

Dariusz ZDONEK  
Politechnika Śląska  
Wydział Organizacji i Zarządzania  
dariusz.zdonek@polsl.pl

## DOSKONALENIE WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI PRACOWNIKÓW ADMINISTRACYJNYCH Z ZAKRESU ICT, W KONTEKŚCIE ROZWOJU INTELIGENTNYCH ORGANIZACJI

**Streszczenie.** W artykule przeprowadzono analizę potrzeb doskonalenia wiedzy i umiejętności pracowników administracyjnych wybranej organizacji w zakresie technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT). Szczególną uwagę zwrócono na potrzeby szkoleniowe pracowników wykonujących prace administracyjne w sekretariatach uczelni wyższej. Przedstawiono wyniki wstępnych badań ankietowych oraz wnioski na temat potrzeb szkoleniowych z zakresu ICT wybranej grupy docelowej pracowników administracyjnych, w kontekście rozwoju inteligentnych organizacji.

**Słowa kluczowe:** doskonalenie umiejętności, technologie informacyjne i komunikacyjne, organizacja inteligentna.

## ADMINISTRATIVE EMPLOYEE'S IMPROVEMENT OF KNOWLEDGE AND SKILLS FROM ICT IN DEVELOPMENT CONTEXT OF INTELLIGENT ORGANIZATIONS

**Summary.** The article presents analysis of needs in knowledge and skills improvement of administrative employees from selected organization in information and communication technologies (ICT). Special attention was paid to training needs of employees performing administrative work in the University's secretary offices. Results of preliminary questionnaire survey and conclusions regarding training needs from ICT scope of selected target group of the administrative employees in development context of intelligent organizations were presented.

**Keywords:** improvement of skills, information and communication technologies, intelligent organization.

## 1. Wprowadzenie

Organizacja inteligentna to organizacja ucząca się i wykorzystująca pozyskaną wiedzę do własnego rozwoju. Przywiązuje ona dużą wagę do wiedzy, ponosi znaczne nakłady finansowe na rozbudowę infrastruktury informatycznej, oprogramowania oraz systemów zarządzania wiedzą [6, s. 3]. Koncepcja organizacji inteligentnej jest stosunkowo młoda i dotyczy nowoczesnego zarządzania przedsiębiorstwem. Cechują ją wysoka wrażliwość na sygnały dochodzące z otoczenia oraz umiejętność szybkiego i właściwego reagowania. Organizacje oparte na wiedzy, zwane najczęściej organizacjami uczącymi się lub organizacjami inteligentnymi, przenoszą w procesie zarządzania przedsiębiorstwem uwagę z zasobów materialnych na zasoby niematerialne [4, s. 7]. Potencjał inteligencji organizacji jest w niej szeroko rozprzestrzeniony. Przede wszystkim znajduje się on w umysłach jej pracowników [6, s. 4]. Nasuwa się więc pytanie, czy na przykład wszystkie uniwersytety można określić mianem organizacji inteligentnej? Chociaż nie ma jednoznacznej odpowiedzi, to z pewnością dąży się do tego, aby uczelnie ewaluowały właśnie w kierunku organizacji inteligentnych. Aby jednak ta ewolucja mogła przebiegać prawidłowo, należy zwrócić uwagę na bardzo wiele elementów. Jednym z nich jest doskonalenie umiejętności i wiedzy z zakresu ICT<sup>1</sup> w celu sprawnej wymiany informacji między członkami organizacji oraz otoczeniem.

Stąd też celem niniejszego artykułu jest identyfikacja potrzeb dotyczących umiejętności i wiedzy pracowników z zakresu ICT, wykonujących prace administracyjne w sekretariatach uczelni wyższych, w celu ich rozwoju w kierunku inteligentnych organizacji. Do realizacji tego celu posłużyły analiza raportów, danych statystycznych oraz wyniki własnych, wstępnych badań ankietowych z wybraną grupą pracowników administracyjnych (tj. pracowników sekretariatów i dziekanatu) uczelni wyższej, wykonujących pracę o charakterze organizacyjnym i biurowym.

