



## RAPORT ZBIORCZY DOTYCZĄCY EFEKTYWNOŚCI SZKOLEŃ Grupa 1 i Grupa 2

### WPROWADZENIE

Jednym z zasadniczych elementów oceny jakości kształcenia – czy to w ramach edukacji formalnej, czy też w kontekście szkoleń – jest jego efektywność. Najogólniej rzecz ujmując, zwiększenie efektywności definiuje się jako osiąganie lepszych wyników przy niezmiennych kosztach. Jak jednak należy rozumieć efektywność w kontekście kształcenia? W literaturze przedmiotu i praktyce szkoleniowej wykształciły się dwa sposoby interpretacji tego pojęcia, szersze i węższe. W rozumieniu węższym efektywność kształcenia (szkolenia) to stopień realizacji założonych celów dydaktycznych. W rozumieniu szerszym efektywność szkolenia to poprawa wyników działania (organizacji), uzyskana na skutek przeprowadzonego szkolenia.

Pojęcie efektywności kształcenia (szkolenia) w rozumieniu węższym, a więc jako stopień realizacji założonych celów dydaktycznych, stosuje się zarówno w kontekście kształcenia akademickiego jak i szkoleń. Możemy mówić tu o trójstopniowym podziale zmian zachodzących w wyniku kształcenia:

- opanowanie nowych treści (a więc przyswajanie wiedzy),
- opanowanie nowych umiejętności
- zmianie postaw i zachowań.

Stopień opanowania nowych treści mierzyć możemy całą gamą testów i sprawdzianów znanych dobrze z praktyki edukacyjnej: testów uzupełnień, testów wyboru, pytań otwartych, pytań typu prawda / fałsz, testów krótkich wypowiedzi i innych form bądź za pomocą ankiety samooceny. Proponuje się także zastosowanie prostego wskaźnika przyrostu wiedzy o następującej konstrukcji:

$$\text{wskaźnik przyrostu wiedzy} = \frac{\text{wyniki testu po szkoleniu} - \text{wyniki testu przed szkoleniem}}{\text{wyniki testu przed szkoleniem}} \times 100\%$$

Ocena stopnia opanowania nowych umiejętności polega zasadniczo poleceniu osobie uczącej się wykonania zadania praktycznego będącego przedmiotem szkolenia, przy czym sprawdzający może bądź to ocenić jedynie wynik działania, bądź to obserwować cały proces wykonywania czynności. By sformalizować obserwację i nadać jej obiektywny charakter jako metodzie oceny, należy stosować formularze ocen, gdzie prowadzący wyszczególnia oceniane elementy. W warunkach szkolnych ten element oceny zazwyczaj przybiera postać „case study”, gdzie uczący się konfrontowani są z fikcyjną sytuacją, której umiejętne rozwiązanie stanowi potwierdzenie nabytych umiejętności.

Wreszcie ocena zmiany postaw i zachowań polegać może albo na ankietowej ocenie opinii i przekonań uczących się, albo na pośredniej obserwacji zachowań jako reakcji na określone sytuacje i czyny innych.

Na potrzeby realizacji projektu „Profesjonalizm w Zarządzaniu Dolnośląskim Urzędem” wykorzystano ankietę samooceny przeprowadzoną po zakończeniu całego szkolenia, w której respondenci oceniali poziom swojej wiedzy i umiejętności przed szkoleniem i po szkoleniu. Ponadto podczas II i III zjazdu szkoleniowego przeprowadzona test wiedzy „na wejściu” i „na wyjściu”.



## CEL BADAŃ

Analiza uzyskanych wyników (efektów) po pierwszym etapie szkolenia (grupa 1 i grupa 2) zostanie wykorzystana przy projektowaniu kolejnych etapów szkoleń.

## PROCEDURA BADAŃ

Badaniem objęto dwie grupy szkoleniowe (grupa 1 i grupa 2), w sumie 20 osób, w tym 14 kobiet i 6 mężczyzn.

Dla potrzeb projektu „Profesjonalizm w Zarządzaniu Dolnośląskim Urzędem” przygotowano następujące narzędzia badawcze: kwestionariusz ankiety samooceny oraz dwa testy wiedzy dla zjazdu II i zjazdu III w wersjach „na wejściu” i „na wyjściu”.

Opracowane narzędzia badawcze pozwolą na przeprowadzenie badania dotyczącego stopnia, w jakim zostały osiągnięte cele programu szkoleniowego. Czyli, po pierwsze, zostanie ocenione, czy osoby uczące się osiągnęły wymagany poziom wiedzy i umiejętności, a po drugie zostanie sprawdzony przyrost ich wiedzy i umiejętności po zakończeniu szkolenia.

Ankieta samooceny składała się z 2 części dotyczących:

- pretestu szkolenia (samoocena przed szkoleniem),
- posttestu szkolenia (samoocena po zakończeniu szkolenia).

