

Nadzór pedagogiczny  
System Ewaluacji Oświaty



# **RAPORT Z EWALUACJI PROBLEMOWEJ**

Centrum Rozwoju Edukacji A-Z  
Warszawa

Kuratorium Oświaty w Warszawie

# Wstęp

Prezentowany raport jest rezultatem ewaluacji zewnętrznej przeprowadzonej w placówkach doskonalenia nauczycieli/poradniach psychologiczno-pedagogicznych/bibliotekach pedagogicznych przez wizytatorów do spraw ewaluacji.

Ewaluacja zewnętrzna polega na zbieraniu i analizowaniu informacji na temat funkcjonowania szkoły w obszarach wyznaczonych przez wymagania państwa:

1. Placówka realizuje koncepcję pracy.
2. Procesy edukacyjne są zorganizowane w sposób sprzyjający rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki.
3. Placówka zaspokaja potrzeby osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki.
4. Procesy edukacyjne są efektem współpracy nauczycieli i innych osób realizujących zadania placówki.
5. Promowana jest wartość edukacji.
6. Wykorzystywane są zasoby placówki i środowiska lokalnego na rzecz wzajemnego rozwoju.
7. Placówka w planowaniu pracy uwzględnia wnioski z analizy badań zewnętrznych i wewnętrznych.
8. Zarządzanie placówką służy jej rozwojowi.

Ewaluacja ma także na celu ustalenie, czy placówka spełnia badane wymagania zawarte w rozporządzeniu Ministra Edukacji Narodowej z dnia 6.08.2015 r. Placówka może spełniać wymagania na poziomie podstawowym i podejmować działania z wysokiego poziomu wymagania.

## Opis metodologii

Badanie zostało zrealizowane w dniach 12-04-2016 - 19-04-2016 przez zespół wizytatorów ds. ewaluacji, w skład którego weszli: Krzysztof Pogorzelski, Małgorzata Jaworska. Badaniem objęto 10 pracowników merytorycznych (ankieta i wywiad grupowy) i 45 klientów (ankieta i wywiad grupowy). Przeprowadzono wywiad indywidualny z dyrektorem placówki i osobą prowadzącą placówkę, grupowy z przedstawicielami partnerów placówki, a także obserwacje zajęć i analizę dokumentacji. Na podstawie zebranych danych został sporządzony raport, który obejmuje podstawowe obszary działania Centrum Rozwoju Edukacji A-Z.

### Wyjaśnienie skrótów dla narzędzi:

---

**OZ** - Arkusz obserwacji zajęć w placówce

**AD** - Kwestionariusz ankiety dla dyrektora/dyrektorki placówki

**AK** - Kwestionariusz ankiety dla klientów placówki

**APM** - Kwestionariusz ankiety dla pracowników merytorycznych placówki

**APW** - Kwestionariusz ankiety poewaluacyjnej dla wizytatora

**ADZ** - Kwestionariusz badania "Analiza danych zastanych"

**WK** - Scenariusz wywiadu grupowego z klientami

**SWGZPM** - Scenariusz wywiadu grupowego z pracownikami merytorycznymi

**WD** - Scenariusz wywiadu z dyrektorem/dyrektorką placówki

**WP** - Scenariusz wywiadu z partnerami

**WPOP** - Scenariusz wywiadu z przedstawicielem organu prowadzącego

## Obraz placówki

Niepubliczna placówka doskonalenia nauczycieli Centrum Rozwoju Edukacji A-Z działa od 2011 roku organizując szkolenia dla rad pedagogicznych oraz szkolenia otwarte na terenie całego kraju. Działalność Centrum Rozwoju Edukacji A-Z służy podnoszeniu kwalifikacji nauczycieli oraz dyrektorów, a także pracowników samorządowych. Oferta znajduje się na stronie [www.a-z.edu.pl](http://www.a-z.edu.pl), dociera również do klientów poprzez mailing, rozmowy telefoniczne i informacje w materiałach szkoleniowych. Oferta szkoleniowa placówki jest bardzo szeroka i na bieżąco dostosowywana do potrzeb klientów, zawiera zarówno tematykę prawną (np. aktualne zmiany, rekrutacja do szkół przedszkoli), finansową (Vademecum finansowe dyrektora szkoły), nadzór pedagogiczny (Ewaluacja wewnętrzna i zewnętrzna) jak i bardzo szeroki zestaw propozycji z zakresu neurodydaktyki, psychologii, profilaktyki i wychowania (klienci mają zapewniony powszechny dostęp do oferty). Ważną część działalności placówki stanowią także indywidualne konsultacje z klientami. Uczestnicy doceniają wysokie kompetencje merytoryczne i komunikacyjne trenerów oraz jakość materiałów dydaktycznych i szkoleniowych, które mogą wykorzystywać również w pracy z uczniami.

Pracownicy merytoryczni stale podnoszą swoje kompetencje, wprowadzają do prowadzonych zajęć innowacje i działania nowatorskie (np. Projekt Bohaterskiej Wyobraźni prof. Zimbardo), przestrzegają zasad wspólnie stworzonego Kodeksu Etyki Trenera a także monitorują i analizują efekty swoich działań, modyfikując ofertę zgodnie z indywidualnymi potrzebami i oczekiwaniami odbiorcy na podstawie informacji zwrotne, pozyskiwanej od każdego klienta. Istotnym elementem pracy jest wspólne planowanie i realizowanie szeregu działań ewaluacyjnych, szkoleniowych, wspierających i pomocowych oraz zespołowe rozwiązywanie występujących problemów.

Centrum Szkoleniowe A-Z udziela wsparcie Fundacji "Iskierka", zajmującej się dziećmi z chorobami nowotworowymi oraz propaguje tę ideę wśród klientów.

## Informacja o placówce

<b>Nazwa placówki</b>	Centrum Rozwoju Edukacji A-Z
<b>Patron</b>	
<b>Typ placówki</b>	Placówka doskonalenia nauczycieli
<b>Miejscowość</b>	Warszawa
<b>Ulica</b>	Jesiennych Liści
<b>Numer</b>	11 C
<b>Kod pocztowy</b>	03-289
<b>Urząd pocztowy</b>	Warszawa
<b>Telefon</b>	22 4356812
<b>Fax</b>	22 4356813
<b>Www</b>	www.a-z.edu.pl
<b>Regon</b>	14630699300000
<b>Publiczność</b>	niepubliczna
<b>Kategoria uczniów</b>	Dorośli
<b>Charakter</b>	brak specyfiki
<b>Uczniowie, wychow., słuchacze</b>	0
<b>Oddziały</b>	0
<b>Nauczyciele pełnozatrudnieni</b>	0.00
<b>Nauczyciele niepełnozatr. (stos.pracy)</b>	0.00
<b>Nauczyciele niepełnozatr. (w etatach)</b>	0.00
<b>Średnia liczba uczących się w oddziale</b>	
<b>Liczba uczniów przypadających na jednego pełnozatrudnionego nauczyciela</b>	
<b>Województwo</b>	MAZOWIECKIE
<b>Powiat</b>	Warszawa
<b>Gmina</b>	Białołęka
<b>Typ gminy</b>	dzielnica

## Obszary badawcze umożliwiające opisanie działań szkoły w zakresie wymagań

<b>Procesy edukacyjne są zorganizowane w sposób sprzyjający rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki</b>	✓
<b>Poziom podstawowy:</b>	
Planowanie procesów edukacyjnych w placówce służy rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki, a w realizacji zadań stosuje się różne formy i metody pracy dostosowane do potrzeb osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki.	✓
Placówka pozyskuje i analizuje informacje od osób, instytucji i organizacji, które skorzystały z oferty placówki, na temat podejmowanych przez placówkę działań.	✓
<b>Poziom wysoki:</b>	
W placówce stosuje się nowatorskie rozwiązania służące rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki.	
Wnioski z analizy informacji pozyskanych od osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki są wykorzystywane do doskonalenia procesów edukacyjnych i działań prowadzonych przez placówkę.	
<b>Placówka zaspokaja potrzeby osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki</b>	✓
<b>Poziom podstawowy:</b>	
Realizacja oferty placówki pozwala osiągać jej cele i zaspokaja potrzeby osób, instytucji i organizacji z niej korzystających.	✓
Podejmowane są działania służące wyrównywaniu szans w dostępie do oferty placówki. W placówce są realizowane działania antydyskryminacyjne.	✓
<b>Poziom wysoki:</b>	
Doskonali się ofertę placówki z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki oraz pozyskanych od nich opinii dotyczących pracy placówki. Placówka zachęca osoby, instytucje i organizacje korzystające z oferty placówki do własnego rozwoju.	
<b>Procesy edukacyjne są efektem współpracy nauczycieli i innych osób realizujących zadania placówki</b>	✓
<b>Poziom podstawowy:</b>	
Nauczyciele i inne osoby realizujące zadania placówki współpracują ze sobą w planowaniu, organizowaniu, realizowaniu, i modyfikowaniu procesów edukacyjnych.	✓
Nauczyciele i inne osoby realizujące zadania placówki pomagają sobie nawzajem i wspólnie rozwiązują problemy.	✓
<b>Poziom wysoki:</b>	
Nauczyciele i inne osoby realizujące zadania placówki pomagają sobie nawzajem w ewaluacji i doskonaleniu własnej pracy.	
<b>Placówka w planowaniu pracy uwzględnia wnioski z analizy badań zewnętrznych i wewnętrznych</b>	✓
<b>Poziom podstawowy:</b>	
W placówce analizuje się wyniki badań zewnętrznych i wewnętrznych, w tym wyniki ewaluacji zewnętrznej i wewnętrznej. Analizy prowadzą do formułowania wniosków i rekomendacji, na podstawie których przygotowuje się ofertę placówki, planuje się i podejmuje działania w celu podnoszenia jakości pracy.	✓
Realizacja oferty i działania podejmowane w placówce są monitorowane i analizowane, a w razie potrzeby modyfikowane.	✓
<b>Poziom wysoki:</b>	

Placówka doskonali własną pracę uwzględniając systematycznie pozyskiwane informacje na temat rozwoju osób, instytucji i organizacji, które skorzystały z oferty placówki.

# Wnioski

1. Procesy edukacyjne Centrum Rozwoju Edukacji A-Z są stale doskonalone i opierają się na systemie obejmującym diagnozę potrzeb klientów, badanie efektywności szkoleń i stopnia zadowolenia uczestników oraz modyfikowanie oferty placówki z równoczesnym upowszechnianiem działań nowatorskich w pracy szkoleniowej trenerów.
2. Oferta szkoleniowa Centrum zaspokaja potrzeby i oczekiwania klientów, a placówka zapewnia powszechny dostęp do korzystania z niej i równe traktowanie wszystkich uczestników.
3. Pracownicy wspólnie i z dużym zaangażowaniem planują i realizują działania szkoleniowe, wspierające i charytatywne, a pojawiające się w pracy problemy rozwiązywane są zespołowo.
4. Centrum Rozwoju Edukacji A-Z systematycznie prowadzi badania wewnętrzne służące monitorowaniu efektywności pracy, poziomu zadowolenia z oferty szkoleniowej i diagnozowaniu potrzeb klientów, ponadto wykorzystuje badania zewnętrzne do formułowania wniosków, rekomendacji służących podejmowaniu działań, których główną osią jest doskonalenie oferty szkoleniowej.



# Wyniki ewaluacji

## Wymaganie:

Procesy edukacyjne są zorganizowane w sposób sprzyjający rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki

## Wyniki przeprowadzonej ewaluacji dla wymagania:

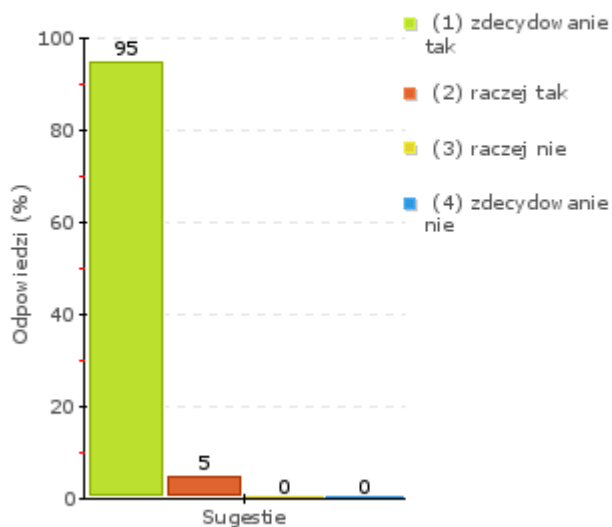
Placówka podejmuje działania adekwatne do potrzeb klientów, służące doskonaleniu procesów edukacyjnych. Oferta placówki oraz poszczególne szkolenia są modyfikowane, przy czym wprowadzane zmiany wynikają z wniosków opracowanych na podstawie informacji zebranych od uczestników szkoleń i instytucji korzystających z oferty szkoleniowej (badane są m.in.: efektywność szkoleń, poziom zadowolenia klientów i adekwatność oferty szkoleniowej do bieżących potrzeb nauczycieli). Pracownicy merytoryczni powszechnie korzystają w pracy szkoleniowej z nowatorskich rozwiązań, a podejmowane działania charakteryzują się innowacyjnością.