## 2. Wiedza, postawa i umiejętności w zakresie ICT

Pod pojęciem technologii informacyjnych i komunikacyjnych (w skrócie ICT), zwanych zamiennie technologiami informacyjno-telekomunikacyjnymi, teleinformatycznymi lub technikami informacyjnymi, kryje się rodzina technologii przetwarzających, gromadzących i przesyłających informacje w formie elektronicznej [7, s. 7]. Natomiast wiedza i umiejętności to pojęcia, które, mimo że często używane są zamiennie, to w rzeczywistości mają zupełnie inne znaczenie. Wiedza jest bardzo szerokim pojęciem [3, 9], a sam problem rozumienia wiedzy jest tematem badań i rozważań filozofii [2, s. 14-15]. Dlatego na potrzeby tego artykułu pominięto rozważania na jej temat i przyjęto w sposób bardzo ogólny, że

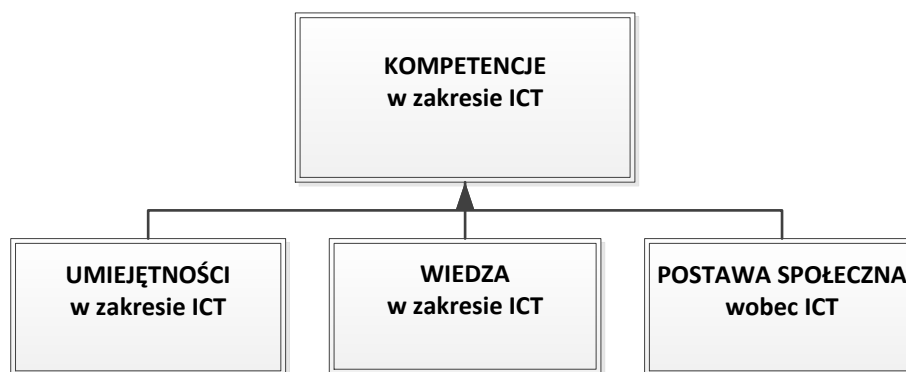
---

<sup>1</sup> Akronim ICT od ang. Information and Communication Technologies.

**wiedza** w zakresie ICT jest to posiadany pewien zasób wiarygodnej informacji o technologiach informacyjnych i komunikacyjnych, która ma wartość poznawczą lub praktyczną. Wiedza z zakresu ICT może obejmować np.: informacje o zagrożeniach związanych z uruchamianiem niebezpiecznych załączników, zasady tworzenia bezpiecznych haseł dostępu, podstawy adresacji IP komputerów w sieci lokalnej itp. **Umiejętność** oznacza natomiast praktyczną znajomość czegoś lub biegłość w czymś [8] – i w tym obszarze prowadzone będą badania nad potrzebami doskonalenia umiejętności w zakresie ICT pracowników wykonujących prace administracyjne w sekretariacie.

W kontekście kompetencji informatycznych można przytoczyć jeszcze pojęcie postawy społecznej. Termin ten jest jednym z podstawowych w psychologii społecznej i socjologii, używanym w różnych znaczeniach. Najogólniej można jednak przyjąć, że **postawa społeczna** jest to uwewnętrzniona przez jednostkę, wyuczona skłonność do reagowania w społecznie określony sposób [10]. Przykładem postawy społecznej wobec ICT może być chęć do nauki nowych rzeczy i doskonalenia umiejętności z zakresu ICT.

Trzy pojęcia, jak: wiedza, umiejętności i postawa, stanowią podstawę współczesnych systemów edukacji kwalifikacji zawodowych [5], systemów oceny kompetencji pracowników [13] i mają fundamentalne znaczenie dla każdego obywatela społeczeństwa opartego na wiedzy [1]. W tych trzech obszarach można również zaproponować analizę **kompetencji pracowników w zakresie ICT**.



Rys. 1. Kompetencje pracownika w zakresie ICT

Fig. 1. Employee competence in ICT

Źródło: opracowanie własne.