Ankieta była przeprowadzona po zakończeniu szkolenia, była anonimowa. Uczestnicy mieli określić swój poziom wiedzy „przed szkoleniem” i „po szkoleniu” w skali: od 5 – wartość maksymalna do 0 – wartość minimalna.

Ankieta samooceny zawierała 19 następujących pytań (po dwa dla każdego modułu od 1 do 9 i jedno dla modułu 10):

1. Na ile były / są znane Panu / i możliwości pozyskiwania zewnętrznych źródeł finansowania?
2. Na ile znał / zna Pan / i procedury wyboru projektów?
3. Na ile znane były / są Panu / i przestrzenie obywatelskości i ich roli w aktywności obywatelskiej?
4. Na ile znane były / są Panu / i zmiany, jakie zaszły w ostatnim dziesięcioleciu w Polsce i na świecie i ich związku z działaniami na rzecz modernizacji państw i ich demokracji?
5. Na ile były / są Panu / i znane problemy i priorytety integracji europejskiej?
6. Na ile były / są Panu / i znane zmiany w Unii Europejskiej wprowadzane przez Traktat Lizboński?
7. Na ile znała / zna Pan / i kluczowe kompetencje urzędnika?
8. Na ile były / są Panu / i znane nowoczesne europejskie standardy pracy w administracji?
9. Na ile umiał / umie Pan / i zdefiniować osobowości organizacji oraz jej typy?
10. Na ile umiał / umie Pan / i zrozumieć różne zachowania pracowników?
11. Na ile były / są Panu / i znane skuteczne metody komunikowania się wewnętrznego i zewnętrznego?
12. Na ile była / jest Panu / i znana komunikacja niewerbalna, wizerunek i mowa ciała?
13. Na ile zna Pan / i sposoby radzenia sobie z „trudnym klientem”?
14. Na ile potrafi / potrafił Pan / i asertywnie przyjąć krytykę i odmówić podczas rozmowy z klientem?



15. Na ile były /są Panu / i znane zasady promocji regionu / miasta?
16. Na ile były /są Panu / i znane kluczowe obszary, w których może być budowana przewaga konkurencyjna danego regionu?
17. Na ile znał / zna Pan/i metody i narzędzia skutecznego zarządzania jakością w urzędzie?
18. Na ile znał / zna Pan/i zasady ciągłego doskonalenia zarządzania?
19. Na ile Pan / i potrafił / potrafi wykorzystywać technologie informacyjno-komunikacyjne w obsłudze klienta?

Badanie za pomoc testów wiedzy składało się z 2 części dotyczących:

- pretestu zjazdu (przeprowadzony przed II zjazdem i III zjazdem),
- posttestu zjazdu (przeprowadzony po II zjeździe i III zjeździe).

Testy wiedzy „na wejściu” i „na wyjściu” były kodowane. Zostały opracowane w formie testu jednokrotnego wyboru, zawierającego każdorazowo po 9 pytań wraz z czterema wariantami odpowiedzi przy każdym pytaniu, spośród których uczestnik badania wybierał jedną właściwą odpowiedź.

Test wiedzy przeprowadzony przed II zjazdem („na wejściu”) i po II zjeździe („na wyjściu”) zawierał następujące pytania i warianty odpowiedzi.

1.	Barierami utrudniającymi uważne słuchanie są: a. porównywanie, domyślanie się, filtrowanie, uśmiechanie się b. osądzanie, zarumienienie policzków, domyślanie się, c. przygotowywanie odpowiedzi, porównywanie, filtrowanie, utożsamianie się d. żadne z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
2.	Główne rodzaje systemów przywództwa to: a. autokratyczny surowy, autokratyczny życzliwy, konsultacyjny, partycypacyjny b. autokratyczny surowy, konsultacyjny, partycypacyjny c. autokratyczny, partycypacyjny d. partycypacyjny, konsultacyjny
3.	Jeśli Klient przed przystąpieniem do załatwienia sprawy, mówi urzędnikowi, że „wygląda na bardzo życzliwego i miłego człowieka”, a następnie prosi o wypełnienie dokumentów, które powinny być już wypełnione – jest to przykład: a. „reguły autorytetu” b. „drzwiami w nos” c. „ingracji” d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
4.	Komunikacja proksemiczna związana jest z: a. dystansem i organizacją przestrzeni b. kontaktem wzrokowym c. gestykulacją i postawą ciała d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
5.	Koncepcja koła skutecznej komunikacji mówi o tym, że: a. najważniejsze jest mówienie i pisanie, ponieważ używamy tych kanałów najczęściej b. użycie każdego z kanałów komunikacyjnych jest tak samo skuteczne c. należy korzystać jednocześnie ze wszystkich pięciu kanałów komunikacyjnych d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
6.	Rytm i siła głosu to elementy: a. parajęzyka b. kultury osobistej c. piosenki o miłości d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa



