

ЕЛЕКТРОННОТО ОБУЧЕНИЕ В КОНТЕКСТА НА ПРОДЪЛЖАВАЩАТА КВАЛИФИКАЦИЯ НА ДЪРЖАВНИТЕ СЛУЖИТЕЛИ

Доц. д-р Благовесна Йовкова, проф. д-р Румяна Пейчева-Форсайт
Софийски университет „Св. Климент Охридски“

Резюме. Повишаването на професионалната квалификация на служителите в българската държавна администрация несъмнено е приоритет на всички заинтересовани страни в процеса: човешки ресурси, образователни институции, правителство, държавни администрации. Очевидно е, че се изисква осъвременяване на системата за професионално и кариерно развитие на държавните служители в съответствие с бързо настъпващите в Европа икономически и социални промени и необходимостта от непрекъснато усъвършенстване на професионалния капацитет на администрацията. В тази връзка, на настоящия етап се налага да се оптимизира моделът на продължаващо обучение на служителите в администрацията, като наред с традиционното присъствено обучение се увеличава делът на алтернативни форми на електронно учене, за да бъде той по-гъвкав и по-достъпен както в логистичен, така и в икономически план и същевременно насочен към потребностите на обучаемите и спецификата на контекста. Статията представя модел на електронно обучение на работното място. Проведеното емпирично изследване през юни – юли 2020 година с 1428 държавни служители от цялата страна и 18 лектори имаше за цел да проучи какви са перспективите за въвеждане и развитие на електронното дистанционно обучение в професионалната продължаваща квалификация в държавната администрация през погледа на двете основни групи субекти – обучаеми и обучаващи, и на тази основа да се оптимизира моделът на електронно обучение в обучаващата организация с оглед спецификата на контекста и потребностите на държавните служители. Направените констатации от проведеното изследване са надеждна основа за бъдещо усъвършенстване на модела на електронно обучение в Института по публична администрация като водеща организация, обучаваща държавната администрация в България.

Ключови думи: електронно обучение; модел; държавни служители

Въведение

Значимостта на продължаващото професионално обучение на държавните служители, като ключов елемент на съвременната динамично променяща се со-

циално-икономическа среда, е безспорна и това се определя от необходимостта държавната администрация да притежава високо ниво на професионална подготовка за постигане на ефективна административна дейност. В тази връзка, през последното десетилетие в световен мащаб се наблюдава тенденция на мащабна дигитална трансформация на продължаващото обучение, включително и в държавната администрация на всички равнища, чрез въвеждане на разнообразни форми на електронно обучение. Създалите се форсмажорни обстоятелства по-край КОВИД-19 пандемията и времето на тотална изолация на населението, включително на работа от дома, също ускори процеса на преминаване от преобладаващо традиционно присъствено обучение към онлайн професионално обучение в публичния сектор. Според авторитетно изследване на Професионалната организация за развитие на човешките ресурси (CIPD), проведено във Великобритания и проучващо реалната картина на приложение на електронно обучение на работното място, данните показват, че неговото разпространение значително е нараснало в началото на пандемията от КОВИД-19, като през лятото на 2020 г. активно е имплементирано в 57% от организациите в сравнение с 2015 г. – когато то е едва 29%. Очаква се през следващите няколко години електронното обучение в различните му разновидности (електронно дистанционно, смесено, мобилно и т.н.) да придобива все по-широка популярност, тъй като предоставя добра възможност за поддържане и усъвършенстване на професионалните компетенции на държавните служители и е основа за иновативно обучение през целия живот. Според редица автори електронното обучение в контекста на учене на работното място е сложен феномен, който има своите неоспорими предимства (Aspridis et al. 2013; Guiney 2015; Stadler et al. 2017; Kerr and Khatiwada 2021; Bhardwaj 2019; Wheeler 2019). Безспорно, едно от съществените му предимства, и по-специално на дистанционната му разновидност, е че благоприятства реализирането на по-гъвкаво, достъпно, икономично и ефективно обучение. То оптимизира условията за достъп до продължаващо професионално усъвършенстване предвид факта, че работещите могат да придобиват и разширяват професионалните си знания, умения и компетенции без откъсване от служебните, личните и семейните си ангажменти.

Несъмнено обучението на държавната администрация в България не изостава от процесите на модернизация в сферата на образованието, и по-конкретно неговата дигитализация, като без забавяне се въвеждат модерни практики за продължаващо професионално развитие на служителите в дигитална среда. Настоящото изследване е насочено към проучване на перспективите за въвеждане и развитие на електронното дистанционно обучение (ЕДО) в професионалната продължаваща квалификация в държавната администрация през погледа на двете основни групи субекти – държавните служители в качеството им на обучаеми и техните преподаватели, и на тази основа да се оптимизира моделът на електронно обучение в Института по публична ад-

министрация (ИПА) с оглед спецификата на контекста и потребностите на държавните служители.

Методология

Цел на изследването е да се установи какъв е доминиращият модел/моделите на електронно обучение в ИПА и как негови ключови елементи се оценяват от участниците в обучението. На базата на този анализ ще бъде предложен оптимизиран модел в контекста на продължаващата квалификация на държавните служители. Друг изследователски въпрос е: кои са факторите, които повлияват подбора или проектирането на определен модел на електронно обучение в този контекст (включително специфични за контекста фактори като изисквания за обучение в работно време, заетост на служителите и пр.).

