

Oryginalny artykuł naukowy
Original Article

Data wpływu/Received: 19.12.2014

Data recenzji/Accepted: 15.02.2015/20.03.2015

Data publikacji/Published: 2.06.2015

DOI: 10.5604/18998658.1154718

Źródła finansowania publikacji: Wyższa Szkoła Humanitas

Authors' Contribution:

- (A) Study Design (projekt badania)
- (B) Data Collection (zbieranie danych)
- (C) Statistical Analysis (analiza statystyczna)
- (D) Data Interpretation (interpretacja danych)
- (E) Manuscript Preparation (redagowanie opracowania)
- (F) Literature Search (badania literaturowe)

dr Jadwiga Bakonyi^{A B C D E F}

Wyższa Szkoła Humanitas

Instytut Zarządzania i Ekonomii

**KOMPETENCJE INFORMATYCZNE PRACOWNIKÓW
INSTYTUCJI POMOCY I INTEGRACJI SPOŁECZNEJ**

**DIGITAL COMPETENCES OF EMPLOYEES OF SOCIAL
ASSISTANCE AND INTEGRATION INSTITUTIONS**

Streszczenie: Pracownicy instytucji pomocy i integracji społecznej tak jak inne grupy zawodowe w swoich codziennych obowiązkach zawodowych korzystają z technologii informacyjno-komunikacyjnej, zarówno w kontaktach międzyorganizacyjnych, jak i komunikując się z osobami objętymi opieką tych instytucji. Poziom kompetencji w tym obszarze, jakość wyposażenia stanowisk pracy i realizowane programy szkoleniowe w ogromnym stopniu wpływają na efektywność działania tych instytucji. Opracowanie prezentuje wyniki badań tych zagadnień w odniesieniu do wybranej grupy pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej województwa śląskiego. Wyniki analizy mogą być podstawą dla tworzenia programów szkoleń dla pracowników, pracodawców i innych podmiotów zaangażowanych w procesy szkoleniowe.

Słowa kluczowe: komunikacja, kompetencje informatyczne

Abstract: Employees of social assistance and integration institutions, like other professional groups, in their daily professional duties rely on information and communications technology - both in inter-organizational relations and communicating with the persons under care of these institutions. The level of competence in this area, quality of workplace equipment and training programs that are in place greatly affect the effectiveness of these institutions. The paper presents results of research on these issues in relation to the selected group of employees of social assistance and integration institutions from the region of Silesia. The results of the analysis can be the basis for creation of training programs for employees, employers and other entities involved in the training process.

Keywords: communication, digital competences, social assistance and integration institutions.

Wstęp

W wielu opracowaniach podkreśla się znaczącą rolę kompetencji posiadanych przez pracowników. Lista najbardziej pożądanых kompetencji ulega ciągłej zmianie, od pracowników wymaga się umiejętności, które jeszcze kilka lat wcześniej nie były wyraźnie zdefiniowane¹. Załeczenie Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej z 18.12.2006 r. w sprawie kompetencji kluczowych w procesie uczenia się przez całe życie (2006/962/WE) określa zbiór ośmiu tzw. kluczowych kompetencji, istotnych dla rozwoju gospodarki opartej na wiedzy. Wśród nich wymieniono kompetencje informatyczne, obejmujące „umiejętne i krytyczne wykorzystywanie technologii społeczeństwa informacyjnego (TSI) w pracy, rozrywce i porozumiewaniu się”².

Kompetencje pracowników są czynnikiem sprzyjającym konkurencyjności i możliwościom rozwojowym organizacji. Szczególną grupą są kompetencje informatyczne. W dzisiejszych czasach właściwy ich poziom umożliwia sprawne i efektywne działanie organizacji, jest niezbędnym warunkiem wprowadzania z sukcesem nowych rozwiązań informatycznych. Dla pracowników ważna jest możliwość ciągłego doskonalenia kompetencji, co wpływa na ich pozycję na konkurencyjnym rynku pracy. W przypadku pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej może pojawić się problem w kontaktach z klientami o ograniczonym dostępie do technologii informacyjno-komunikacyjnej.

1. Kompetencje informatyczne pracowników a możliwości rozwojowe organizacji

W literaturze istnieje szereg różnych definicji kompetencji; były one przez lata wypracowywane w różnych systemach edukacyjnych funkcjonujących w krajach europejskich. C. Levy-Leboyer stwierdza, że „kompetencje to ustalone zbiory wiedzy i umiejętności, typowych zachowań standardowych procedur, sposobów rozumowania, które można zastosować bez nowego uczenia się”³.

¹ A. Marszałek, *Doskonalenie kluczowych kompetencji jako wymóg współczesnego rynku pracy*, „ementor” 2011, nr 3, s. 67-73.

