



## „Nagyon eredményes a tanulás” – résztvevői visszajelzések a közszolgálati továbbképzésekről

A 2012-es évben a jogalkotó új irányt határozott meg a közszolgálati tisztviselők, köztisztviselők kötelező továbbképzésének területén. A szabályozás szerint a tisztviselők továbbképzési programok elvégzésére kötelezhetők, melyeket klasszikus jelenléti, e-learning, és ún. blended képzésekkel lehet teljesíteni, ezeket a Nemzeti Közszolgálati Egyetem szolgáltatja.

A szabályozás fontos szerkezeti eleme volt a teljes továbbképzési rendszer kereteit meghatározó minőségirányítási rendszer, amely eljárások keretében biztosítja a tervszerű fejlesztést, működést, a monitoring- és értékelő tevékenységeket.

A továbbképzések szervezésének, megvalósításának fő platformja a ProBono, mely egy integrált, moduláris oktatás-informatikai keretrendszer (továbbiakban: ProBono rendszer). Alapja a képzések és a tisztviselők (GDPR-nak megfelelően kezelt) adathalmaza, moduljai a teljesség igénye nélkül: éves képzéstervező, programmenedzsment felület, képzésszervező modul, adminisztrációs modulok, oktatói-tanácsadói menedzsment modul, önfejlesztés, kompetenciamérés stb.

*Összegzett eredményeink a továbbképzési rendszer résztvevői elégedettségmérési kérdőívének hat fő vizsgálati szempontjába tartozó kérdésekre érkezett válaszok alapján 2022-ben:*



A közszolgálati továbbképzésekben résztvevők véleménye mindig is kiemelten fontos volt számunkra. A képzések elvégzését követően a résztvevők online formában kitölthetik az elégedettségmérési kérdőívet, amely az általános elégedettséget, a képzések tananyagával való elégedettséget, a képzés hasznosíthatóságát, a gyakorlati, elméleti tudás bővülésének mértékét (képzési eredményességet), illetve az online felület használhatóságát (csak e-learning képzések esetén) és a képzésszervezést (csak jelenléti képzések esetén) értékeli több, célzott kérdéssel.

A rendszer fejlesztésében a résztvevői értékelések nyújtják a minőségre, a partneri igényeknek való megfelelésre vonatkozó igazodási pontokat. A továbbképzési rendszernek a tisztviselők fejlődését kell szolgálnia, remélve, hogy e fejlődés eredményeit az államigazgatás működése révén az állampolgárok is megtapasztalhatják.

A továbbképzési rendszernek tervszerűen, az igényekre koncentrálna, megbízhatóan kell működnie, aminek a mérés-értékelés az egyik alapja. A mérési rendszer a lehető legátfogóbb, releváns, konkrét visszajelzésekre alapozó adatszolgáltatást nyújt a közszolgálati továbbképzési programok kidolgozásához, további fejlesztéséhez.

### Az elégedettségmérés módszertana

A ProBono rendszerben a képzések teljesítéséhez kötöttük a résztvevői elégedettségmérést: amennyiben a képzésen eredményrögzítés történik, a résztvevő számára elérhetővé válik a kérdőív kitöltésének lehetősége. A továbbképzési rendszerben a résztvevői mérésnek van a legnagyobb hangsúlya, azonban lehetőségünk van 360 fokos mérésre is a képzési referensek (vagyis azok a közigazgatási szervek állományába tartozó koordinátor személyek, akik a továbbképzési tervek készítéséért, és év közbeni menedzseléséért felelősek), a tisztviselők közvetlen felettesei, vagy a képzéseket lebonyolító oktatók, trénerek véleményének kikérésével. Ezen kívül a Probono rendszer vonatkozó felületein egy-egy ötfokú (csillaggal jelölt) skálán és szövegesen is jelezhetik a felhasználók a véleményüket mind a megújult ProBono rendszerről, mind az egyes képzési programokról. Jelen anyag a **résztvevői elégedettségmérések** eredményeire koncentrálna.