Метод: изследването включва анкетно проучване, насочено към идентифициране мненията и нагласите на българските държавни служители в качеството им на обучаеми и техните преподаватели към възможностите на ЕДО на работното място за повишаване на професионалните умения и компетенции на служителите и да очертае спецификите на тази сравнително нова форма на продължаваща квалификация през погледа на двете групи изследвани лица. То е проведено през юни – юли 2020 година по време на КОВИД-19 пандемията чрез онлайн приложението за създаване и анализиране на анкетни проучвания Google формуляр. В него са поканени да участват държавни служители, преминали през обучения в ИПА, и лектори, водещи курсове в Института.

Участници в изследването: в анкетното онлайн проучване участват 1428 държавни служители от цялата страна, преминали през обучения в ИПА, и 18 лектори (близо 1/3 от всички лектори).

А. Държавни служители. Мнозинството от изследваните лица са жени – 81%, а мъжете са 19%. Във възрастов план доминира групата на обучаемите между 41 до 50 години – 33%, следвани от тези между 31 до 40 години и между 51 и 60 години – с равно представяне от 28%. Тези данни ни дават основание да смятаме, че повече от половината от респондентите са на средна възраст (около 60% – общият брой на анкетираните служители от 31 до 50 години). От професионалния им профил става ясно, че преобладаващата част са служителите в териториалната администрация (включително общинска администрация) – приблизително 70%, за сметка на служителите, работещи в централната администрация – 30%. Мнозинството от участниците в изследването (76%) заемат експертна длъжност, като значително по-малък е дялът на държавните служители на ръководни длъжности – 24%.

Б. Лектори. Разпределението на лекторите по пол е 56% към 44% в полза на мъжете. Преобладаващата възрастова група, в която попадат анкетираните лица, е между 41 и 50 години (почти 40%), след тях се нареждат тези на възраст от 51 до 60 години и над 60 години с равно представяне (28%). Възрас-

товият диапазон на респондентите кореспондира с професионалния им опит. Преобладават лекторите с дългогодишен професионален стаж над 15 години (близо 40%), след тях се нареждат тези с опит между 10 и 15 години (1/3 от респондентите) и най-малко са тези с професионален стаж под 5 години (6%).

Изследователски инструментариум: данните са събрани с помощта на два въпросника за двете групи изследвани лица, включващи различен тип въпроси. Част от въпросите са сходни и за двете групи изследвани лица. Данните са анализирани с помощта на количествени методи – дескриптивна статистическа обработка на данните от анкетното проучване. Като допълнителен метод е използвано полуструктурираното интервю, проведено с експерти от ИПА с цел да се очертае картината на информационно-технологичната инфраструктура за провеждане на ЕДО и прилаганите на настоящия етап модели на дизайн и провеждане на електронно базираните курсове в организацията.

Анализ на резултатите

Контекст на електронното обучение

ИПА е водеща институция в провеждането на курсове за професионално и кариерно развитие на служителите в българската държавна администрация, като провежда два типа обучения: **А) задължителни обучения за новопостъпилите в администрацията, както и за новоназначените на ръководна длъжност служители; Б) Надграждащи обучения за повишаване на професионалната подготовка по желание на служителите.**

Курсовете се предлагат и провеждат в разнообразен формат: 1) **присъствен курс**; 2) **смесен курс**; 3) **електронен курс с лектор** и 4) **електронен курс за самообучение**. Преобладаващата част от електронните курсове (както и всички присъствени) се провеждат в работното време на служителите.

През последните 5 години се наблюдават две тенденции в развитието на електронното обучение в ИПА. На първо място, нараства дялът на електронно провежданите курсове по отношение на присъствените. Според статистически данни от 2019 г., предоставени от експерти на ИПА по време на проведеното интервю, съотношението между традиционните присъствени обучения и електронните (в изцяло онлайн среда и в смесен формат) е приблизително 60% за присъствените срещу 40% за е-обученията. На второ място, се наблюдава тенденция към нарастване броя на обучаемите в е-курсове на годишна база през последните 5 години.

Модел на проектиране и реализиране на електронното обучение

Анализът на отговорите на служителите от анкетното проучване дава възможност за вътрешна диференциация на различните видове е-курсове според модалността на преподаване (синхронно/асинхронно). Прави впечатление, че по-широко приложими в модела са курсовете от асинхронен тип, като най-голям е дялът на обучаемите, участвали в кратки онлайн курсове за самоподго-

товка (48%). Слабо застъпена в модела е синхронната модалност на обучение – едва 7% от анкетираните служители са посочили участие в изцяло онлайн синхронно обучение, провеждано във виртуална класна стая (Big BlueButton), а 6% – в обучение, съчетаващо синхронни с асинхронни онлайн форми. Данните не са изненадващи, като се има предвид специфичният контекст на учене на работното място, както и синхронното онлайн учене, времевите ограничения, нуждата от допълнително техническо и технологично обезпечаване на обучението, както и осигуряването на безшумна среда при провеждане на онлайн сесията и т.н. Очевидно тези форми на учене трудно се съвместяват със служебните ангажименти на работното място. Както е добре известно, приоритет са трудовите задължения на служителя. Не за всеки курсист е възможно да отдели нужното време в процеса на работа в точно определен часови диапазон, за да се включи в уебинар или синхронна онлайн учебна сесия във виртуалната онлайн платформа поради различни обстоятелства (спешни задачи, работа с клиенти, важно заседание, участие в мобилен екип и т.н.).

