

MOKYMŲ „VIEŠINIMAS” KOKYBĖS IR EFEKTYVUMO VERTINIMAS

Galutinė vertinimo ataskaita
2014-12-01



TURINYS

1. PRADŽIA: EFEKTYVUMO VERTINIMO METODOLOGIJA
2. KV1 VERTINIMO RODIKLIS: NAUDOS KOMUNIKACIJOS SUVOKIMAS
3. KV2 VERTINIMO RODIKLIS: PROJEKTO VIEŠINIMO VERTĖS SUVOKIMAS
4. KV3 VERTINIMO RODIKLIS: EFEKTYVIOS KOMUNIKACIJOS RAIŠKOS SUVOKIMAS
5. KV4 VERTINIMO RODIKLIS: TIKSLINĖS AUDITORIJOS IŠSKYRIMO SUVOKIMAS
6. KV5 VERTINIMO RODIKLIS: KOMUNIKACIJOS PRIEMONIŲ PARINKIMO TIKSLINGUMO SUVOKIMAS
7. APIBENDRINIMAS: PASIEKTAS MOKYMŲ BENDRAS EFEKTYVUMO RODIKLIS

1. PRADŽIA: EFEKTYVUMO VERTINIMO METODOLOGIJA

Projekto „Bibliotekos pažangai 2“ organizuojamų mokymų „Viešinimas“ *tikslas – suteikti mokymų dalyviams žinių ir gebėjimų, kurie padės tinkamai pristatyti visuomenei (ar tikslinei grupei) įgyvendinamus projektus, veiklas, paslaugas, jų tikslus, eigą, rezultatus. Suteikti žinių, kaip įgyvendinant viešinimo priemones formuoti tikslingą visuomenės (ar tikslinės grupės) nuomonę tam tikru klausimu, atskleisti aktualias problemas, populiarinti naujas paslaugas, veiklas, produktus ir pan.*

Išklausę kursą besimokantieji turės žinių ir gebėjimų, kurie leistų suprasti *viešinimo svarbą, gebės viešinti projektus, veiklas, paslaugas ir parinkti tam tinkamus viešinimo įrankius. Taip pat gebės planuoti viešinimą, bus susipažinę tiek su privalomomis, tiek su populiariausiomis, laisvai prieinamomis viešinimo priemonėmis ir žinos kaip jas įgyvendinti.*

Mokymų „Viešinimas“ *vertinimo tikslas yra tobulinti įgyvendinamų mokymų kokybę ir veiksmingumą. Keliamas vertinimo uždavinys – įvertinti mokymų kokybę ir efektyvumą.*

Šio uždavinio analizės objektas yra mokymai, tad siekiant geriau apibrėžti analizės objektą, kyla poreikis apibrėžti mokymo ir kvalifikacijos kėlimo sąvokas. Pateikiami įvairūs mokymo apibrėžimai, tačiau apibendrinus, mokymas gali būti apibrėžiamas kaip kompetencijos kėlimo veikla, kurioje dalyvauja dvi šalys – mokytojas ir mokinys. Kvalifikacijos tobulinimas gali būti apibrėžiamas plačiau – kaip naujų žinių, mokėjimų, įgūdžių įgijimas, papildymas.

Pažymėtina, jog šis vertinimas apima tik įgyvendintų *mokymų rezultatus*, t.y. *perteiktų mokymo žinių ir įgūdžių suvokimo lygį*. Atsižvelgiant į tai, kad dalis analizuojamų priemonių veiklų nebuvo tiesiogiai susiję su mokymais, analizės rezultatai yra pagrįsti tik įvykusių specializuotų mokymų „Viešinimas“ vertinimu.

Atsižvelgiant į iškeltus mokymo siekius, buvo apibrėžti vertinimo kriterijai, kurie sudarė galimybę, pamatuoti mokymų „Viešinimas“ kokybę ir efektyvumą, dalyvių įgytų žinių ir įgūdžių aspektu.