### 3. Sekretariat jako istotna komórka organizacyjna w społeczeństwie informacyjnym

Współczesne przedsiębiorstwa zalewane są ogromną ilością danych i informacji docierających do nich z otoczenia zewnętrznego. Dlatego w organizacjach muszą istnieć komórki mające umiejętności: gromadzenia, selekcji, przetwarzania i przekazywania

informacji innym komórkom lub osobom w organizacji. Taką komórką praktycznie w każdej instytucji lub większej firmie jest kancelaria (sekretariat). Jest to typowa komórka organizacji powołana do wielu zadań o charakterze organizacyjnym i sprawozdawczym. Najczęściej jest jednoosobowym stanowiskiem pracy, ale w dużych instytucjach spotkamy również sekretariaty zatrudniające więcej osób. Działy te są miejscem, przez które przepływa bardzo wiele cennych informacji, również od pracowników, które mają istotny wpływ na funkcjonowanie całej organizacji. Dlatego tak ważny jest sprawnie funkcjonujący sekretariat, a w nim profesjonalny i doświadczony personel.

Niewątpliwie dla efektywności funkcjonowania tego działu istotne są wykorzystywane w nim technologie informacyjna i komunikacyjna. Ich gwałtowny rozwój w ostatnich dwudziestu latach spowodował, że przepływ informacji przez sekretariaty zwiększył się kilkukrotnie. Jeżeli dołożymy do tego również koncepcję gospodarki opartej na wiedzy, rozwój społeczeństwa informacyjnego, globalizację rynków, zwiększoną konkurencyjność oraz koncepcję rozwoju przedsiębiorstw w kierunku organizacji inteligentnych, to uświadomimy sobie, jak ważne są wiedza i umiejętności pracowników sekretariatu w zakresie technologii informacyjnych i komunikacyjnych.

Praca zatrudnionych w sekretariacie osób polega na organizowaniu i ułatwianiu kontaktów pomiędzy zarządzającym instytucją z jednej strony a jej pracownikami, kontrahentami bądź klientami z drugiej [11]. W zasadzie można wyodrębnić dwie zasadnicze grupy zadań, jakie wykonuje pracownik sekretariatu. Pierwsza z nich to zadania asystenckie w stosunku do szefa. Druga grupa to zadania recepcyjne w stosunku do interesantów (klientów, pracowników). Obecnie zakres tych zadań jest bardzo duży i wraz z rozwojem technologii ICT ulega ciągłemu powiększaniu. Oprócz prac organizacyjnych i redystrybucji informacji, pracownik sekretariatu zajmuje się również jej pozyskiwaniem, selekcją, archiwizacją oraz prezentacją (w postaci różnego rodzaju zestawień i raportów).

Można zauważyć, że podobny zakres obowiązków jest przypisywany często stanowiskom asystentki/asystenta szefa (dyrektora, prezesa, kierownika działu itp.). Może to oznaczać, że w niedalekiej przyszłości stanowiska pracownika sekretariatu i asystentki/asystenta mogą wymagać podobnych kwalifikacji zawodowych i umiejętności z zakresu ICT. Widać to zwłaszcza w ofercie szkoleniowej dla profesjonalnych pracowników sekretariatu [14] i asystentów/asystentek [15].

#### 4. Analiza potrzeb doskonalenia wiedzy i umiejętności z zakresu ICT pracowników sekretariatów i dziekanatu uczelni wyższej – własne badania pilotażowe

Analizę potrzeb szkoleniowych pracowników sekretariatów z zakresu ICT rozpoczęto od przygotowania ankiety dotyczącej przydatności poszczególnych umiejętności i wiedzy z zakresu ICT w sekretariacie. Do badania zaproszono 9 osób (pracownicy sekretariatów i dziekanatu) pełniących funkcje organizacyjne i administracyjne w organizacji. Przygotowano ankietę w programie LimeSurvey [12] i poproszono o jej wypełnienie. Ankieta składała się zasadniczo z metryki, dwóch głównych pytań i trzech krótkich pytań dodatkowych. W pierwszym pytaniu poproszono o ocenę przydatności poszczególnych umiejętności i wiedzy z zakresu ICT w pracy zawodowej (21 pozycji). Kolejność wyświetlanych umiejętności i wiedzy była każdorazowo losowa. Każdą umiejętność oceniano w skali od (-1) – nieprzydatne, do (5) – bardzo przydatne. Umożliwiono również wstawienie odpowiedzi neutralnej (nie wiem/trudno powiedzieć) (rys. 2).