Осигуряването на информационно-технологична инфраструктура е основа за създаване и осъществяване на качествено електронно дистанционно обучение. Данните от интервюто с експерти от ИПА показват, че организацията разполага с добре изградена информационно-технологична инфраструктура, включваща собствена електронна платформа от асинхронен тип, изградена на базата на добрите практики на подобни среди в сродни организации, както и на функционалностите на една от най-разпространените в световен мащаб среди с отворен код – Moodle и е с вграден софтуер за синхронно онлайн обучение BigBlueButton. Платформата е с лесен потребителски интерфейс, като достъпът до нея е възможен от всякакво устройство (стационарен компютър, лаптоп, таблет, мобилен телефон) и от всякаква локация. Това е сериозна предпоставка за осъществяване на различни разновидности на ЕДО на държавните служители. От анкетното проучване на обучаемите става ясно, че те имат лесен достъп до електронните обучения, като най-разпространеният начин за достъпване на електронните курсове за голяма част от държавните служители е от работното място (близо 60%), а за 40% – от вкъщи. Преобладаващо се включват в електронното обучение посредством стационарен компютър (81%) и лаптоп (50%). Незначителен е броят на служителите, които са посочили, че използват мобилни устройства за достъп – мобилен телефон са посочили едва 14%, а таблет само 3%.

Предпоставки за реализиране на качествено електронно обучение (дигитални компетенции, опит, технологична инфраструктура)

А. Равнище на дигитални компетенции и опит в електронното обучение на държавните служители и на лекторите в ИПА като предпоставка за участие в електронно обучение и неговото реализиране на качествено ниво

Равнището на общите дигитални умения на държавните служители, както и на лекторите, са предиктор за подобряване на съществуващите практиките на обучение в електронна среда и същевременно могат да повлияят сериозно върху ефективността на модела на обучение на работното място. Самооценката на двете групи респонденти по отношение на тяхната дигитална компетентност е идентифицирана с въпроса: „Как бихте определили Вашето ниво на дигитална компетентност?“. Сред държавните служители преобладават тези, които определят себе си като много добри в използване на най-популярните технологии, без да считат себе си за експерти – (48%); а 9% смятат себе си за експерти в тази област. Прави впечатление обаче, че немалка част от анкетираните лица, близо 40%, декларират ниска степен на увереност при използване на ограничен брой технологии, но при осигурена подкрепа и насоки. Незначителна част от респондентите споделят, че са начинаещи в използване на ИКТ – 4%, като използват ограничено само някои технологии, но не се чувстват комфортно.

Както обучаемите, така и мнозинството от преподавателите високо оценяват равнището на дигиталната си компетентност, като почти половината от тях – 8 души (44%), смятат себе си за експерти в работата с различни ИКТ, а 4 (22%) споделят, че са уверени при използване на нови технологии. Прави впечатление, че 6 преподаватели (1/3 от участниците в изследването) срещат трудности в използването на нови технологии и се нуждаят от подкрепа. Лекторите с опит в електронното обучение са заявили по-високо равнище на дигитална компетентност, което е напълно логично. 7 от 12 лектори от тази група считат себе си за експерти, трима са споделили, че са уверени да използват нови ИКТ, и само двама имат нужда от подкрепа. Нито един от респондентите и от двете групи не е посочил липса на базови технологични умения.

Следователно получените резултати свидетелстват за добро общо ниво на дигитална компетентност на мнозинството от респондентите (обучаеми и обучаващи), което е добра база за оптимизиране модела на електронно обучение в контекста на продължаващата квалификация на държавните служители чрез прилагане на разнообразни електронни и смесени форми на учене в ИПА. Липсата на достатъчно технологични умения у някои служители може да създаде известни пречки за тях в процеса на учене в електронна среда. Очевидно, че на тях ще им бъде необходима много повече технологична подкрепа при електронното обучение, както и проектиране на подходи за индивидуализация на обучението с помощта на разнообразни учебни ресурси и адаптирани учебни дейности. Факт е, че ефективността на електронното обучение пряко зависи от дигиталната компетентност на преподавателите и налага по-нататъшно усъвършенстване в тази област особено за тези, които дефинират определени дефицити.

Б. Опит на държавните служители и на лекторите в електронното обучение

Несъмнено, наред с информационно-технологичната инфраструктура и нивото на дигиталните компетенции друг съществен фактор, определящ избора на подходящ модел за електронно обучение в продължаващата професионалната квалификация в държавната администрация, е опитът (наличие или липса на такъв) на двете групи изследвани лица.

