

Miloš Stanković¹

Nikola Milenković²

OBUČAVANJE I USAVRŠAVANJE ZAPOSLENIH PUTEM ELEKTRONSKOG UČENJA

Pregledni rad

UDK:

005.963.1:004.738.5

37.018.43-057.16

Rezime

U stalnoj potrazi za povećanjem efikasnosti i efektivnosti korporacije, kao i malih i srednjih preduzeća (MSP) traže način za sticanje i održavanje konkurentske prednosti na tržištu. Elektronsko učenje je proces poznavanja elektronskih informacionih sistema i mogućnosti njihove primene u obrazovne svrhe.

Sveobuhvatnost menadžerskog informacionog sistema u obrazovanju podrazumeva poznavanje mogućnosti primene elektronskog učenja u ovom procesu, što je i predmet ovog rada.

Ključne reči: Obuka, kontinualno usavršavanje, elektronsko učenje.

Uvod

Zaposleni danas treba da obrade više informacija u kraćem vremenu i nauče više nego ikada ranije. Nova znanja pojavljuju se kontinualno, jednom stečeno znanje zastareva i mora se obnavljati i dopunjavati novim. Promene vezane za proizvodne, tržišne ili

¹ Visoka škola za menadžment i ekonomiju, Karađorđeva 52, Kragujevac, milos.stanko@yahoo.com

² Univerzitet Alfa BK, Palmira Toljatija 3, Novi Beograd, n.milenkovic989@gmail.com

tehnološke strategije korporacija relativno su česte, i zahtevaju odgovarajuće promene u obučenosti radne snage jer informacije i obuke brzo zastarevaju. Danas kada znanje radnika ima netradicionalnu orijentaciju u vremenu i prostoru, veruje se da sve dok se posao odvija na vreme, nije bitno gde i kako je urađen. Po istoj logici, zaposleni žele mogućnost da izdvoje vreme potrebno za učenje. Savremene metode obuka treba da odražavaju te promene u načinu života. Permanentni razvoj ljudskih resursa je nešto na šta su korporacije, isto kao i MSP, jednostavno primorane. Njihova sposobnost da obrazuju i obučavaju zaposlene dok ih održavaju na poslu je veoma dragocena. Identifikovanjem ključnih veština potrebnih za poslovanje i podsticanjem njihovog razvoja kod zaposlenih korporacije mogu da osiguraju svoj opstanak.

Pitanja koja se nameću su sledeća: Koje je odgovarajuće rešenje koje će omogućiti da zaposleni drže "korak" sa ubrzanim promenama u korporativnom svetu? Da li elektronsko učenje predstavlja jedan od načina koji omogućava da zaposleni steknu i obnavljaju znanje neophodno za obavljanje njihovih radnih zadataka. Pre nego što se odgovori na ova pitanja pojasniće se termin elektronskog učenja.

1. Elektronsko učenje

Pod elektronskim učenjem u ovom radu podrazumeva se učenje zasnovano na primeni informacionih tehnologija tj. na isporuku nastavnih sadržaja putem svih elektronskih medija, uključujući i Internet, intranet, ekstranet, satelitske emisije, audio i video kasete, interaktivni TV i CD-ROM. Termin elektronsko učenje pokriva širok skup aplikacija i procesa, uključujući i računarske sisteme zasnovane na učenju, Web-based learning i virtuelne učionice. E-trening tj. obuka zaposlenih u korporacijama i MSP putem