**Obszar badania:** Planowanie procesów edukacyjnych w placówce służy rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki, a w realizacji zadań stosuje się różne formy i metody pracy dostosowane do potrzeb osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki.

**Procesy edukacyjne są adekwatne do zdiagnozowanych potrzeb odbiorców.** Wszyscy ankietowani klienci (40 z 40; wykres 1j) uznali, iż korzystanie z oferty placówki dostarczyło im przydatnej zawodowo wiedzy. W ocenie przedstawicieli klientów, którzy uczestniczyli w wywiadzie grupowym (patrz: tab. 1) podejmowane przez placówkę działania są adekwatne do potrzeb osób korzystających z usług placówki, bowiem trenerzy „są elastyczni”, modyfikują szkolenie w taki sposób, ze dostosowują je do zdiagnozowanych potrzeb nauczycieli – poszerzając te elementy, które są ważne dla nauczycieli, inne pomijając. Zmiany (modyfikacje), dokonywane są także przed szkoleniem, z uwzględnieniem wniosków i propozycji zgłoszonych przez dyrektora w trakcie bezpośredniej rozmowy z trenerem lub informacji przekazanych trenerowi przez opiekuna (konsultanta) po rozmowie z dyrektorem. Zaznaczyć należy, że w trakcie wszystkich obserwowanych zajęć osoby prowadzące szkolenia odwoływały się do doświadczeń uczestników i stosowały aktywizujące metody pracy.

Czy korzystanie z oferty placówki (szkolenia, kursu, konsultacji lub innych form) dostarczyło Panu/i przydatnej zawodowo wiedzy? AK

Liczebność: 40



Wykres 1j

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Czy - patrząc ogólnie na działalność placówki - mogą Państwo powiedzieć, że podejmowane przez nią działania są adekwatne do potrzeb osób korzystających z usług placówki? Czy są jakieś działania, których podjęcie pozwoliłoby na zaspokajanie tych potrzeb w większym stopniu. Jeśli tak, to jakie [WK] (8010)

**Tab.1**

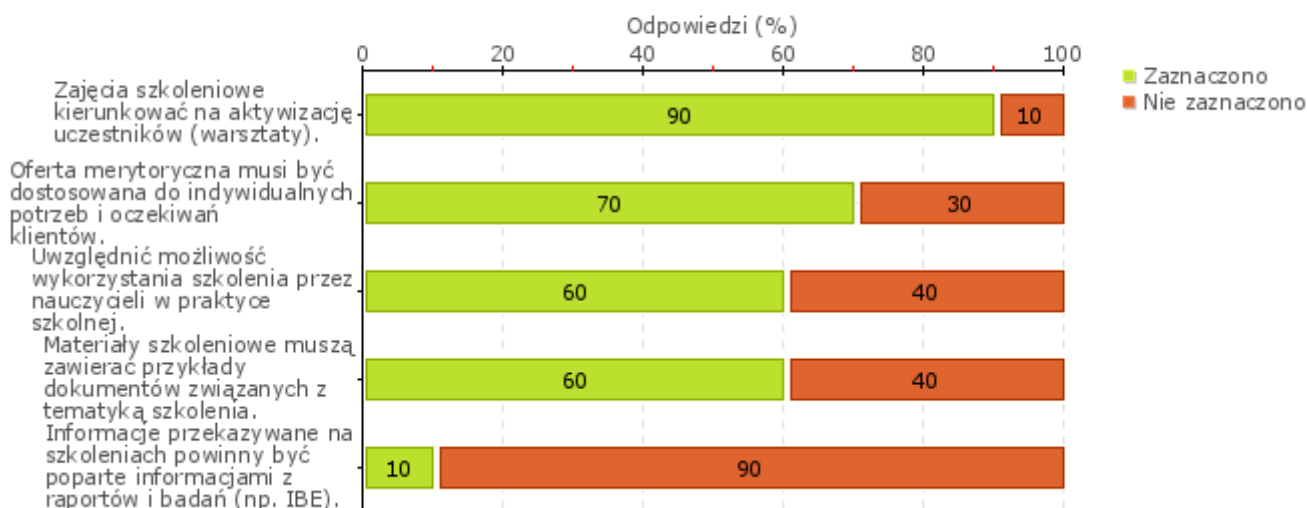
Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	W ocenie klientów podejmowane przez placówkę działania są adekwatne do potrzeb osób korzystających ze szkoleń i nie ma potrzeby wprowadzania dodatkowych działań. Pracownicy placówki (konsultanci, trenerzy) diagnozują na bieżąco potrzeby klientów, zarówno w zakresie przygotowanej oferty szkoleń, terminu szkolenia, jak i ewentualnych oczekiwań dyrektora oraz nauczycieli w stosunku do konkretnego, zaplanowanego szkolenia. Badany jest także poziom zadowolenia klientów z przeprowadzonego szkolenia. Trenerzy na tydzień przed planowanym szkoleniem (po konsultacji z dyrektorem) dokonują koniecznych modyfikacji zagadnień problemowych, metod i form pracy, zgodnie z indywidualnymi potrzebami/ oczekiwaniami klientów.	(...) kiedy jesteśmy na szkoleniach pracownicy placówki pytają o nasze potrzeby związane z danym szkoleniem. (...) jaka tematyka, jakie są potrzeby w danym zakresie, na jakie elementy szkolenia trener musi zwrócić szczególną uwagę? Czy ze szkoleń, które do nas przysłano jesteśmy jakimś szkoleniem zainteresowani? Czy też mamy jakieś inne propozycje, dotyczące tematyki szkolenia, których nie ma w przesłanej ofercie, czy mamy jakieś szczególne potrzeby szkoleniowe? (...) podczas szkolenia wynikają pewne kwestie, które bardziej interesują nauczycieli, są dla nich ważne i na te elementy prowadzący szkolenie zwraca szczególną uwagę. (...) doświadczenie z tego szkolenia mogło być wykorzystane przez nauczycieli w sposób praktyczny, a nie tylko teoretyczny. (...). Nasze potrzeby zaspokajane są w 100%, albo i więcej, (...).

**Obszar badania:** Placówka pozyskuje i analizuje informacje od osób, instytucji i organizacji, które skorzystały z oferty placówki, na temat podejmowanych przez placówkę działań.

**Placówka systematycznie pozyskuje wszelkie potrzebne informacje o podejmowanych przez siebie działaniach szkoleniowych, w tym dotyczące efektywności szkoleń, poziomu zadowolenia klientów i adekwatności oferty szkoleniowej do bieżących potrzeb nauczycieli.** W zgodnej opinii dyrektor placówki (tab. 1), przedstawiciele pracowników merytorycznych (tab. 2) oraz przedstawiciele klientów (tab. 3) pozyskiwanie informacji o podejmowanych przez placówkę działaniach (poziomu realizacji oczekiwań i potrzeb klientów, koniecznych modyfikacji danego szkolenia i/lub oferty szkoleń) charakteryzuje się celowością, powszechnością i systematycznością. Informacje zbierane są przez panią dyrektor Centrum Rozwoju Edukacji A-Z, konsultantów i trenerów, poprzez kontakt telefoniczny (przed rozpoczęciem danego szkolenia i po jego zakończeniu), ankietę ewaluacyjną, bezpośrednie rozmowy prowadzone przez trenerów podczas szkoleń i po jego zakończeniu. Zebrane dane tworzą bazę, zawierającą m.in. informacje o efektywności prowadzonych szkoleń oraz adekwatności oferty szkoleniowej do bieżących potrzeb nauczycieli i służą do formułowania wniosków/rekomendacji do dalszej pracy (tab. 4; wykres 1o).

Proszę wymienić trzy najważniejsze dla Pana/i wnioski z analiz informacji pozyskanych od odbiorców oferty placówki, związane z wykonywaną przez Pana/ią pracą. APM

Liczebność: 10



Wykres 1o

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** W jaki sposób w placówce zorganizowano pozyskiwanie informacji od osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki (kto zbiera te informacje, kiedy są zbierane, czego dotyczy)? [WD] (10735)

**Tab.1**

Numer	Analiza	Cytaty
1	Pozyskiwanie od klientów informacji zwrotnych jest zorganizowane w sposób systemowy: 1. Informacje pozyskują: dyrektor placówki, konsultanci (opiekunowie szkoleń) oraz trenerzy. 2. Dane pozyskiwane są: - podczas spotkań z dyrektorami w nowym roku szkolnym (szkolenie otwarte w sierpniu), - w ramach prowadzonych szkoleń zamkniętych (rozmowa z dyrektorem szkoły przed rozpoczęciem zajęć, anonimowa ankieta ewaluacyjna po zakończonym szkoleniu), - wywiad telefoniczny z dyrektorem placówki (po zakończeniu szkolenia), - poprzez swobodne rozmowy z uczestnikami szkolenia, - na miesiąc przed zaplanowaną rekrutacją (szkolenia otwarte) przesyłana jest e-mailem do potencjalnych klientów oferta wstępna (informacja zwrotna określa, czy oferta jest atrakcyjna dla klientów). 3. Baza danych zawiera m.in.: informacje o poziomie zadowolenia klientów (w tym także w związku z miejscem przeprowadzenia szkolenia otwartego oraz przygotowanym cateringiem), oczekiwaniach klientów wobec szkoleń, koniecznych modyfikacjach szkoleń (tematyka, metody i formy pracy, najważniejsze zagadnienia) i zmianach w ofercie szkoleń.	(…) opiekunowie (…) przed szkoleniem ustalają wstępne (…) termin, czas, tematykę (czy taka jak w ofercie, czy potrzeba modyfikacji). (…) trenerzy prowadzący szkolenia dla rad pedagogicznych kontaktują się z dyrektorami szkół i ustalają szczegóły dotyczące zajęć. (…) po każdym szkoleniu zamkniętym, w ramach ewaluacji wewnętrznej, trenerzy przeprowadzają anonimową ankietę dotyczącą realizacji celów spotkania, zarządzania czasem, sposobu prowadzenia zajęć, komunikatywności (języka i sposobu nawiązywania kontaktu z uczestnikami szkolenia). (…) dyrektor Centrum i menadżerowie przeprowadzają w ramach nadzoru wewnętrznego telefoniczne rozmowy z wybranymi dyrektorami na temat zadowolenia klienta ze współpracy, oferty szkoleń i propozycji nowych szkoleń (takie działania prowadzone są wyrywkowo, w zależności od potrzeb). (…) zawsze na szkoleniach trenerzy badają metodami alternatywnymi oczekiwania osób biorących udział w spotkaniach, oczekiwania te zwykle dotyczą prowadzonych zajęć (tematyki, czasu, formy zajęć, materiałów), ale często informacja jest szersza i wskazuje także tematykę przyszłych spotkań. (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jak często i w jaki sposób pozyskują Państwo informacje od osób, instytucji i organizacji, korzystających z oferty? Czego dotyczą pozyskiwane informacje? W jaki sposób są one wykorzystywane?

