



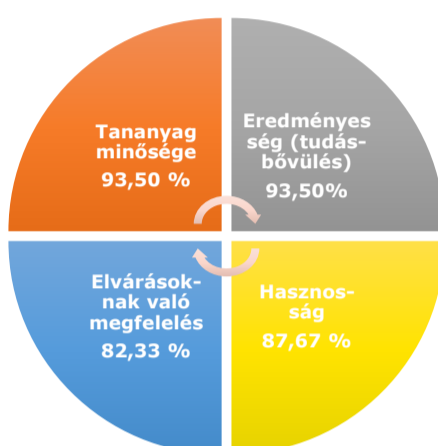
„Nekem tetszett, úgy volt jó, ahogy volt.” – Tisztviselői visszajelzések a közszolgálati továbbképzésekről

A 2012-es évben a jogalkotó új irányt határozott meg a közszolgálati továbbképzés területén. A szabályozás szerint a tisztviselők továbbképzési programok elvégzésére kötelezhetők, melyeket klasszikus jelenléti, e-learning és ún. blended képzésekkel lehet teljesíteni. Ezek fejlesztéséről és megvalósításáról a Nemzeti Közszolgálati Egyetem gondoskodik.

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

A továbbképzések szervezésének, megvalósításának fő platformja a ProBono, mely egy integrált, moduláris oktatásinformatikai keretrendszer. Moduljai a teljesség igénye nélkül: éves képzéstervező, programmenedzsment-felület, képzésszervező modul, adminisztrációs modulok, oktatói-tanácsadói menedzsment modul, önfejlesztés, kompetenciamérés stb.

Általános eredményeink a továbbképzési rendszer résztvevői elégedettségmérési kérdőívnek négy kérdéscsoportjához tartozó kérdésekre érkezett válaszok átlagértékei alapján 2021-ben:



A közszolgálati továbbképzésekben részt vevők véleménye mindig is kiemelten fontos volt számunkra. A képzések elvégzését követően a résztvevők online formában kitölthetik az elégedettségmérési kérdőívet, mely az általános elégedettséget, a képzések tananyagával való elégedettséget, a képzés hasznosíthatóságát, a gyakorlati, elméleti tudás bővülésének mértékét értékeli több célzott kérdéssel.

A rendszer fejlődésében a résztvevői értékelések nyújtják a minőségre vonatkozó igazodási pontokat. A továbbképzési rendszernek a tisztviselők fejlődését kell szolgálnia, remélve, hogy e fejlődés eredményeit a közigazgatás hatékonyabb működése révén az állampolgárok is megtapasztalhatják.

A továbbképzési rendszernek tervszerűen, az igényekre koncentrálva, megbízhatóan kell működnie, aminek a mérés-értékelés az egyik alapja. A mérési rendszer a lehető legátfogóbb, releváns, konkrét visszajelzésekre alapozó adatszolgáltatást nyújt a képzési programok kialakításához, továbbfejlesztéséhez.

Az elégedettségmérés módszertana

A ProBono központi oktatásinformatikai keretrendszerben (a továbbiakban: ProBono-rendszer) a képzések teljesítéséhez kapcsoltuk a résztvevői elégedettségmérést: amennyiben a képzésen eredményrögzítés történik, a résztvevő számára elérhetővé válik a kitölthető kérdőív. A továbbképzési rendszerben a résztvevői mérés a leghangsúlyosabb, azonban lehetőségünk van 360 fokos mérésre is a képzési referensek (vagyis a közigazgatási szervek állományába tartozó, a továbbképzési tervek készítéséért és év közbeni menedzseléséért felelős koordinátor személyek), a tisztviselők közvetlen felettesei vagy a képzéseket lebonyolító oktatók, trénerok véleményének kikérésével. Jelen anyag a résztvevői mérések 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 értékeléseket.