Kriterinis mokymų vertinimas rėmėsi penkiais išskirtais kokybės vertinimo (KV) kriterijais, pagal kuriuos buvo pamatuotas mokymų dalyvių projekto viešinimo

prasminis suvokimas. Šis vertinimas sudaro prielaidas nustatyti mokymų metu suteiktos informacijos suvokimo lygį. Išskirti šie kokybės vertinimo (KV) kriterijai:

- ⇒ **KV1:** *naudos komunikacijos suvokimas*
- ⇒ **KV2:** *projekto viešinimo vertės suvokimas*
- ⇒ **KV3:** *efektyvios komunikacijos raiškos suvokimas*
- ⇒ **KV4:** *tikslinės auditorijos išskyrimo suvokimas*
- ⇒ **KV5:** *komunikacijos priemonių parinkimo tikslingumo suvokimas*

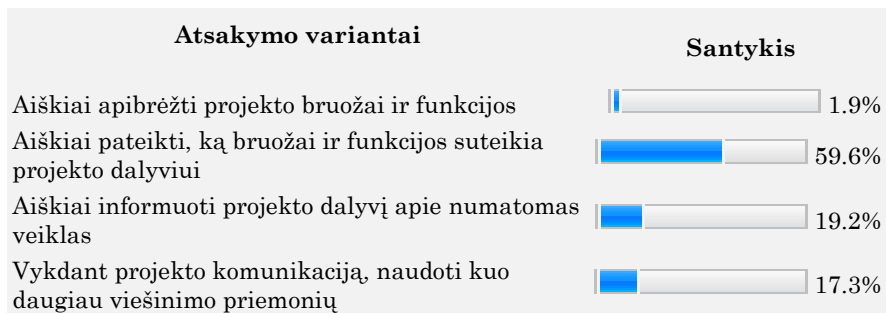
Įgyvendinant mokymus, svarbus elementas yra mokymų kokybės ir pasiektų rezultatų stebėseną bei vertinimą. Mokymų programų kokybė užtikrinama sistemiskai stebint, tobulinant ir vertinant jų įgyvendinimą, pasiektus rezultatus ir juos panaudojant tolimesniam kvalifikacijos kėlimo programų tobulinimui.

2. KVIVERTINIMO RODIKLIS: NAUDOS KOMUNIKACIJOS SUVOKIMAS

Siekiant suvokti, kas sudaro vartotojų poreikių patenkinimo pagrindą, svarbu įsidėmėti, kad tradiciškai vartotojas pasirenka prekę/paslaugą ne tik dėl jos savybių, bruožų, funkcijų, o didžiausias dėmesys yra skiriamas sukuriamai naudai. Naudos komunikacija akcentuoja gebėjimą atskleisti siūlomos prekės/paslaugos naudos unikalumą, išryškinant generuojamos naudos motyvą vartotojui.

Vertinant, kaip mokymų dalyviai suvokė naudos komunikaciją, buvo užduotas klausimas su keturiais alternatyviniais atsakymais. Geriausią naudos komunikacijos suvokimą pademonstravo 59,6 proc. apklaustųjų, pasirinkdami antrąjį klausimo atsakymą, kuris teigė, kad siekiant projekto tikslų, įgyvendinat jo veiklas, būtina aiškiai pateikti, ką apibrėžti ir išryškinti projekto bruožai ir funkcijos suteikia projekto dalyviui. Neužtenka aiškiai informuoti projekto dalyvį apie numatomas veiklas (19,2 proc.) ir be abejo, didelis viešinimo priemonių panaudojimas (17,3 proc.) nebūtinai padės iškomunikuoti naudą projekto dalyviui (1 lentelė).