[SWGZPM] (8432)

Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: 1

**Tab.2**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Sposoby oraz częstotliwość pozyskiwania informacji zwrotnej dotyczącej oferty i przeprowadzonych szkoleń: - na bieżąco (rozmowy dyrektor placówki, konsultantów i trenerów z dyrektorem szkoły, nauczycielami; ankietowanie klientów po szkoleniu – ewaluacja szkolenia i efektywności pracy trenera); - ewaluacja oferty podczas spotkań sierpniowych pracowników Centrum; - na miesiąc przed planowanym szkoleniem otwartym (rekrutacja uczestników) przygotowywana jest wstępna propozycja, modyfikowana w wyniku informacji zwrotnej pozyskanej od potencjalnych klientów.	(...) Przed zajęciami, podczas bezpośrednich rozmów z dyrektorem lub telefonicznie, (...) W trakcie zajęć, na przerwie pytamy, co jeszcze bardziej podkreślić (...). Zawsze po szkoleniu dzwoni konsultant (opiekun) i pyta o zadowolenie (...). (...) Ankietyjemy także klientów po zakończeniu zajęć (ankietę przeprowadzają trenerzy lub opiekunowie uczestniczący w spotkaniu). (...) Zawsze na miesiąc przed zaplanowaną rekrutacją na szkolenia otwarte przygotowujemy wstępną informację (mailing) do klientów. Pozyskana informacja zwrotna pozwala nam ustalić czy dana tematyka jest interesująca dla klientów, co pomaga w planowaniu szkoleń i ustaleniu oferty szkoleń.
2	Zakres pozyskiwanych informacji zwrotnych: - efektywność pracy trenerów; - poziom zadowolenia klientów z przeprowadzonego szkolenia (realizacja celów, komunikatywność trenerów; zastosowane metody i formy szkolenia); - atrakcyjność oferty (szkolenia otwarte, szkolenia zamknięte); - w przypadku szkoleń otwartych pozyskiwane informacje dotyczą m.in. oceny miejsca przeprowadzania szkolenia organizacji i cateringu.	(...) konsultant dzwoni do szkoły żeby zapytać o potrzeby i oczekiwania, ale też o ocenę pracy trenerów. (...). Taka ankieta ewaluacyjna składa się z dwóch części: merytorycznej (o pracy trenerów, realizacji celów zajęć, sposobu prowadzenia zajęć, komunikatywności trenerów – języka i sposobu nawiązywania kontaktu z uczestnikami, zadowoleniu klienta ze szkolenia), a na otwartych szkoleniach jeszcze pytamy o ocenę sposobu organizacji, zadowolenie z miejsca szkolenia, z posiłku.
3	Informacje zwrotne, pozyskiwane od osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki są wykorzystywane m.in. do: - modyfikacji bieżących szkoleń i proponowanej klientom oferty szkoleń otwartych i zamkniętych; - dostosowywania problematyki szkoleń, organizacji oraz metod szkolenia do indywidualnych potrzeb odbiorców; - oceny efektywności pracy trenerów; - ewentualnej zmiany miejsca organizacji szkolenia otwartego.	(...) ustalamy przebieg szkolenia, jego szczegółowy scenariusz, metody i formy pracy. Jeśli jest taka potrzeba to modyfikujemy szkolenia i dostosowujemy je do konkretnych potrzeb klientów (...). Wyniki służą nam do modyfikacji dalszych szkoleń i poszerzenia oferty szkoleń o nowe propozycje, (...) poszerzamy tematykę, dostosowujemy metody i organizację, (...). Informacje zwrotne służą ocenie naszej pracy (...). (...) Zrezygnowaliśmy z miejsca szkolenia, (...) jeśli miejsce nie spełniło oczekiwań. Pozyskane informacje czasem też prowadzą do zmiany trenera.

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie mają Państwo możliwości wyrażania opinii o usługach placówki, w tym o poziomie tych usług? [WK] (8011)

**Tab.3**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Rozmowy z trenerem w trakcie i po zakończeniu szkolenia.	(...) Niekiedy podczas szkolenia wynikają pewne kwestie, które bardziej interesują nauczycieli, są dla nich ważne i na te elementy prowadzący szkolenie zwraca szczególną uwagę. (...) możemy bezpośrednio, w rozmowie wyrazić swoją opinię. Osoba prowadząca pyta jak się szkolenie podobało, czy spełnione zostały oczekiwania nauczycieli. Pyta dyrektora i nauczycieli o efekty szkolenia, jego przydatność. (...).
2	Rozmowy telefoniczne konsultanta z dyrektorem szkoły: ustalanie konkretnych potrzeb szkoleniowych.	(...) jaka tematyka, jakie są potrzeby w danym zakresie, na jakie elementy szkolenia trener musi zwrócić szczególną uwagę? (...) Czy też mamy jakieś inne propozycje, dotyczące tematyki szkolenia, których nie ma w przestanej ofercie, czy mamy jakieś szczególne potrzeby szkoleniowe? (...). Jest taka możliwość, aby kilka razy przekazać swoje spostrzeżenia, uwagi dotyczące szkolenia czy też oferty placówki. Określamy mocne i słabe strony przeprowadzonego szkolenia z takim zastrzeżeniem, że słabych stron praktycznie nie ma.
3	Przeprowadzanie po zakończeniu szkolenia ankiety ewaluacyjnej przez osobę prowadzącą szkolenie.	(...) "czy szkolenie było przydatne?" "czy przyniosło spodziewane efekty?" "czy cele zostały zrealizowane?" "czy zastosowane środki, metody i formy pracy były zgodne z oczekiwaniami?". (...) ankieta ewaluacyjna pod koniec szkolenia jest też ważna dla mnie, jako dla dyrektora. Otrzymuje informację zwrotną o tym, czy nauczyciele są zadowoleni czy też nie są, a to wpływa na decyzję o kolejnych szkoleniach.

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Proszę wymienić najważniejsze wnioski wynikające z informacji pozyskanych od osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki. [AD] (8428)

**Tab.4**

Numer	Analiza	Cytaty
1	Przykłady wniosków, opracowanych na podstawie informacji pozyskanych w wyniku badania potrzeb, oczekiwań i poziomu zadowolenia klientów: 1. Oferta szkoleń (otwartych, zamkniętych) jest dostosowana do potrzeb klientów. 2. Preferowane metody i formy pracy: aktywizujące, praca w małych grupach. 3. Materiały dydaktyczne umieszczać, ze względu na możliwość powszechnego dostępu, na DropBox-ie. 4. Poszerzyć ofertę zajęć warsztatowych o szkolenia z udziałem uczniów i ich rodziców.	(...) przed zajęciami prowadzący jest zobowiązany do kontaktu z dyrektorem i ustala szczegółowe potrzeby związane z tematem, formą zajęć, czasem. (...) Należy dostosować formę szkoleń do oczekiwań klienta. (...) Materiały dydaktyczne otrzymywane przez klientów są merytorycznie właściwe, ale w związku ze zmianami technicznymi (laptopy bez kieszeni na płyty) powinny (...) być umieszczane na DropBox. (...) Część szkoleń powinna być poszerzona o spotkania z innymi grupami funkcjonującymi w szkole, (...). (...) Należy w ofercie placówki poszerzyć niektóre propozycje zajęć dla rad pedagogicznych o część warsztatową z udziałem uczniów i rodziców, np. przy zajęciach dotyczących motywowania (...).

W wymaganiu "Procesy edukacyjne są zorganizowane w sposób sprzyjający rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki" w odniesieniu do poziomu wysokiego zebrano następujące dane świadczące o działaniach szkoły/placówki:

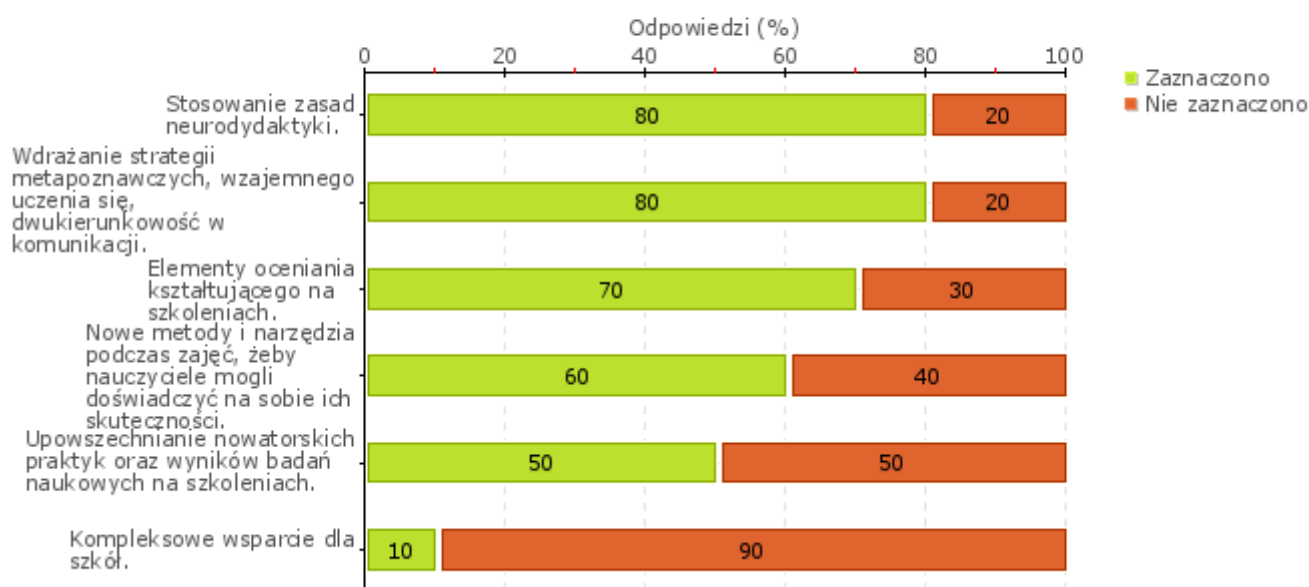
**Obszar badania:** W placówce stosuje się nowatorskie rozwiązania służące rozwojowi osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki.

**Podejmowane przez pracowników merytorycznych działania szkoleniowe charakteryzują się innowacyjnością i nowatorstwem.** Wszyscy ankietowani pracownicy merytoryczni zadeklarowali, iż w ciągu ostatnich 12 miesięcy wprowadzili w swojej pracy nowatorskie rozwiązania, m.in. ze względu na konieczność promocji tych rozwiązań wśród nauczycieli oraz wysoką efektywność podejmowanych działań nowatorskich („Promujemy projekt profesora Zimbardo oparty na jego badaniach oraz organizację "Destination Imagination-oczyma wyobraźni" (...) [największy na świecie program dla dzieci i młodzieży zorientowany na rozwój kreatywności oraz umiejętności XXI wieku]). Jako najważniejsze nowatorskie rozwiązania w podjętych działaniach szkoleniowych dyrektor (tab. 1), pracownicy merytoryczni (wykres 1o) oraz partnerzy (tab. 2) wskazali: •stosowanie zasad neurodydaktyki i oceniania kształtującego; •wykorzystywanie nowoczesnych środków dydaktycznych – np. okulary oculus („(...) żeby nauczyciele mogli doświadczyć na sobie ich skuteczności); •upowszechnianie nowoczesnych metod pracy (np. uczenie polisensoryczne) oraz wyników badań, wykorzystywanie przez nauczycieli w bieżącej pracy (w sposób praktyczny) wiedzy zdobytej na szkoleniu.



Proszę podać przykłady nowatorskich rozwiązań. APM

Liczebność: 10



Wykres 10

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Proszę wymienić działania nowatorskie, innowacje, podjęte w placówce w tym lub poprzednim roku szkolnym. [AD] (8016)

**Tab.1**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Stosowanie zasad neurodydaktyki i oceniania kształtującego na szkoleniach. 2. Opracowanie projektu w zakresie wykorzystania okularów oculus do realizacji podstawy programowej. 3. Systemowe wsparcie dla placówek (od diagnozy, poprzez zaplanowanie zmiany, wspieranie w czasie wprowadzania zmiany do wspólnej oceny efektów). 4. Wykorzystywanie nowatorskich narzędzi i pomocy dydaktycznych. 5. Przeprowadzenie własnych badań wśród uczniów dotyczących motywacji do nauki oraz przekazywanie ww. wyników badań w celu podniesienia świadomości nauczycieli jeśli chodzi o język używany na lekcjach oraz wzmocnieniu "badawczej" postawy nauczycieli.	ad. 1 (...) -Stosowanie strategii oceniania kształtującego na zajęciach z dorosłymi, - Stosowanie zasad neurodydaktyki na szkoleniach- "Tak to robią skuteczni n-le", "neurodydaktyka czyli uczenie przyjazne mózgowi (...) ad. 2 (...) Wykorzystywanie okularów "Oculus" - projekt Laboratorium Edukacji A-Z- N-I XXI w. złożony w 12.2015. w MJWPU - jednym z zaproponowanych narzędzi są "oculusy" - uczenie się w zupełnie nowym stylu (...) ad.4 (...) nagrane lekcje - autorskie plansze edukacyjne - Persolog - badanie profilu osobowości - Inteligencje wielorakie - dobór narzędzi po zbadaniu inteligencji uczestników. ad. 5 (...) Przeprowadzenie wśród uczniów wszystkich typów szkół ankiety badającej motywację do nauki wyniki służą do szkoleń, zapoznaje się nauczycieli z odpowiedziami uczniów w celu wzmocnienia konstruktywnej komunikacji, mającej ogromny wpływ na zachowania, postawy i aktywność uczniów w procesie nauczania,(...)