elektronskog učenja postala je najčešće primenjivani postupak za obuku u današnjem svetu jer omogućava obučavanje zaposlenih iz različitih odeljenja u okviru različitih lokacija širom zemlje. Poslodavci trenutno koriste elektronsko učenje za uvođenje i zadržavanje zaposlenih, za ubrzavanje vremena koje je potrebno za obuku i procenu osoblja za nove procedure ili proizvode, za povezivanje sa svojim lancima za nabavku i distribuciju, za distribuiranje radne snage i za zatvaranje praznine u obuci između različitih firmi i delatnosti. Sa tehnologijom koja evoluira u sadašnjem tempu, granice elektronskog učenja su praktično neograničene. Dobro organizovano elektronsko učenja može da bude rešenje i odgovor koji podržava ukupni poslovni cilj. Korporacija i pojedinci prihvataju povećanje uloga koje nudi elektronsko učenje. Veće interesovanje za njim je proizvod njegove fleksibilnosti i snage u povezivanju ljudi i informacija. Elektronsko učenje podržava globalizaciju poslovanja i omogućava virtuelne timove. "Za mlade ljude, koji žive i napreduju u digitalnom okruženju, tehnologija je prirodni deo učenja, rešavanje problema, umrežavanje i podrške u obučavanju [1]." Ključni pokretači za elektronskim učenjem uključuju sposobnost da se proširi i omogući učešće bilo gde u bilo kom trenutku, smanje troškovi, uštedi vreme, da se prilagođava, povećava doslednost i olakšava prepoznavanje postojećih setova veština u poslovanju. Identifikovan je kao ekonomičan način koji obezbeđuje konzistentnu, fleksibilnu i interaktivnu obuku. Istovremeno može da obezbedi doslednost u obuci u preduzeću. Njegov potencijal se takođe vidi u podsticanju deljenja veština, više angažovanja, a manje pretnji nego u tradicionalnom obučavanju u učionici. Elektronsko učenje je način obrazovanja koji uključuje samo-motivaciju, komunikaciju, efikasnost i tehnologije. Različite vrste

elektronskog učenja se zasnivaju na: sredstvima komunikacije, rasporedu, strukturi časa, i tehnologiji koja se koristiti.

Prednosti e-learninga

Elektronsko učenje može biti veoma korisno za obrazovanje svih vrsta polaznika u korporacijama. Glavna prednost je fleksibilnost, čas može da se pohađa bilo kad i bilo gde. Raznovrsna tehnologija, koja služi kao osnova za podučavanje, omogućava više prostora za individualne razlike i različite stilove učenja. Takođe omogućava visok nivo simulacija koje se mogu prilagoditi nivou znanja polaznikapolaznika. Nastavni sadržaj dostupan je dvadeset i četiri sata /sedam dana u nedelji, polaznici mogu da ga proučavaju koliko god puta je to potrebno i da uče sopstvenim tempom. Materijal mogu da prilagode svojim potrebama, tako da imaju više kontrole nad svojim procesom učenja. Sadržaj se isporučuje u manjim jedinicama, pod nazivom "delovi", i doprinosi dugotrajnijem efektu učenja. Pristupačan je, štedi vreme i daje merljive rezultate. Za razliku od tradicionalnog učenja isplativiji je, jer se manje vremena i novca troši na putovanje [2].

Nedostaci elektronsko učenje

Nedostatak e-učenja je dapolaznicitreba da imaju pristup računaru, kao i Internetu. Takođe, neophodno je da poseduju određene veštine u radu na računarima kao što su: rad sa datotekama, obrada teksta, pretraživanje Interneta, korišćenje e-maila, instaliranje programa i dr. Ova ograničenja mogu prilično uticati na uspeha polaznikapolaznika u elektronskom učenju. Tehnički problemi kao što su spora internet veza ili spor pristup materijalu jer mu pristupa više računara može prouzrokovati frustraciju i

odustajanje polaznik od učenja. elektronsko učenje takođe zahteva isto toliko vremena za pohađanje kursa i kompletiranje zadataka kao i u bilo kojoj tradicionalnoj učionici. Usled smanjene socijalne interakcija od polaznikpolaznika se zahteva da sami održavaju motivaciju. To znači da moraju da budu visoko motivisani i odgovorni jer sve rade oni sami. Polaznik sa niskom motivacijom ili lošim obrazovnim navikama može zaostati u učenju. Takođe oni se mogu osećati izolovanim od instruktora. Uputstva nisu uvek na raspolaganju da pomogu polazniku tako da oni treba da imaju disciplinu da rade samostalno, bez pomoći nastavnika. Korisnici elektronskog učenja takođe treba da imaju dobre veštine pisanja i komunikacije [2].

