

**Robert LIS**

Politechnika Lubelska, Polska

## **Wykorzystanie *case study* w procesie doskonalenia informatycznego pracowników firm**

### **Wstęp**

Obecnie firmy posługują się różnymi systemami informatycznymi. Systemy te obsługują określone pracownicy. Prawidłowe funkcjonowanie systemu informatycznego w firmie ma dla niej fundamentalne znaczenie. Ale nawet najbardziej niezawodny system wymaga umiejętnej jego obsługi przez pracowników, toteż poziom kwalifikacji informatycznych tych pracowników nabiera zasadniczego znaczenia.

Potrzebne jest ustawiczne doskonalenie tych kwalifikacji. Potrzeby takie coraz częściej zgłaszają firmy i zarazem oczekują od specjalistów informatycznych skutecznej pomocy. Pomoc tego rodzaju jest zazwyczaj świadczona w relacjach bezpośrednich lub on-line na różne sposoby, takie jak: zwykła porada, instruktaż na stanowisku pracy, *coaching*, *mentoring* i inne.

Poszukuje się sposobów skutecznych, podnoszących efektywność doskonalenia informatycznego tych pracowników. Jednym z nich jest wspieranie tego procesu doskonalenia przez wykorzystanie *case study* – studium przypadków.

### **Case study w odniesieniu do obsługi informatycznej małych firm**

Metoda *case study* jest wykorzystywana w badaniach [Yin 2014]. Kreatywna edukacja jest pewnym naśladowaniem procesu badawczego i *case study* może być w niej jak najbardziej pomocne. Potwierdza to też Harvard Business School, która już od dawna wprowadziła *case study* do programu kształcenia [Pitt i in. 2012: 77–94].

Metoda ta polega na analizie konkretnego przypadku czy przypadków. W analizie tej, jak sama nazwa wskazuje, rozkłada się w sposób logiczny na czynniki, szczegóły czy czynności proces obsługi informatycznej. Wyszczególnia się przy tym wszelkie trudności i problemy, ich przyczyny i źródła oraz środki zaradcze, poszukuje się sposobów rozwiązywania zdefiniowanych problemów. Przypadkiem takim (kejssem) może być obsługa konkretnego systemu informatycznego w danej firmie.

Ten sam system informatyczny może występować w wielu firmach. Wówczas analiza jego obsługi może być porównywana. Porównania te ułatwiają wymianę doświadczeń pracowników obsługujących te same systemy informatyczne.

ne. Może następować wymiana problemów, trudności, z jakimi spotykają się pracownicy z różnych przedsiębiorstw, informacji na temat tego, jak sobie z nimi radzą, jak je rozwiązują. Wtedy bardzo efektywnie może pomagać doświadczony i kompetentny mentor informatyczny. Zastosowanie *case study* w takich sytuacjach wzmacnia motywację pracowników do doskonalenia swego przygotowania informatycznego i podnosi efektywność tego procesu.

### **Model zastosowania *case study* w procesie doskonalenia informatycznego pracowników**

W procesie doskonalenia informatycznego pracowników przedsiębiorstwa można wyodrębnić pewne ogniwa składające się na jego model. Jednym z tych ogniw jest *case study*. Model ten przedstawiony jest w tabeli 1.

**Tabela 1**

### **Model zastosowania *case study* w procesie doskonalenia informatycznego pracowników firmy**

CYKL PIERWSZY itd.			CYKL DRUGI itd.		
Mentoring informatyczny w firmie i on-line	Mentor	Szkolenie grupowe	Zastosowanie efektów szkolenia w firmie	Mentor	Szkolenie grupowe
P1 Interakcje edukacyjne		Wykłady konwersat.	P1 Interakcje edukacyjne		Wykłady konwersat.
	<b>CASE</b>			<b>CASE</b>	
P2 Interakcje edukacyjne			P2 Interakcje edukacyjne		
	<b>STUDY</b>			<b>STUDY</b>	
P3 Interakcje edukacyjne		Ćwiczenia na stanowiskach komputer.	P3 Interakcje edukacyjne		Ćwiczenia na stanowiskach komputer.
Pn Interakcje edukacyjne		Wymiana doświadczeń	Pn Interakcje edukacyjne		Wymiana doświadczeń

P1, P2, P3 ... Pn – przedsiębiorstwa posługujące się tym samym systemem informatycznym.

Źródło: opracowanie własne.

Proces doskonalenia informatycznego przedstawiony w tabeli 1 ma charakter cykliczny. Cykle te są powtarzane na coraz wyższym stopniu doskonalenia informatycznego pracowników w zależności od potrzeb.

W modelu tym pierwsze ogniwo procesu doskonalenia informatycznego pracowników stanowi *mentoring* informatyczny w przedsiębiorstwach i on-line

(P1, P2, P3 ... Pn). Polega on na szkoleniu pracownika przez osobę posiadającą wiedzę, doświadczenie i autorytet, która jest dla podopiecznego przez pewien czas mentorem, doradcą, przewodnikiem w doskonaleniu jego umiejętności informatycznych, a także w jego indywidualnym rozwoju zawodowym oraz rozwoju kapitału ludzkiego organizacji [Megginson i in. 2008: 163 i in.].

Relacje między mentorem i szkolonym pracownikiem mają charakter szczególnych interakcji edukacyjnych, jakie zachodzą między „mistrzem i uczniem”. Nastawione są na doskonalenie działań i zachowań w dłuższym okresie czasu, tak aby pracownik mógł sobie radzić z przyszłymi problemami wynikającymi np. z adaptacji systemu informatycznego do zmieniających się przepisów prawnych – nawet w skali całej jego kariery zawodowej [Król 2006: 466–467].