По отношение на опита на държавните служители в областта на ЕДО от данните става ясно, че повече от половината от респондентите – 58%, имат незначителен опит, като са посочили, че са участвали в от 1 до 3 електронни обучения, едва $\frac{1}{4}$ са се включили в между 4 и 6 обучения и най-малък е дялът на изследваните лица с натрупан сериозен опит в ЕДО – само 17% са участвали в над 6 е-курса. За разлика от обучаемите преподавателите декларира, че притежават значително по-голям практически опит за провеждане на електронни обучения – общо 12 от 18 (приблизително 70%). На въпроса: „В колко на брой от курсовете в ИПА, в които преподавате, използвате ИКТ?“ мнозинството от тях – 16 души (близо 90%), интензивно използват разнообразни технологии в обучението – 11 (61%) във всички курсове, а 5 (28%) – в по-голяма част от курсовете, в които преподават. Само двама са посочили, че ограничено използват ИКТ в рамките само на 1 курс. Очевидно е, че повечето лектори активно използват технологии за целите на преподаване и учене. Вероятно създадите се непредвидени обстоятелства поради пандемията от COVID-19, които провокираха институциите по цял свят да включат алтернативно ЕДО, също са сред причините лекторите на ИПА да придобият и обогатят своя опит в тази сферата.

В. Модел на електронно обучение в ИПА

Важно е да се установи опитът на изследваните лица по отношение на същностните компоненти на дизайна на съществуващия модел на електронно обучение в ИПА – електронни учебни ресурси, педагогическа комуникация, учебни дейности и оценяване. При анализа на данните на следващите няколко въпроса е въведен филтър само за лекторите, които са заявили, че притежават опит в провеждане на електронни курсове, поради което броят им е редуциран на 12 души.

Електронни учебни ресурси: по отношение на честотата на използване на разнообразни електронни ресурси, данните от анкетата показват следното: обучаемите държавни служители най-интензивно (много често и често) използват видеолекции, видеоръководства и материали за самоподготовка (близо 80%); последвани от текстови документи в линеен формат (WORD, PDF) – 76%; електронни тестове – 74%, и мултимедийни презентации – 70%. Близо 2/3 от изследваните лица използват активно аудиолекции и материали за самоподго-

товка – 63%. Този резултат е напълно разбираем, имайки предвид, че в световен мащаб при онлайн обучението на работното място, изискващо в голяма степен самостоятелна подготовка, най-широко приложение намират видеотехнологии-те в лицето на видеолекции, видеоръководства, видеоинструкции, аудиолекции и т.н. Същевременно PowerPoint и Word Microsoft са сред най-използваните софтуерни продукти в съвременното образование и всеки лектор лесно може да създаде учебни материали за конкретни образователни цели или да открие готови в интернет. Много от най-добрите примери за мултимедийни продукти в това отношение са създадени именно за нуждите на обучението. Освен това в интернет голяма част от посочените типове ресурси се разпространяват като свободни образователни ресурси и всеки преподавател би могъл да си ги набави, ако притежава информационни умения за търсене в мрежата и критично оценяване на тяхната образователна и технологична стойност.

Данните от анкетното изследване на лекторите в значителната си част са съпоставими с тези на държавните служители. Мнозинството от тях с най-голяма честота използват мултимедийни презентации – 11 души (93% много често и често); текстови документи в линеен формат (WORD, PDF) – 10 души (80% много често и често); видеолекции – 10 души (67% много често и често). По-малък е дялът на преподавателите в сравнение с обучаемите, посочили, че прилагат електронни тестове в своите курсове – 7 души (59% много често и често). Документите в хипертекстов формат също не са сред популярните учебни ресурси – едва около 1/3 от служителите и около 40% от преподавателите активно ги използват в обучението.

Прави впечатление, че голям процент от двете групи изследвани лица никога не са използвали следните е-ресурси в електронното обучение: компютърни игри с учебна цел – близо 70% от обучаемите и 75% от преподавателите; подкаст – 64% от обучаемите и 66% от преподавателите; анимация – 54% от обучаемите и 50% от преподавателите; компютърните симулации – 61% от обучаемите и 50% от преподавателите; социални мрежи (уеб сайтове, блогове) – 43% от обучаемите и 44% от преподавателите.

Изброените видове ресурси, които рядко или никога не се използват в контекста на електронното обучение в ИПА, се асоциират с теорията на социалния конструктивизъм и колаборативното учене, които са доказали своята ефективност по отношение на качеството и резултатността на ученето. В същото време, мнозинството от често използваните технологии и електронни учебни ресурси в модела на електронно обучение в ИПА свързваме със самостоятелното асинхронно учене и теорията на когнитивния конструктивизъм и лесно могат да бъдат обяснени с необходимостта да се учи от работното място (често в обкръжението на колеги) или самостоятелно учене от дома.

Педагогическа комуникация: степента на педагогическо взаимодействие между участниците в електронното обучение е важен фактор, предопределящ

резултатността на обучителния процес. Затова е наложително да бъдат осигурени благоприятни условия, за да могат курсистите да контактуват ефективно с преподавателя и с другите обучаеми. От представените данни в таблица 1 става ясно, че са налице известни сходства в мненията на двете групи изследвани лица по отношение на опита им за формите на комуникация в е-курсовете на ИПА.