**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Czy orientują się Państwo, jakie w tej placówce podejmuje się działania nowatorskie, innowacje? [WP] (8024)

**Tab.2**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Organizowanie zajęć dla uczniów i rodziców w ramach poszerzania kompetencji nauczycieli.	(...) organizuje zajęcia z uczniami – motywacja do nauki – w odpowiedzi na potrzeby środowiska, po uprzednim przeprowadzeniu ankietowania prawie 800 uczniów, zajęcia z rodzicami – nt. Rodzic i nauczyciel – sprzymierzeńcami szkoły.(...)
2	Realizacja międzynarodowych projektów prof. Zimbardo.	(...) Realizuje również Projekt Heroic Imagination Project (HIP) Zimbardo (...)
3	Kontakt z uczestnikami po szkoleniu za pomocą narzędzi elektronicznych w celu konsultacji i wymiany doświadczeń.	(...) trenerzy, eksperci i wykładowcy po szkoleniach udzielają porad prawnych za pomocą narzędzi elektronicznych.(...)
4	Zastosowanie nowych metod na szkoleniach np. okulary oculus.	(...) Jeśli chodzi o działania nowatorskie A-Z, to z pewnością jest to zastosowanie Oculus na szkoleniach. Sama zainteresowałam się tym sposobem "oglądania" świata i chcę, aby w niedalekiej przyszłości Fundacja ISKIERKA mogła je zakupić i pomóc w ten sposób chorym dzieciom przeżywać emocje, które w szpitalu są dla nich niedostępne.(...)

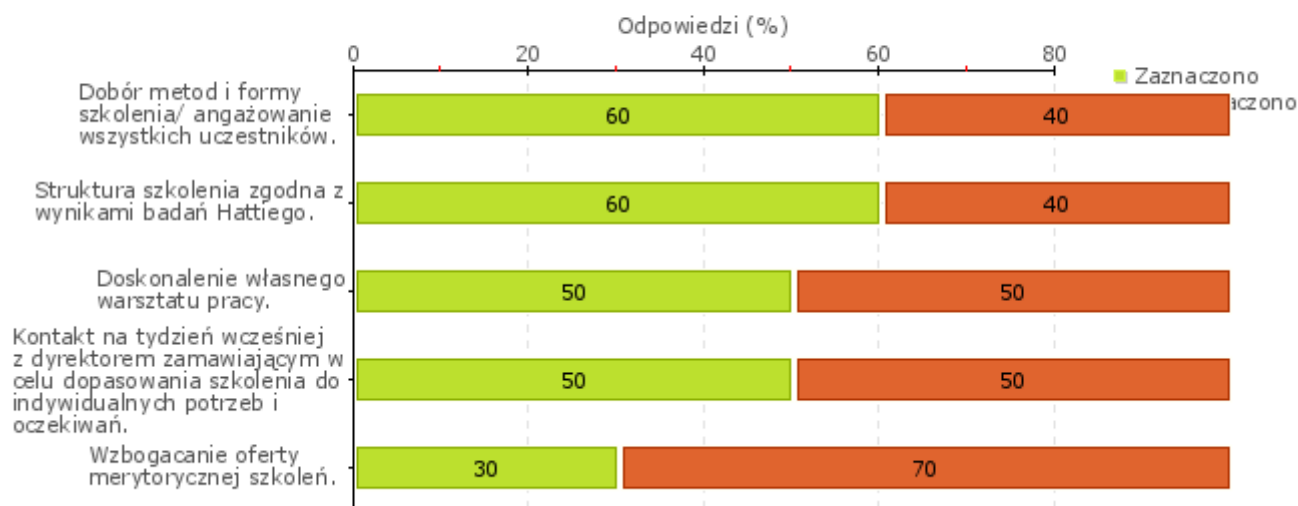
**Obszar badania:** Wnioski z analizy informacji pozyskanych od osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki są wykorzystywane do doskonalenia procesów edukacyjnych i działań prowadzonych przez placówkę.

**Placówka podejmuje działania służące doskonaleniu procesów edukacyjnych w oparciu o wnioski z systemowo prowadzonego pozyskiwania i analizowania informacji od uczestników szkoleń i instytucji korzystających z oferty szkoleniowej.** Podczas badań prowadzonych w trakcie ewaluacji problemowej dyrektor oraz pracownicy merytoryczni podali następujące przykłady działań wynikających z wniosków formułowanych na podstawie analizy informacji zwrotnej od uczestników szkoleń: •wzbogacanie oferty szkoleń o tematy lub połączenia tematów sugerowane przez klientów; •poszerzenie oferty szkoleń w formie warsztatów, w tym zajęć z udziałem uczniów i rodziców; •przygotowywanie materiałów szkoleniowych, prezentacji, wzorów dokumentów szkolnych w formie umożliwiającej bezproblemowe wykorzystanie; •zmiany miejsca szkoleń otwartych. Wyżej wymienione działania stanowią przykłady zmian dostrzeganych i docenianych przez przedstawicieli klientów Centrum Rozwoju Edukacji A-Z (tab.1) dotyczących modyfikacji programów szkolenia, nowych tematów szkoleń, upowszechniania formy warsztatowej, udostępniania materiałów szkoleniowych w „chmurze” oraz umiejętności merytorycznych i wsparcia nauczycieli przez trenerów. Wypowiedzi pracowników merytorycznych wskazują, że dyrektor prowadząc nadzór pedagogiczny formułuje wnioski, które dotyczą doskonalenia oferty szkoleń. Większość trenerów (wykres 1o) podaje, że wnioski dotyczą zmian doboru form i metod w trakcie szkolenia prowadzących do zaangażowania wszystkich uczestników, a także wprowadzenie struktury szkolenia Centrum Rozwoju Edukacji A-Z, która uwzględnia wyniki badań

Hattiego i zawiera: cel, kryteria sukcesu, informację zwrotną, podsumowanie i wzajemne uczenie się uczestników szkolenia. Podane przez respondentów przykłady oraz obserwowane w czasie ewaluacji działania pozwalają stwierdzić spójność działań Centrum Rozwoju Edukacji A-Z z wnioskami z prowadzonych analiz informacji pozyskiwanych od uczestników i instytucji.

Jakie wnioski z nadzoru pedagogicznego dyrektora placówki wpłynęły na Pana/i pracę? APM

Liczebność: 10



Wykres 10

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie zmiany dostrzegli Państwo w wyniku wyrażonych przez siebie opinii? [WK] (8022)

**Tab.1**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Modyfikacja programu szkolenia.	(...) w związku do konkretnymi problemami występującymi w szkole i potrzebami z tym związanymi, wspólnie zmodyfikowaliśmy program szkolenia, dostosowując go do naszych potrzeb (...).
2	Wprowadzenie do oferty nowych tematów szkoleń np. "Trudny rodzic" czy "Rozwijanie kompetencji czytelnicych wśród dzieci".	(...) zaproponowałam szkolenie z zakresu "Trudny rodzic".(...) opracowaliśmy szkolenie "szyte na miarę" potrzeb naszej szkoły. (...) Stworzenie modułu, który wspiera czytelnictwo dzieci w szkole. (...).
3	Zwiększenie praktycznego wymiaru szkolenia.	(...) Całe szkolenie miało charakter działań praktycznych – byliśmy uczniami jak układać cele, jak następnie wracać do tych celów, jak sprawdzać efektywność działań realizujących założone cele.(...)
4	Udostępnienie materiałów szkoleniowych w "chmurze".	(...) Po każdym szkoleniu nauczyciele otrzymują bogate materiały, które są do wykorzystania na lekcji. (...) Teraz dostajemy materiały w "chmurze", w wersji papierowej lub na płytce. Podawany jest adres, pod którym nauczyciele mogą zapoznać się z dodatkowymi materiałami.(...)
5	W odpowiedzi na potrzeby uczestników trenerzy mają indywidualny kontakt e-mailowy.	(...)Trenerzy prowadzący zajęcia podają swój osobisty adres e-mail i realizują z nauczycielem indywidualne konsultacje, w zależności od występujących potrzeb.(...)
6	Trenerzy w sposób skuteczny i atrakcyjny zachęcają do wprowadzania nowych rozwiązań w szkole.	(...) powstały podczas szkolenia plakaty: "Dobra lekcja", "Neurodydaktyka", stworzone przez nauczycieli, plakaty są oprawione i znajdują się w pokoju nauczycielskim.(...) takie szkolenie [z zakresu prowadzenia rozmowy z rodzicem, także z tzw. rodzicem roszczeniowym] zostało w szkole przeprowadzone i znalazło się w stałej ofercie szkoleniowej Centrum.(...)

## Wymaganie:

Placówka zaspokaja potrzeby osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki

---

### Wyniki przeprowadzonej ewaluacji dla wymagania:

**Oferta szkoleniowa Centrum (systemowo modyfikowana na podstawie informacji zwrotnej, pozyskiwanej od każdego klienta) oraz działania podejmowane przez placówkę zaspokajają potrzeby i oczekiwania klientów, którzy mają zapewniony powszechny dostęp do oferty. Podejmowane przez pracowników działania szkoleniowe charakteryzuje równe traktowanie wszystkich klientów.**

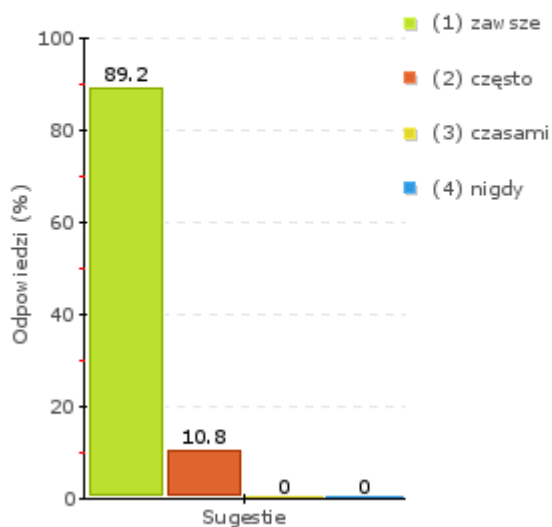
**Obszar badania:** Realizacja oferty placówki pozwala osiągać jej cele i zaspokaja potrzeby osób, instytucji i organizacji z niej korzystających.

---

**Oferta szkoleniowa placówki jest adekwatna do celów określonych w Misji oraz do zdiagnozowanych potrzeb i oczekiwań klientów.** Przedstawiciele pracowników merytorycznych wskazali, że koncepcja pracy placówki (Misja Centrum Rozwoju Edukacji A-Z) została stworzona wspólnie, a bieżące modyfikacje wynikają z konieczności dostosowania oferty do zdiagnozowanych potrzeb klientów - uzyskania wsparcia w rozwiązywaniu problemów występujących w bieżącej pracy dydaktyczno-wychowawczej; skuteczniejszego podnoszenia przez nauczycieli swoich kompetencji zawodowych, wzbogacania warsztatu pracy; bezpieczeństwa - indywidualnego rozwiązywanie przez trenerów we współpracy z nauczycielem i dyrektorem konkretnych problemów dydaktyczno-wychowawczych (wykres 1o). W ocenie, wyrażonej przez trenerów (tab. 1) oraz klientów (wykres 1j) oferta placówki jest dostosowana do potrzeb i oczekiwań klientów. Osoby korzystające ze szkoleń organizowanych przez pracowników Centrum wykorzystują w praktyce szkolnej nową wiedzę i umiejętności zdobyte podczas szkoleń (najwięcej wskazań dotyczy pracy z uczniem oraz prowadzenia dokumentacji szkolnej; wykres 2o). W ocenie respondentów największymi korzyściami ze szkoleń są m.in. możliwość praktycznego wykorzystania pozyskanej wiedzy w bieżącej pracy edukacyjnej oraz nabycia nowych umiejętności z zakresu metodyki (wykres 3o).