A vizsgálati szempontok a következők: a tananyag mennyisége, minősége, az online felület kezelhetősége, az oktatók munkája, a szervezés minősége, a továbbképzés eredményessége, hasznossága.

A kérdőív kitöltöttségi aránya mintegy 20%-os, ami több mint 23.000 választ jelent (Egy tisztviselő, ha több programon is részt vett, több értékelést is leadhatott.)

Szemelvények a képzések értékeléséből

ProBono-hozzászólások

„Szívesen fogadnám letölthető formában az anyagot, a munkakörömhöz kapcsolódóan a későbbiekben is tudnám hasznosítani, segítené a munkámat.”

„A ppt-k helyett sokkal élvezetesebbek, berögzítésre alkalmasabbak ezek a kisfilmek, mint a Kommunikáció alapjai c. képzésben is. Ez az irány nagyon jó!”

Változatos képzések

„Köszönöm, hogy részt vehetek az Önök által szervezett képzéseken, nagyon hasznos és tanulságos tananyagokkal találkozom és látom az elmúlt évek tapasztalatai is bele vannak építve!”

„Maximálisan profi tananyag. Elégedett vagyok az oktatás minőségével. Rendszerezett tananyag, maximálisan felkészült oktatás. Meghatározó élmény volt. Segíti a munkámban az ügyfélkapcsolat magasabb szintre emelését. Informatikai ismeretekkel is segíti a munkámat.”

„Köszönöm, az egyik legjobb online vezetői képzés, amit eddig végeztem.”

A ProBono-rendszerben a tisztviselők bármikor, bármihez tehetnek hozzászólást, megjegyzést. Ezek a legtöbbször általánosabb jellegű megjegyzések, ám konkrét képzésekre vonatkozó véleménykifejtések is előfordulnak.

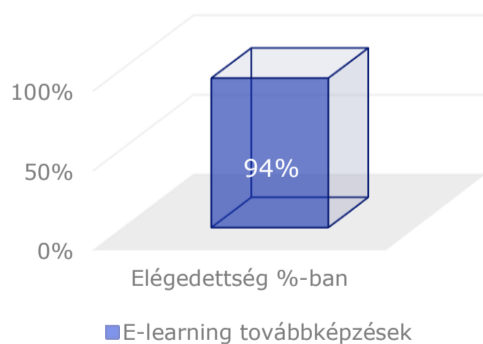
Ez egy teljesen szabad szöveges bejegyzőfelület. Itt, hacsak nem írja le a hozzászóló, hogy pontosan mely képzés kapcsán ír, akkor a képzés nem beazonosítható, ezért ezen a felületen a tervező modul, a képzési oldalak és a ProBono egyéb, tisztviselői oktatástámogató funkcióinak átfogó értékelésére kerülhet sor. A következőkben ezekből szemezgetünk.



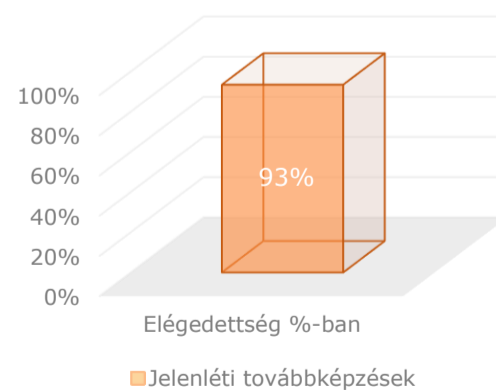
Minőségi tananyagok

A képzési programok alapját a szakértők által elkészített tananyagok és tanulástámogató eszközök adják, melyek szakmai tartalmára épülnek a különböző tanulást segítő eszközök, a videók, a szimulációk, az esetpéldák. A diagramokon a tananyagokkal kapcsolatos elégedettség összegzett eredménye látható. Az értékelési szempontok: a tananyagokban foglalt ismeretek mennyisége, érthetősége, áttekinthetősége, naprakészsége, hatályossága, hasznossága.