2. Obučavanje i usavršavanje zaposlenih

Globalizacija tržišta, nove informacione i komunikacione tehnologije ubrzavaju tokove trgovine, zahtevi kupaca postaju složeniji i individualizovani. Novi proizvodi i usluge javljaju se velikom brzinom [1].” Novi izazovi zahtevaju od preduzeća da se brže prilagode novim zahtevima i pitanjima klijenata. Dok u isto vreme proizvodni i životni ciklus proizvoda nastavlja da se skraćuje, informacije i obuke zaposlenih zastarevaju. Razvoj intelektualnog kapitala postao je ključ za sticanje i održavanje konkurentске prednosti na tržištu, odnosno znati šta, kako i zašto i shvatati važnost tog znanja. korporacijama, a samim tim i zaposlenima nameću se novi izazovi koji pokreću potrebu za učenjem i obučavanjem. Neki od njih su: nedostatak kvalifikovane radne snage; od radnika se zahteva da poseduje odgovarajuće znanje koje omogućava veću fleksibilnost na radnom mestu; a globalizacija poslovanja rezultira višestrukim izazovima. Od menadžera se očekuje da dostave znanja i veštine brže i efikasnije

kad god i gde god je to potrebno. U vremenu just-in-time proizvodnje, samo just-in-time trening postaje ključni element organizacionih uspeha. Menadžeri su shvatili da kompanije koje nude obrazovanje i obuke “u toku” imaju višu stopu zaposlenih i zadržavaju prednosti bolje kvalifikovane radne snage. Njihova sposobnost da obrazuju i obučavaju zaposlene dok ih održavaju na poslu je veoma dragocena. Mogućnost obučavanja je značajna za privlačenje novih radnika i efikasan način da se poveća zadržavanje trenutne radne snage. Povećanje sposobnosti postojećeg kadra “u kući” je rešenje za problem nedostataka sposobnosti i povećava zadovoljstva zaposlenih. Povećanje produktivnosti, profitabilnosti i konkurentnosti na tržištu je identifikovano kao pokretačka snaga za povećanje obuke. Obuka ili trening zaposlenih podrazumieva promene u specifičnim znanjima, sposobnostima, veštinama, stavovima ili ponašanju zaposlenih sa ciljem da se pripreme za kvalitetnije obavljanje sadašnjeg posla. Obukom se može: povećati znanje o inostranim tržištima, usvojiti nove tehnologije, povećati kvalitet timskog rada, povećati inovativnost, podržati sigurnost zaposlenja i međusobno prihvatanje i uspešnija saradnja. Radno orjentisano učenje - je učenje relevantno za posao koje se odvija unutar i na poslu, kao i van radnog mesta . Termini u vezi sa radno orjentisanim učenjem se koriste da bi označili sve oblike aktivnosti učenja koje se odvijaju u kontekstu rad (vidi sliku 1).

Van rada

učenje koje se odnosi na posao, ali se odvija
na mestu daleko od posla,
kao što su fakulteti,
ili u centrima za obuku

Na poslu

učenje se odvijaju na mestima rada,
putem formalnih kurseva, u učionicama

Unutar posla

učenje je uključeno u proces
rada, putem treniranja ili
aktivnostima na poslu

Slika 1. Radno orijentisano učenje

Mnoga istraživanja vezana za radno orijentisano učenje pojavljuju se u kontekstu velikih organizacija. One razvijaju infrastrukturu za razvoj ljudskih resursa da bi omogućile internu obuku i razvoj mogućnosti i na taj način obezbede pristup formalnim oblicima učenja. Na primer, učenje i obuku na radu u anketi (DfEE, 2000) pokazuje da se procenat poslodavaca koji obezbeđuju obuku van radnog mesta povećava sa veličinom radne snage poslodavca. Nedavna istraživanja koji finansira Evropska unija, takođe ukazuju da postoje novi pristupi evidentni u velikim organizacijama koje takođe naglašavaju promenu prema učenju, i više neformalnih oblika učenja - pre nego obuka [3]. Takav pomak može prerasti u ono što Votkins definiše kao infrastrukturu učenja. Međutim, sve veći pritisak kako bi se poboljšalo učenje da bi se postigla konkurentna prednost korporacija, i dok retko imaju bilo kakvo infrastrukturu formalnog učenje, često se naglašavaju neformalni oblici učenja ili učenja na radu. Džonson (2002) primećuje da je