0%  100%

**Oceń umiejętności**

4. Oceń umiejętności z ICT, które uważasz, że mogą być przydatne w Twojej pracy zawodowej.

Obsługa programu do organizacji pracy i czasu, (np. organizator osobisty, programy typu PIM ang.- Personal Information Manager)	Brak odpowiedzi
Umiejętność tworzenia aplikacji (stron WWW) i prostych baz danych w Internecie	Brak odpowiedzi (-1) nieprzydatne 1 bardzo mało przydatne 2 mało przydatne 3 średnio przydatne 4 przydatne 5 bardzo przydatne nie wiem / trudno powiedzieć
Obsługa programu MS Publisher (tworzenia ulotek)	Brak odpowiedzi
Umiejętność tworzenia aplikacji i prostych baz danych na urządzenia mobilne	Brak odpowiedzi
Bezwzrokowe pisanie na klawiaturze	Brak odpowiedzi
Obsługa programu pocztowego (poczty elektronicznej)	Brak odpowiedzi
Obsługa MS PowerPoint	Brak odpowiedzi
Umiejętność tworzenia aplikacji i prostych baz danych na komputerze stacjonarnym	Brak odpowiedzi
Obsługa MS Excel	Brak odpowiedzi
Obsługa programów do tworzenia i edycji filmików	Brak odpowiedzi
Obsługa programu graficznego (grafika rastrowa) np.: do obróbki zdjęć, zrzutów ekranu itp.	Brak odpowiedzi
Obsługa Facebooka	Brak odpowiedzi
Obsługa alternatywnych (np.: darmowych typu Open Source) aplikacji do MS Word i MS Excel	Brak odpowiedzi

Rys. 2. Ankieta elektroniczna nr 1 – pytanie nr 1: Oceń umiejętności z ICT przydatne w pracy w sekretariacie

Fig. 2. Electronic survey No. 1 – question No. 1: Assess ICT skills useful in the secretary's office work

Źródło: opracowanie własne.

W drugim pytaniu ankiety rozbito umiejętność obsługi MS Excel na czynniki proste (37 pozycji) i zapytano o opinię na temat przydatności poszczególnych umiejętności/funkcjonalności/elementów tej aplikacji w pracy zawodowej (rys. 3).

0%  100%

**Oceń umiejętności 2**

5. Oceń umiejętności z MS Excel, które uważasz, że mogą być przydatne w Twojej pracy zawodowej?

Zarządzanie danymi (importowanie i eksportowanie danych)	Brak odpowiedzi
Kopiowanie, wklejanie, wypełnianie komórek i zakresów	Brak odpowiedzi
Sumy częściowe	Brak odpowiedzi
Podstawowe i najczęściej używane funkcje matematyczne (suma, średnia itp.)	Brak odpowiedzi
Użyteczne triki Excela przydatne w praktyce (np. usunięcie zbędnych odstępów, wykorzystanie hiperłącza, usuwanie duplikatów, tworzenie list niestandardowych itp.)	Brak odpowiedzi (-1) nieprzydatne 1 bardzo mało przydatne 2 mało przydatne 3 średnio przydatne 4 przydatne 5 bardzo przydatne nie wiem / trudno powiedzieć Brak odpowiedzi
Adresowanie względne i bezwzględne	Brak odpowiedzi
Formatowanie graficzne. Typy danych i formatowanie według typu danych.	Brak odpowiedzi
Tabele przestawne (tworzenie, sortowanie i filtrowanie)	Brak odpowiedzi
Analizowanie skoroszytu (czujka, śledzenie zależności, śledzenie poprzedników, błędy w formułach: rozwiązywanie problemów)	Brak odpowiedzi
Tworzenie i edycja list niestandardowych	Brak odpowiedzi
Wybrane funkcje pomocnicze (czasu i daty)	Brak odpowiedzi

Rys. 3. Ankieta elektroniczna nr 1 – pytanie nr 2: Oceń umiejętności z MS Excel, które mogą być przydatne w pracy w sekretariacie

Fig. 3. Electronic survey No. 1 – question No. 2: Assess MS Excel skills, which can be useful in the secretary's office work

Źródło: opracowanie własne.

Podobnie jak w pierwszym pytaniu zastosowano skalę od nieprzydatne do bardzo przydatne i losową kolejność wymienianych umiejętności z MS Excel.