Асинхронният тип комуникация се очертава като най-широко приложим по време на самото обучение и се реализира чрез най-популярните технологии в тази област – имейл, форум и др. според 56% от служителите и 6 (50%) от лекторите. Но следва да се отбележи, че се наблюдават някои различия по отношение на приложението на технологиите за асинхронна комуникация извън образователния контекст – повече от половината анкетирани лектори твърдят, че ги използват за консултации, дискусии, други дейности и т.н., докато служителите, които се възползват от асинхронната комуникация извън реалния образователен контекст, са едва около 1/3. От илюстрираните данни става ясно, че по-ограничено е използването на технологии за синхронна комуникация, като и тук се наблюдават различия в опита на обучаеми и обучаващи. Вероятно причината за това са ограниченията на работната среда и трудностите при съвместяване на учебния процес със служебните ангажименти на голяма част от служителите. Едва ¼ от запитаните служители са посочили, че използват технологии за синхронна комуникация, като видеоконференция във виртуална класна стая, скайп, чат и т.н., при провеждане на лекции и практически упражнения.

Таблица 1. Технологии за педагогическа комуникация в електронните курсове

Какви технологии за комуникация сте използвали по време на провеждането на дистанционните курсове?	Дял на държавните служители (N=1428)	Дял на лекторите (N=12)
Технологии за асинхронна комуникация за провеждане на обучението	56%	6 (50%)
Технологии за асинхронна комуникация за консултации, дискусии и други дейности извън лекциите/ упражненията	31%	7 (58%)
Технологии за синхронна комуникация за провеждане на лекции/упражнения	26%	5 (42%)
Технологии за синхронна комуникация за консултации, дискусии и други дейности извън лекциите	9%	4 (33%)

Твърде ограничено е използването на същите тези технологии за консултации, дискусии и т.н. извън е-курсовете – незначителен е броят на служите-

лите, които са посочили, че ги използват за тези дейности (9%). За разлика от тях лекторите са посочили, че в по-голяма степен използват технологиите за синхронна комуникация: 5 души (42%) за провеждане на лекции/упражнения, а 4 (33%) за онлайн консултации, дискусии и други дейности.

Учебни дейности: друг съществен компонент на дизайна на настоящия модел за електронно обучение на ИПА са учебните дейности. В таблица 2 са илюстрирани отговорите на двете групи изследвани лица относно учебните дейности, провеждани в електронната учебна среда в ИПА. Според близо половината от служителите (46%) и мнозинството от анкетираните лектори – 10 души (83%), най-често прилаганата дейност в е-курсовете на ИПА са индивидуалните задачи, като много по-голям е делът на лекторите, посочили този отговор. На второ място респондентите и от двете групи са посочили решаване на казуси (44% от обучаемите и 50% от лекторите).

Таблица 2. Учебни дейности в електронните курсове

Какви учебни задачи и дейности в електронната учебна среда сте провеждали?	Дял на държавните служители (N=1428)	Дял на лекторите (N=12)
Индивидуални задачи	46%	10 (83%)
Решаване на казуси	44%	6 (50%)
Групови задачи	14%	3 (25%)
Онлайн дискусия	14%	3 (25%)

Сред най-непопулярните дейности са: групови задачи, както и синхронни онлайн дискусии (според 14% от служителите и 4-ма от лекторите – 25%). Следователно в модела относително нисък е делът на учебните дейности, обезпечаващи конструктивисткото учене, съвместната работа и сътрудничеството между обучаемите в процеса на обучение. Вероятно тези дейности са трудно съвместими със спецификите на служебните задължения на служителите, имайки предвид, че голяма част от тях се включват в учебните дейности от работното си място.

Електронно оценяване: особен интерес представлява опитът на изследваните лица от двете групи по отношение на електронното оценяване. Според опита на държавните служители като форма на оценяване с голяма приложимост в настоящия модел са онлайн тестовите (45%) (бихейвиористичен дизайн). В това отношение се наблюдава сходство с опита на лекторите – половината от тях също са посочили, че използват онлайн тестове в практиката си в е-курсовете в ИПА. Сериозни различия обаче се наблюдават между опита на обучаеми и обучаващи относно начина на предаване на самостоятелни раз работки на курсистите за оценяване. Данните сочат, че по-голяма част от ан-

кетираните лектори с опит в електронното обучение – 8 (75%), проектират и осъществяват като основна дейност в тази насока предаване на разработките за оценяване в електронната учебна среда (например решаване на казус, споделяне на мнение по определена тема и т.н.), докато само една незначителна част от обучаемите (14%) твърдят, че използват възможностите на системата за предаване на своите разработки. При съпоставяне на данните, свързани с оценяване в реално време във виртуална класна стая, също се установява минимален опит както на обучаемите (едва 3%), така и на анкетираните лектори – 4 от 12 души (33%), т.е. минимален дял от всички лектори в ИПА (2%). Една от възможните причини за това са ограниченията на работното място. Прави впечатление, че твърде ограничено се използват следните методи на оценяване и според двете групи изследвани лица: асинхронен тип дискусии във форуми и дейности за взаимно оценяване. Възможно е лекторите да изпитват известна несигурност при проектиране и реализиране на този тип дейности във виртуална учебна среда. Очевидно голяма част от обучаемите участват в курсове за самообучение, в които преобладават тестове за оценяване и само-оценяване.

