DIGITALIZAREA SERVICIILOR DE DEZVOLTARE PROFESIONALĂ A PERSONALULUI DIN AUTORITĂȚILE PUBLICE

DIGITALIZATION OF PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES OF THE STAFF FROM PUBLIC AUTHORITIES

Alexei STURZA,
master în management, specialist principal,
Institutul de Administrație Publică (IAP),
Universitatea de Stat din Moldova (USM)

SUMMARY

Professional development plays an important role in ensuring the quality of human resources in public administration, and this, in turn, is a key factor in the quality of public services provided to citizens. In recent decades, scientific and technical progress has permeated all spheres of human activity, professional development being no exception. In this context, the digitization of professional development services is becoming more common. The Institute of Public Administration within the State University of Moldova uses the learniN platform for remote training of civil servants. The E-Government Agency uses the Mlearn Government Distance Learning Platform. In the future, learnIN could be integrated into Mlearn.

Keywords: *professional development; digitization; digitization; e-learning; distance learning; LCMS; LMS; e-learning platforms; video conferencing software platforms; SCORM; public services; digital transformation.*

Potrivit art. 37 din *Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public* [5], ***dezvoltarea profesională*** reprezintă un proces sistematic, planificat și continuu de aprofundare și actualizare a cunoștințelor, de dezvoltare a abilităților, de modelare a atitudinilor necesare funcționarului public pentru exercitarea eficientă a atribuțiilor funcției.

O definiție legală alternativă a dezvoltării profesionale este „proces complex care presupune fie dobândirea de noi cunoștințe și abilități în calificarea pe care persoana o posedă deja, fie o policalificare sau recalificare" [4].

Dezvoltarea profesională joacă un rol important în asigurarea calității resurselor umane din administrația publică, iar aceasta, la rândul său, este un factor-cheie al calității serviciilor publice prestate cetățenilor.

Totodată, personalul poate fi tratat și ca clienți interni ai autorităților publice, iar însăși dezvoltarea profesională – interpretată ca un serviciu public în beneficiul acestora.

Dat fiind că există diferite forme / formate de dezvoltare profesională, în funcție

de solicitările beneficiarilor, dar și mulți prestatori (centre de instruire / perfecționare din cadrul universităților, autorităților publice, ONG-urilor, companiilor private), am prefera totuși să utilizăm sintagma „servicii de dezvoltare profesională" în locul „serviciului de dezvoltare profesională".

În ultimele decenii, progresul științifico-tehnic a pătruns în toate sferele activității umane, dezvoltarea profesională nefăcând excepție. În acest context, digitalizarea serviciilor de dezvoltare profesională devine tot mai uzuală.

Pe de altă parte, sunt folosiți și alți termeni precum *digitizare* și *transformare digitală*. În vederea delimitării conceptuale a acestora, vom încerca să le definim:

- *digitizare* – convertirea formatelor analogice în cele digitale;
- *digitalizare* – automatizarea proceselor operaționale / tehnologice;
- *transformare digitală* (a unei organizații clasice / a unui serviciu tradițional) – crearea unei organizații digitale.

Pentru a le înțelege mai bine, le vom exemplifica:

- *digitizare* – scanarea unui formular de înregistrare pe suport de hârtie;
- *digitalizare* – un proces complex de înregistrare electronică;
- *transformare digitală* – digitalizarea absolută a întregului ciclu tehnologic (de la înregistrare până la livrare de conținut) [2].

În perioada pandemiei de COVID-19, a fost popularizată ***instruirea la distanță.*** Aceasta poate avea diverse arhitecturi / implementări tehnologice. Astfel, au devenit virale *platformele software de videoconferințe (*Zoom, Google Meet, Microsoft Teams, Webex ș.a.).