Ostatnia grupa pytań związana była z opiniami na temat kosztów i potrzeby prowadzenia cyklicznych szkoleń z zakresu ICT w organizacjach. W drugiej krótkiej ankiecie poproszono wybraną grupę pracowników o określenie, w których darmowych szkoleniach i na jakim poziomie najchętniej wzięliby udział (12 szkoleń na 3 poziomach) (rys. 4, tabela 1).

\*

1. Gdyby istniała możliwość przeprowadzenia darmowych szkoleń dla pracowników z zakresu ICT (od 8-24h w zależności od modułu) to **jakimi szkoleniami byłiby Państwo najbardziej zainteresowani?**

Proszę zaznaczyć od 1 do maksymalnie 10-ciu szkoleń.  
 Uwaga: Ankieta ma charakter orientacyjny (anonimowy) i niezobowiązujący.  
 a.p.b. - skrót od **a**lternatywy **p**rogram **b**ezpłatny

Proszę wybrać od 1 do 10 odpowiedzi

- Edycja tekstów (MS Word i inny a.p.b.) - poziom podstawowy  
a.p.b. - to skrót od alternatywy program bezpłatny (np. LibreOffice)
- Edycja tekstów (MS Word i inny a.p.b.) - poziom średniozaawansowany
- Edycja tekstów (MS Word i inny a.p.b.) - poziom zaawansowany
  
- Arkusze kalkulacyjne (MS Excel i inny a.p.b.) - poziom podstawowy
- Arkusze kalkulacyjne (MS Excel i inny a.p.b.) - poziom średniozaawansowany
- Arkusze kalkulacyjne (MS Excel i inny a.p.b.) - poziom zaawansowany
  
- Grafika menedżerska i prezentacyjna (MS Power Point i inny a.p.b.) - poziom podstawowy
- Grafika menedżerska i prezentacyjna (MS Power Point i inny a.p.b.) - średniozaawansowany
- Grafika menedżerska i prezentacyjna (MS Power Point i inny a.p.b.) - poziom zaawansowany

Rys 4. Ankieta elektroniczna nr 2 – pytanie nr 1: Jakimi darmowymi szkoleniami w zakresie ICT są zainteresowani pracownicy sekretariatów?

Fig. 4. Electronic survey No. 2 – question No. 1: In what free trainings from ICT scope are interested employees of secretariats?

Źródło: opracowanie własne.

Tabela 1

Nazwy propozycji szkoleń

Nazwa szkolenia
1. Edycja tekstów (MS Word i inny a.p.b.)
2. Arkusze kalkulacyjne (MS Excel i inny a.p.b.)
3. Grafika menedżerska i prezentacyjna (MS Power Point i inny a.p.b.)
4. Zarządzanie projektami (MS Project i inny a.p.b.)
5. Edycja obrazów (Adobe Photoshop, GIMP i inny a.p.b.)
6. Nauka programowania (VBA lub inny alternatywny)
7. Tworzenie stron WWW (HTML, CSS, edytory WYSIWYG i tworzenie prostych baz danych w Internecie)
8. Tworzenie i użytkowanie baz danych (MS Access i inny a.p.b.)
9. Obsługa i bezpieczeństwo w sieci
10. Projektowanie wspomaganie komputerowo CAD (AutoCAD i inny a.p.b.)
11. Współpraca online (praca w chmurze, przechowywanie online, kalendarze online, media społecznościowe, synchronizacja danych i inne)
12. Analiza danych (Statistica, SPSS i inne a.p.b.)
13. Inne, jakie ...

Źródło: opracowanie własne.

Badanie przeprowadzono we wrześniu 2015 roku na wybranej grupie docelowej, składającej się z 9 pracowników administracyjnych wykonujących pracę w sekretariacie i dziekanacie uczelni wyższej. Każda osoba mogła zaznaczyć od 1 do 10 szkoleń, w których chciałaby wziąć udział. W ankiecie można było wybrać różne poziomy nawet tego samego szkolenia.