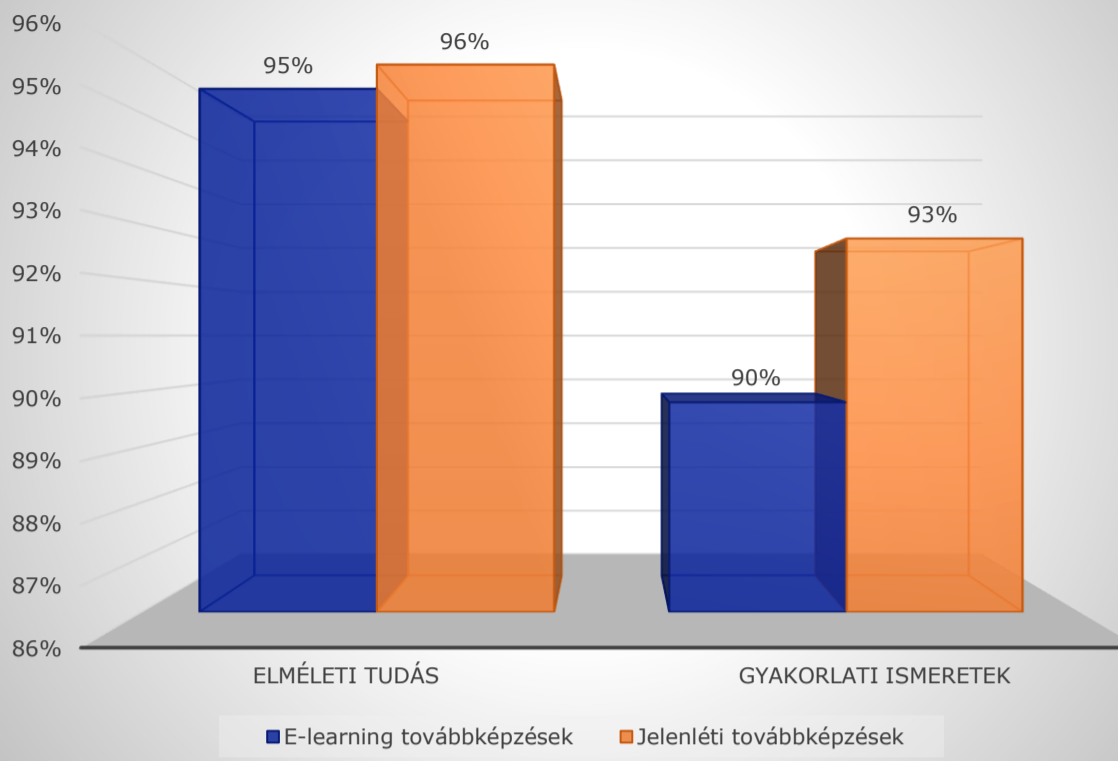
A tananyagokkal kapcsolatos elégedettség - e-learning képzések



A tananyagokkal kapcsolatos elégedettség - jelenléti képzések



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 a résztvevők körében milyen arányban bővültek.

Kompetenciafejlesztő képzésekről beszélünk, ahol a gyakorlati esetpéldák szerepe kiemelkedően fontos a tananyag elsajátításában. A résztvevők a mérésben választ adhatnak arra is, hogy a képzések mennyiben gyarapították gyakorlati ismereteiket.

A bemutatott adatokból, véleményekből is látszik, hogy ugyan még vannak további fejlesztési lehetőségek a továbbképzési rendszerben, a közszolgálati továbbképzésekkel, azok hasznosságával, eredményességével alapvetően elégedettek a válaszadók. A tananyagok minősége folyamatosan javul, az oktatókkal és a szervezőkkel kapcsolatos elégedettség pedig évek óta nagyon magas szintet mutat. A központi oktatásinformatikai 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, 2021.



**NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI
EGYETEM**

LUDOVIKA