A mérési eredmények feldolgozása anonim módon történik, az adatokat összevontan kezeljük, és kizárólag a képzések értékelésére használjuk. Az adatokat a ProBono rendszer egyik háttéradatbázisa gyűjti, amelyből időszakosan kérjük le a beérkezett válaszokat, melyeket aztán kvantitatív és kvalitatív elemzéssel vizsgálunk, tipizálunk, és készítünk belőlük trendkimutatásokat, grafikonokat, szöveges értékelést.

A vizsgálati szempontok a következők: az elvárásoknak való megfelelés, a tananyag mennyisége, minősége, az online felület kezelhetősége, az oktatók munkája, a szervezés minősége, a továbbképzés eredményessége, hasznossága. Az általános elégedettségmérés egy hétfokú, míg az egyes részterületek értékelése egy négyfokú skálán történik. A résztvevők nyitott kérdésekre adott szöveges válaszokban is kifejtetik véleményüket, meglátásaikat, javaslataikat.

A kérdőív kitöltöttségi aránya mintegy 20%-os, ami több, mint **30 000** megválaszolt kérdéssort jelent.

## Szemelvények a közszolgálati továbbképzések értékeléséből

ProBono rendszerben rögzített hozzászólások 2022

### Változatos képzések

„A rendszerrel elégedett vagyok, a kurzusok sokszínűek, vizuálisan és tartalmilag is jól felépítettek.”

„Köszönöm, hogy részt vehettem az idei tanfolyamokon, ezzel szelesebbre nyílt a tér.”

„A képzések jók, hasznosak. Sokkal többet kiprobálnék, mint a betervezett kötelező, ha lenne rá időm.”

„Színvonalas tananyagokból készülhetünk fel, látszik, hogy a téma avatott ismerői készítik ezeket. Világosak, logikusak, jól követhetők. Van, amelyik kissé nehezebb, ezért a megértése több időt, nagyobb elmélyülést igényel. Ettől függetlenül nagyon meg vagyok elégedve a tanfolyamokkal. Külön kiemelném, hogy önfejlesztés keretében plusz anyagokat is olvashatunk. Gratulálok, csak így tovább!”

### Módszertani sokszínűség

„Jók ezek a kis videós képzési anyagok, érthetőbbé teszik a feladatok feldolgozását.”

„A tananyag szemléletes példákon keresztül konkrét megoldási módokat mutatott be a fenntartható fejlődés keretében megoldandó kérdésekre.”

„A képzés tananyagai összeszedettek, elég nagy ismeretanyagot ölelnek fel. Jónak tartom a kontrollkérdéseket, amelyek segítik a felkészülést. Nagy előny az e-learning, hiszen bármikor visszanezézhető, kényelmesen otthonról is elvégezhető.”

### Hasznos tartalom

„Hasznos és érdekes tananyagok közül tudtam választani, remekül segítve a munkámat.”

„A képzés nagyon informatív és hasznos volt. Köszönöm, hogy lehetőségem volt elvégezni.”

„Érthető szövegezés, jó példák, hasznos információk.”

„Tisztelt Munkatársak! Köszönöm munkájukat! Érdekes, értelmes és használható képzések lettek, melyekkel élmény volt tanulni. Várom a további hasznos képzésre való felhívást!”

„Jól összeszedett, érthetően megfogalmazott, az élet más területén is jól alkalmazható ismeretekhez juthat hozzá az olvasó. Azt tapasztalom, hogy évről évre egyre színvonalasabbak a tananyagok.”