Оценка на съществуващия модел: интерес в контекста на цялостното изследване представлява оценката на респондентите – служители и лектори, за съществуващия модел на електронно обучение на ИПА по отношение на неговата ефективност. Данните показват, че близо половината от обучаемите (49%) и $\frac{1}{4}$ от лекторите дават категорично положителна оценка, а съответно 45% от първата група и 67% от втората също оценяват модела като успешен, но изразяват известно колебание. Следователно настоящият модел в голяма степен отговаря на потребностите на държавните служители, като допринася за перманентното усъвършенстване на тяхната професионална квалификация, но би могъл да се усъвършенства съобразно спецификите на контекста и потребностите на обучаемите.

Нагласи на държавните служители и на лекторите към електронното обучение на работното място

Предвид оптимизиране на модела за електронно обучение в контекста на продължаващата квалификация на държавните служители проучихме мненията на изследваните лица относно предпочитанията им към различни електронни форми на обучение с оглед на тяхната натовареност, професионалните и личните им ангажименти, като обучаемите имаха възможност да ранжират своите предпочитания. В таблица 3 е представено подреждането на резултатите на всички респонденти във възходящ ред (от най-подходящата форма към най-непредпочитаната). Както е видно, сравнително еднакви са предпочитанията на държавните служители към следните три форми: изцяло онлайн обучение с лектор; кратки е-модули за самообучение и смесена форма на обучение.

Таблица 3. Нагласи на служителите към електронното обучение

Предвид Вашата натовареност, професионалните и личните Ви ангажименти коя от изброените електронни форми на обучение е най-подходяща за Вас?	Държавни служители (N=1428)
Изцяло онлайн обучение с лектор	32%
Кратки е-модули за самообучение с разнообразни учебни ресурси и свободен достъп	29%
Смесена форма на обучение – комбинация от присъствени сесии и онлайн обучение	28%
Уебинари (онлайн сесии/виртуални класни стаи) МООС	10%
Онлайн професионални учещи общности	9%

Прави впечатление, че въпреки по-голямата продължителност на онлайн курсовете с лектор (16 учебни часа) в сравнение с е-модулите за самообучение и изискването за полагане на повече усилия от страна на курсистите, те са я поставили на първо място (32%) вероятно поради факта, че голяма част от тях имат незначителен опит в електронното обучение и се нуждаят от подкрепа в процеса на учене във виртуална учебна среда. Освен това явно осъзнават необходимост от реализиране на социалните характеристики на ученето в контекста на реалната комуникация. На второ място, желанието им е за участие в кратки е-модули за самообучение, включващи разнообразни учебни ресурси и учебни дейности за самооценка (29%), и на трето място е посочена смесена форма на обучение, комбинираща присъствени сесии с онлайн обучение (28%), като отчетените разлики между трите форми са минимални. Следователно фактори като тип учебно съдържание, времева продължителност на модулите, заетост на служителите, възможност за съчетаване на работен и учебен процес, стил на учене, осигурена подкрепа и т.н. са съществени при оптимизиране на образователния модел. Това предполага той да включва вариативни курсове, като един и същ курс се предлага в повече от една модалност, за да може да удовлетвори максимално специфичните потребности от продължаваща квалификация на обучаемите.

Сред по-малко предпочитаните форми на учене са: уебинарите, неформалното учене чрез включване в МООС (отворени курсове за множество потребители) (10%) и в онлайн професионални учещи общности (9%). Вероятна причина за това е твърде ограниченият им опит във включване в подобни електронни форми и трудностите за съвместяване на обучението и служебните ангажименти.

Подобен въпрос е зададен и на лекторите, преподаващи в ИПА. Оказва се, че в по-голямата си част вижданията им са сходни с тези на служителите, като най-убедени са в педагогическата приложимост на смесената форма на

обучение – 8 души (67%), на е-модулите за самообучение – 7 души (58%), и курсовете, които са изцяло онлайн с лектор – 6 души (50%). Налице е сериозно разминаване в преценките по отношение на възможностите на уебинара/видеоконференцията във виртуална класна стая. Както вече стана ясно, това е една от най-непредпочитаните електронни форми на обучение за държавните служители, докато повече от половината лектори – 7 (58%), считат, че тя е ефективна в контекста на продължаващото образование за в бъдеще. Очевидно, те осмислят педагогическия потенциал на синхронното обучение, опосредствано от технологиите, поради възможностите за активно взаимодействие с обучаемите в реално време.

Дискусия

Проведеното проучване, свързано с идентифициране перспективите на електронното обучение в продължаващата квалификация на държавните служители, позволява да се формулират някои важни изводи и да се предприемат бъдещи действия за оптимизиране на настоящия модел. Така получените резултати аргументират заключението, че като цяло, ИПА следва водещите тенденции, като предлага на служителите в държавната администрация гъвкаво обучение за повишаване на тяхната професионална квалификация чрез възможностите на електронното обучение.