² <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:32006H0962>

³ C. Levy-Leboyer, *Kierowanie kompetencjami. Bilanse doświadczeń zawodowych*, Poltex, Warszawa 1997, s. 23.

Elementami kompetencji są⁴:

- wiedza – różnego rodzaju (deklaratywna, proceduralna),
- umiejętności – zdolność do efektywnego realizowania zadań,
- postawy – pozwalające na świadome wykorzystywanie swojej wiedzy i umiejętności.

Kompetencje w zakresie posługiwania się technologiami informatycznymi powinny oznaczać, że pracownik posiada zasób wiedzy i opanował umiejętności umożliwiające mu sprawne i świadome wykorzystywanie sprzętu i oprogramowania informatycznego w procesach komunikacyjnych, poszukiwania, gromadzenia i przetwarzania informacji. Warto zwrócić uwagę na groźbę dezaktualizacji kompetencji i związanej z tym luki kompetencyjnej, która dotyczy także typu technologicznego, a więc związanego z brakiem wiedzy⁵.

Kompetencje osobiste pracowników, efektywność ich wykorzystywania są zależne nie tylko od ich samych, ale także od środowiska organizacyjnego, od warunków, jakie stwarza pracodawca czy wymusza otoczenie.

Należy jednak podkreślić, że komunikowanie się pracownika z klientem następuje nie tylko poprzez narzędzia technologii informatycznych, ale również z wykorzystaniem bezpośrednich kontaktów osobistych. To powoduje, że pracownik powinien posiadać nie tylko kompetencje techniczne, ale również interpersonalne. Ma to wpływ na tworzenie profilu kompetencji pracownika, przede wszystkim w przypadku osób pełniących funkcje menadżerskie analizowana jest luka kompetencji. Obejmuje ona analizę zarówno ogólnych, jak i specyficznych kompetencji menadżerskich.

2. Kompetencje informatyczne w świetle badań własnych

Przeprowadzone badania ankietowe miały na celu przede wszystkim pozyskanie informacji umożliwiających analizę kompetencji informatycznych pracowników w instytucjach pomocy i integracji społecznej oraz ocenę wyposażenia stanowisk pracy w obszarze technologii informacyjno-komunikacyjnych. Problemy szczegółowe, na jakie chciano uzyskać odpowiedź w badaniu, to:

1. Jak często w pracy pracownicy korzystają z technologii informacyjno-komunikacyjnych (ICT – ang. Information and Communication Technologies), czy kompetencje informatyczne pracowników są dopasowane do zakresu obowiązków?
2. Czy wyposażenie stanowisk w obszarze ICT jest wystarczające i pozwala na właściwe wykonywanie obowiązków?
3. Czy w kontaktach z klientami instytucji mogłyby być wykorzystywane nowoczesne formy komunikacji?
4. W jakim stopniu instytucje pomocy i integracji społecznej w procesach rekrutacji uwzględniają kompetencje z obszaru ICT?
5. Czy system szkoleń z zakresu korzystania z ICT spełnia oczekiwania pracowników?

⁴ G. Filipowicz, *Zarządzanie kompetencjami. Perspektywa firmowa i osobista*, Oficyna Wydawnicza a Wolters Kluwer business, Warszawa 2014.

⁵ P. Kazibudzki, *Psychologiczno-społeczne aspekty skuteczności w biznesie*, „Przegląd Organizacji” 2011, nr 9, s. 23-26.

Badanie przeprowadzono w marcu 2014 roku. Objęto nim grupę pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej uczestniczących w studiach podyplomowych z zarządzania zasobami ludzkimi w instytucjach pomocy i integracji społecznej w Wyższej Szkole Humanitas w Sosnowcu.

Narzędziem badawczym były kwestionariusze ankiety, skierowane do wszystkich uczestników studiów. Po weryfikacji poprawności wypełnienia kwestionariuszy ostatecznie uzyskano 88 poprawnie wypełnionych ankiet, które były podstawą analizy.

Wszystkie osoby biorące udział w badaniu miały ukończone studia wyższe, co jest warunkiem uczestnictwa w studiach podyplomowych. Badane osoby to w większości ludzie młodzi, 60% mieści się w grupie wiekowej do 35 lat, a tylko 9% to osoby po 45. roku życia. Kolejne dwie cechy charakterystyczne dla badanej grupy pośrednio są determinowane wiekiem. Większość, 72% badanych, to osoby ze stażem pracy nieprzekraczającym 10 lat. W badanej grupie 35% to osoby zajmujące stanowiska kierownicze. Przeważają osoby zatrudnione w różnych strukturach OPS. Szczegółową charakterystykę badanej populacji zawiera tabela 1.