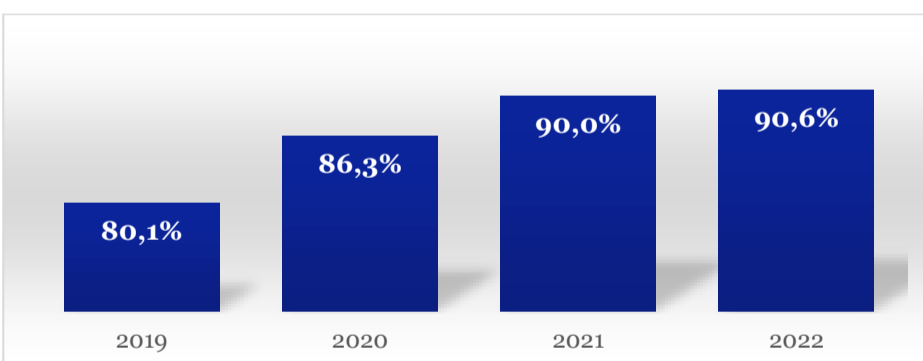
## Szemelvények a megújított ProBono rendszer értékeléséből

ProBono rendszerben rögzített hozzászólások 2022

### Résztevői visszajelzések



### A ProBono rendszer megítélésének változása 2019–2022



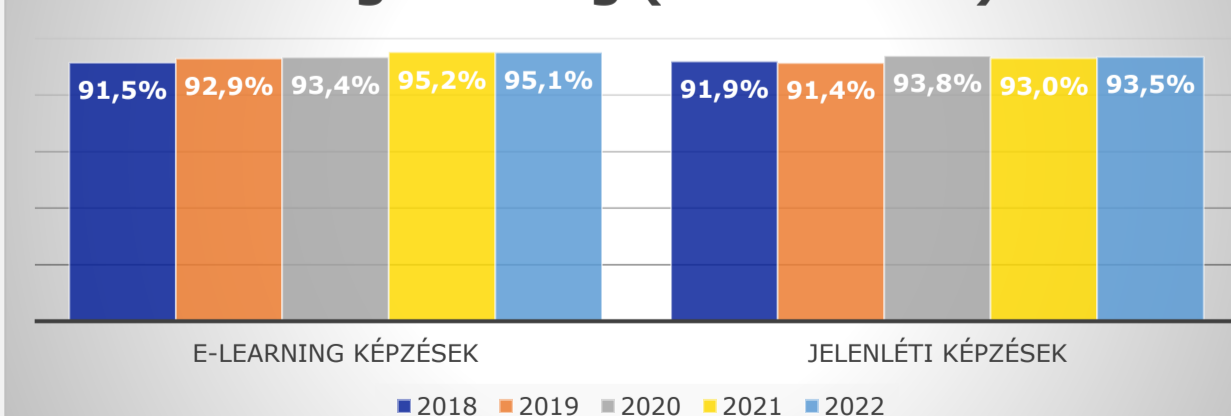
## Minőségi tananyagok

A képzési programok alapját a szakértők által elkészített szakanyagok és tanulástámogató eszközök adják, amelyek szakmai tartalmára épülnek a különböző tanulást segítő eszközök, a videók, szimulációk, esetpéldák.

