

8. Metoda oceny jakości szkolenia – system ankiet ewaluacyjnych

Kluczowym zagadnieniem w przypadku oceny jakości szkolenia jest określenie elementów systemu kształcenia na odległość, które powinny zostać poddane ewaluacji z punktu widzenia różnych grup zaangażowanych w przygotowanie i realizację szkoleń.

Derek Rowntree [E-6] w następujący sposób opisał grupy osób, które są zainteresowane ewaluacją w ściśle zdefiniowanym obszarze zagadnień:

- ekspertów odpowiedzialnych za opracowanie i uruchomienie systemu kształcenia na odległość interesuje informacja dot. usterek, które mogą powodować trudności w korzystaniu z materiałów szkoleniowych i oferowanych narzędzi komunikacji,
- ekspertów odpowiedzialnych za opracowanie merytoryczne materiałów szkoleniowych interesuje ocena jakości tych materiałów,
- osoby kierujące instytucją oferującą kursy ODL zainteresowane są danymi dotyczącymi efektywności szkoleń,
- sponsorzy, instytucje finansujące działanie ośrodka ODL chcą mieć dostęp do danych, które informowałyby o właściwym wykorzystaniu zasobów,
- uczestnicy szkoleń oraz instruktorzy chcieliby mieć dostęp do informacji, która wskazywałaby na zainteresowanie zgłaszanymi przez nich uwagami.

Gromadzone dane można podzielić na takie które dotyczą bezpośrednio samego procesu kształcenia oraz produktu końcowego, czyli ostatecznych efektów szkolenia z punktu widzenia instytucji oraz uczestnika szkolenia.

Do pierwszej grupy danych można zaliczyć:

- liczbę osób zgłoszonych na kurs i liczbę rezygnacji,
- liczbę osób wykorzystujących w pełni oferowane przez system zasoby,
- czasochłonność procesu dydaktycznego w przypadku uczących się i instruktorów,
- zachowania personelu w przypadkach sytuacji nietypowych,
- problemy zgłaszane przez uczestników szkoleń, instruktorów i inne osoby,
- przebieg współpracy pomiędzy personelem a uczącymi się,
- możliwości modyfikacji procesu kształcenia.

W przypadku produktu końcowego interesujące dane to:

- ocena uczestników na temat szkolenia,
- umiejętności zdobyte przez uczestnika szkolenia,
- wpływ zdobytej wiedzy na jakość aktualnie wykonywanej pracy,
- kalkulacja bieżących kosztów szkolenia,
- długofalowa korzyść dla organizacji oferującej szkolenie.

Kolejnym ważnym zagadnieniem omawianym w literaturze [E1-E7] są metody gromadzenia danych. Do najważniejszych należą:

- recenzja materiałów szkoleniowych,
- recenzja materiałów pomocniczych (literatura, przypadki użycia),
- analiza statystyk i wyników zaliczeń,
- obserwacje i rozmowy,
- dyskusja w grupach, warsztaty,
- ankiety,
- śledzenie aktywności uczestników szkoleń.

Ocena jakości szkoleń jest wg autorki kluczowym kryterium oceny skuteczności oraz efektywności systemu kształcenia na odległość. Autorka proponuje wykorzystanie systemu

ankiet ewaluacyjnych, w którym ocena jakości szkoleń dokonywana jest na podstawie trzech rodzajów ankiet:

1. Ankieta preferencji uczestnika szkolenia (m.in. preferowany rodzaj materiałów szkoleniowych oraz narzędzi komunikacyjnych, posiadane umiejętności z zakresu użytkowania komputerów i znajomości oprogramowania) – przykład w rozdziale 10.2.
2. Ankieta ewaluacyjna zasobów edukacyjnych dokonująca oceny jakości materiałów z punktu widzenia ich zawartości, przydatności do samodzielnej nauki, zasadności użycia materiałów pomocniczych np. linki, CD etc.
3. Ankieta oceniająca jakość szkolenia wypełniania przez uczestników, instruktorów – przykład w rozdziale 9.3.

System ankiet ewaluacyjnych jest integralnym modułem podsystemu Nadzór i Zarządzanie. Moduł ten składa się z czterech następujących części, powiązanych ze sobą poprzez bazę danych:

1. tworzenie ankiety - część odpowiedzialna za zebranie wszystkich danych potrzebnych do utworzenia kwestionariusza,
2. wypełnianie ankiety - część odpowiedzialna za wypełnianie ankiet,
3. analiza ankiety - część odpowiedzialna za tworzenie zestawień i podsumowań wypełnionych ankiet,
4. modyfikacja istniejącej ankiety - część odpowiedzialna za modyfikację już istniejącej ankiety.

Ankiety może utworzyć tylko osoba do tego upoważniona na podstawie przekazywanych do modułu danych, w o oparciu o które można potwierdzić prawo do tworzenia kwestionariuszy (login i hasło). Gotowa, utworzona ankieta jest generowana on-line.

