



„Szemléletes, közérthető, szórakoztató” – résztvevői visszajelzések a közszolgálati továbbképzésekről

A továbbképzési rendszer szabályozásának, és működésének fontos szerkezeti eleme a teljes továbbképzési portfólió 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) adatainak, moduljai a teljesség igénye nélkül: éves képzéstervező, programmenedzsment felület, képzésszervező modul, adminisztrációs modulok, oktatói-tanácsadói menedzsment modul, önfejlesztés, kompetenciamérés stb.

A közszolgálati továbbképzésekben résztvevők véleménye mindig is kiemelten fontos volt számunkra. A résztvevői értékelések lehetősége, azaz a rendszer fő monitoring eleme is integráltan, a ProBono egyes moduljaiba építve jelenik meg. A monitoring rendszer működési metodikája lentebb kerül részletezésre.

Összegzett eredményeink a továbbképzési rendszer résztvevői elégedettségmérési kérdőívnek hét fő vizsgálati szempontjába tartozó kérdésekre érkezett válaszok alapján 2024-ben:



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 használatosságát (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, és az egyes továbbképzési programok időszakos hatályosításához.

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 kifejezhetik véleményüket, meglátásaikat, javaslataikat.

A kérdőív kitöltöttségi aránya mintegy 18%-os, ami több, mint **28 500** megválaszolt kérdéssort jelent.

A tisztviselők emellett szabadon értékelhetik az az elvégzett képzéseket a ProBono Tanulási felületén, ahol számszerűen pontozhatják a képzéseket egy 1-5-ig terjedő skálán, illetve szabad szöveges véleményt is megfogalmazhatnak az elvégzett program kapcsán. Az alábbiakban ezekből a véleményekből is szemezgetünk.

Szemelvények a közszolgálati továbbképzések értékeléséből

ProBono rendszerben rögzített hozzászólások 2024

Változatos képzések

„Sok újdonsággal gazdagodtam és érthető volt a tananyag.”

„Figyelemfelkeltő, információ gazdag képzés volt.”

„Nagyon hasznos információk, és a hivatali munkához is felhasználhatók.”

„Nagyon érdekes és sok új információt tartalmazott a tananyag.”

„Informatív, élményszerű képzés a mindennapi életből és a munkánk során előforduló szituációkból vett példákkal. Kellően megalapozott elméleti tudást is ad, könnyen befogadható információ mennyiséggel. Jó szívvvel ajánlom mindenkinek, még azoknak is, akik hajlamosak szorongani a küszöbön álló technológiai változások munkánkra és életünkre gyakorolt hatásai miatt.”

„Igényes felület, szép, könnyen értelmezhető megjelenés.”

Rendszerszerű, átfogó képzések

„Logikus, nem szakmabeliek számára is érthető és hasznos tananyag.”

„Nagyon informatív és ha lehet ilyet mondani, akkor szórakoztató volt.”

„Nagyon érdekes és tanulságos anyag.”

„Nagyon jól fel van építve a kurzus. Nagyon hasznosak az ábrák, a videók, amelyek közelebb hozták a témát, annak jobb megértését.”

„Átfogó, érdekes tananyag, melyben a különböző platformok és alkalmazások bemutatása kiegészül azok szabályozásával, illetve a használatuk során felmerülő kockázatokkal.”

Minőségi, jól használható tartalom

„Nagyon hasznos volt, a munkámban jól beépíthető tudást adott.”

„Alapos, mindenre kiterjedő tananyag, az alapoktól segít megismerni a programot.”

„Érdekesen, élvezhetően és érthetően volt megszerkesztve, elkészítve a tananyag.”

