

RAPORT Z EWALUACJI

dot. zadowolenia i satysfakcji uczestników III-ciej sesji e-konsultingu

Wprowadzenie

W ramach projektu „Profesjonalizm w Zarządzaniu Dolnośląskim Urzędem” zostały przeprowadzone konsultacje elektroniczne dla uczestników III-ciej edycji szkoleń (grupa nr 5 i nr 6), po zakończeniu całego szkolenia.

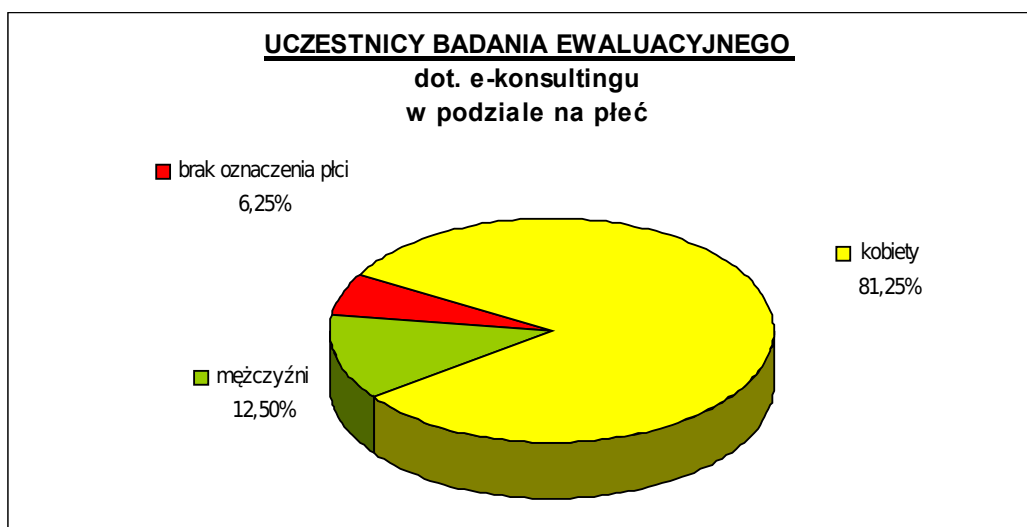
Cel badań

Celem ankiety było zebranie informacji na temat konsultacji elektronicznych (e-konsultingu), które zostały przeprowadzone po odbyciu szkolenia. Uzyskane wyniki ułatwią planowanie kolejnych sesji e-konsultingu.

Ankieta była anonimowa. Punktacja obejmowała skalę: od 5 – wartość maksymalna (bardzo mocno) do 1 – wartość minimalna (wcale). Kwestionariusz ankiety został zamieszczony na platformie e-konsultingu (<http://www.pzdu.pl>) wypełniana była i odsyłana drogą elektroniczną.

Dobór próby badawczej

Po e-konsultacjach spośród 32 osób (grupa nr 5: 16 osób, grupa nr 6: 16 osób) ankietę ewaluacyjną odesłało 16 osób, w tym 13 kobiet, 2 mężczyzn, 1 osoba nie dokonała oznaczenia płci.



Procedura badania

Kwestionariusz ankiety ewaluacyjnej zawierał 7 pytań zamkniętych i 1 pytanie otwarte, wyszczególnione poniżej:

1. W jakim stopniu po zakończeniu szkolenia pt. „Profesjonalizm w zarządzaniu dolnośląskim urzędzie” odczuwali Państwo potrzebę konsultacji z wykładowcami i trenerami z poszczególnych modułów tematycznych?

- Wykorzystywanie środków UE i EOG
- Demokracja w społeczeństwie

Przebieg przebiegu badania



- Kluczowe kompetencje urzędnika
- Psychologia zarządzania
- Komunikacja interpersonalna
- Obsługa trudnego klienta
- Zasady promocji regionu
- Zarządzanie jakością w urzędzie
- Technologie komunikacyjno-informacyjne

2. Czy w Państwa opinii konsultacje elektroniczne są dobrym pomysłem, godnym polecenia?

3. Jaka forma elektronicznych konsultacji odpowiadałaby Państwu najbardziej?

- Platforma
- E-mail
- Chat
- Gadu gadu
- Skype
- Forum dyskusyjne
- Blog

4. Co sądzą Państwo na temat czasu trwania elektronicznego konsultingu (1 tydzień)?

5. Co sądzą Państwo na temat liczby pytań, które może zadać każdy uczestnik (min 1, max 5)?

6. Co sądzą Państwo na temat czasu przeznaczanego na zadawanie pytań (3 dni)?

7. Co sądzą Państwo na temat czasu przeznaczanego na odpowiedź konsultanta (5 dni)?

8. Państwa sugestie, przemyślenia.

WYNIKI BADAŃ

1. W jakim stopniu po zakończeniu szkolenia pt. „Profesjonalizm w zarządzaniu dolnośląskim urzędzie” odczuwali Państwo potrzebę konsultacji z wykładowcami i trenerami z poszczególnych modułów tematycznych?