Drugim ogniwem tego procesu jest *case study* przeprowadzane przez mentora, które składa się z następujących etapów:

- analiza trudności i problemów, z jakimi spotykali się pracownicy w poszczególnych firmach, zaobserwowanych podczas mentoringu,
- definiowanie i systematyzowanie tych trudności i problemów,
- analiza przyczyny i źródeł owych problemów i trudności – na ile mają one charakter techniczny, a na ile wynikają z braków wiedzy i umiejętności pracowników,
- analiza środków i sposobów usuwania źródeł tych trudności zastosowanych w trakcie mentoringu – które z nich okazywały się najskuteczniejsze w doskonaleniu pracowników,
- zebrany, przeanalizowany i usystematyzowany w ten sposób materiał staje się podstawą do opracowania właściwego programu szkolenia grupowego pracowników.

Trzecie ogniwo procesu to szkolenie grupowe pracowników. Cele i treści szkolenia stanowią:

- zapoznanie pracowników z występującymi najczęściej problemami i trudnościami w obsłudze konkretnego systemu informatycznego; zdefiniowanie tych problemów,
- ustalenie oraz przeanalizowanie przyczyn i źródeł pojawiających się trudności,
- pokazanie sposobów rozwiązywania tych problemów i usuwania źródeł oraz przyczyn ich powstawania,

Metody realizacji celów i treści szkolenia stanowią:

- wykład konwersatoryjny,
- ćwiczenia na stanowiskach komputerowych,
- wymiana doświadczeń pracowników szkolonych,
- kontrola efektów szkolenia odbywa się przez ich zastosowanie w firmie.

Czwarte ogniwo procesu to właśnie zastosowanie efektów szkolenia w firmie sprawdzane w procesie mentoringu. Mentor może sprawdzić, jak szkoleni pra-

cownicy wykorzystują efekty szkolenia i jak usprawnić kolejne szkolenie, jeżeli zajdzie potrzeba jego organizowania.

Model ten uwzględnia klasyczny kanon dydaktyki progresywnej [Dewey 1988], założenia konstruktywizmu poznawczego [Nęcka i in. 2006; Klus-Stańska 2010: 276 i in.], a także elementy współczesnego kanonu zarządzania wiedzą w organizacji [Probst i in. 2006].

## Podsumowanie

Metoda *case study* stosowana w badaniach może również z powodzeniem być wykorzystywana w procesie doskonalenia pracowników obsługujących systemy informatyczne w firmach. Proces ten można realizować według zaproponowanego modelu. Występują w nim kolejno następujące ogniwa procesu doskonalenia informatycznego pracowników:

- *mentoring* informatyczny w firmie i on-line,
- *case study*,
- szkolenie grupowe,
- zastosowanie efektów szkolenia w firmie.

Ogniwa te składają się na cykle procesu doskonalenia pracowników, które mogą być powtarzane na coraz to wyższym poziomie ich kompetencji informatycznych w zależności od potrzeb.

## Literatura

Dewey J. (1988): *Jak myślimy*, Warszawa.

Klus-Stańska D. (2010): *Dydaktyka wobec chaosu pojęć i zdarzeń*, Warszawa.

Król H. (2007): *Proces szkolenia pracowników*, [w:] Król H., Ludwiczynski A. (red.), *Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji*, Warszawa.

Meggison D., Clutterbuck D., Garvey B. (2008): *Mentoring w działaniu*, Poznań.

Nęcka E., Orzechowski J., Szymura B. (2006): *Psychologia poznawcza*, Warszawa.

Pitt L., Crittenden V.L., Planger K., Halvorson W. (2012): *Case Teaching in the Age of Technological Sophistication*, „Journal of the Academy of Business Education” Spring.

Probst G., Raub S., Romhardt K. (2006): *Zarządzanie wiedzą w organizacji*, Kraków.

Yin K.R. (2014): *Case Study Research. Design and Methods*, Los Angeles.

## Streszczenie

Artykuł zawiera model ilustrujący wykorzystanie *case study* w procesie doskonalenia informatycznego pracowników obsługujących systemy informatyczne w firmach. Przeprowadzany *mentoring* informatyczny w firmie przez specjalistę daje sposobność do zastosowania metody *case study*. Metoda ta wówczas służy do zebrania, usystematyzowania i przeanalizowania materiału dotyczącego występujących trudności, problemów, ich przyczyn i źródeł w obsłudze informa-

tycznej firmy. Materiał ten z kolei jest wykorzystywany przy projektowaniu i organizowaniu szkolenia grupowego, w wyniku którego dochodzi do doskonalenia kompetencji informatycznych pracowników obsługujących system informatyczny w firmie.

**Słowa kluczowe:** *case study*, doskonalenie informatyczne, model, pracownicy.

## **The Use of Case Study in the Process of IT Skills Improvement of Company's Employees**

### **Abstract**

The article contains a model reflecting the use of case study in the process of IT skills improvement of employees operating IT systems in companies. The IT mentoring conducted by a qualified person within particular companies gives the possibility to apply the case study method. This method serves the collection, systematization and analysis of the material concerning the difficulties, problems and the grounds for their occurrence in the IT operation of the company. This material is further used in the design and organization of a group training course which serves the improvement of IT competence of the employees operating IT systems in particular companies.

**Keywords:** case study, IT skills improvement, model, employees.