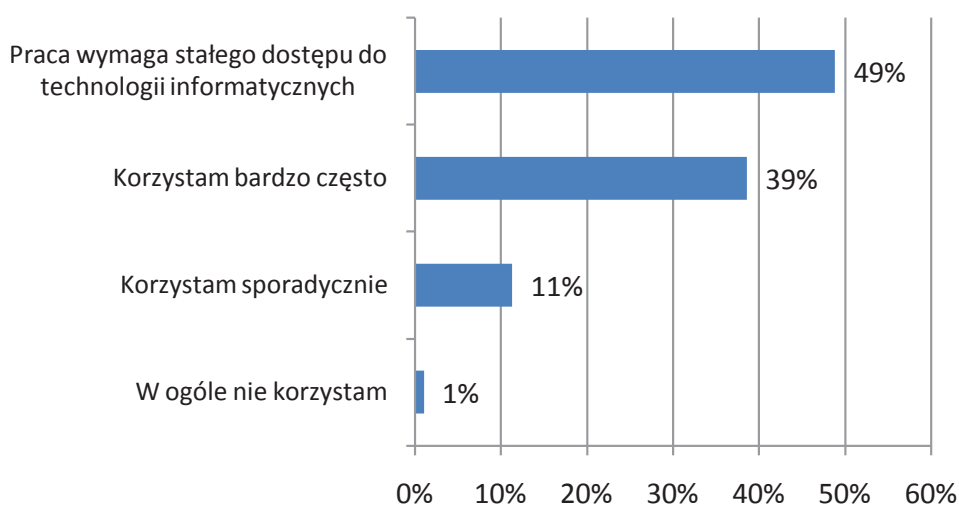
Tabela 1. Charakterystyka badanej populacji
Table 1. Characteristics of the study population

	W liczbach	Udział procentowy
Wiek		
do 25 lat	5	6%
od 26 do 35 lat	48	54%
od 36 do 45 lat	27	31%
od 46 do 55 lat	8	9%
powyżej 55 lat	0	0%
Staż pracy w instytucji pomocy i integracji społecznej		
do 5 lat	23	26%
od 5 do 10 lat	40	46%
od 11 do 20 lat	23	26%
od 21 do 30 lat	1	1%
powyżej 30 lat	1	1%
Zajmowane stanowisko		
kierownicze	31	35%
wykonawcze	57	65%
Rodzaj instytucji pomocy i integracji społecznej		
ROPS	4	4%
OPS (MOPS)	41	47%
DPS	5	6%
PCPR	11	12%
inne	27	31%

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

2.1. Wykorzystanie w pracy technologii informacyjno-komunikacyjnych i ocena własnych kompetencji informatycznych

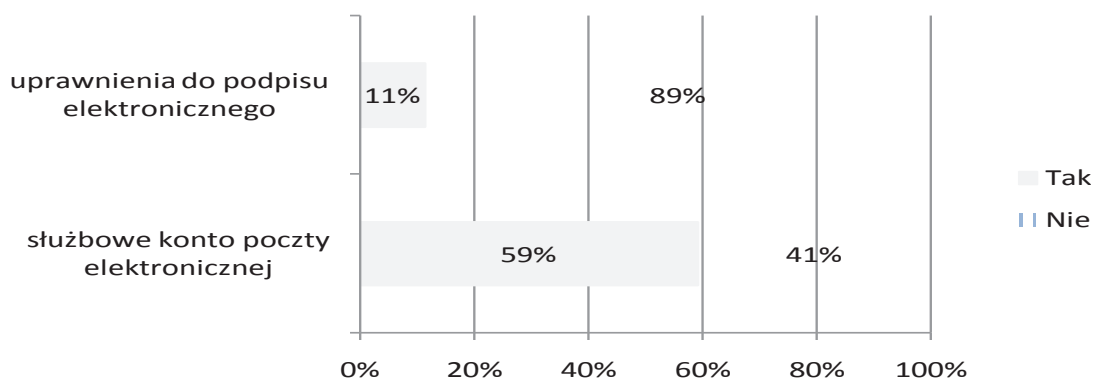
Wśród badanych pracowników zdecydowana większość (49%) deklaruje stałe wykorzystywanie technologii informatycznych w swojej pracy zawodowej (rys. 1). Jeżeli do tej kategorii doliczyć pracowników, którzy korzystają często, to należy przyjąć, że 88% pracowników w swojej pracy zawodowej wymaga stanowiska wyposażonego w sprzęt i oprogramowanie umożliwiające jego stałe wykorzystywanie.



Rysunek 1. Częstotliwość korzystania z technologii informatycznych podczas pracy (w %)
Figure 1. The frequency of using information technology while working (in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

Pracownicy chętnie korzystają z e-usług, nawet tych bardziej zaawansowanych. Większość pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej posiada do użytku służbowego własne konto poczty elektronicznej (59%). Wydaje się, że ta wartość powinna być wyższa. Byłoby dobrą praktyką, gdyby we wszystkich instytucjach panował jednolity model obsługi poczty mailowej. Uprawnienia do podpisu elektronicznego w badanej grupie ma tylko 11%, może to wynikać z faktu uczestniczenia w badaniu dużej grupy ludzi młodych z małym stażem, a takie uprawnienia efektywnie są wykorzystywane przez pracowników na kierowniczych stanowiskach (rys. 2).