Wykorzystywanie środków UE i EOG

- | | |
|-----------------|---------------|
| - Bardzo mocno | - 1 osoba |
| - Całkiem mocno | - 6 osób |
| - Średnio | - 5 osób |
| - Umiarkowanie | - 3 osoby |
| - Wcale | - 1 osoba |
| Średnia | - 3,19 |

Demokracja w społeczeństwie

- | | |
|-----------------|-----------|
| - Bardzo mocno | - 1 osoba |
| - Całkiem mocno | - 5 osób |
| - Średnio | - 4 osoby |
| - Umiarkowanie | - 4 osoby |



- Wcale – 2 osoby
- **Średnia – 2,94**

Przepisy prawa unijnego

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 5 osób
- Średnio – 4 osoby
- Umiarkowanie – 3 osoby
- Wcale – 3 osoby
- **Średnia – 2,88**

Kluczowe kompetencje urzędnika

- Bardzo mocno – 3 osoby
- Całkiem mocno – 6 osób
- Średnio – 4 osoby
- Umiarkowanie – 1 osoba
- Wcale – 2 osoby
- **Średnia – 3,44**

Psychologia zarządzania

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 6 osób
- Średnio – 7 osób
- Wcale – 1 osoba
- Brak odpowiedzi – 1 osoba
- **Średnia – 3,31**

Komunikacja interpersonalna

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 6 osób
- Średnio – 6 osób
- Umiarkowanie – 1 osoba
- Wcale – 1 osoba
- Brak odpowiedzi – 1 osoba
- **Średnia – 3,14**

Obsługa trudnego klienta

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 3 osoby
- Średnio – 8 osób
- Umiarkowanie – 1 osoba
- Wcale – 1 osoba
- Brak odpowiedzi – 2 osoby
- **Średnia – 3,14**

Zasady promocji regionu

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 2 osoby
- Średnio – 6 osób



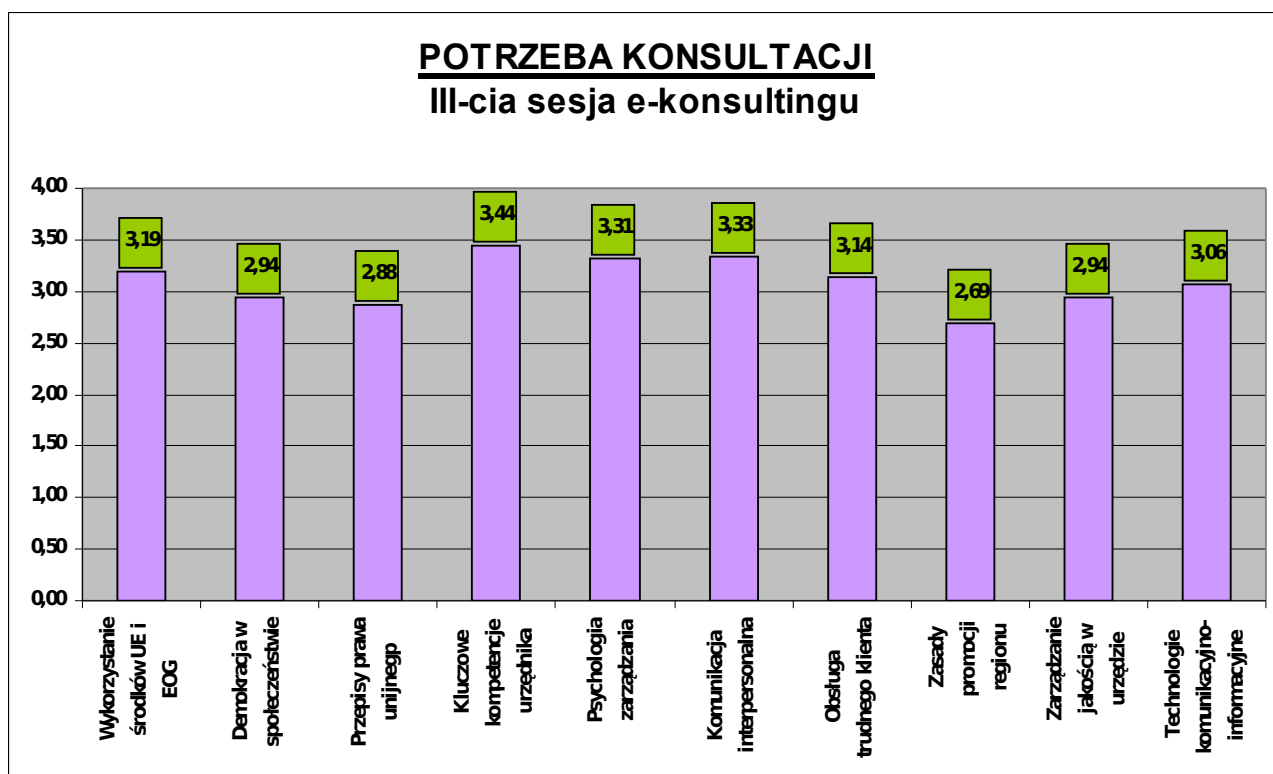
- Umiarkowanie – 5 osób
- Brak odpowiedzi – 2 osoby
- Średnia – 2,69**