Proszę wybrać odpowiedź, która najlepiej oddaje Pana/i sytuację - z oferty placówki mogą wybrać coś dla siebie: AK

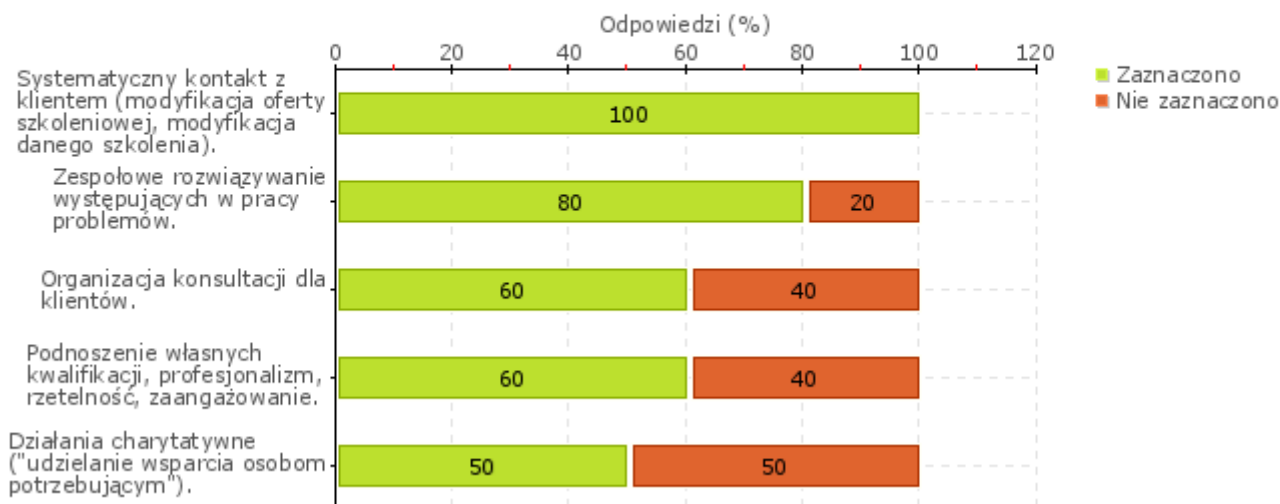
Liczebność: 40



Wykres 1j

Proszę wskazać przykłady trzech głównych działań realizowanych w placówce wynikających z koncepcji pracy placówki. APM

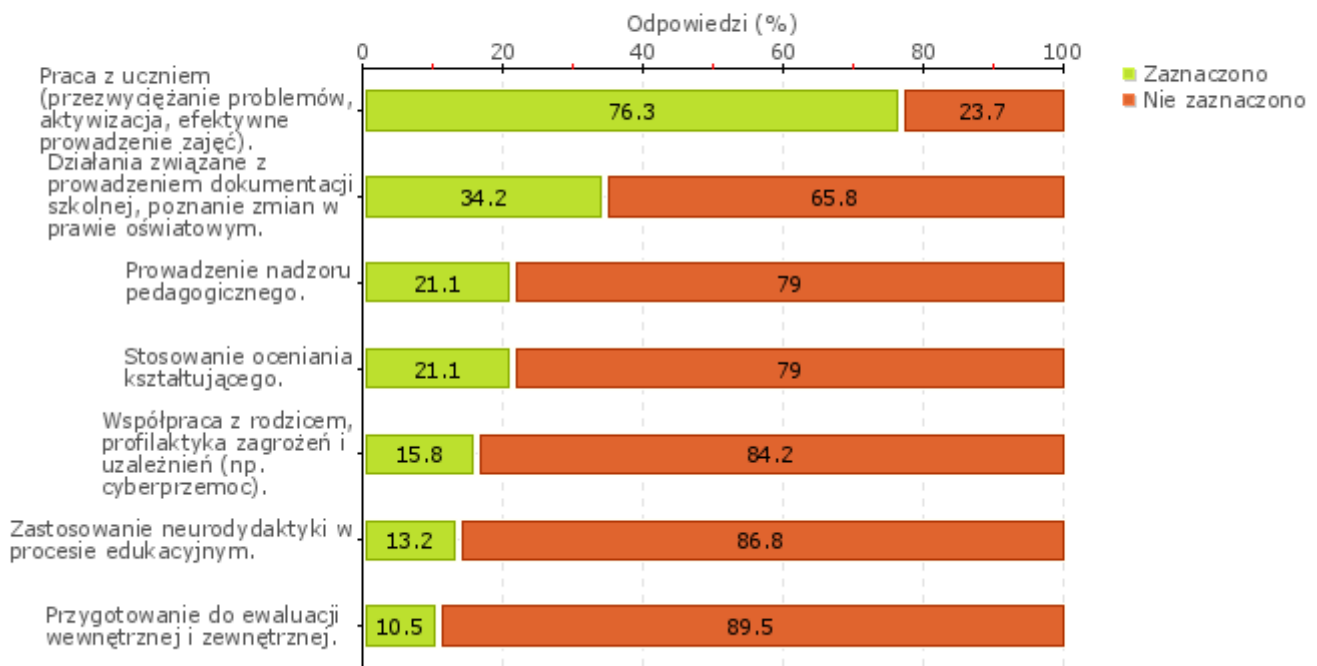
Liczebność: 10



Wykres 1o

Proszę podać przykład nowej wiedzy, umiejętności, które Pan/i zastosował/a w wyniku uczestnictwa w organizowanych przez placówkę formach doskonalenia? AK

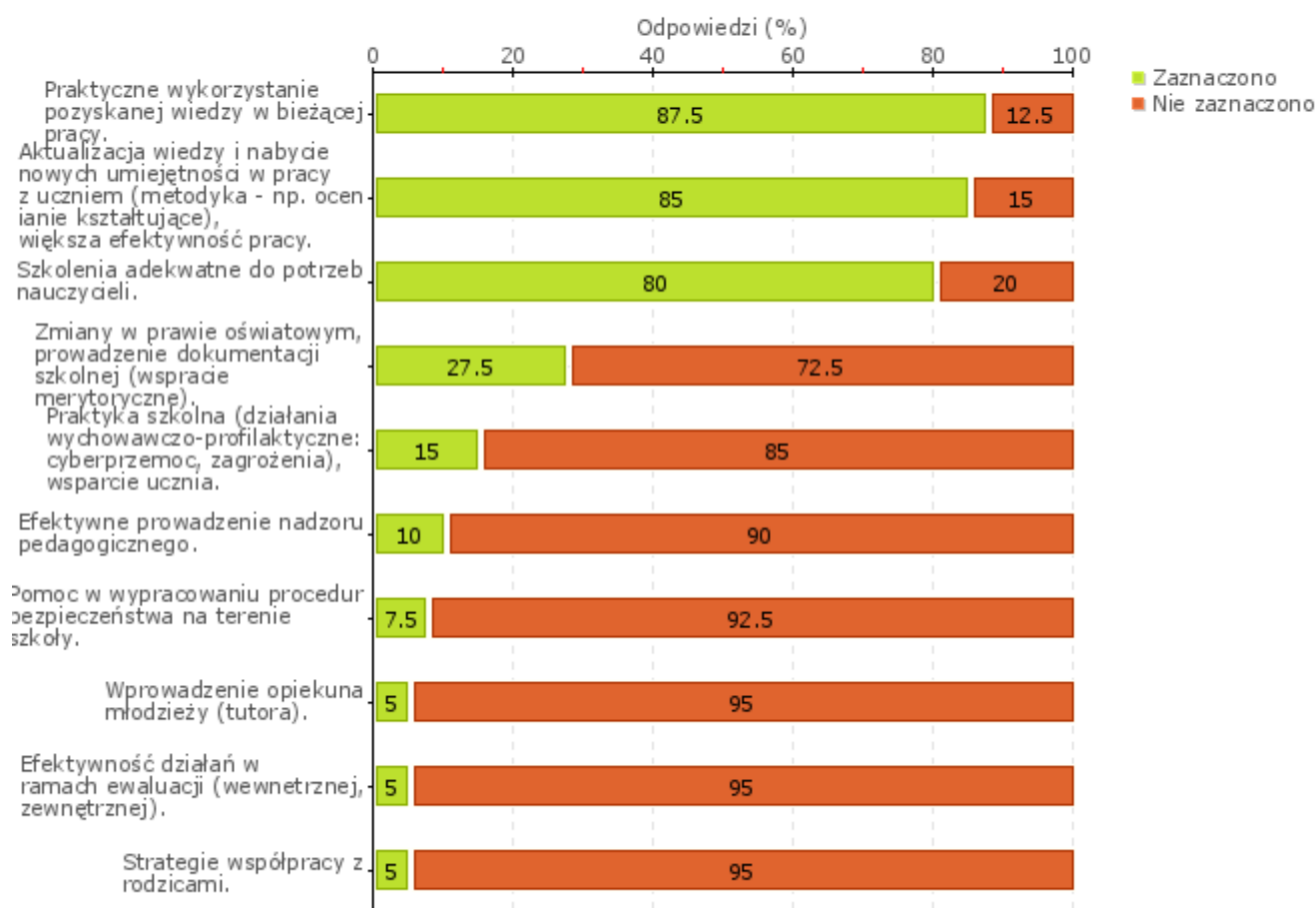
Liczebność: 38



Wykres 2o

Jakie korzyści odniósł/a Pan/i z kontaktów z placówką? AK

Liczebność: 40



Wykres 3o

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Co świadczy o tym, że oferta placówki odpowiada potrzebom klientów/odbiorców? [SWGZPM]

(7858)

Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: **1**

**Tab.1**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Zwiększająca się liczba szkoleń.	Ilość zamówień na szkolenia w każdym roku jest większa. (...) codziennie prowadzę szkolenie (...). (...) Klienci wracają, zamawiają kolejne szkolenia.
2	Dane z ewaluacji prowadzonych działań szkoleniowych (analiza wyników ankiet ewaluacyjnych).	(...) analizujemy raz w miesiącu dane z ankiet ewaluacyjnych, są informacje o słabszych stronach w ocenie pojedynczych respondentów, ale też o tym, że szkolenie odpowiadało klientom, są dobre wpisy nawet takie: "Nie zdążyłem wyjąć gazety, dziękuję", "Miałam sprawdzać kartkówki, ale tego nie zrobiłam". (...).
3	Informacja zwrotna od dyrektorów i nauczycieli (rozmowy indywidualne dyrektora placówki, trenerów i konsultantów).	(...) różnorodność oferty, podziękowania, rekomendacje, zaproszenia na szkolne uroczystości, informacje od dyrektora, że wprowadzają, zmiany a wdrożenia przynoszą korzyści, nazywają nas w szkole "Przyjaciół naszej szkoły", są fancluby trenera.

**Obszar badania:** Podejmowane są działania służące wyrównywaniu szans w dostępie do oferty placówki. W placówce są realizowane działania antydyskryminacyjne.

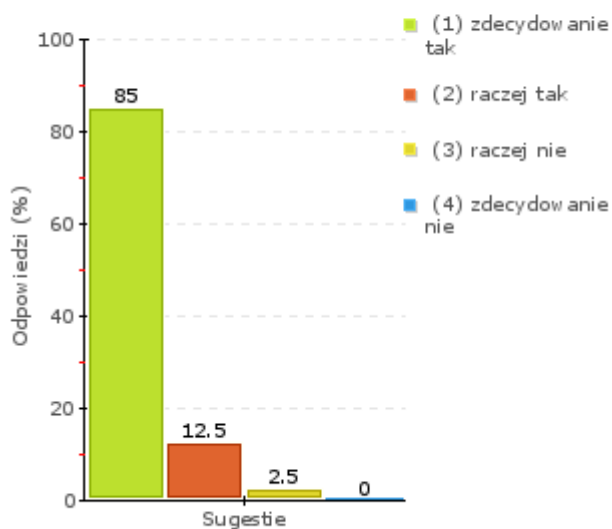
**Klienci mają zapewniony powszechny dostęp do oferty szkoleniowej placówki, a podejmowane przez placówkę działania charakteryzuje równe traktowanie wszystkich klientów.** W zgodnej opinii dyrektor (tab. 1), przedstawiciele pracowników merytorycznych (tab. 2) oraz klientów (wykres 1o) nie występują żadne poważniejsze ograniczenia w dostępie klienta do oferty placówki. Jednostkowe problemy związane z możliwością korzystania z oferty szkoleniowej związane są z możliwościami finansowymi małych szkół oraz brakiem możliwości skorzystania w danym terminie ze szkolenia poprowadzonego przez konkretnie wskazanego trenera. Placówka podjęła szereg systemowych działań, aby ułatwić klientom korzystanie z jej oferty szkoleniowej (tab. 3), w tym m.in. zmodyfikowano i unowocześniono stronę internetową, wprowadzono zniżki, oferty promocyjne, łączenie tematyki szkoleń, łączenie szkół w ramach jednego szkolenia. Aby usprawnić dostęp do oferty szkoleniowej placówka prezentuje ofertę na swojej stronie internetowej, wykorzystuje do przekazywania oferty pocztę elektroniczną oraz telefoniczne kontakty bezpośrednich opiekunów szkoleń („Polska jest podzielona na obszary – każda placówka ma swojego opiekuna, który regularnie kontaktuje się z dyrektorem i omawia ofertę szkoleniową”), szkolenia otwarte są organizowane w miejscach przystosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Podjęte działania są skuteczne gdyż prawie wszyscy klienci (39 z 40; wykres 1j) wiedzą, z jakiego wsparcia i z jakiej oferty mogą korzystać. Pracownicy placówki podejmują szereg działań o charakterze antydyskryminacyjnym (tab. 4; tab. 5), w trakcie obserwowanych szkoleń trenerzy dbali o równe traktowanie wszystkich uczestników (z poszanowaniem godności, przekonań nauczycieli i z uwzględnieniem ich potrzeb/ oczekiwań) oraz tworzyli warunki, umożliwiające uczestnikom aktywny udział w zajęciach. Zaznaczyć należy, iż w ocenie klientów (40 z 40) w placówce wszyscy klienci są traktowani



sprawiedliwie.