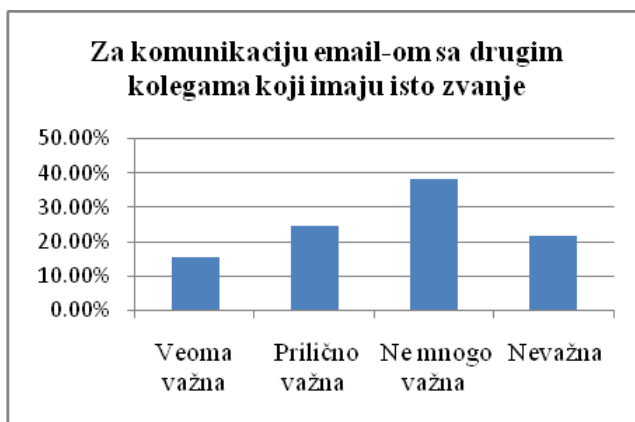
učenje u SMP, nastoji da bude neformalno, na poslu i odnosi se na kratkoročne poslovne ciljeve ili probleme [3].

3. Istraživanje i diskusija

Cilj istraživanja je da se istraže postojeće i potencijalne uloge elektronskog učenja u malim i srednjim organizacijama kao sredstva za razvoj vještina zaposlenih primenu IKT u te svrhe u ispitanim organizacijama. S obzirom da je znanje i kompetencije zaposlenih važan faktor koji direktno utiče na efektivnost i efikasnost organizacija, obuka i razvoj zaposlenih treba da su im jedan od primarnih ciljeva. Cilj ovog istraživanja jeste da ispita različite faktore koji pozitivno i/ili negativno utiču na obučavanje zaposlenih, kao i utvrđivanje u kojoj mjeri koriste IKT u te svrhe. Značaj istraživanja ogleda se u tome što će prikazani rezultati istraživanja ukazati na trenutno stanje u ispitanim organizacijama, na faktore vezane za obuku zaposlenih i uloge elektronskog učenja u malim i srednjim organizacijama i dati predloge kako menadžeri preventivno da deluju da bi povećali pozitivne i smanjili negativne faktore. Na taj način obuka zaposlenih biće efikasnija, oni će posedovati više znanja i sposobnosti, što direktno doprinosi povećanju kvaliteta obavljenog posla, a samim tim utiče i na efikasnost i efektivnost organizacije. U istraživačkom delu koristimo metodu anketiranja putem tehnike upitnika. Za istraživanje je korišćen upitnik koji istražuje pripremu, obuku i razvoj zaposlenih i primenu IKT u te svrhe u organizacijama. Istraživanje je sprovedeno na slučajnom uzorku radnih organizacija sa ciljem da se ispituju različiti faktori koji pozitivno i/ili negativno utiču na učenje zaposlenih, kao i utvrđivanje u kojoj mjeri koriste IKT u te svrhe tj. Koliko je elektronsko učenje zastupljeno. Instrument je koncipiran za