Zarządzanie jakością w urzędzie

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 3 osoby
- Średnio – 7 osób
- Umiarkowanie – 4 osoby
- Brak odpowiedzi – 1 osoba
- Średnia – 2,94**

Technologie komunikacyjno-informacyjne

- Bardzo mocno – 1 osoba
- Całkiem mocno – 5 osób
- Średnio – 5 osób
- Umiarkowanie – 4 osoby
- Brak odpowiedzi – 1 osoba
- Średnia – 3,06**

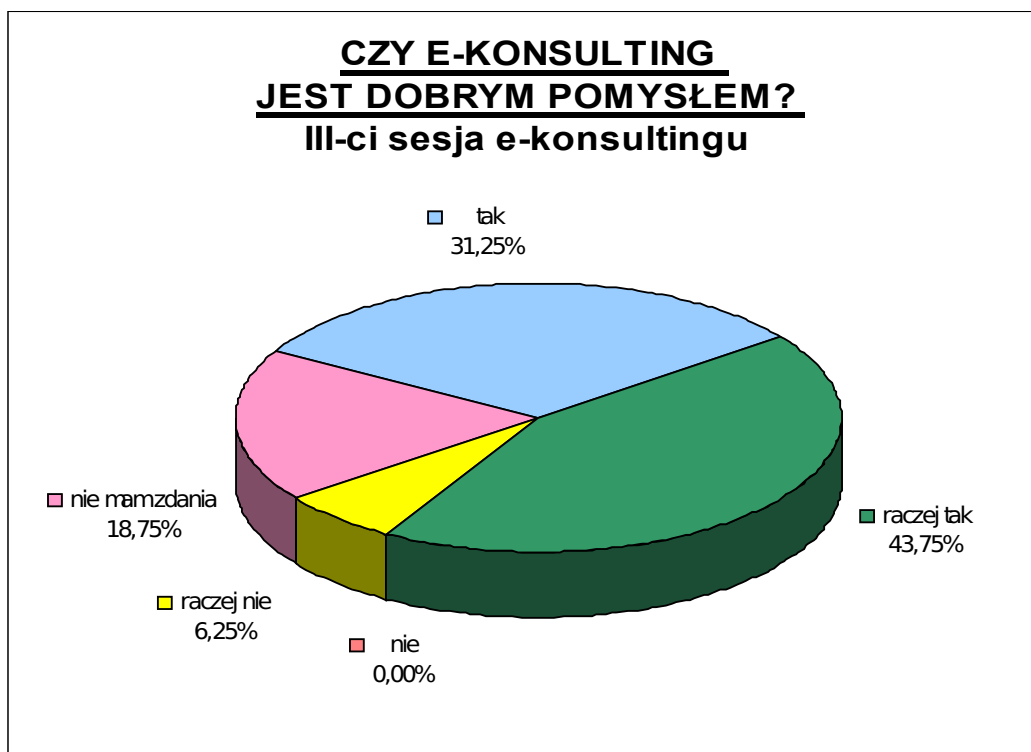


Uczestnicy III-ciej edycji szkoleń (grupa nr 5 i nr 6) po zakończeniu szkolenia pt. „Profesjonalizm w zarządzaniu dolnośląskim urzędem” odczuwali największą potrzebę konsultacji z wykładowcą / trenerem modułu: Kluczowe kompetencje urzędnika (średnia ocena: 3,44). Natomiast najmniejszą potrzebę zgłosili w stosunku do modułu: Zasady promocji regionu (średnia ocen: 2,69)