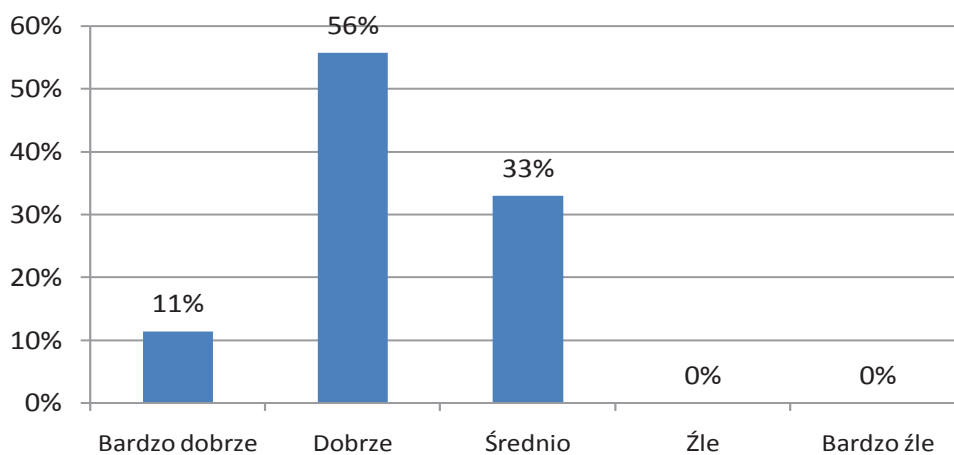


Rysunek 2. Wykorzystywanie usług informatycznych (w %)

Figure 2. Using IT services (in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

Badanych pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej poproszono także o subiektywną ocenę własnych kompetencji informatycznych. Ocenę bardzo dobrą wystawiło sobie tylko 11% badanych. Wprawdzie nikt nie zaznaczył opcji *źle* i *bardzo źle*, ale 1/3 badanych określiła swoje kompetencje jako średnie (rys. 3). **Należy przyjąć, że te osoby** odczuwają duże braki w sprawnym korzystaniu z nowoczesnych technologii informatycznych.



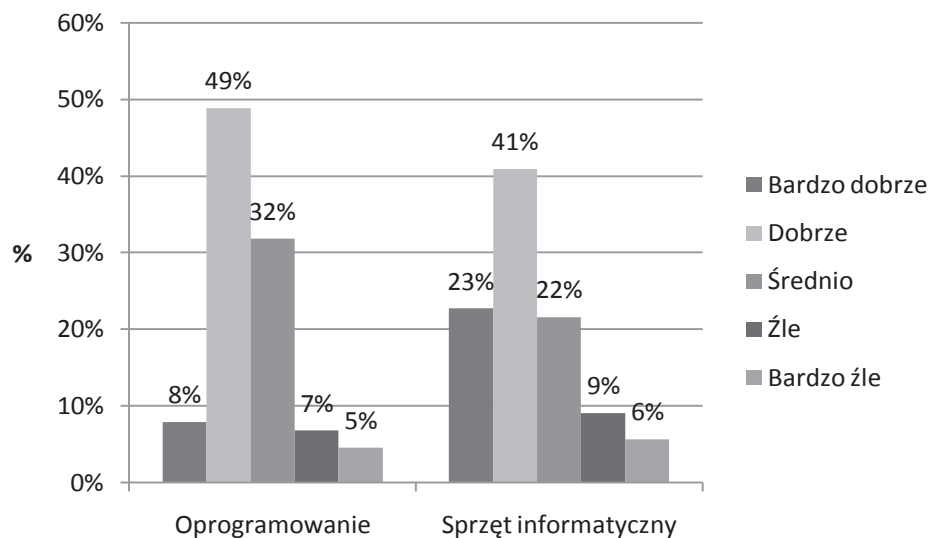
Rysunek 3. Ocena własna posiadanych kompetencji informatycznych (w %)

Figure 3. Own evaluation of held IT competencies (in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

2.2. Wyposażenie stanowisk pracy w sprzęt i oprogramowanie

Badane osoby oceniały swoje stanowiska pracy ze względu na wyposażenie w sprzęt informatyczny i oprogramowanie na nim zainstalowane. Wyniki szczegółowe tej oceny prezentuje rysunek 4. Wyniki dla sprzętu i oprogramowania różnią się nieznacznie. Opcję *źle* i *bardzo źle* zaznaczyło odpowiednio 15% i 12% ankietowanych. Dominuje ocena dobra. Z rozmów z badanymi osobami wynika, że zdają sobie one sprawę z ograniczonych środków finansowych, jakimi w większości dysponują instytucje je zatrudniające, dlatego nie oczekują w swojej pracy dostępu do najnowszych technologii i rozwiązań.