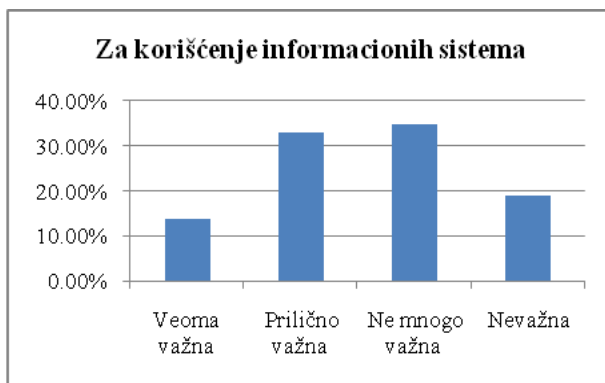
potrebe ovog istraživanja. Upitnik sadrži 45 pitanja koja su grupisana u dve kategorije: 1. pripremu, obuku i razvoj zaposlenih, 2. primenu IKT u organizacijama za obučavanje. Upitnik se sastoji od pitanja: kod kojih je odgovor dat kao Likertova skala, gde ispitanik zaokruživanjem jedne od ponuđenih alternativa iznosi stepen prihvatanja, odnosno neslaganja sa sadržaj pitanja i njegovim uticajem na izazivanje stresa. Naznačeni odgovori imaju sledeće značenje: 1-apsolutno se slažem, 2- slažem se, 3-ne znam, 4- ne slažem se, 5- apsolutno se ne slažem; zatim pitanjima sa da/ne odgovorima, i otvorenim pitanjima kod kojih se od ispitanika očekuje da upiše odgovor. Uzorak istraživanja obuhvata 32 radne organizacije. Ukupno 226 ispitanika od kojih su 54 osobe muškog pola, i 170 ženskog. Po stručnoj spremi raspodela ispitanika je sledeća (stručna sprema-broj ispitanika): III-1, IV-13, VI-21, VII/1-184, VII/2-7. Po starosnoj strukturi raspodela ispitanika je sledeća (starosna struktura-broj ispitanika): od 20-30 god.-30, od 31-40 god.-72, od 41-50 god.-48, preko 51-48, i 35 ispitanika nije odgovorilo na ovo pitanje. Po ukupnom radnom stažu (broj godina radnog staža-broj ispitanika): do 5 godina -45, od 6 do 10 godina -50, od 11 do 15 godina -73, od 16 do 20 godina -28, od 21 do 25 godina -23, od 26 do 30 godina -20, preko 30 godina -21, nedostaju podaci za dva ispitanika. Iz istraživanja izdvajamo ona pitanja i odgovore za koje mislimo da su interesantni. Pripremljenost zaposlenih pre stupanja na radno mesto na kome se trenutno nalaze i stvarna obučenost za njega je veoma zadovoljavajuća. Samo 6% ispitanika pre stupanja na radno mesto je smatralo da nije dovoljno pripremljeno i obučeno za njega, a 8% je to stvarno i bilo. Ispitanici su zadovoljni ukupnom obukom i podrškom koju su imali prilikom stupanja na novo radno mesto i to: 20% smatra da je ona bila odlična, 72% dobra i 8% dovoljna. Odgovori ispitanika na pitanje »Koji od navedenih razloga, ako postoji, Vas sprečava da se

obučavate i usavršavate iz vaše oblasti» su sledeći. Na prvom mestu po broju ispitanika koji su potvrdili postojanja barijere za obučavanje je nedostatak novca za usavršavanje sa 45% ispitanika, na drugom mestu nejasnoća koje informacije i/ili mogućnosti su dostupne ispitanicima, sa 31,86% ispitanika. Treće mestu tj. treći razlog zbog kojeg ispitanici su sprečeni da se obučavaju je što obuke koje oni žele da pohađaju im nisu dostupne- 19,46% ispitanika. Nakon toga sledi 11,50% ispitanika koji se slažu da nemaju dovoljno vremena da pohađju kurseve i da troše vreme na usavršavanje. 6,64% ispitanika smatra da im obuka i razvoj trenutno nisu prioritetni, a 3,10% ispitanika nema potrebu da se usavršava (to su u većini slučajeva ispitanici koji uskoro idu u penziju). Glavni izvor inspiracija i ideja koju traže za svoj posao i usavršavanje ispitanici pronalaze u knjigama, novinama i drugim publikacijama (obrazovne, biznis, vladine) čak 78,32%, zatim u razgovoru sa kolegama 69,91%, sledi internet, intranet, forumi i sl. sa 59,29% i konferencije i seminari sa 50%. Na prethodna dva pitanja ispitanici su mogli da čekiraju više odgovora. Što se tiče obučenosti za primenu informacionih i komunikacionih tehnologija na poslu, 15% smatra da je odlično obučeno, a 52% smatra da je dovoljno obučeno, a 30% ispitanika smatra da nije dovoljno obučeno. Stavovi ispitanika prema primeni ITK za učenje i podučavanje zaposlenih u korporacijama prikazani su na sledećim slikama. Ispitanici IKT primenjuju najčešće za komunikaciju putem mejla sa kolegama, 15.38% veoma često, 24.43% često, 38.46% nebaš često i 21,72% nikako (vidi sliku 2).