1 lentelė. KV1: Naudos komunikacijos suvokimas



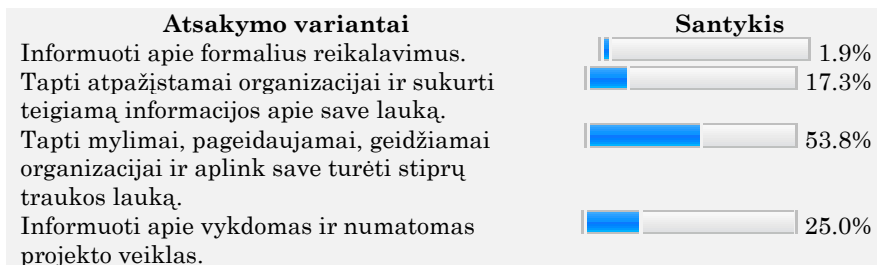
Apibendrinimas: projekto teikiamos naudos dalyviui suvokimas, padeda vykdyti kryptingesnę ir atliepiamąją komunikaciją. Todėl teikiamos projekto naudos viešinimas turi būti organiškai integruotas į bendruosius projekto komunikacijos tikslus ir tapti neatsiejama jų dalimi.

3. KV2 VERTINIMO RODIKLIS: PROJEKTO VIEŠINIMO VERTĖS SUVOKIMAS

Pasak prof. A. Glosienės (1999), šiandien modernia laikoma biblioteka, kurioje ne tik taikomos informacijos ir komunikacijos technologijos, bet ta, kuri permąsto ir reformuoja savo kaip organizacijos strategiją, struktūrą, prioritetus, tikslus ir jų pasiekimo kelius.

Vertinant mokymų dalyvių projekto viešinimo vertės suvokimą, kaip svarbiausią priežastį jie išskyrė organizacijos tikslą tapti mylimai, pageidaujamai, geidžiamai ir aplink save turėti stiprų traukos lauką (53,8 proc.). Šis pasirinkimas patvirtina, kad dalyviai puikiai suvokia projekto viešinimo vertę, ilgalaikės perspektyvos aspektu. 25 proc. dalyvių pasirinktas atsakymas, kad pagrindinis projekto viešinimo tikslas yra informuoti apie vykdomas ir numatomas projekto veiklas, parodo trumpalaikės komunikacijos aspektą, tai suvokimas, kuris nekuria vartotojo grįžtamojo ryšio perspektyvos. 17,3 proc. dalyvių pasirinko atsakymą, kuris pažymi organizacijos žinomumo didinimą, vykdant projekto veiklą sklandžiai, tačiau neatspindi projekto viešinimo vertės kūrimą. (2 lentelė).

2 lentelė. KV2: Projekto viešinimo vertės suvokimas



Apibendrinimas: Svarbu suvokti, siekiant projekto viešinimo efektyvumo, organizacija turi ne vien skleisti informaciją apie esamas arba numatomas projekto veiklas, bet ir paisyti kitų nuomonės, t.y. turėti grįžtamąjį ryšį. Viešinimas grindžiami filosofija: turint visuomenės pritarimą ir palaikymą daug lengviau sėkmingai siekti savo organizacijos tikslų, negu tuomet, kai visuomenė priešinasi organizacijos tikslams ar yra jiems abejinga.

4. KV3 VERTINIMO RODIKLIS: EFEKTYVIOS KOMUNIKACIJOS RAIŠKOS SUVOKIMAS

Vykdamant projekto viešinimą, turėtų būti laikomasi šių principų:

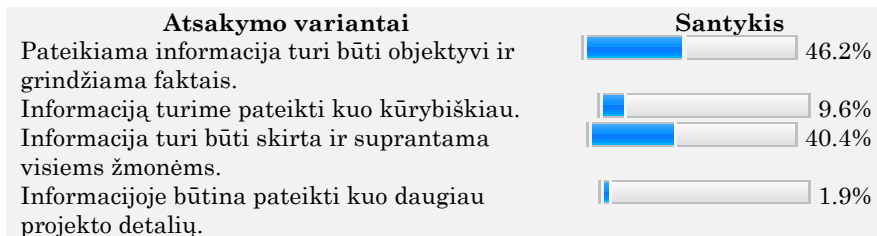
- ⇒ Informacija pateikiama aiškiai ir paprastai;
- ⇒ Teikiama informacija yra svarbiausia ir pagrindinė;
- ⇒ Pateikiama informacija yra objektyvi ir grindžiama faktais;
- ⇒ Informacija teikiama operatyviai ir laiku;
- ⇒ Kiekvienas turi teisę bei galimybes nevaržomai naudotis informacija.

