekazu. Tak więc jako podcasting można traktować np. filmy i audycje zgromadzone na serwisie Youtube.

Zaletą tego typu rozwiązania jest to, że uczestnik może pobrać interesującą go audycję w dowolnym momencie i po zapisaniu na nośniku, odtwarzać ją nawet bez dostępu do sieci (offline).

Uwzględniając trendy szkoleniowe, narzędzie to może być w fantastyczny sposób wykorzystywane do wzbogacania szkoleń e-learningowych. Np. poprzez prezentowanie cykli szkoleniowych przez trenerów (jeżeli nie ma możliwości szkolenia synchronicznego), lub też publikację archiwalnych webcastów (które stają się wówczas podcastami). W ten sposób tworzą się szkolenia asynchroniczne.

I znów - czy webcasty i podcasty zdominują rynek szkoleń? Oczywiście nie. Tym co zdominuje jest blended learning czyli metoda wykorzystująca różne media w procesie szkolenia. Szkolenia muszą być bardziej elastyczne i dostosowane do sposobu pracy i przyzwyczajzeń zmieniającego się rynku pracy .

Łącząc strefę szkoleń tradycyjnych z e-learningiem, blended learning posiada dodatkowo takie zalety jak: wyrównanie poziomu wiedzy przed szkoleniem oraz przygotowanie do warsztatów praktycznych, sprawdzenie zapamiętanych wiadomości po szkoleniu, utrwalanie i poszerzanie przekazywanych informacji i na szkoleniu, zwiększanie częstotliwości bodźców (ludzie nie uczą się w jednakowy sposób). Ostatecznie proces szkoleniowy może zostać zoptymalizowany pod względem kosztów, jak i efektywności przekazywania wiedzy.

Podsumowując- zmiany na rynku szkoleń są nieuchronne. Wykorzystywanie rozwiązań o których była mowa w artykule z każdym rokiem będzie rosło, co będzie uzupełniać, zastępować aktualnie dominujący model – trener- sala – uczestnicy w niej obecni (przynajmniej ciałem)

Tomasz Hoffmann Współpraca Janusz Nowak