Însă, spectrul s*oluțiilor digitale* pentru instruire la distanță este mult mai vast. Aici merită a fi menționat modelul SCORM (Sharable Content / Courseware Object Reference Model) – un set de standarde tehnice care definesc modul în care conținuturile digitale și *sistemele de gestionare a învățării* (LMS – Learning Management Systems) interacționează între ele. De la înființare, SCORM a fost adoptat atât de sectorul public, cât și de cel privat, ca o modalitate de a se asigura că e-cursurile pot fi accesate și finalizate de cursanți care utilizează orice LMS compatibil. SCORM este standardul de facto pentru elaborarea și publicarea e-cursurilor [3].

Arhitectura funcțională a unui sistem de e-learning include următoarele componente:

- *metadate* – o etichetare consistentă care permite indexarea, stocarea și regăsirea de obiecte ale învățării de către diferite programe utilitare (exemple tipice de metadate ale unui e-curs: titlu; limbă; descriere; cuvinte-cheie; autori; drepturi de autor; timp de studiu);
- *pachete de conținut:* standardele și specificațiile pachetelor de conținut permit transferul e-cursurilor între diferite platforme de e-learning;
- *profilul cursantului:* datele personale; planurile învățării; istoricul / progresul învățării; cerințele de accesibilitate; actele de studii (certificate / diplome), gradul de cunoaștere și participare la învățare);
- *înregistrarea cursantului:* informațiile furnizate la înregistrare permit componentelor de administrare și furnizare de conținut să identifice și să regăsească elementele necesare acestora;

- *comunicarea conținutului:* se furnizează datele cursantului și informațiile despre activitățile precedente.

Sistemul de management al învățării definit de SCORM poate fi împărțit în sistem de management al conținuturilor învățării (LCMS – Learning Content Management System) și LMS.

Un *LCMS* este un mediu multi-utilizator, unde dezvoltatorii de conținut pot crea, stoca, reutiliza, realiza management și furniza conținut digital de învățare. LCMS permite utilizatorilor să creeze și să refolosească mici unități de conținut digital educațional. Utilizarea standardelor structurilor de metadate ale învățării, precum și a standardelor formatelor de import și export permit obiectelor învățării să fie create, folosite în comun de multiple programe utilitare și depozite de conținuturi de învățare. Pentru asigurarea interoperabilității între diverse sisteme, LCMS este realizat utilizând specificațiile-standard pentru metadatele de conținut, pachetele de conținut si comunicarea conținutului. El interschimbă profilul utilizatorului și informațiile furnizate la înregistrare cu alte sisteme, localizează cursurile în cadrul LCMS și ghidează cursantul în acțiunile sale [7].

Platforme de instruire la distanță a personalului din serviciul public (bazate preponderent pe Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) – un LCMS conceput pentru a oferi formatorilor, administratorilor și cursanților un singur sistem robust, sigur și integrat pentru a crea medii de învățare personalizate):

- Platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-Learning), administrată de Agenția de Guvernare Electronică (AGE) (https://mlearn.gov.md/);
- platforme universitare (USM, UTM, ASEM, UPSC, Academia „Ștefan cel Mare" ș.a.);
- Platforma learnIN al IAP (http://ddp.aap.gov.md/?rid=1&lang=ro), dezvoltată de compania INSOFT Development & Consulting din România;
- Centrul de Instruire Statistică al Biroului Național de Statistică (BNS) (https://instruire.statistica.md/);
- formare.md – o platformă online creată pentru digitalizarea subiectelor de instruire din domenii ce țin de sănătatea publică, HIV, gender și alte subiecte conexe.

Dat fiind faptul că autorul prezentului articol gestionează platforma learnIN al IAP, o vom descrie mai detaliat.