Wiem z jakiego rodzaju wsparcia/oferty placówki mogą skorzystać. AK

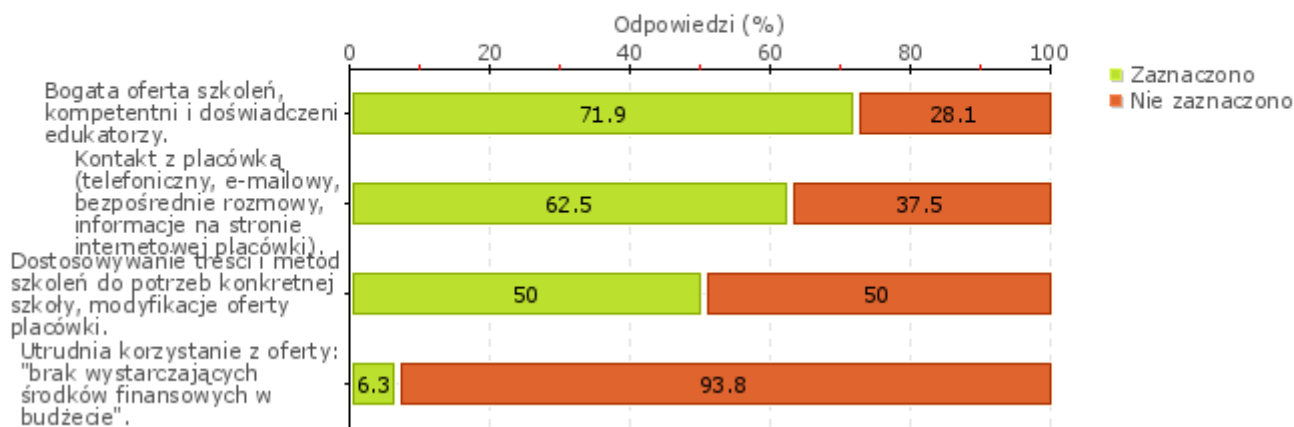
Liczebność: 40



Wykres 1j

Co Panu/i ułatwia, a co utrudnia korzystanie z oferty placówki? AK

Liczebność: 32



Wykres 1o

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie trudności w dostępie do oferty Państwa placówki mogą napotkać jej potencjalni klienci? Kogo (jakich grup odbiorców) te trudności dotyczą? [AD] (7848)

**Tab.1**

Numer	Analiza	Cytaty
1	Analiza dostępności oferty placówki wykazała, iż klienci nie powinni mieć żadnych trudności z dostępem do informacji szkoleniowych. Powszechna dostępność oferty zapewniona jest m.in. poprzez stronę internetową, kontakt e-mailowy oraz telefoniczny kontakt konsultantów z dyrektorami szkół i placówek. Najczęściej zgłaszaną trudnością była do niedawna cena szkoleń dla rad pedagogicznych bardzo małych szkół (ze względu na budżet) oraz brak możliwości przeprowadzenia szkolenia przez konkretnego trenera.	(...) Polska jest podzielona na obszary – każda placówka ma swojego opiekuna, który regularnie kontaktuje się dyrektorem i omawia ofertę firmy. – w tym przypadku podjęliśmy systemowe działania, które dostosowały ofertę pod względem finansowym dla takich szkół (możliwość zniżek, oferty promocyjne, rozłożenie płatności na raty, łączenie 2,3 placówek na jednym spotkaniu, łączenie tematyki szkoleń – 2 tematy jednocześnie). (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie trudności mogą napotkać potencjalni klienci/odbiorcy w dostępie do oferty Państwa placówki? Kogo (jakich grup odbiorców) te trudności dotyczą? [SWGZPM] (7855)  
Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: 1

**Tab.2**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Nie ma trudności logistycznych w dostępie do oferty szkoleniowej placówki.	Oferta jest dostępna na stronie internetowej, (...) docieramy do placówek i przekazujemy, upowszechniamy naszą ofertę szkoleniową. (...) Cała Polska jest podzielona na rejony, każdy rejon ma opiekuna z Centrum, który się kontaktuje dana szkoła i przedstawia tej szkole ofertę. Mamy bardzo dużą listę mailingową, stale aktualizowaną. Nie ma trudności w dostępie do oferty.
2	Występują jednostkowe problemy (trudności organizacyjne): budżet małych szkół oraz brak możliwości przeprowadzenia szkolenia przez konkretnego trenera.	(...) to problem jest z małymi szkołami, bardzo często mają trudności finansowe i wtedy łączymy dwie czy trzy szkoły. Czasem bywa, że dyrektor życzy sobie konkretnego wykładowcę, ale ta osoba nie ma już wolnych terminów. (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie działania w tym i poprzednim roku podjęła placówka, aby ułatwić klientom korzystanie z jej oferty? [AD] (7849)

**Tab.3**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Modyfikacje strony internetowej (m.in. nowe zakładki - tematyczne i terytorialne). 2. Kontakt e-mailowy z klientem. 3. Dostosowanie szkolenia do zdiagnozowanych potrzeb klienta (zagadnienia problemowe, metody pracy). 4. Dostęp do materiałów szkoleniowych on-line.	(...) aby klient intuicyjnie poruszał się po stronie i docierał do interesujących go informacji (...) Dostosowanie oferty do indywidualnych potrzeb klienta, np. łączenie tematyki szkoleń (Odpowiedzialność prawna nauczyciela+ pełnoletni uczniowie, Cyberbullying+dopalacze). (...) Promocje i zniżki dla klientów. (...) Dogodne godziny szkoleń (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Czy w tym lub poprzednim roku szkolnym prowadzili Państwo jakieś działania antydyskryminacyjne? Jakie działania były podejmowane? Czego dotyczyły/jakich grup? [WD] (7850)

**Tab.4**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Realizowanie zasady równego traktowania każdego klienta (Kodes Etyki Trenera). 2. Zatrudnienie osób będących na emeryturze. 3. Przygotowanie szkoleń (oferta placówki) związanych z działaniami antydyskryminacyjnymi (pochodzenie społeczne/etniczne, przeciwdziałanie dyskryminacji w szkołach i placówkach oświatowych). 4. Wsparcie finansowe dla Fundacji TEA (Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej), zbiórka funduszy na druk Raportu "Edukacja antydyskryminacyjna – ostatni dzwonek". 5. Współpraca z Fundacją "Iskierka", udział w akcji "Polskie szkoły dla Nepalu".	(...) Nie wypowiadamy się na temat poglądów politycznych, wyznania, rasy, orientacji seksualnej. (...) Niepełnosprawność - miejsca szkoleń z dostępem dla niepełnosprawnych. (...) posiłki w czasie szkoleń dla uczestników z problemami zdrowotnymi i dostosowana dieta na szkoleniach otwartych i na JST. (...) wspieramy w każdym miesiącu 1% od zysku i rocznym 1% Fundację Iskierka, działającą na rzecz Dzieci z Chorobami Nowotworowymi, (...). wzbogacenie oferty o szkolenia o tematyce przeciwdziałania dyskryminacji w placówkach oświatowych. (...) udział pracowników w Kongresie Kobiet.

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Czy w tym lub poprzednim roku szkolnym prowadzili Państwo jakieś działania antidyskryminacyjne? Jakie działania były podejmowane? Czego dotyczyły/jakich grup? Czy Państwa zdaniem jakichś działań antidyskryminacyjnych brakuje? [SWGZPM] (7857)  
Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: **1**

**Tab.5**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Promocja, udział w akcjach antidyskryminacyjnych i charytatywnych: "Kwiecień miesiącem wiedzy o autyzmie", organizacja pomocy dla ofiar trzęsienia ziemi w Nepalu, współpraca z Fundacją "Iskierka".	(...) wspieramy (...) Fundację Iskierka, działającą na rzecz Dzieci z Chorobami Nowotworowymi. (...) w materiałach szkoleniowych znajduje się informacja dla klientów z prośbą o wspieranie działalności Fundacji Iskierka (...). Wspieramy finansowo Fundację TEA Towarzystwo Edukacji Antydyskryminacyjnej. (...) finansowaliśmy też duży projekt "Antydyskryminacja – nieobecność nieusprawiedliwiona". (...) Uczestniczyliśmy w Kongresie Kobiet.
2	Kontakty interpersonalne z klientami oparte są na zasadach wzajemnego szacunku i chęci do współpracy. Uwzględnianie w prowadzonych działaniach szkoleniowych standardów, wypracowanych w placówce.	(...) przygotowujemy (...) ofertę z poszanowaniem wartości oraz poglądów, (...). (...). W polityce firmy mamy standard antidyskryminacyjny, zobowiązujemy się do tego, że nie ujawniamy swoich poglądów, szanujemy poglądy naszych klientów.
3	Uwzględnienie w ofercie szkoleniowej potrzeb, oczekiwań klientów oraz szkoleń z zakresu zagadnień antidyskryminacyjnych.	(...) Mamy w ofercie szkolenie na temat zagadnień antidyskryminacyjnych, pracy z dzieckiem cudzoziemskim, zagadnienia na temat tolerancji przeciwdziałania stereotypom (...). (...) Szkolenia otwarte są organizowane w miejscach dostępnych dla osób niepełnosprawnych. (...).

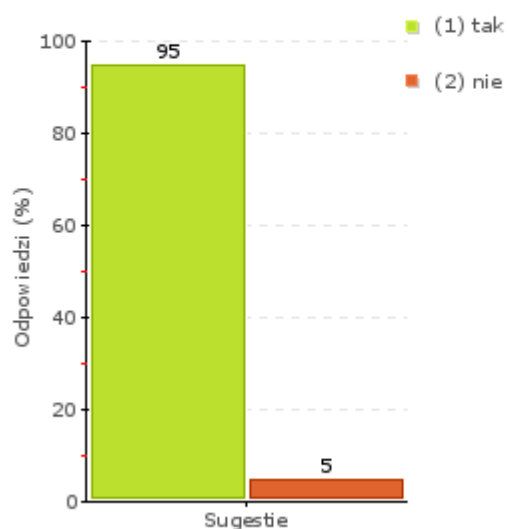
W wymaganiu "Placówka zaspokaja potrzeby osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki " w odniesieniu do poziomu wysokiego zebrano następujące dane świadczące o działaniach szkoły/placówki:

**Obszar badania:** Doskonali się ofertę placówki z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb osób, instytucji i organizacji korzystających z oferty placówki oraz pozyskanych od nich opinii dotyczących pracy placówki. Placówka zachęca osoby, instytucje i organizacje korzystające z oferty placówki do własnego rozwoju.

**Placówka podejmuje działania służące pozyskiwaniu informacji (dotyczących potrzeb i opinii) od wszystkich uczestników szkoleń i doskonali ofertę, dostosowując ją do zdiagnozowanych potrzeb odbiorców.** Prawie wszyscy ankietowani klienci Centrum Rozwoju Edukacji A-Z podali, że są pytani o opinie na temat pracy placówki i jej oferty (wykres 1j), a większość respondentów stwierdziła, że zgłaszała propozycje dotyczące oferty szkoleniowej placówki (wykres 2j), które zostały umieszczone w ofercie placówki (wykres 1o). Jednocześnie wszyscy pracownicy merytoryczni uznali, iż w bieżącym lub poprzednim roku prowadzili analizy potrzeb klientów placówki, a pozyskane informacje wpłynęły na kształt oferty placówki (wykres 2o). Z ankiety dla pani dyrektor wynika, że Centrum Rozwoju Edukacji prowadzi szereg badań wewnętrznych, w tym m.in. ewaluację wewnętrzną oraz analizę Realizacji Planów Firmy. Badania wewnętrzne są zorientowane głównie na doskonalenie oferty placówki. Na podstawie wyników badań są formułowane wnioski do dalszej pracy, związane m.in. z metodami pracy podczas szkoleń, adekwatnością oferty szkoleniowej do potrzeb i oczekiwań klientów, przydatnością przygotowywanych na szkolenia materiałów edukacyjnych. Systematyczne pozyskiwanie informacji zwrotnej od klientów oraz jej analiza a także planowanie i monitorowanie stopnia realizacji planów to działania sprzyjające doskonaleniu oferty placówki.