#### 4.1. Wyniki i wnioski z badania pilotażowego

Analiza potrzeb szkoleniowych z zakresu ICT jest etapem niezbędnym w przygotowaniu założeń i treści szkolenia. Ponieważ próba badawcza nie była zbyt liczna (9 osób), więc wyniki można potraktować jako wstęp do dalszych badań. Niemniej jednak przeprowadzenie tych badań pilotażowych pozwoliło na obserwację i wyciągnięcie wniosków o charakterze ogólnym, które można w przyszłości poddać weryfikacji:

- pracownikami sekretariatów są osoby w różnym wieku i o bardzo zróżnicowanych umiejętnościach i wiedzy z zakresu ICT,
- pracownicy sekretariatów chętnie będą uczestniczyli w szkoleniach z zakresu ICT, ale tylko wtedy, gdy będą one całkowicie bezpłatne.

Na podstawie otrzymanych wyników określono wstępną listę najbardziej przydatnych umiejętności i wiedzy z zakresu ICT pracowników sekretariatów (tabela 2) oraz najbardziej przydatnych umiejętności i wiedzy z zakresu MS Excel wg pracowników sekretariatów (tabela 3).

Tabela 2

Najbardziej przydatne umiejętności z zakresu ICT w pracy pracowników sekretariatu

<b>Przydatne umiejętności i wiedza z zakresu ICT pracowników sekretariatu</b>	<b>Średnia<sup>2</sup></b>
Obsługa MS Word	4,83
Obsługa MS Excel	4,5
Obsługa programu pocztowego (poczty elektronicznej)	4,5
Podstawy obsługi sieci komputerowych	4,25
Umiejętność tworzenia aplikacji (stron WWW) i prostych baz danych w Internecie	4
Bezwzrokowe pisanie na klawiaturze	4

Zródło: opracowanie własne.

Tabela 3

Najbardziej przydatne umiejętności z zakresu MS Excel w pracy pracowników sekretariatu

<b>Przydatne umiejętności i wiedza z zakresu MS Excel pracowników sekretariatu</b>	<b>Średnia</b>
Znajomość skrótów klawiszowych	4,8
Wprowadzanie i edycja danych, wybieranie, wyszukiwanie komórek i grup komórek	4,75
Kopiowanie, wklejanie, wypełnianie komórek i zakresów	4,6
Nazywanie komórek i zakresów	4,6
Sortowanie danych i filtry	4,6
Blokowanie komórek	4,5
Tabele przestawne (tworzenie, sortowanie i filtrowanie)	4,5

<sup>2</sup> Średnia tylko na podstawie udzielonych odpowiedzi wg punktacji (5 – bardzo przydatne, 4 – przydatne, 3 – średnio przydatne, 2 – mało przydatne, 1 – bardzo mało przydatne).



cd. tabeli 3

Formatowanie graficzne. Typy danych i formatowanie według typu danych	4,5
Podstawowe i najczęściej używane funkcje matematyczne (suma, średnia itp.)	4,4
Funkcje tekstowe (łączenie tekstów, automatyczne wycinanie fragmentów tekstu z komórek)	4,33
Zarządzanie danymi (importowanie i eksportowanie danych)	4
Użyteczne triki Excela przydatne w praktyce (np. usuń zbędne odstępy, wykorzystanie hiperłącza, usuwanie duplikatów, tworzenie list niestandardowych itp.)	4
Komentarze: wstawianie, wygląd, edycja	4
Wybrane funkcje pomocnicze (czasu i daty)	4
Sumy częściowe	4

Źródło: opracowanie własne.

MS Excel jest bardzo przydatnym i rozbudowanym programem. Możemy jednak zauważyć, że nie wszystkie jego funkcje są wykorzystywane w praktyce. Dlatego wstępna lista najistotniejszych umiejętności w ramach MS Excel może być bardzo przydatna w procesie przygotowania szkoleń dla danej grupy pracowników.

W drugiej ankiecie najwięcej osób wyrażało zainteresowanie szkoleniami z zakresu arkuszy kalkulacyjnych, edycji tekstów i współpracy online w chmurze (tabela 4).