Platforma are următoarele *meniuri principale / module:*

- *avizier personal* – informații și scurtături către diferite blocuri / zone ale platformei (mesaje de sistem; elemente selectate; calendar; mesagerie; notițe; utilizatori activi; semnele mele de carte; etichetele mele; progresul învățării; vizualizator chat; managementul blocului);
- *cursuri* – crearea și gestionarea cursurilor de tip asincron;
- *clasa virtuală* – crearea și gestionarea cursurilor de tip sincron;
- *biblioteca* – gestionarea materialelor educaționale;
- *mesagerie* – sistem de e-mail intern;
- *forum* – discuții publice între utilizatori;
- *colaborare* – sesiuni de conferințe video și audio;
- *rapoarte de sistem* (activitate; general cursanți; general curs);

- *administrare* (setări de sistem: acces fișier; accesibilitate; autentificare și înregistrare; avizier personal; backup; calendar; certificate; confidențialitate și securitate; conturi utilizatori; coșul de gunoi si permisiunile bibliotecii; căutare; editare avansată; etichetare; group; limbi; metadata; module, servicii și plugin-uri; nomenclatoare; obiecte media / colecții; rapoarte; resurse de învățare; roluri; setări de chat; setări poștă electronică; setări știri și fluxuri web; sondaj; stil și aspect; teste și evaluare; urmărirea și progresul învățării.

Printre *avantajele* platformei learnIN menționăm:

- interfața ergonomică / intuitivă / prietenoasă utilizatorului în limba română;
- funcționare în regim non-stop;
- opțiuni avansate de administrare, securitate cibernetică, configurabilitate, funcționalitate, comunicare / interactivitate, evaluare / testare, monitorizare / raportare;
- posibilitatea încărcării unui număr mare de materiale educaționale în diferite formate;
- statistici detaliate.

Totodată, există și unele *probleme* în funcționarea platformei:

- versiuni de softuri de sistem parțial învechite (Linux, PHP, Apache ș.a.);
- un număr limitat de module SCORM care pot fi încărcate;
- necesitatea actualizării unor e-cursuri.

Pentru rezolvarea acestor probleme este nevoie de asistența unui programator profesionist, fapt ce, la rândul său, presupune identificarea surselor suplimentare de finanțare, cel mai probabil, în cadrul unui proiect cu suportul partenerilor de dezvoltare (majoritatea platformelor de e-learning au fost astfel elaborate).

La fel, autoritățile și instituțiile publice, inclusiv Universitatea de Stat din Moldova / Institutul de Aadministrație Publică, care prestează servicii publice, în limitele competențelor prevăzute de lege, și dețin sisteme informaționale pot utiliza gratuit platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-Learning) ca primă opțiune la dezvoltarea serviciilor electronice de instruire a angajaților, încheind în acest sens contracte cu AGE [4]. În acest context, urmează a fi stabilită o proporție optimă de utilizare a ambelor platforme (learnIN și MLearn).

BIBLIOGRAFIE

1. AGE – partener pentru instituțiile publice în domeniul instruirii de la distanță. Disponibil online: https://egov.md/ro/content/age-partener-pentru-institutiile-publice-domeniul-instruirii-de-la-distanta. Publicat: 10.12.2021. Accesat: 08.04.2023.
2. Care sunt diferențele dintre Digitizare, Digitalizare și Transformarea Digitală? Disponibil online: https://comunic.ro/care-sunt-diferentele-dintre-digitizare-digitalizare-si-transformarea-digitala/. Publicat: 27.10.2020. Accesat: 07.04.2023.
3. Faci cursuri e-learning? Obligatoriu să fie SCORM. Disponibil online: https://www.elearning.ro/faci-cursuri-e-learning-obligatoriu-sa-fie-scorm. Publicat: 19.09.2022. Accesat: 06.04.2023.
4. Hotărârea Guvernului pentru aprobarea Conceptului Sistemului informațional „Platforma guvernamentală de instruire la distanță (e-Learning)" și a Regulamen-

tului privind utilizarea și administrarea acestuia. Nr. 411 din 24.06.2020. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 17.07.2020, nr. 180-187, art. 612.
5. Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public. Nr. 158-XVI din 04.07.2008. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 23.12.2008, mr. 230-232, art. 840.
6. Legea cu privire la serviciile publice. Nr. 234 din 23.12.2021. În: Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 04.02.2022, nr. 34-38, art. 34.
7. Noțiuni generale despre platforme de instruire. Disponibil online: http://old.elearning.usarb.md/moodle/mod/page/view.php?id=1897. Accesat: 06.04.2023.