Mokymų dalyviai puikiai suvokė ir įsisavino efektyvios komunikacijos raiškos principus. 86,6 proc. dalyviai pasirinko vieną iš dviejų labai svarbių raiškos komunikacijos principų: pateikiama informacija turi būti objektyvi ir grindžiama faktais (46,2 proc.) ir informacija turi būti supраста visiems žmonėms (40,4 proc.) (3 lentelė).

Komunikacijos procesas vyksta taip: mintyse suformuluojama idėja, ji užkoduojama, perduodama kitam, priimama, iškoduojama (suprantant jos prasmę) ir

tuomet naudojama. *Efektyvi komunikacija reiškia, kad žmogus, gaunantis informaciją, ją priima tokią, kokia ji buvo perduota, neiškraipyta (kiek tai įmanoma).*

3 lentelė. KV3: Efektyvios komunikacijos raiškos suvokimas



Apibendrinimas: vartotojas nori būti įsitikinęs mūsų paslaugos patikimumu; žinoti jos teikėjo vertybes, motyvus, siekius; nori pasitikėti teikėju!

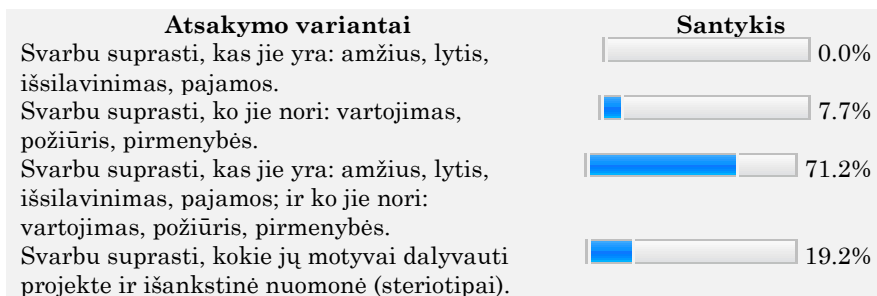
5. KV4 VERTINIMO RODIKLIS: TIKSLINĖS AUDITORIJOS IŠSKYRIMO SUVOKIMAS

Tikslinė auditorija – tai žmonių grupė, kurią norime sudominti savo vertybėmis, konkurenciniais pranašumais. Vartotojų sprendimus lemia daugybę veiksnių: demografiniai, lytis, amžius, šeima, grupė, stimulai, situaciniai veiksniai, gyvenimo būdas ir kt.

Mokymų dalyviai (71,2 proc.) pademonstravo puikų tikslinės auditorijos išskyrimo suvokimą, pasirinkdami atsakymą, kad svarbiausia nustatant projekto tikslinę auditoriją, suprasti, kas yra tavo vartotojai (amžius, lytis, išsilavinimas, pajamos ir kt.) ir ko vartotojai nori (vartojimas, požiūris, pirmenybės ir kt.) (4 lentelė).

Tikslinė auditorija – tai žmonių grupė, kurią norime sudominti projektu, jo kuriamomis vertybėmis, konkurenciniais pranašumais. Tikslinė auditorija dar kartais vadinama organizacijos publika, adresatais, tikslinėmis komunikacijos grupėmis. Visais šiais atvejais taip vadinamos organizacijai svarbios visuomenės dalys, besidominčios tam tikra problema, galinčios susidomėti išskirtais konkurenciniais pranašumais.

4 lentelė. KV3: Tikslinės auditorijos išskyrimo suvokimas



Apibendrinimas: tinkamas tikslinės auditorijos parinkimas tiesiogiai veikia konkretaus viešinimo veiksmo efektyvumą. Tikslinės auditorijos išskyrimas pagal svarbą gali būti tapatinamas su rinkodaros metu atliekamu rinkos segmentų nustatymu. Tikslinės auditorijos išskyrimas viešinimo veikloje nuo rinkos segmentų rinkodaroje skiriasi tuo, kad šiuo atveju kalbama apie esamus ir potencialius vartotojus, o pirmuoju – apie visus komunikacijos adresatus, ne vien organizacijos produktų ar paslaugų vartotojus.