Tabela 4

## Zainteresowanie szkoleniami wśród pracowników administracyjnych

Temat szkolenia	Poziom podst.	Poziom średnio.	Poziom zaaw.	Suma
Arkusze kalkulacyjne ...	4	5	2	11
Edycja tekstów ...	0	4	6	10
Współpraca online (praca w chmurze ...)	4	4	0	8
Grafika menedżerska i prezentacyjna ...	4	0	2	6
Obsługa i bezpieczeństwo w sieci	4	1	1	6
Edycja obrazów ...	1	4	1	6
Tworzenie stron WWW ...	2	2	1	5
Tworzenie i użytkowanie baz danych ...	3	0	0	3
Zarządzanie projektami ...	1	1	0	2
Analiza danych ...	2	0	0	2
Projektowanie wspomagane komputerowo CAD ...	1	0	0	1
Nauka programowania ...	0	0	0	0
Inne, jakie ...	0	0	0	0

Źródło: opracowanie własne.

Bardzo pozytywnie należy również ocenić postawę społeczną wobec szkoleń z ICT. W ankiecie można było zaznaczyć od 0 do 10 szkoleń, którymi byłoby się zainteresowanym. Spośród 9 osób tylko jedna osoba wybrała mniej niż 4 szkolenia (dokładnie 3 tematy szkoleń), a powyżej 6 tematów szkoleń (tj. 7, 8, 9 lub 10) wybrało aż 5 osób (czyli większość osób z grupy docelowej).

Aby zgłębić temat potrzeb doskonalenia wiedzy i umiejętności z zakresu ICT pracowników sekretariatów, należy przeprowadzić badania w jednorodnej grupie i na większej próbie badawczej różnych organizacji. Dodatkowo należy zapoznać się z opiniami

na temat najbardziej preferowanej formy szkoleń z zakresu ICT (np.: formie e-learningu, b-learningu<sup>3</sup>, konsultacji online, wykładów, warsztatów, studiów przypadków itp.). Ponadto należy zweryfikować opracowaną listę umiejętności z ICT i MS Excel, zwłaszcza w punktach, w których udzielano często odpowiedzi „nie wiem/trudno powiedzieć”. Oznaczać to może, że umiejętność została źle określona i wymaga doprecyzowania lub wyjaśnienia.

Ze wstępnych badań pilotażowych wynika jednak, że istnieje potrzeba przeprowadzania szkoleń w zakresie podstawowych narzędzi pracy, przede wszystkim z arkuszami kalkulacyjnymi i edytorami tekstu. Duże zainteresowanie szkoleniami występuje także w obszarze współpracy online w chmurze, obsługi i bezpieczeństwa w sieci, edycji obrazów i grafiki prezentacyjnej. Na podstawie wybranych poziomów szkoleń przez respondentów można wnioskować, że największe zapotrzebowanie na szkolenia istnieje obecnie w zakresie współpracy online w chmurze obliczeniowej (ang. cloud computing).

## 5. Podsumowanie i wnioski

Wiedza i umiejętności z zakresu ICT są w dzisiejszych czasach niezbędne do wszelkich prac o charakterze administracyjnym. Rozwój przedsiębiorstw w kierunku organizacji inteligentnych wymusza ciągle doskonalenie umiejętności i wiedzy w tym zakresie. Pomimo tego, że edukacja technologii informacyjnych jest prowadzona od najwcześniejszych lat szkolnych, to istnieje duża potrzeba doskonalenia umiejętności pracowników w tym zakresie. Wynika to zarówno z rozwoju systemów informatycznych, sprzętu i oprogramowania, jak i z coraz większej ilości informacji, które są przesyłane wewnątrz organizacji oraz wymieniane z jej interesariuszami. Biorąc pod uwagę jedną z ważniejszych komórek organizacyjnych, jaką jest sekretariat, można zauważyć, że wymagania w stosunku do pracowników tych działów w zakresie ICT są coraz większe. Pracownicy administracyjni, a w szczególności pracownicy sekretariatów, coraz częściej pełnią bardzo ważną rolę w pozyskiwaniu, przetwarzaniu i przekazywaniu informacji mających istotny wpływ na funkcjonowanie całej organizacji. Dlatego wdrażanie cyklicznych szkoleń pracowniczych i tworzenie klimatu do wymiany wiedzy w organizacji są działaniami, na które powinno się kłaść nacisk w dążeniach do tworzenia organizacji inteligentnych. Dodatkowo opracowanie metody badania potrzeb szkoleniowych pracowników oraz treści szkoleń w określonym zakresie jest bardzo ważnym elementem procesu doskonalenia umiejętności i wiedzy pracowników z zakresu ICT w organizacjach. Szczególnie, jeśli są to organizacje oparte na wiedzy.