Rysunek 4. Ocena oprogramowania i sprzętu informatycznego na stanowisku pracy (w %)
Figure 4. Evaluation of software and hardware/computer equipment in workplace (in%)

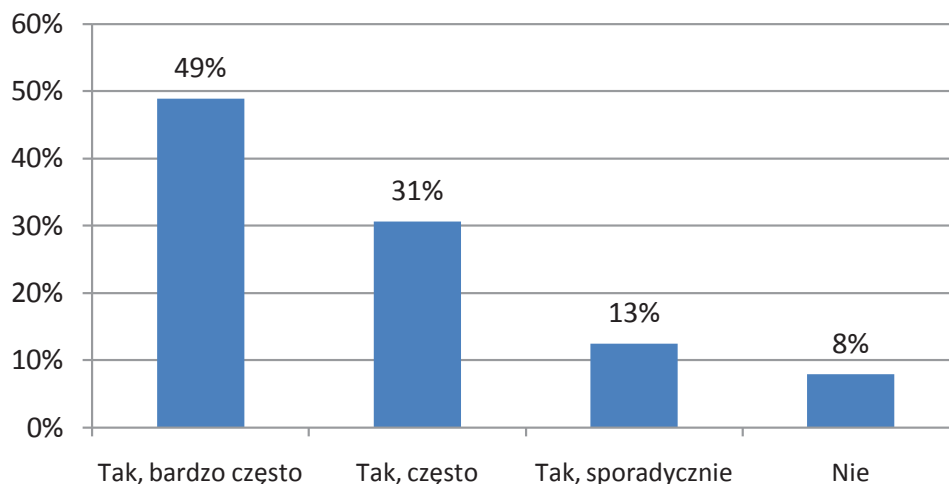
Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

Około 20% pracowników deklaruje możliwość zdalnego dostępu do zasobów, co pozwala na pracę w domu lub w lokalu osób objętych opieką instytucji podczas wykonywania obowiązków służbowych.

Badane osoby określiły, że w instytucjach, w których są zatrudnione, wprowadzano w okresie ostatnich dwóch lat nowe rozwiązania informatyczne o charakterze sprzętowym, systemowych czy aplikacyjnym; dotyczyło to 58% instytucji.

2.3. Technologie informacyjno-komunikacyjne w kontaktach z klientem

Prawie wszyscy pracownicy objęci badaniem deklarują, że w ramach swoich obowiązków komunikują się z klientami, osobami objętymi opieką swoich instytucji. Są to w większości kontakty bardzo częste (rys. 5).

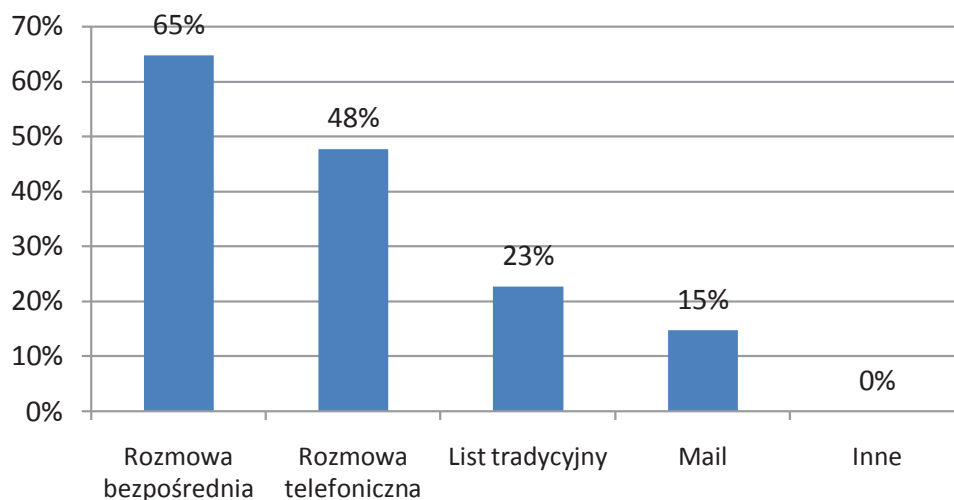


Rysunek 5. Konieczność kontaktów z klientem zewnętrznym instytucji (w %)

Figure 5. Necessity of contacts with institution external client (in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

Wydaje się, że uwzględniając częstość kontaktów oraz możliwości, jakie stwarza obecnie rozwój technologii komunikacyjnych, zdziwienie może budzić fakt, że badani tylko w 15% wykorzystują w tym celu pocztę elektroniczną (rys. 6). Z pewnością wpływ decydujący na ten wynik ma sytuacja ekonomiczna osób objętych opieką, a także rodzaj załatwianych spraw, gdzie często rozmowa bezpośrednia jest najlepszym wyborem.