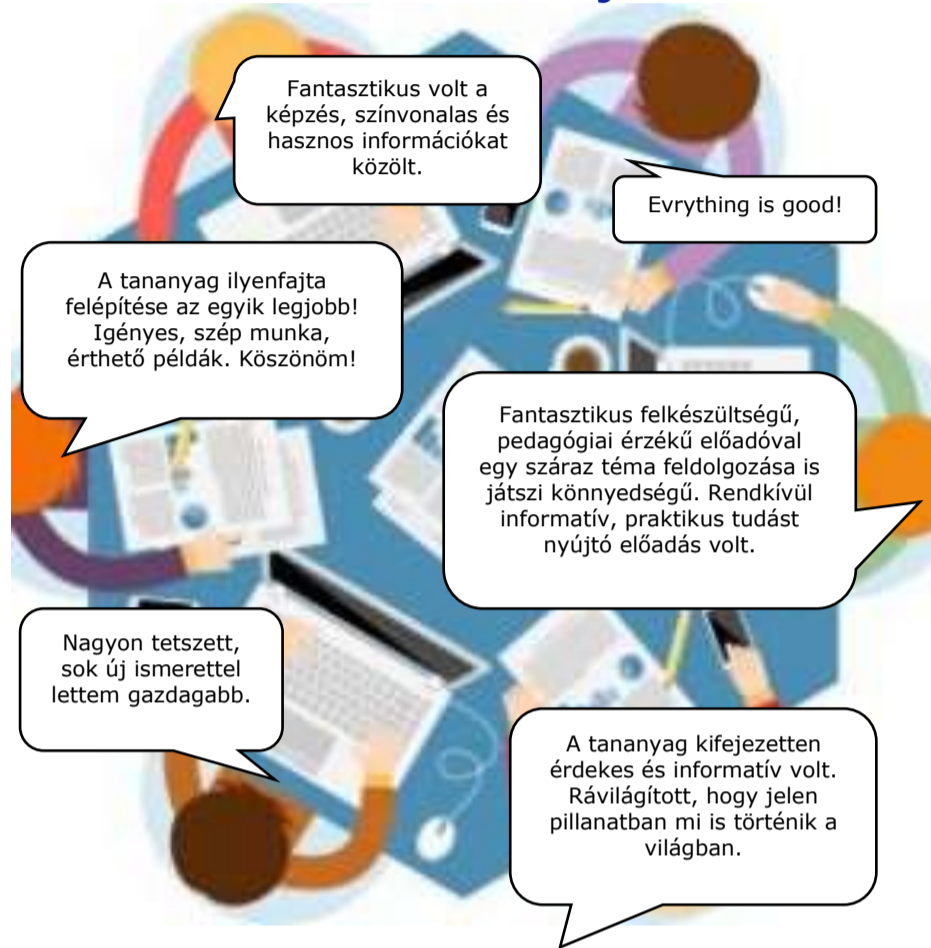
„Szerintem nagyon jó tartalmi elemeken keresztül fogta meg a témát, nagyon jól szemléltették a helyzeteket a folyamatban a videókkal!”

„Rendkívül hasznosnak találtam a képzést a közösségi média elméletében és gyakorlatában való elmélyedés kapcsán. Számos olyan információval gazdagított, amelyről korábban nem volt tudomásom, nagyban elmélyítette a tudásomat a témában.”

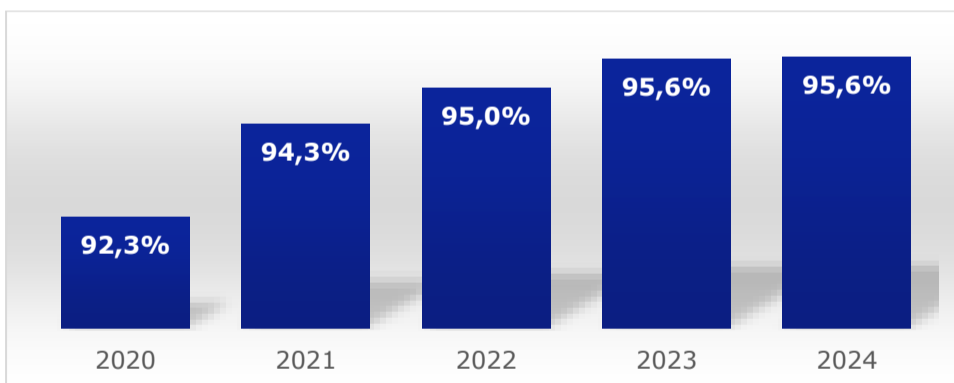
Szemelvények a megújított ProBono rendszer értékeléséből