Czy jest Pan/i pytany/a o opinie na temat pracy placówki lub jej oferty? AK

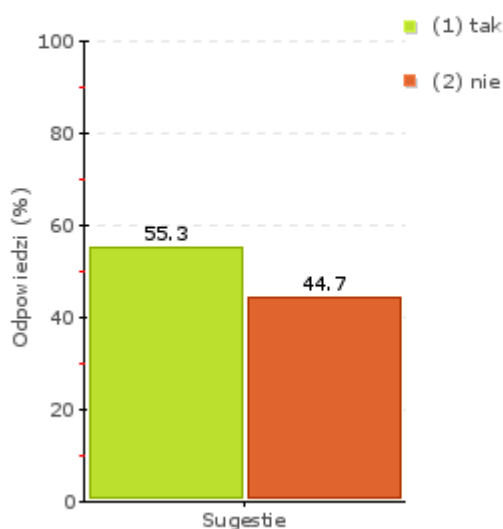
Liczebność: 40



Wykres 1j

Czy w tym lub poprzednim roku szkolnym zgłaszała/a Pan/i propozycje dotyczące oferty szkoleniowej placówki? AK

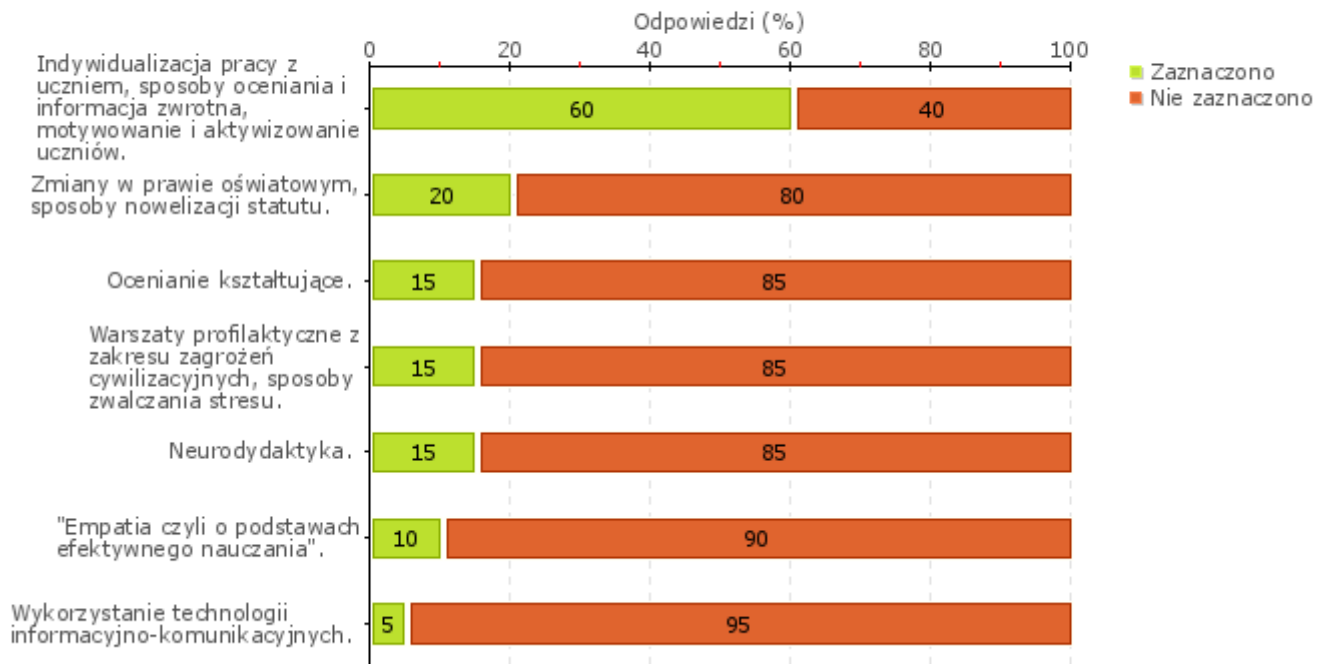
Liczebność: 40



Wykres 2j

[Jeśli tak] Które z Pana/i propozycji znalazły się w ofercie placówki? AK

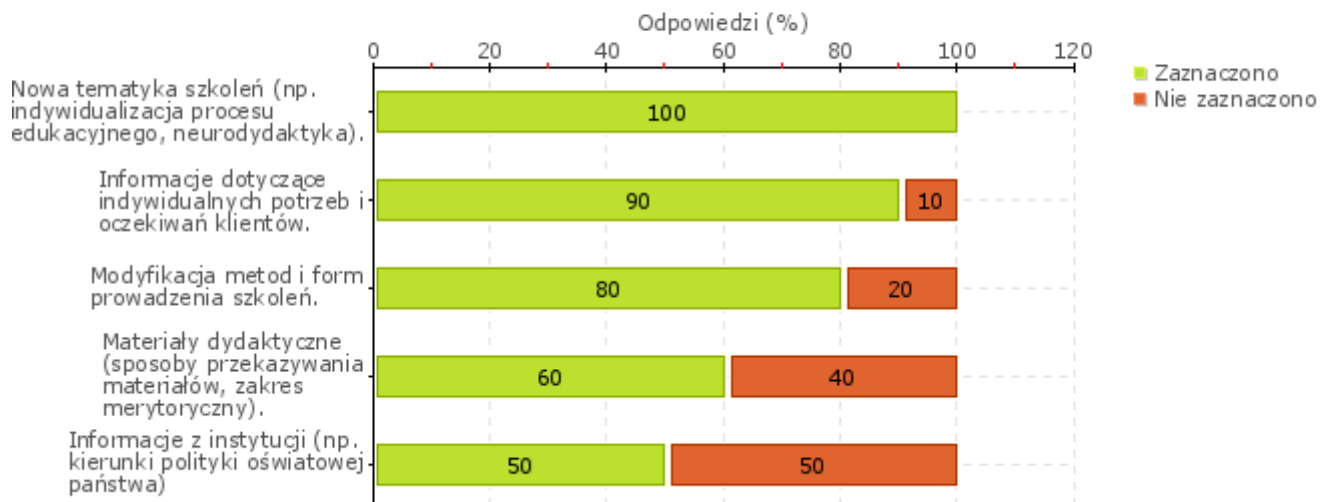
Liczebność: 20



Wykres 10

[Jeśli tak] Jakie informacje pozyskane od osób, instytucji i organizacji, korzystających z oferty placówki wpłynęły na kształt tej oferty? APM

Liczebność: 10



Wykres 20

## Wymaganie:

Procesy edukacyjne są efektem współpracy nauczycieli i innych osób realizujących zadania placówki

---

### Wyniki przeprowadzonej ewaluacji dla wymagania:

Pracownicy placówki wspólnie planują i realizują działania o charakterze szkoleniowym, wspierającym i charytatywnym, współpracują ze sobą w trakcie prowadzenia ewaluacji pracy własnej. Zespołowo rozwiązuje się również problemy, które występują w bieżącej pracy. Współpracę pracowników charakteryzuje powszechność oraz przydatność.

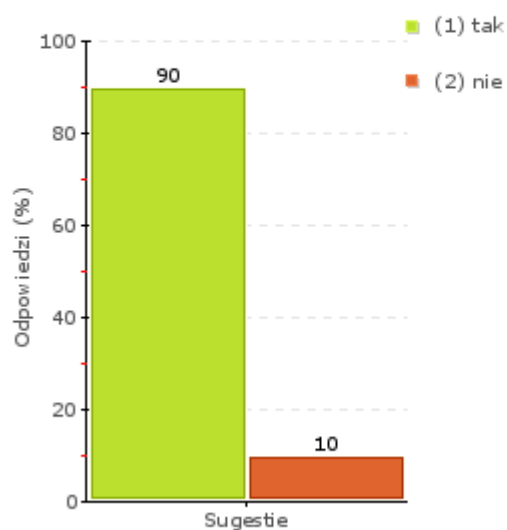
**Obszar badania:** Nauczyciele i inne osoby realizujące zadania placówki współpracują ze sobą w planowaniu, organizowaniu, realizowaniu, i modyfikowaniu procesów edukacyjnych.

---

**Podjęmowane przez placówkę działania (szkoleniowe, wspierające, charytatywne) są planowane i prowadzone zespołowo, a wspólnie planowane i modyfikowane procesy edukacyjne wpływają na podniesienie efektywności pracy placówki.** Pracownicy merytoryczni zadeklarowali, iż współpracują ze sobą (wykres 1j) a zakres działań zespołowych obejmuje m.in. przekazywanie doświadczeń zawodowych i informacji z poszczególnych szkoleń, wymianę materiałów dydaktycznych, opracowywanie scenariuszy szkoleń z uwzględnieniem zasady korelacji problemowo-tematycznej, wspólne planowanie i realizację projektów edukacyjnych i/lub akcji charytatywnych – np. akcji „Polskie szkoły dla Nepalu” (wykres 1w). Organizacja pracy sprzyja powszechnemu uczestnictwu pracowników merytorycznych we współpracy (tab. 1; tab. 2) gdyż oprócz regularnych spotkań pracowników w poszczególnych tygodniach, miesiącach i cztery razy w roku organizowane są także wyjazdy integracyjne dla wszystkich pracowników placówki, podczas których spotkania mają także charakter merytoryczny. W ocenie dyrektor systematyczna i powszechna współpraca pracowników przekłada się na większą efektywność prowadzonych szkoleń, a także pozwala na skuteczniejsze zachęcanie klientów do rozwoju zawodowego (patrz: tab. 3).

Czy współpracuje Pan/i z innymi pracownikami? APM

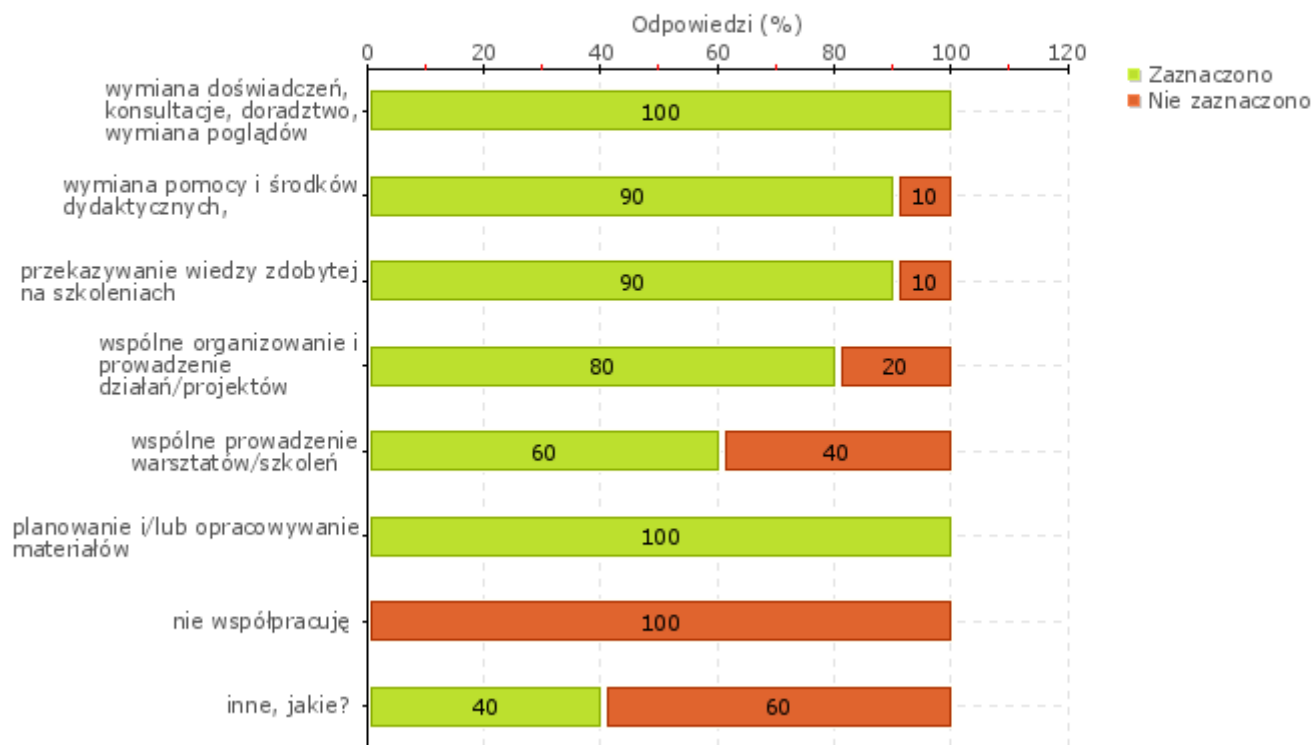
Liczebność: 10



Wykres 1j

[Jeśli tak] Jakie działania wynikają ze współpracy? APM

Liczebność: 10



Wykres 1w



**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** W jaki sposób zorganizowana jest współpraca pracowników placówki? Proszę o podanie przykładów współpracy podczas planowania, organizowania i realizowania zadań. [WD] (7892)