Rysunek 6. Formy komunikacji z klientem (w %)

Figure 6. Communication forms with client(in%)

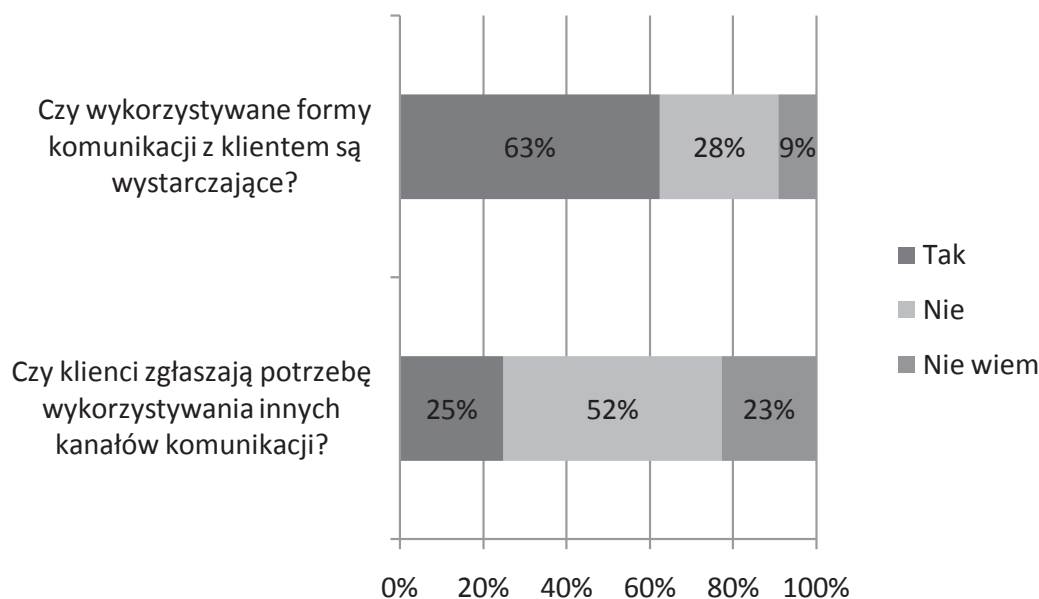
Badani mieli możliwość zaznaczenia więcej niż jednej odpowiedzi

Subjects had the possibility to mark more than one answer

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

Wydaje się, że możliwe byłoby wprowadzenie także innych możliwości komunikacji z klientami instytucji, zwracając na to uwagę zarówno badani pracownicy, jak również zgła-

szają to klienci instytucji (rys. 7). Jedną z możliwości mogłoby być wprowadzenie spersonalizowanych rozwiązań, które umożliwiłyby klientom samodzielne sprawdzanie statusu swoich spraw. Z pewnością nie dotyczyłoby to w chwili obecnej dużej grupy klientów, ale przy uwzględnieniu tempa rozwoju technologii, dostępu do urządzeń mobilnych i ich ceny z pewnością jest to rozwiązanie rozwojowe, które odciążałoby częściowo pracowników od rozmów telefonicznych i pozwoliłoby na efektywniejsze wykorzystywanie czasu pracy.

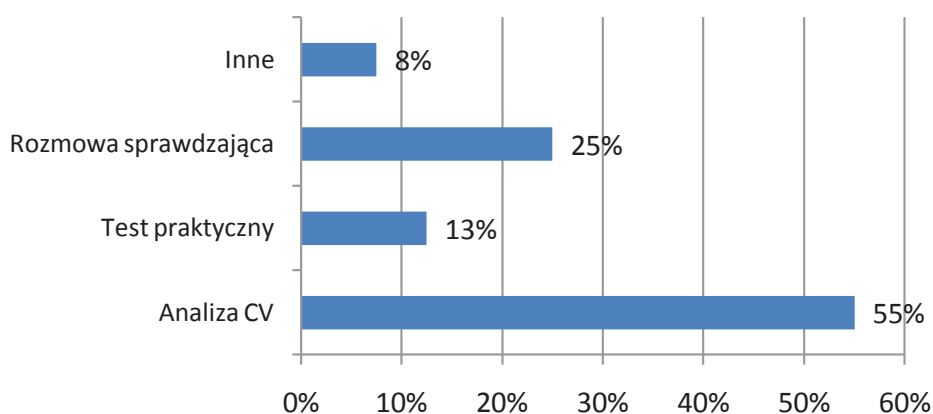


Rysunek 7. Ocena wykorzystywanych form komunikacji z klientem (w %)

Figure 7. Evaluation of used forms communication with client(in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