7.	Technika manipulacji zwana „stopą w drzwiach” polega na sekwencji następujących po sobie próśb. Która odpowiedź ją przedstawia? a. 1. mała prośba – 2. średnia prośba b. 1. duża prośba – 2. mała prośba c. 1. duża prośba – 2. duża prośba d. 1. mała prośba – 2. mała prośba
8.	Wymień pięć podstawowych funkcji zarządzania: a. planowanie, organizowanie, zapewnienie obsady kierowniczej, kierowanie, kontrola b. planowanie, organizowanie, zwalnianie, kierowanie, egzekwowanie c. planowanie, egzekwowanie, kontrola, zwalnianie, kierowanie d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
9.	Zwrot skierowany do Klienta przez urzędnika: „Z tego co usłyszałem od Pana wynika, że ta sprawa jest dla Pana bardzo ważna” jest przykładem: a. odzwierciedlenia b. parafrazy c. komunikatu „ja” d. klaryfikacji

Test wiedzy przeprowadzony przed III zjazdem („na wejściu”) i po III zjeździe („na wyjściu”) zawierał następujące pytania i warianty odpowiedzi.

1.	Analiza SWOT odnosi się do: a. kreowania markowych produktów turystycznych b. silnych i słabych stron wewnętrznych, szans i zagrożeń płynących z otoczenia c. wizerunku regionu w oczach opinii publicznej d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
2.	Jakie są podstawowe elementy marketingu – mix (4P)? a. marka, cena, klienci, odbiorcy b. reklama, cena, dystrybucja, opakowanie c. produkt, cena, dystrybucja, promocja d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
3.	Kolejność działań w kole Deminga jest następująca: a. planuj, wykonaj, popraw, sprawdź b. planuj popraw, wykonaj, sprawdź c. planuj, popraw, sprawdź, wykonaj d. planuj, wykonaj, sprawdź, popraw
4.	Organizacja wprowadzająca system zarządzania jakością winna zastosować się do: a. regulacji prawnych i zaleceń Unii Europejskiej b. wymagań normy ISO 9001:2008 oraz wymagań, norm, przepisów itp. wynikających z regulacji prawnych dot. danej organizacji c. wymagań normy ISO 9001:2008, wymagań, norm, przepisów itp. wynikających z regulacji prawnych dot. danej organizacji oraz możliwych do realizacji uwag, wskazań i informacji pochodzących od klientów d. wymagań normy ISO 9001:2008
5.	Poprzez produkt lokalny możemy rozumieć: a. znany produkt spożywczy promujący region b. produkt sprzedawany na określonym terytorium dla zewnętrznych nabywców c. wyrób lub usługę, z którą utożsamiają się mieszkańcy danego regionu, produkowany w sposób niemasowy i przyjazny dla środowiska, z surowców lokalnie dostępnych d. żadna z powyższych odpowiedzi nie jest prawdziwa
6.	Program MS Outlook nie posiada funkcjonalności umożliwiającej: a. jednoczesną pracę zespołu na tym samym dokumencie b. zlecenie wykonania zadania wybranej osobie c. zaproszenia wybranej osoby na spotkanie umieszczone w kalendarzu d. sprawdzenia stopnia realizacji zleconych zadań



7	System zarządzania jakością jest to: a. system ostatecznej kontroli wyrobu zgodnie z warunkami technicznymi odbioru i normami ISO 9000 b. struktura organizacyjna, procedury, procesy i zasoby niezbędne do osiągnięcia celów organizacji c. system zarządzania do kierowania organizacją i jej nadzorowania w odniesieniu do jakości d. całokształt przedsięwzięć organizacyjnych, procedur i instrukcji dotyczących międzyoperacyjnej kontroli jakości
8.	Technologia BlackBerry dotyczy przede wszystkim: a. wykonywania połączeń telefonicznych z wykorzystaniem łącza internetowego (VoIP) b. odbierania poczty w czasie rzeczywistym i stałego połączenia z serwerem pocztowym z wykorzystaniem dedykowanego urządzenia typu PDA c. amerykańskiej sieci łączności satelitarnej umożliwiającej szyfrowane połączenia pomiędzy czołowymi politykami USA d. nowoczesnej technologii elektronicznej wykorzystującej DNA jeżyn
9.	Zintegrowanym systemem wspomagającym zarządzanie oraz komunikację w organizacji nie jest: a. Microsoft Exchange b. Lotus Domino c. Novell GroupWise d. Symbian

Następnie – po przeprowadzeniu badań za pomocą ankiety samooceny oraz po przeprowadzeniu wszystkich testów wiedzy – zgodnie z metodologią badań społecznych zgromadzone dane ilościowe zostały poddane analizie statystycznej. Wyniki szczegółowej analizy znajdują się w załączeniu