Въз основа на резултатите от проведеното проучване може да се обобщи, че фактори като възраст, информационно-технологична инфраструктура, равнище на дигитална компетентност и опит в областта на електронното обучение оказват влияние върху изграждането на ефективен модел за електронно обучение на държавните служители. Изследването установи, че ИПА разполага с добра информационно-технологична инфраструктура, обезпечаваща проектирането и реализирането на електронно дистанционно обучение на държавните служители. Безспорно предлаганите е-курсове допринасят за разширяване достъпа до обучение на служителите от всички териториални администрации в страната. Положително е, че курсистите имат достъп до своите електронни курсове от всяка физическа локация, включително и от вкъщи, и удобството да ги достъпват от всякакво мобилно устройство. Създадените условия са стабилна база за по-нататъшно развитие на разнообразни форми на дигитално учене.

Установи се, че мнозинството от анкетираните служители и лектори притежават добри дигитални умения (според собствената им преценка). По-младите служители са и по-уверени при използването на ИКТ, т.е. те не би следвало да имат затруднения от технологичен характер при електронно обучение и се очаква да са по-склонни да се включат в нови дигитални форми на учене, отколкото по-възрастните. Препоръчително е да се установи равнището на дигитална компетентност на служителите преди стартиране на курса и да се предвиди до-

пълнителна навременна подкрепа за тези от тях, които срещат затруднения при ориентиране и учене в електронната учебна среда. Лекторите без опит в електронното обучение са с по-ниски дигитални умения, което би повлияло върху възможностите им за проектиране и провеждане на електронно обучение. Следователно идентифицира се необходимостта от текущото им подпомагане в процеса на първоначално разработване и реализиране на е-курсове.

Най-широко разпространена форма на електронно обучение в настоящия модел в ИПА са кратки, фокусирани електронни модули за самоподготовка без лектор, или т.нар. микрообучение. Тази форма има своите предимства, но и някои ограничения. Предимство за потребителите е, че имат възможност за гъвкаво самообучение на работното място, като използват свободното си време през деня, като сравнително бързо и лесно могат да актуализират своите знания и умения в конкретна професионална сфера, без това да отнема много време от натоварения им график. Същевременно основният недостатък е липсата на обучаващ, което лишава обучаемите, особено тези с по-малък професионален опит и технологични умения, от възможността за перманентна педагогическа комуникация, навременна подкрепа и насоки в процеса на учене, активно усвояване на знания и умения съвместно с другите курсисти. Както стана ясно, държавните служители отдават предпочитанията си и към други електронни форми на обучение в контекста на продължаващото професионално развитие. С оглед на оптимизиране на настоящия модел следва да се има предвид положителната нагласа на изследваните лица и към следните форми: изцяло онлайн обучение с лектор; смесена форма на обучение – комбинация от присъствени сесии и онлайн обучение. С други думи, да се удовлетворят в по-висока степен предпочитанията на служителите чрез предоставянето на добра възможност за учене по всяко време и от всяко място, като по най-добър начин се съвместяват учебният и работният процес, и чрез възможността да получават персонализирана подкрепа от лектора. Като се има предвид, че държавните служители са хетерогенна група и работят при различни условия в различните териториални администрации, е наложително да се прилага диференциран подход при обучението, като им се предоставя избор в какъв формат курс да участват съобразно своите потребности. Въпреки слабия интерес на служителите към учене чрез включване в онлайн учещи професионални общности, е препоръчително да се насърчава интересът им и към тази форма на учене, като се създадат необходимите условия за това.

Изследването на опита на обучаеми и обучаващи в електронното обучение води до заключението, че на този етап в е-курсовете на ИПА се използват най-популярните (превърнали се в традиционни) електронни ресурси: мултимедийни презентации, линейни текстови документи, видеолекции, съчетани с електронни тестове. Те се асоциират с бихейвиористкия модел на учене, често водещ до доста ограничени резултати в ученето и особено в овладява-

нето на творчески и трансферни знания и умения. Ниска е степента на осигуреност с електронни учебни ресурси, като електронни таблици, социални мрежи, компютърни симулации, електронни игри с учебна цел, динамични визуализации и подкаст. Наблюдава се определен дефицит в опита и на двете групи изследвани лица по отношение на използване на тези електронни учебни ресурси и среди, които са с доказан педагогически потенциал в обучението на възрастни обучаеми.

Въпреки известните разминавания в опита на обучаеми и обучаващи по отношение на педагогическата комуникация се оказва, че превес на настоящия етап имат асинхронните форми на общуване, като много ограничено се използва синхронен тип комуникация. Наложително е да се увеличи делът на синхронната комуникация за в бъдеще, което ще създаде реална възможност за преодоляване на някои от ограниченията на асинхронния тип електронното обучение, например изолация, анонимност и др., като същевременно курсистите да бъдат стимулирани за активно участие в учебния процес чрез включване в дискусии, споделяне на мнение и идеи. Аргументирано е да се оптимизира организацията на учебния процес, имайки предвид ограниченията на специфичния обучителен контекст и трудностите при съвместяването на работния процес с ученето онлайн в точно определен часови диапазон. Получените резултати предпоставят извода, че е необходимо планирането на промени в педагогическия дизайн на е-курсовете на ИПА по посока на включването в тях на повече групови дейности в електронната учебна среда с оглед практическо приложение на придобитите знания, което неминуемо ще спомогне за повишаване активността и мотивацията на служителите, респективно ефективността на обучение. Електронните тестове безспорно имат своето място в обучението, но наред с тях е наложително да се създадат условия за съвместно учене, като се включват повече онлайн групови учебни дейности, включващи онлайн дискусии по темите от изучавания материал, решаване на проблемни ситуации и реализация на съвместна обща продукция, създаване на артефакти като резултат от учебната дейност. Това ще допринесе за изграждане на онлайн учеши общности, които са изключително ценни за обмяна на опит, идеи, ценности и добри практики между служителите в професионален контекст и неминуемо ще повиши тяхната мотивация за учене. При оценяване на постиженията акцентът следва да се насочи не само към проверка и самопроверка на усвоените фактологични знания, но и върху разбирането и приложението на наученото, т.е. да се включат по-разнообразни дейности за оценяване, включително за саморефлексия и за групова рефлексия.