2.4. Kompetencje informatyczne w procesach rekrutacji



Rysunek 8. Metody oceny kompetencji informatycznych przy rekrutacji (w %)

Figure 8. Methods of evaluation IT competencies used in recruitment proces (in %)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

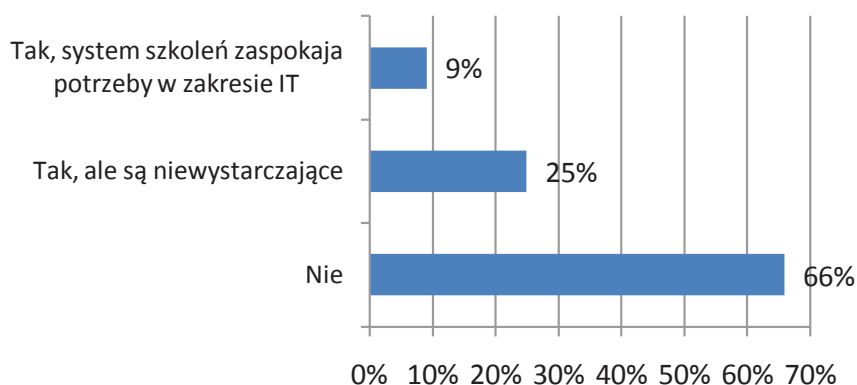
Ankietowanym zadano również pytanie, czy w procesie rekrutacyjnym były brane pod uwagę kompetencje informatyczne. Ponad 50% badanych określiło, że przy zatrudnieniu pracowników nie były one brane pod uwagę. Osoby, które odpowiedziały *tak* na poprzednie pytanie, poproszono o określenie metody sprawdzającej umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych (rys. 8). Analiza CV jest podstawowym sposobem sprawdzania kompetencji informatycznych kandydatów na stanowiska w instytucjach (55%). Test praktyczny przechodziło tylko 13% ankietowanych.

2.5. System szkoleń z zakresu ICT

Prezentowane wyżej wyniki badań wyraźnie wskazują, że właściwy poziom umiejętności w korzystaniu z technologii informacyjno-komunikacyjnych jest niezwykle istotny dla pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej. Pracownicy w dużej mierze wymagają stałego dostępu do sprzętu informatycznego ze względu na konieczność kontaktów wewnątrz swojej instytucji, z otoczeniem, jak i z klientami, dlatego w badaniu znalazło się kilka pytań dotyczących szkoleń z obszaru informatyki.

Po pierwsze, badanym zadano pytanie: „Czy uczestniczyła/uczestniczył Pani/Pan w szkoleniu z zakresu IT po przyjęciu do pracy?”. W takich szkoleniach wprowadzających uczestniczyło tylko 22% badanych. Należy przyjąć, że pracodawcy zakładają, że wykorzystywane technologie nie są zbyt zaawansowane, a nowo przyjęci pracownicy mają z roku na rok coraz większe umiejętności informatyczne i powinni je wykorzystywać bez przeszkolenia. Wydaje się to nie być słusznym założeniem, ponieważ tylko 11% pracowników ocenia poziom swoich kompetencji jako bardzo dobry (rys. 3). Wprowadzenie zestandaryzowanych, krótkich szkoleń wprowadzających mogłoby tę sytuację poprawić i wpłynąć na efektywność pracy i bezpieczeństwo wykorzystywanych informacji.

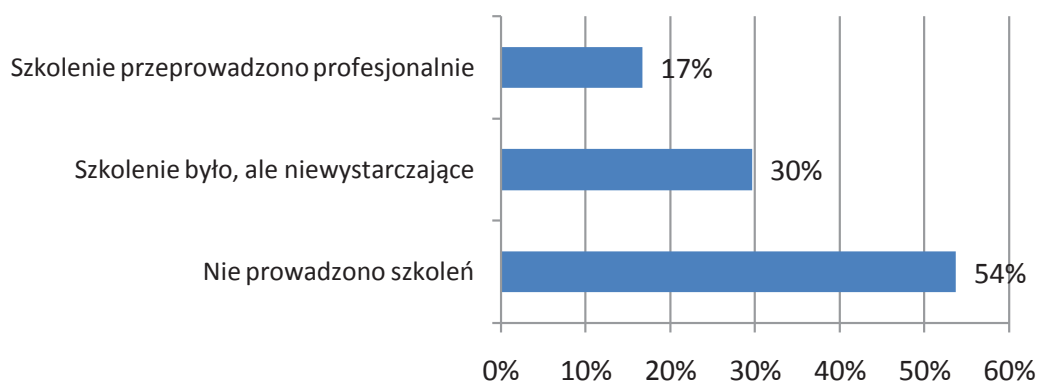
Kolejne pytanie dotyczyło określenia, czy pracownicy uczestniczą w stałych „systemowych” szkoleniach informatycznych (rys. 9). Część instytucji prowadzi system szkoleń „okresowych” z zakresu IT, ale tylko 1/3 badanych udzieliła odpowiedzi twierdzącej, a zaledwie 9% ocenia, że system szkoleń zaspokaja ich potrzeby.