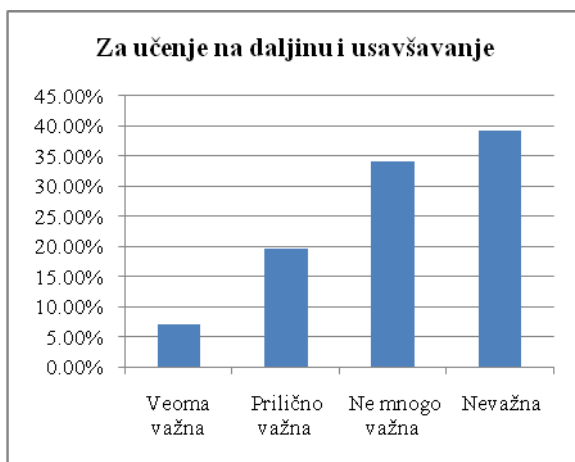
Slika 2. Korišćenje ITK za komunikaciju sa kolegama

Zatim sledi korišćenje informacionih sistema 13.62% veoma često, 32.86% često, 34.74% nebaš često i 18.78% nikako. (vidi sliku 3).



Slika 3. Korišćenje informacionih sistema

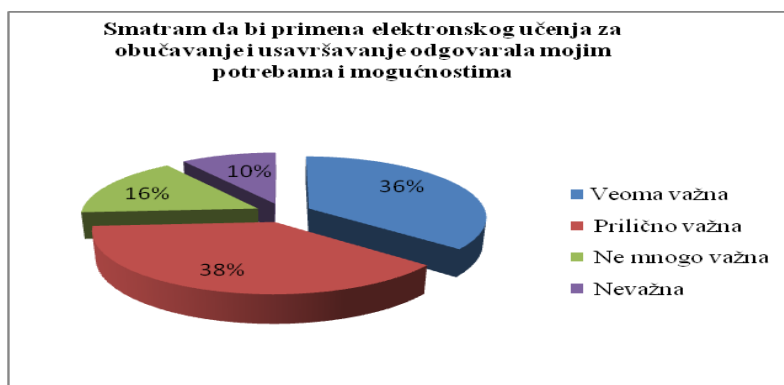
IKT za učenje na daljinu i usavršavanje ispitanici koriste: 7.01% veoma često, 19.63% često, 34.11% nebaš često i 39.25% nikako. (vidi sliku 4).



Slika 4. Korišćenje ITK za učenje na daljinu i usavršavanje

Na osnovu dobijenih rezultata možemo da tvrdimo da primena nije zadovoljavajuća i da je potrebno ispitanike obučiti, motivisati i ohrabriti da je češće koriste (slika 5). Od ukupnog broja ispitanika samo 39% je u protekle tri godine učestvovalo u aktivnostima vezanim za profesionalni razvoj i od tog broja 54% je koristilo mentorstvo kolega sa istim zvanjem, 27% obuke na visoko školskim ustanovama, i 19% mentorstvo kolega sa većim zvanjem. Broj ispitanika koji se u prethodnom periodu usavršavao i obučavao je mali i nezadovoljavaćiji s obzirom da se radi o periodu od tri godine. E-learning obuke od strane organizacija nisu korišćene, što smatramo da je njihov veliki propust. Barijere koje se javljaju i sprečavaju ispitanike da se obučavaju i usavršavaju su sledeće: na prvom mestu nedostatak novca za usavršavanje, na drugom mestu nejasnoća koje informacije i/ili mogućnosti su dostupne ispitanicima, na trećem mestu je nedostupnost obuka koje oni žele da pohađaju, i četvrtom nedostatak vremena za pohađanje kurseva i trošenje vremena na usavršavanje. S obzirom da je "glavna" barijera nedostatak novčanih sredstava za obučavanje i usavršavanje, bilo bi poželjno da organizacije za tu

svrhu izdvajaju više sredstva ukoliko su u mogućnosti. Ta sredstva neće biti bačena već investirana i neposredno uvećana. Glavni izvor inspiracija i ideja koju traže za svoj posao i usavršavanje ispitanici pronalaze u knjigama, novinama i drugim publikacijama (obrazovne, biznis, vladine) čak 78,32%, zatim u razgovoru sa kolegama 69,91%, sledi internet, intranet, forumi i sl. sa 59,29% i konferencije i seminari sa 50%. Analizom dobijenih rezultata uočavamo da više od 70% ispitanika smatra da bi e-učenje odgovaralo njihovim potrebama, sposobnostima i mogućnostima za usavršavanje i obučavanje (34.56% se u velikoj meri slaže sa tim, 36.70% delimično), dok se 12.40% nikako ne slaže sa tim, a 9.62% je neodlučno.