ProBono rendszerben rögzített hozzászólások 2024

Részvevői visszajelzések



A ProBono rendszer megítélésének változása 2020–2024



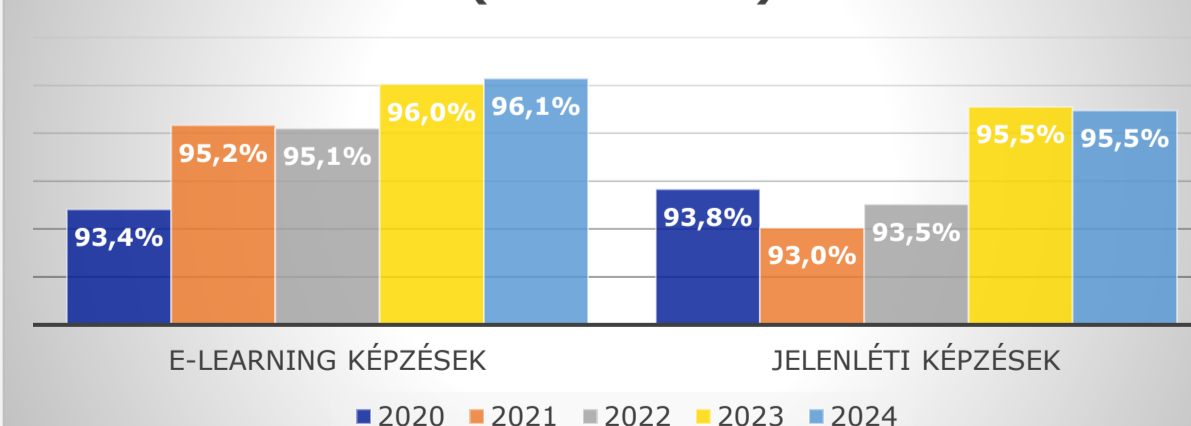
Minőségi tananyagok

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.

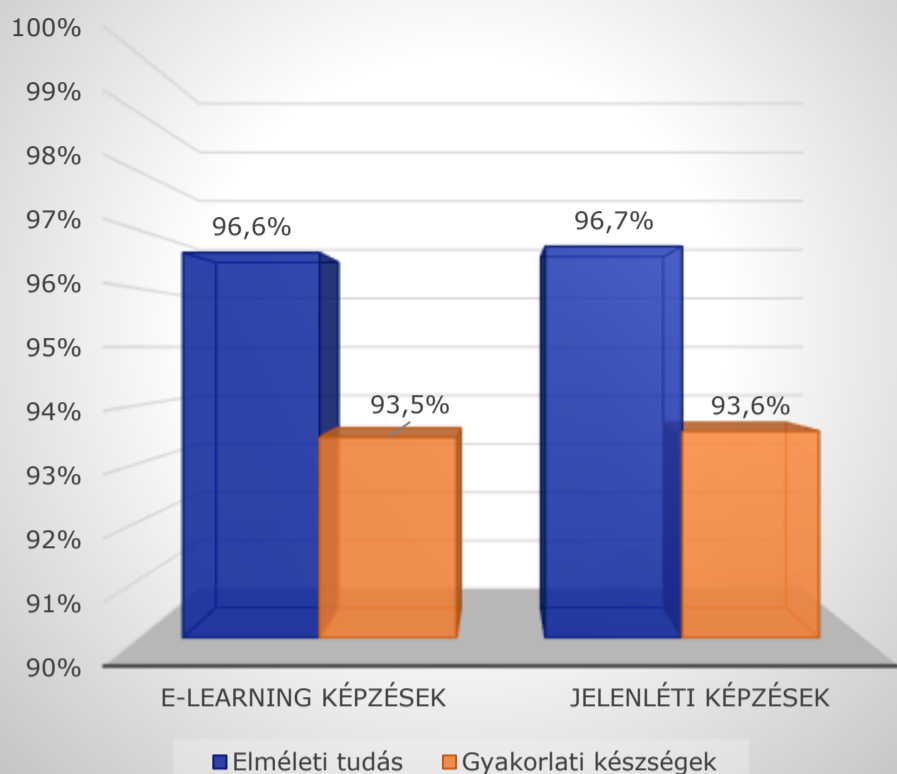
A diagramon a tananyaggal kapcsolatos elégedettség összegzett eredményének változása látható, képzéstípusra bontva. Az értékelési szempontok: a tananyag mennyisége, érthetősége, áttekinthetősége, naprakészsége, hatályossága.

Az ábra 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 – egy minimális csökkenést követően – 2023-tól magas szinten stagnál.

A tananyaggal kapcsolatos elégedettség (2020-2024)



Eredményesség (tudásbővülés) értékelése



A TUDÁSBŐVÜLÉS MÉRTÉKE

Elméleti-gyakorlati tudáselemekkel való gazdagodás

Egy továbbképzési program fontos értékmérői azok az új ismeretelemek, amelyek a résztvevők elméleti tudásához tesznek hozzá valami újat. Az elégedettségmérés eredménye választ ad arra is, hogy ezek az elméleti ismeretek milyen arányban bővültek a résztvevők körében. A 2024-es adatok szerint az e-learning módszertanú és a jelenléti képzések esetén nagyon hasonlóak az eredmények: a válaszadók több, mint 96%-a számolt be elméleti tudásának növekedéséről.

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 válaszadók mintegy 93,5%-a szerint javultak a gyakorlati készségeik, ami csak kb. 3%-kal kevesebb az elméleti tudásbővülés arányánál. Az eredményekből az látszik, hogy az e-learning és a jelenléti kurzusok egyaránt eredményesen növelik a résztvevők elméleti és gyakorlati felkészültségét.

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, 2025.01.10.



**NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI
EGYETEM**

LUDOVIKA