W kwestionariuszu ankiety mogą się znaleźć następujące rodzaje pytań:

- pytania otwarte (możliwość wpisania tekstu jako odpowiedź) w postaci jednej lub wielu linii tekstu,
- pytania typu skala z odpowiedziami w pewnym zakresie,
- wybór jednego parametru z wielu (radiobutton),
- wybór wielu parametru z wielu (checkboxbutton).

Pytania można pogrupować w części tematyczne, nadając każdej z nich odpowiedni tytuł.

Ze względu na złożoną budowę ankiety (różnorodność pytań) w systemie przechowywane są następujące dane:

Dane ogólne

Dane ogólne to wstępne informacje dotyczące tworzonej ankiety podawane przez twórcę:

- \$ID - id ankiety przydzielany z góry
- \$nazwa_ankiety - nazwa ankiety (wpisywana do bazy)
- \$tytuł_ankiety - tytuł ankiety (umieszczany na stronie)
- \$numeracja - (n, t), czy ma być numeracja pytań w ankiecie
- \$header - (n, t), czy ma być podział na części w ankiecie
- \$wstęp - krótki wstęp, mówiący czego dotyczy ankieta
- \$autor - autor ankiety

Dane o pytaniu

Dane o pytaniu to informacje dotyczące każdego pytania, które zostanie umieszczone w kwestionariuszu podawane przez twórcę. Dane o pytaniu będą przechowywane następująco :

Dane wspólne:

- var \$nr_pytania
- var \$tresc_pytania
- var \$tresc_nag //treść nagłówka

Dane pytania otwartego:

- var \$il_linii

Dane pytania typu skala:

- var \$rodzaj_skali //liczbowa czy słowna
- var \$il_odpowiedzi //odpowiedzi na pytanie
- var \$il_ocen //dla ocen słownych
- var \$oceny_s //treść ocen słownych
- var \$gr_gorna
- var \$gr_dolna
- var \$skala
- var \$tresc_od //tablica
- var \$tresc_nag //treść nagłówka

Dane pytania z możliwością wyboru jednej odpowiedzi:

- var \$il_odpowiedzi
- var \$tresc_od //tablica

Dane pytania z możliwością wyboru wielu odpowiedzi:

- var \$il_odpowiedzi
- var \$tresc_od //tablica

Oryginalnym metodologicznym osiągnięciem autorki jest propozycja szczegółowej zawartości ankiety dotyczącej oceny jakości materiałów kursowych, która opracowana została na podstawie materiałów literaturowych [E-1], [E-3], [E-6], [E-7] oraz praktycznych doświadczeń zgromadzonych podczas realizacji projektów Phare i Leonardo da Vinci [E-4], [E-5].

Ocena jakości materiałów szkoleniowych wymaga udziału w procesie ewaluacji autora materiałów oraz niezależnego eksperta dysponującego nie tylko wiedzą merytoryczną z zakresu szkolenia, ale również doświadczeniem praktycznym w wykorzystaniu systemów kształcenia na odległość. Ocena jakości dokonywana jest w czterech kategoriach:

- A Informacje praktyczne
- B Ocena wartości edukacyjnej materiałów
- C Czy materiał jest dobry do celów kształcenia na odległość?
- D Kryteria ogólne

Poniżej przedstawiono szczegółową zawartość ankiety oceniającej jakość materiałów szkoleniowych.

A Informacje praktyczne

1. Ile godzin pracy własnej wymagane jest do zapoznania się z pełnym materiałem szkolenia – ocena autora materiałów?
2. Ile godzin pracy własnej wymagane jest do zapoznania się z pełnym materiałem szkolenia – ocena eksperta zewnętrznego?

3. Jakie media zostały wykorzystane (materiały drukowane, materiały online, CD)
4. Jeśli inne to jakie?
5. Jakim sprzętem powinien dysponować uczestnik szkolenia (telefon, telewizor, fax, komputer multimedialny PC bez podłączenia do sieci Internet, drukarka, komputer multimedialny PC z podłączeniem do sieci Internet)?
6. Jeśli inny to jaki?
7. Jak często powinien uczestnik szkolenia korzystać z w/w sprzętu (zawsze podczas sesji szkoleniowej, w ściśle określonych porach wyznaczonych przez warunki uczestnictwa w kursie, zgodnie z własnymi potrzebami)?
8. Jeśli inaczej to proszę określić jak?
9. Jakie materiały referencyjne są do dyspozycji uczestnika szkolenia (książki, linki, CD)?
10. Jeśli inne to jakie?
11. Jak często uczestnik szkolenia powinien korzystać z materiałów referencyjnych (zawsze wtedy gdy jest takie zalecenie, zgodnie z własnymi potrzebami)?
12. Jeśli inaczej to jak?