Slika 5. Stavovi ispitanika prema

Na osnovu navedenog smatramo da su stavovi ispitanika prema e-učenju pozitivni i povoljni za njegovo integrisanje u proces obučavanja i podučavanja zaposlenih.

Zaključak

Da bi se ostvario profit, koji predstavlja konačan cilj u poslovnom svetu, neophodno je da korporacija ili MSP ima stratešku prednost

u odnosu na konkurenciju. identifikuje ključnih veštine koje su potrebne za poslovanje i podsticanje njihovog razvoja kod svih zaposlenih predstavlja novu strategiju korporacije u cilju sticanja konkurentske prednosti. Socijalni, tehnoloških i ekonomskih pokretači su transformisali obrazovanja širom sveta. Kao što je globalizacija obuhvatila lokalne ekonomije kao nikada pre, razvoj kvalifikacije radne snage postaje istinski međunarodni problem. I kako ljudski kapital postaje glavni izvor ekonomske vrednosti, obrazovanje i obuka postaju doživotno nastojanje za većinu radnika. E-learning je potreban bilo kojoj uspešnoj korporaciji ili MSP, i nudi im neograničene mogućnosti ukoliko ga pametno koristite. On im omogućava izuzetno smanje troškove, uz povećanje zadovoljstva na radnom mestu i podizanje motivacije zaposlenih.

Literatura

1. Keith bachman, "corporate e-learning: exploring a new frontier"
2. Jokic S., Pardanjac M., Bradonjic D., Business and e-learning, SISY 2010, Subotica, n 113. str. 591.
3. Ileana Hamburg, "Lifelong Learning, E-Learning And Business Development In Small And Medium Enterprises", EDEN 2005 Annual Conference, Helsinki
4. Derouin R.E., Fritzsche B. A. and Salas E., "E-Learning in Organizations", Journal of Management December 2005 vol. 31 no. 6 920-940
5. Tynjälä P. and Häkkinen P., "E-learning at work: theoretical underpinnings and pedagogical challenges", Journal of Workplace Learning, Vol. 17 Iss: 5/6, pp.318 – 336, 2005.
6. Gates, B., Hemingway, C. (2001) Poslovanje brzinom misli, Prometej, Novi Sad

7. Insights from KPMG's European Knowledge Management Survey 2002/2003, www.kpmg.nl/kas
8. Knowledge Management Research Report 2000, www.kpmg.nl
9. Krsmanović, S., "Informaciona suština menadžmenta znanja, 2007
10. Capuano, Matteo Gaeta, Pierluigi Ritrovato and Saverio Salerno "I how to integrate technology-enhanced learning with business" I process management Nicola, Journal of Knowledge Management, Volume 12 Issue 6, 2008
11. Gates, B., Hemingway, C. (2001) Poslovanje brzinom misli, Prometej, Novi Sad
12. Insights from KPMG's European Knowledge Management Survey 2002/2003, www.kpmg.nl/kas

Datum prijema: 03.06.2017.

Datum prihvatanja: 12.09.2018.

TRAINING AND TRAINING OF EMPLOYEES THROUGH ELECTRONIC LEARNING

Review article

UDC: 005.963.1: 004.738.5

37.018.43-057.16

Summary

In the ongoing quest to increase the efficiency and effectiveness of the corporation as well as small and medium-sized enterprises (SMEs), they are looking for a way to gain and maintain a competitive edge in the market. E-learning is the process of

knowing electronic information systems and the possibilities of their application for educational purposes.

The comprehensiveness of the managerial information system in education implies knowledge of the possibilities of applying e-learning in this process, which is the subject of this paper.

Keywords: Training, continuous improvement, e-learning.