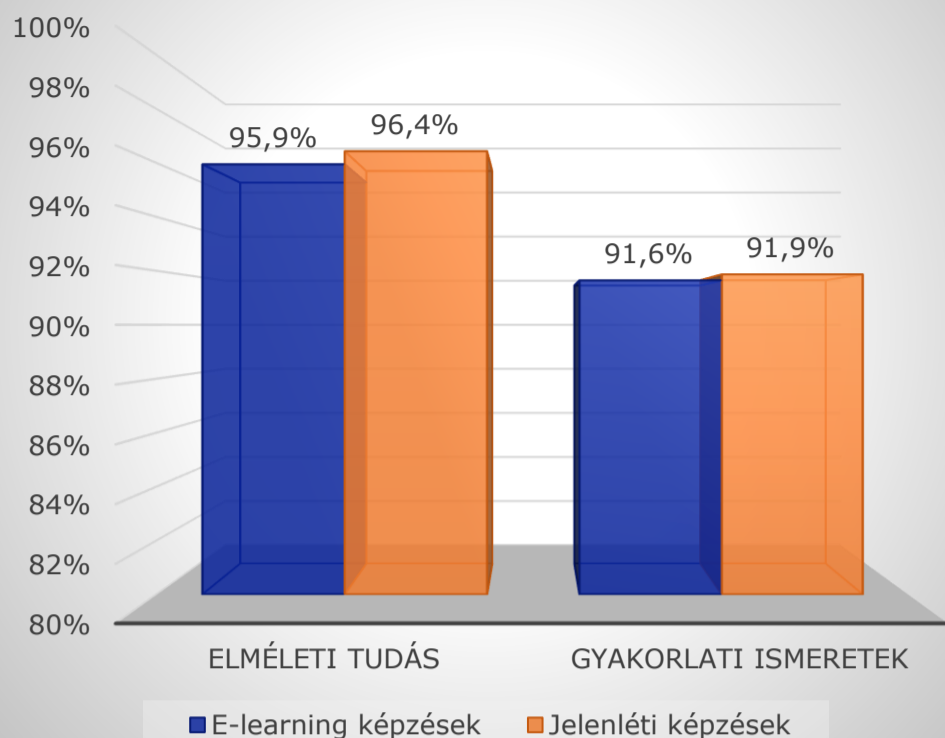
A diagramon a tananyaggal kapcsolatos elégedettség összegzett eredményének változása látható, képzéstípusra bontva. Az értékelési szempontok: a tananyag mennyisége, érthetősége, áttekinthetősége, naprakészsége, hatálya.

Az ábra tanúsága szerint a képzési kínálat nagy részét kitevő e-learning módszertanú képzések tananyagával kapcsolatos résztvevői elégedettség az utóbbi öt évben enyhén növekvő tendenciát mutat, míg a jelenléti képzések esetén ez a mutató magas szinten stagnál.

### A tananyaggal kapcsolatos elégedettség (2018–2022)



## Eredményesség (tudásbővülés) értékelése



## A TUDÁSBŐVÜLÉS MÉRTÉKE

### Elméleti-gyakorlati tudáselemekkel való gazdagodás

Fontos értékmérői egy továbbképzési programnak azok az új ismeretelemek, amelyek a résztvevők elméleti tudásához tesznek hozzá. Az elégedettségmérés eredménye választ ad arra is, hogy ezek az elméleti ismeretek milyen arányban bővültek a résztvevők körében. A 2022-es adatok szerint az e-learning módszertanú képzések esetén a válaszadók csaknem 96%-a számolt be elméleti tudásának növekedéséről, míg a jelenléti képzések esetében ez az arány némileg magasabb, mintegy 96,5%-os.

Kompetenciafejlesztő képzésekről beszélünk, ahol a gyakorlati esetpéldák szerepe a tananyag átszármasztásában kiemelkedően fontos. A résztvevők a mérésben választ adhatnak arra is, érzik-e a gyakorlati ismereteik gyarapodását a képzések hatására. A mérési eredmények szerint a jelenléti kurzusok kapcsán a válaszadók kb. 92%-a szerint változtak a gyakorlati ismereteik, és nagyon hasonló az arány az e-learning módszertanú képzések esetében is.

A bemutatott adatokból, véleményekből is látszik, hogy ugyan még vannak további fejlesztési lehetőségek a továbbképzési rendszerben, a közszolgálati továbbképzésekkel, azok hatásosságával, eredményességével alapvetően elégedettek a kérdőívek kitöltői. A tananyagok minősége folyamatosan javul, az oktatókkal és a szervezőkkel kapcsolatos elégedettség pedig évek óta nagyon magas szintet mutat. A ProBono rendszer fejlesztései is afelé mutatnak, hogy minél könnyebben, és ezzel együtt minél sokoldalúbban használható felület jöjjön létre. Köszönjük a tisztviselők hasznos visszajelzéseit, mert nagyban segítik a fejlesztési irányok kijelölését!

\* Az adatok forrása: ProBono, 2022.



**NEMZETI  
KÖZSZOLGÁLATI  
EGYETEM**

LUDOVIKA