B Ocena wartości edukacyjnej materiałów

1. Jakie wiadomości wstępne z danej dziedziny są wymagane do uczestnictwa w szkoleniu (zaawansowane, średnio-zaawansowane, podstawy, bez żadnych wymagań, inne –jakie)?
2. Czy cel szkolenia jest klarowny (w skali od 1 – 5)?
3. Czy materiał odpowiada założonym celom edukacyjnym (w skali od 1 do 5)?
4. Dla jakiej grupy przeznaczone jest dane szkolenie – zdanie autora?
5. Dla jakiej grupy przeznaczone jest dane szkolenie – opinia eksperta czy jest zgodna T/N ?
6. Czy są inne grupy dla których dane szkolenie byłoby również interesujące T/N?
7. Jeśli inne grupy to jakie?
8. Jaka jest przewidywana pomoc instruktora (face to face, telefon, poczta, e-mail)?
9. Jeśli inny rodzaj pomocy to jaki?
10. Ile czasu powinien przeznaczyć instruktor na konsultacje dla jednego uczestnika szkolenia (nie więcej niż ½ godziny, 1-2 godz., 2-4 godzin, więcej niż 4 godz.)?
11. Ile czasu powinien przeznaczyć instruktor na ocenę prac jednego uczestnika (mniej niż ½ godz., 1-2 godz., 2-4 godz. więcej niż 4 godz.)?
12. Czy jest istnieje podobne szkolenie (T/N)?
13. Jeśli tak to czy jest jego jakość jest wyższa, niższa, porównywalna, brak zdania?

C Czy materiał jest dobry do celów kształcenia na odległość?

1. Czy właściwie jest określone wstępne wymaganie dot. warunków uczestnictwa w kursie (T/N) ?
2. Czy sposób realizacji szkolenia jest jasno określony (T/N)?

3. Czy prezentacja materiałów jest atrakcyjna medialnie (w skali 1 do 5)?
4. Czy styl przygotowania materiałów szkoleniowych jest przyjazny i stymulujący do nauki (w skali od 1 do 5)?
5. Czy zaproponowane media przekazu i komunikacji zostały prawidłowo wybrane (T/N)?
6. Czy materiały szkoleniowe zachęcają do pracy grupowej (T/N)?

D Kryteria ogólne

1. Jaka jest ogólna ocena szkolenia (w skali od 1 do 5)?
2. Czy są jasne wskazania dot. modyfikacji materiału (T/N)?
3. Jeśli tak to jakie?
4. Czy oceniający ekspert byłby zainteresowany pracą jako instruktor w danym szkoleniu (T/N)?
5. Wyjaśnienie odpowiedzi na pytanie 4?

Przykładowy wygląd ekranu służącego do generacji i modyfikacji ankiety pokazano na Rys. 8.1. i Rys. 8.2

Tworzenie ankiet - Microsoft Internet Explorer

Plik Edycja Widok Ulubione Narzędzia Pomoc

Wstecz Dalej Zatrzymaj Odśwież Start Wyszukaj Ulubione Historia Poczta Drukuj Edytuj

Adres http://dec.dec.pg.gda.pl/~monika/ankieta/start_generation.htm Przejdź Łącz...

TWORZENIE ANKIET

W tej części mogą znaleźć się następujące rodzaje pytań:

- ◆ pytania otwarte (z możliwością wpisania odpowiedzi przez uzupełniającego ankietę), przy tworzeniu tego typu pytań należy podać treść pytania i liczbę linii odpowiedzi
- ◆ pytania typu skala z odpowiedziami w pewnym zakresie (zakres może być liczbowy lub słowny, np. dobrze-źle, tak-nie), przy tworzeniu tego typu pytań należy podać treść pytania, rodzaj zakresu i odpowiednio krok skali, granicę górną i dolną lub ilość i treść odpowiedzi
- ◆ pytania z możliwością wyboru jednej odpowiedzi z wielu podanych parametrów, przy tworzeniu tego typu pytań należy podać treść pytania, ilość i treść odpowiedzi
- ◆ pytania z możliwością wyboru wielu odpowiedzi z wielu podanych parametrów, przy tworzeniu tego typu pytań należy podać treść pytania, ilość i treść odpowiedzi

Nazwa ankiety :

Tytuł ankiety :

Autor ankiety:

Wstęp:

Numeracja pytań : Tak Nie

Podział na nagłówki : Tak Nie

Gotowe Internet

Rys. 8.1. Ekran służący do tworzenia ankiet



Rys. 8.2. Ekran służący do modyfikacji ankiety

Autorka zaprojektowała i przetestowała system ankiet ewaluacyjnych, który przystosowany jest do implementacji w sieci Internet. Praktyczne przykłady zastosowania ankiet ewaluacyjnych dla uczestników szkolenia podano w rozdziale 9 i 10. W tworzeniu zawartości tych ankiet skorzystano z doświadczeń zgromadzonych podczas realizacji projektów Phare i Leonardo da Vinci [D-6], [D-7], [D-9], [D-11], [D-14], [D-15]. Analiza wyników ankiet wykonywana jest z wykorzystaniem histogramów (rys. 9.9, str. 84).