6. KV5 VERTINIMO RODIKLIS: KOMUNIKACIJOS PRIEMONIŲ PARINKIMO TIKSLINGUMO SUVOKIMAS

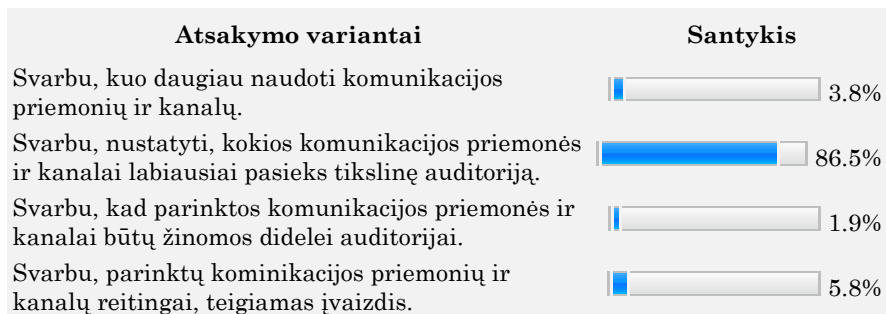
Siekiant, kad žmonės priimtą informaciją, jie pirmiausiai turi patikėti, kad ta informacija jiems reikalinga. Sėkminga komunikacija priklauso nuo tikslingai parinktų jos priemonių, pritaikytų prie strategijos bei siekiamų tikslų, nukreiptos į tikslinės auditorijos pasiekiamumą.

Tikslinės auditorijos pasiekiamumas galimas keturiais lygmenimis:

- ⇒ ++ *informuoti ir suinteresuoti*
- ⇒ +- *informuoti, bet nesuinteresuoti*
- ⇒ -+ *neinformuoti, bet suinteresuoti*
- ⇒ -- *nei informuoti, nei suinteresuoti*

Didžiosios dalies mokymų dalyvių (86,5 proc.) pasirinktas atsakymas, pabrėžiantis kryptingos komunikacijos svarbą, patvirtino penktojo mokymų kokybės kriterijaus aukštą įvertinimą (5 lentelė).

5 lentelė. KV5: Komunikacijos priemonių parinkimo tikslingumo suvokimas



Apibendrinimas: kryptingas komunikacijos priemonių parinkimas, nukreiptas į tikslinės auditorijos pritraukimą/išlaikymą, kuria efektyviai projekto sklaidą ir didina suvokiamą projekto naudą dalyviui.

8. APIBENDRINIMAS: PASIEKTAS MOKYMŲ BENDRAS EFEKTYVUMO RODIKLIS

Įvertinus mokymų „Viešinimas“ kokybę, pagal visus iškeltus mokymų kokybės vertinimo kriterijus, galima teigti, kad pasiektas norimo poveikio mastas. Mokymų tikslas ir siekiamas poveikis atitinka projekto „Bibliotekos pažangai 2“ nustatytas mokymų siekiamybes.

Vertinant mokymų efektyvumą, galime pastebėti aukštą įgytų žinių suvokimo lygmenį. Didžioji dalis mokymų dalyvių (vidurkis 63 proc.) puikiai suprato ir įsisavino pateiktą informaciją mokymų metu, kas leidžia jiems ateityje stiprinti projektų viešinimo įgūdžius, juos realizuoti praktiniu keliu.

Siekiant aukštesnio mokymų efektyvumo rodiklio, turėtų būti kryptingesnė mokymų dalyvių atranka, kuri didintų mokymų lūkesčių atitikimą tikslinių grupių poreikiams, kas skatintų didesnę mokymų dalyvių įsitraukimą ir grįžtamąjį ryšį.