---

<sup>3</sup> Blended learning lub b-learning – to tak zwana mieszana (zintegrowana) metoda kształcenia, łącząca tradycyjne metody nauki (bezpośredni kontakt z prowadzącym) z aktywnościami prowadzonymi zdalnie, przy pomocy komputera.

## Bibliografia

1. Baza aktów prawnych Unii Europejskiej, Kluczowe kompetencje w uczeniu się przez całe życie, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=uriserv:c11090> (dostęp 4.09.2015 r.).
2. Bocheński J.M.: Współczesne metody myślenia. Wydawnictwo „W drodze”, Poznań 1992.
3. Kisielnicki J.: Szkoła zarządzania informacją i wiedzą jako nowy kierunek rozwoju nauk organizacji i zarządzania. „Problemy zarządzania”, nr 1/2005, s. 8-18.
4. Kordel P., Kornecki J. i in.: Inteligentne organizacje-zarządzanie wiedzą i kompetencjami pracowników. PARP, Warszawa 2010.
5. Krajowe Ramy Kwalifikacji, <http://www.nauka.gov.pl/krajowe-ramy-kwalifikacji-szkolnictwo/> (dostęp 4.09.2015 r.).
6. Łobejko S.: Trendy rozwojowe inteligentnych organizacji w globalnej gospodarce. Ekspertyza współfinansowana przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego. „EMAR Research Marketing”, No. 17, Warszawa 2009.
7. Raport GUS: Społeczeństwo informacyjne w Polsce. Wyniki badań statystycznych z lat 2006 – 2010, Główny Urząd Statystyczny 2011.
8. Słownik języka polskiego PWN, <http://sjp.pwn.pl/sjp/umiej%C4%99tno%C5%9B%C4%87;2532708> (dostęp 4.09.2015 r.).
9. Stefanowicz B.: Informacja, wiedza, mądrość. Zakład Wydawnictw Statystycznych, Warszawa 2013, s. 57-67.
10. Wikipedia, Postawy, <https://pl.wikipedia.org/wiki/Postawa> (dostęp 4.09.2015 r.).
11. Wikipedia, Sekretariat, <https://pl.wikipedia.org/wiki/Sekretariat> (dostęp 4.09.2015 r.).
12. Ankieta Limesurvey, <https://www.limesurvey.org/en/> (dostęp 1.09.2015 r.).
13. Instytut Badań Edukacyjnych (IBE), <http://www.kwalifikacje.edu.pl/pl/badania-i-analazy> (dostęp 4.09.2015 r.); <http://www.kwalifikacje.edu.pl/pl/system-kwalifikacji> (dostęp 4.09.2015 r.).
14. Szkolenie – profesjonalny sekretariat, <https://www.akademiaparp.gov.pl/szkolenie-biznesowe/APB/informacje.html> (dostęp 15.09.2015 r.).
15. Oferta szkoleń, <https://www.high5.com.pl/szkolenia/dla-sekretarek-i-asystentek-8/profesjonalna-asystentka-sekretarka-13.htm> (dostęp 17.09.2015 r.).

## Abstract

An aim of the article was to conduct analysis of needs in knowledge and skills improvement of administrative employees from selected organization in information and communication technologies (ICT). Special attention was paid to training needs of employees

performing administrative work in the University's secretary offices. Based on obtained results, thematic areas of trainings were shown that may interest employees of the secretary's offices. The most important are: text editing, spreadsheets, group work via cloud computing. Great interest in trainings appeared also in the areas of network security, image editing and presentation graphics. It was stated that administrative employees, in particular employees of secretariats, more often perform a very important role in acquisition, processing and communication of information, which has a significant impact on the function of entire organization. Therefore, implementation of cyclical employee trainings and climate creation to exchange knowledge in the organization are actions, which should be used seeking to create intelligent organizations in the future. Organizations based on knowledge, called as trainee organizations or intelligent organizations transfer the attention in the business management process from material resources to immaterial resources. Therefore, universities should evolve towards the concept of intelligent organizations, and proper training politics is needed in constantly changing information and communication technologies.