2. Czy w Państwa opinii konsultacje elektroniczne są dobrym pomysłem, godnym polecenia?

- Tak – 5 osób

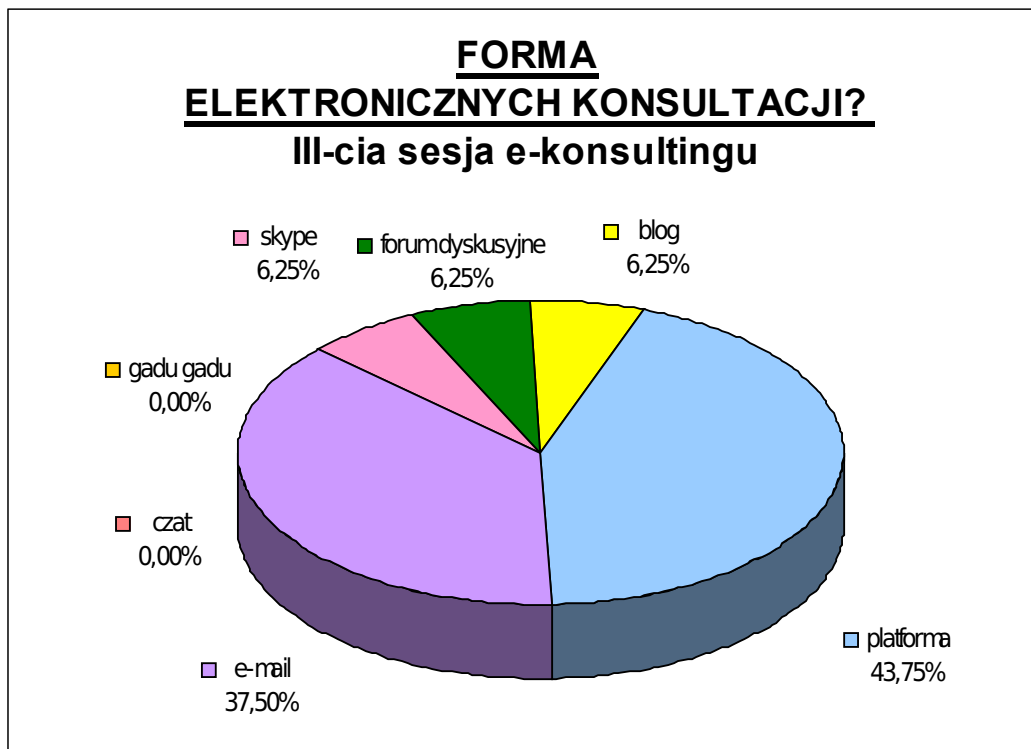
- Raczej tak – 7 osób
- Nie – 0 osób
- Raczej nie – 1 osoba
- Nie mam zdania – 3 osoby



Na pytanie zawarte w ankiecie: Czy uważają Państwo konsultacje elektroniczne jako dobry (godny polecenia) pomysł? 43,75% odpowiedziało „raczej tak”.

3. Jaka forma elektronicznych konsultacji odpowiadałaby Państwu najbardziej?

- Platforma – 7 osób
- E-mail – 6 osób
- Czat – 0 osób
- Gadu gadu – 0 osób
- Skype – 1 osoba
- Forum dyskusyjne – 1 osoba
- Blog – 1 osoba



43,75% uczestników badania stwierdziło, że bardzo dobrą formą elektronicznych konsultacji jest platforma e-konsultingu zmierzająca do komunikowania się. Natomiast 37,50% respondentów była za kontaktem e-mailowym, który jest również dostępny na platformie.

4. Co sądzą Państwo na temat czasu trwania elektronicznego konsultingu (1 tydzień)?

- | | |
|---------------------|-----------|
| - Zbyt długi | - 0 osób |
| - <u>Odpowiedni</u> | - 15 osób |
| - Zbyt krótki | - 1 osoba |

5. Co sądzą Państwo na temat liczby pytań, które może zadać każdy uczestnik (min 1, max 5)?

Minimum:

- | | |
|----------------------|-----------|
| - Zbyt duża | - 0 osób |
| - <u>Odpowiednia</u> | - 11 osób |
| - Zbyt mała | - 4 osoby |
| - Brak odpowiedzi | - 1 osoba |

Maximum:

- | | |
|----------------------|-----------|
| - Zbyt duża | - 0 osób |
| - <u>Odpowiednia</u> | - 15 osób |
| - Zbyt mała | - 0 osób |
| - Brak odpowiedzi | - 1 osoba |

6. Co sądzą Państwo na temat czasu przeznaczanego na zadawanie pytań (3 dni)?



- Zbyt długi – 0 osób
- Odpowiednio długi – 14 osób
- Zbyt krótki – 2 osoby

7. Co sądzą Państwo na temat czasu przeznaczanego na odpowiedź konsultanta (5 dni)?

- Zbyt długi – 0 osób
- Odpowiednio długi – 16 osób
- Zbyt krótki – 0 osób

8. Państwa sugestie, przemyślenia:

Jedna osoba podkreśliła, że zadawanie pytań i konsultacji po skończonym szkoleniu jest bardzo dobrym pomysłem jest.