Rysunek 9. Czy są prowadzone stałe szkolenia z zakresu IT na Pani/Pana stanowisku pracy? (w %) **Figure 9.** Are there regular IT courses at your workplace? (in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

We wcześniej analizowanym zagadnieniu dotyczącym wyposażenia stanowisk aż 58% ankietowanych podało, że w okresie ostatnich dwóch lat były realizowane projekty wdrożeniowe. Istotne wydaje się poznanie opinii pracowników na temat szkoleń oferowanych w okresie powdrożeniowym. Takie szkolenia podniosłyby w znaczący sposób efektywność takich rozwiązań i ograniczyłyby naturalną „niechęć” pracowników do korzystania z nowych rozwiązań. Rysunek nr 10 prezentuje ocenę programu szkoleniowego w instytucjach wdrażających nowe rozwiązania. Okazuje się, że aż w 54% przypadków takich szkoleń nie prowadzono wcale.



Rysunek 10. Ocena szkoleń powdrożeniowych (w %)

Figure 10. Evaluation of postimplemented courses (in%)

Źródło: opracowanie na podstawie wyników badań.

Podsumowanie

Kompetencje badanych pracowników powinny umożliwiać komunikowanie się zarówno pomiędzy pracownikami, instytucjami ale także, co niezwykle ważne – z klientami. W tym ostatnim przypadku warunkiem jest jednak umiejętność korzystania przez klientów z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Braki w tym zakresie mogą wpływać m.in. na stosunkowo niski stopień wykorzystania poczty elektronicznej. Równocześnie barierą może być relatywnie niska dostępność do urządzeń informacyjnokomunikacyjnych.

Przedstawione powyżej wyniki badań wskazują, że:

- System szkoleń w obszarze korzystania z technologii informatycznych powinien być bardziej efektywny, na co wskazuje ocena przez pracowników własnych kompetencji.
- Konieczne powinny być zestandaryzowane szkolenia w okresie wprowadzającym do pracy.
- System rekrutacji powinien uwzględniać sprawdzanie znajomości i umiejętności korzystania z technologii informatycznych.
- Większość czynności pracowników instytucji pomocy i integracji społecznej wykonywanych w zakresie korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych ogranicza się tylko do tych podstawowych. Czynności bardziej złożone, wymagające wyższych kompetencji są znacznie mniej powszechne. Należałoby rozwinąć kompetencje i umiejęt-

ności współpracy i komunikacji grupowej oraz korzystania z narzędzi prezentacyjnych i tworzenia zaawansowanych raportów.

Dla większości instytucji barierą związaną z cyfryzacją jest zbyt mały budżet na działania związane z cyfryzacją działań i usług. Przy większych nakładach możliwe byłoby osiągnięcie znacznie lepszych efektów i większej sprawności organizacyjnej.

Organizacje powinny dbać nie tylko o rozwój technologii, ale równolegle inwestować w kapitał ludzki. Inwestowanie w wiedzę i umiejętności pracowników, w tym zwłaszcza w te z obszaru technologii informacyjno-komunikacyjnych, przynosi korzyści zarówno organizacji, jak i pracownikom. Zapewnienie odpowiedniego poziomu kompetencji informatycznych i szkolenia w tym obszarze są jednym z istotnych czynników motywujących pracowników.

Bibliografia

Filipowicz G., *Zarządzanie kompetencjami. Perspektywa firmowa i osobista*, Oficyna Wydawnicza a Wolters Kluwer business, Warszawa 2014.

Kazibudzki P., *Psychologiczno-społeczne aspekty skuteczności w biznesie*, „Przegląd Organizacji” 2011, nr 9.

Levy-Leboyer C., *Kierowanie kompetencjami. Bilanse doświadczeń zawodowych*, Poltex, Warszawa 1997.

Marszałek A., *Doskonalenie kluczowych kompetencji jako wymóg współczesnego rynku pracy*, „ementor” 2011, nr 3.

Nota o Autorze:

Dr Jadwiga Bakonyi – adiunkt w Instytucie Zarządzania i Ekonomii w Wyższej Szkole Humanitas.

Author`s resume:

Jadwiga Bakonyi Ph.D. – Assistant Professor in the Institute of Management and Economics at the Humanitas University in Sosnowiec.

Kontakt/Contact:

dr Jadwiga Bakonyi
Wyższa Szkoła Humanitas
Instytut Zarządzania i Ekonomii
ul. Kilińskiego 43
41-200 Sosnowiec
email: jadwiga.bakonyi@humanitas.edu.pl