Заклучение

В заключение може да се обобщи, че електронното обучение в различните му разновидности постепенно навлиза в продължаващото обучение

на държавните служители в България. Благодарение на възможностите, които предоставя за гъвкаво и персонализирано учене и съвместяване на служебните и личните ангажименти с учебния процес, то категорично ще намира все по-широко приложение и за в бъдеще за повишаване на професионалната квалификация на служителите. Това поставя нови предизвикателства пред всички заинтересовани страни, за да се откликне адекватно на потребностите на обучаемите. Въпреки високата положителна оценка, която изследваните лица дават засега на съществуващия модел на електронно обучение, проучването установи, че не се използва напълно потенциалът на технологиите. В бъдеще оптимизирането му следва да се насочи към въвеждане на нови дигитални форми на учене и по-нататъшно развиване на съществуващите.

БЕЛЕЖКИ

1. CIPD, 2021. Digital learning in a post-COVID-19 economy: a literature review. London: Chartered Institute of Personnel and Development (Report), 27 January, 2021. <https://www.cipd.co.uk/knowledge/strategy/development/digital-learning-post-covid#gref>
2. BHARDWAJ, A., 2019. Employee training and development through e-learning (a study of some selected units in power sector), (Thesis), University of Kota, Department of Business Administration.
3. GUINEY, P., 2015. E-learning in the workplace: an annotated bibliography (Report), Ministry of education, New Zealand Government.
4. KERR, W., KHATIWADA, S., 2021. Using Technology to Improve Civil Service Talent. ADB BRIEFS (176), March 2021, Asian Development Bank, DOI: <http://dx.doi.org/10.22617/BRF210102-2>

REFERENCES

- ASPRIDIS, G.; TSARTSARA, A.; KARACHALIOS, G.; BLANAS, N.; KYRIAKOU, D. & MELEAS, J., 2013. Assessment of e-learning methods in public administration. The case of the Greek national school of public administration and local government. *International Journal of Human Resource Management and Research (IJHRMR)*, vol. 3, no. 5, pp. 19 – 36.
- STADLER, A.; DE CAMARGO, R. & MAIOLI, M. 2017. E-learning as a training tool for civil servants: a case in the state of Parana – Brazil. *Turkish Online Journal of Distance Education*, vol. 18, no. 2, 94 – 105.
- WHEELER, S., 2019. *Digital Learning in organizations. Help your workforce capitalize on technology*. Kogan Page Limited.

E-LEARNING IN THE CONTEXT OF CONTINUING QUALIFICATION OF CIVIL SERVANTS

Abstract. Increasing the professional qualification of employees in the Bulgarian state administration is undoubtedly a priority of all interested parties in the process: human resources, educational institutions, government, state administrations. It is obvious that the system for professional and career development of civil servants needs to be modernized in accordance with the economic and social changes and the need for continuous improvement of the professional capacity of the administration. Therefore, the model of continuous professional development of the employees in the state administration needs to be modified and optimised in a way that takes the advantage of the new technologies and e-learning. Introduction of e-learning has the potential to increase the flexibility and accessibility of learning, both in terms of logistics and economics and to respond in a personalised way to the needs of the learners and the specifics of the learning context. This paper presents a model of e-learning. The main characteristics of the current model are outlined. The empirical research was conducted in June-July 2020 with 1428 civil servants from all over the country and 18 lecturers. The study aimed to investigate what were the perspectives of the trainees and trainers towards the introduction and delivery of online courses in professional continuing qualification of public administration. Based on the data analysis and the specifics of the learning context recommendations for the model of e-learning improvement in public administration are suggested. The findings of the conducted research are a reliable basis for future improvement of the e-learning model at the Institute of Public Administration as a leading organization training the state administration in Bulgaria.

Keywords: e-learning; model; civil servants

✉ **Dr. Blagovesna Yovkova, Assoc. Prof.**

ORCID ID: 0000-0001-6507-6637

Web of Science Researcher ID: AAU-9633-2021

Prof. Dr. Roumiana Peytcheva-Forsyth

ORCID ID: 0000-0002-3720-2242

Web of Science Researcher ID: ABB-7364-2020

Faculty of Education

Sofia University

Sofia, Bulgaria

E-mail: b.yovkova@fp.uni-sofia.bg

E-mail: r.peytcheva@fp.uni-sofia.bg