**Tab.1**

Numer	Analiza	Cytaty
1	<p>1. Organizowanie regularnych, zaplanowanych spotkań pracowników w siedzibie lub wyjazdowych- tworzenie przestrzeni do dyskusji, współdziałania i budowania dobrych relacji, dające poczucie bezpieczeństwa i przynależności co jest niezbędnym warunkiem rozwoju.</p> <p>2. Stałe spotkania podsumowujące (raz w tygodniu i raz w miesiącu), spotkania z pracownikiem merytorycznym - gdy wprowadzany jest nowy temat, po to by opiekunowie poznali zakres tematyczny i profesjonalnie prowadzili promocje szkolenia, organizowane są także spotkania interwencyjne.</p> <p>3. Wspólne opracowywanie scenariuszy szkoleń (np. matematyka dla 6-latków) oraz materiałów dydaktycznych.</p> <p>4. Wymiana doświadczeń i materiałów szkoleniowych, doradztwo.</p> <p>5. Określanie korelacji merytorycznej pomiędzy poszczególnymi szkoleniami.</p> <p>6. Zespołowe organizowanie i przeprowadzanie działań o charakterze charytatywnym (np. akcja Polskie Szkoły dla Nepalu).</p>	<p>(...) Organizujemy systemowe spotkania stałe i spotkania interwencyjne. (...) Oprócz tych spotkań są organizowane stałe spotkania raz w miesiącu, spotkania tygodniowe, zawsze pod koniec zajęć w danym dniu także podsumowujemy dzień pracy. (...) wspólne opracowanie szkolenia – np. "Informacja zwrotna w ocenianiu kształtującym i uczenie uczniów uczenia się" (...). (...) wymiana doświadczeń, konsultacje, doradztwo, wymiana poglądów – dzielenie się doświadczeniami i wrażeniami ze szkoleń w danej szkole konsultowanie interpretacji aktów prawnych, (...). (...) przekazywanie wiedzy zdobytej na szkoleniach, konferencjach, np. (...) z warsztatów na temat mentalizacji oraz neurodydaktyki. (...) zajęcia otwarte koleżeńskie, np. udział w szkoleniach prawnych. (...)</p>

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** W jaki sposób zorganizowana jest współpraca pracowników placówki? Proszę o podanie przykładów współpracy podczas planowania, organizowania i realizowania zadań. [SWGZPM] (7892)  
Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: 1

**Tab.2**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Wspólne planowanie działań w kolejnym roku, miesiącu, tygodniu a także kierunków zmian w ofercie, modyfikowanie scenariuszy szkoleń, wypracowanie koncepcji pracy placówki. Ustalane terminy spotkań: cztery razy w roku, na podsumowanie każdego miesiąca oraz na początek i koniec tygodnia.	(...) Na podsumowaniu rocznym: zamykamy, oceniamy i planujemy, jakie działania należy podjąć.(...). (...) wspólne wypracowanie koncepcji pracy placówki, Misji placówki (cały zespół) (...). (...) Cztery razy w roku się zbieramy: przed Świątami Wielkanocnymi (...), grudniowe podsumowanie roczne. (...) Oprócz tego podsumowania rocznego mamy podsumowania miesięczne, tygodniowe (...), konsultanci (opiekunowie szkoleń) mają podsumowanie organizowane codzienne. (...).
2	Organizowanie wspólnych spotkań w celu wymiany informacji, wzajemnej pomocy, dzielenia się doświadczeniem, omawiania mocnych i słabych stron szkoleń oraz wyników ewaluacji.	(...)Spotkania, omawianie, wymiana informacji o sytuacjach w szkołach, żeby wiedzieć jak zareagować(...) omawiamy konkretne rzeczy, mocne i słabe strony przeprowadzonych szkoleń, ewaluujemy uzyskane wyniki,(...) Podczas spotkań nieformalnych też wymieniamy informacje. (...) Po spotkaniach podsumowujących są przygotowywane raporty, jest także przygotowana prezentacja, zawierająca nasze ustalenia, wnioski, rekomendacje.(...) Spotkania pracowników merytorycznych z opiekunami szkoleń (przekazanie koniecznych informacji o szkoleniu w celu prowadzenia przez opiekunów szkoleń skuteczniejszych działań promujących dane szkolenie).(...
3	Zajęcia koleżeńskie, część szkoleniowa na spotkaniach podsumowujących.	(...) Szkolimy się, przekazujemy sobie nawzajem informacje np. o zmianach w prawie, szczególnie na tych trzydniowych letnich wyjazdach.(...) Mamy zajęcia koleżeńskie, w takich zajęciach także uczestniczę (...).(...)przekazywanie wiedzy zdobytej na szkoleniach, konferencjach (...). (...) udział w zajęciach otwartych (np. w szkoleniach dotyczących prawa).(...
4	Współpraca dotycząca przygotowania szkolenia lub prowadzenia szkolenia.	(...)Dzielimy się pomocami, książkami, wspólnie opracowujemy szkolenia, przygotowujemy materiały edukacyjne. (...) Np. szkolenie o 6 – latkach, to razem (...) opracowałyśmy program i materiały do druku na szkolenia w całej Polsce.(...) Mamy (...) 3 pakiety szkoleniowe, które wykorzystujemy wspólnie.(...) wspólne prowadzenie zajęć szkoleniowych (moduł prawo wewnątrzszkolne, motywowanie uczniów) (...) przekazanie publikacji dotyczących przywództwa edukacyjnego po konferencji ogólnopolskiej w Krakowie. (...)

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** W jaki sposób zachęcają Państwo swoich klientów/odbiorców do rozwoju? Proszę podać kilka przykładów tych działań. [WD] (7885)

**Tab.3**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Organizacja systemowego wspomaganie dla danej szkoły (SORE). 2. Propozycja dalszych spotkań szkoleniowych, organizacja konsultacji. 3. Przekazywanie materiałów szkoleniowych oraz informacji, związanych z nowościami metodycznymi, wizualizacja przedstawianych metod nauczania. 4. Przedstawianie propozycji dotyczących wykorzystania w procesie dydaktycznych nowoczesnych technologii.	(...) proponujemy systemowe wspomaganie dla placówki (mamy 2 trenerów przeszkolonych w zakresie takiego wspierania, SORE), wspólną diagnozę problemów i wspólne z placówkami planowanie działań i wsparcie przy realizacji działań. (...) mamy system zniżek (to zachęca dosyć skutecznie). (...) na stronie internetowej informacje o nowościach w oświacie. Podajemy bibliografie do szkoleń. (...) Odsyłamy do facebooka funpage`a – "Koniec narzekania to początek działania" oraz "Myślenie jest w cenie" – zamieszczane tam posty są odwołaniem do szkoleń, uczą dwukierunkowości w myśleniu. (...) Dbamy o to, aby uczestnicy zapoznawali się z wizualizacją metod, których uczy: plansze edukacyjne (autorski pomysł trenera, np. gra dydaktyczna barometr myśli), metoda lebox (...). (...).

**Obszar badania:** Nauczyciele i inne osoby realizujące zadania placówki pomagają sobie nawzajem i wspólnie rozwiązują problemy.

**Problemy występujące w pracy szkoleniowej są rozwiązywane zespołowo**. Pracownicy (trenerzy, konsultanci) współpracują ze sobą przy rozwiązywaniu pojawiających się w bieżącej pracy szkoleniowej problemów (tab. 1; tab. 2), w tym: •wspólne przygotowywanie szkoleń z uwzględnieniem łączenia różnorodnych zagadnień problemowych (zgodnie z potrzebami danej szkoły); •opracowywanie strategii działań wspierających nauczycieli, w związku z występującym w danej szkole problemem; •wymiana doświadczeń związanych ze szkoleniem organizowanym dla danego zespołu nauczycieli (oczekiwania, potrzeby, zaangażowanie nauczycieli), odbywanie wzajemnych superwizji; •opracowanie strategii rozwoju placówki, przygotowywanie narzędzi ewaluacyjnych i ulotek, działania charytatywne i promujące placówkę w środowisku nauczycieli.

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Przy rozwiązywaniu jakich problemów pracownicy placówki współpracują ze sobą? Proszę podać przykłady wspólnie rozwiązywanych problemów z ostatniego półrocza. [WD] (10669)

**Tab.1**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Ustalanie wspólnego stanowiska wobec interpretacji prawa oświatowego oraz konsultowanie z prawnikiem uchwał i innych dokumentów szkolnych na potrzeby klienta. 2. Opracowanie strategii rozwoju placówki w lutym 2016 r. 3. Zmiana wyglądu strony internetowej i ulotek. 4. Wspólna decyzja dotycząca udostępniania materiałów szkoleniowych w "chmurze" oraz sposobach zabezpieczeń. 5. Bieżąca współpraca w zakresie rozwiązywania problemów zgłaszanych przez klientów.	ad.1 (...) pracownicy współpracują ze sobą przy rozwiązywaniu problemów prawnych, np. konsultacje uchwał rady szkoły z prawnikiem oraz przy ustalaniu wspólnego stanowiska w interpretacji przepisów prawnych:(...) ad.2 (...) wspólne opracowanie strategii rozwoju placówki (spotkanie w lutym 2016 – nt. promocji, rabatów, sposobów kontaktu z klientami, oferty) (...) ad. 4 (...) podjęcie decyzji w sprawie zamieszczania materiałów na DropBoxie (należało uwzględnić i przedyskutować sprawę ochrony praw autorskich i ewentualnych wycieków materiałów z "chmury").(...) ad.5 (...) wspólne rozwiązywanie problemów klientów (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Przy rozwiązywaniu jakich problemów współpracują Państwo ze sobą? Proszę podać przykłady wspólnie rozwiązywanych problemów z ostatniego półrocza. [SWGZPM] (10668)  
Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: **1**

**Tab.2**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Wspólne tworzenie szkolenia na konkretne zamówienie związane z potrzebami szkoły.	(...)szkoła specjalna potrzebowała szkolenia na temat twórcze metody pracy i brały w tym udział dwie trenerki (...) specjalistka od kreatywności, twórczych metod i od szkolenia specjalnego. Jeżeli jakiś problem wykracza poza nasze kompetencje to przekazujemy go innym trenerom, albo przygotowujemy szkolenie razem, współpracujemy przy realizacji czy opracowaniu materiałów(...)
2	Współpraca przy tworzeniu czytelnej strony internetowej oraz ulotek.	(...) Przykładem naszego współdziałania może być organizacja naszej strony internetowej i ulotek, które wysyłamy. Były problemy np. brak czytelności strony internetowej. Wspólnie opracowaliśmy ("burza mózgów"), w jaki sposób można rozwiązać ten problem i jest dużo lepiej.(...)
3	Sposób postępowania z tzw. trudnym uczestnikiem szkolenia.	(...)Kolejnym problemem, który wspólnie rozwiązaliśmy jest sposób postępowania z trudnym uczestnikiem szkolenia. Ustaliliśmy zasady postępowania z uwzględnieniem akceptacji różnych postaw uczestników.(...)
4	Opracowanie strategii działania w związku z konkretnym problemem w szkole.	(...)Czasem zgłasza się dyrektor, że ma problem wychowawczy i dydaktyczny, wtedy spotykamy się razem żeby omówić strategię działania. Zdarzyło się, że w jednej klasie było wiele problemów i potrzebna była współpraca kilku trenerek.

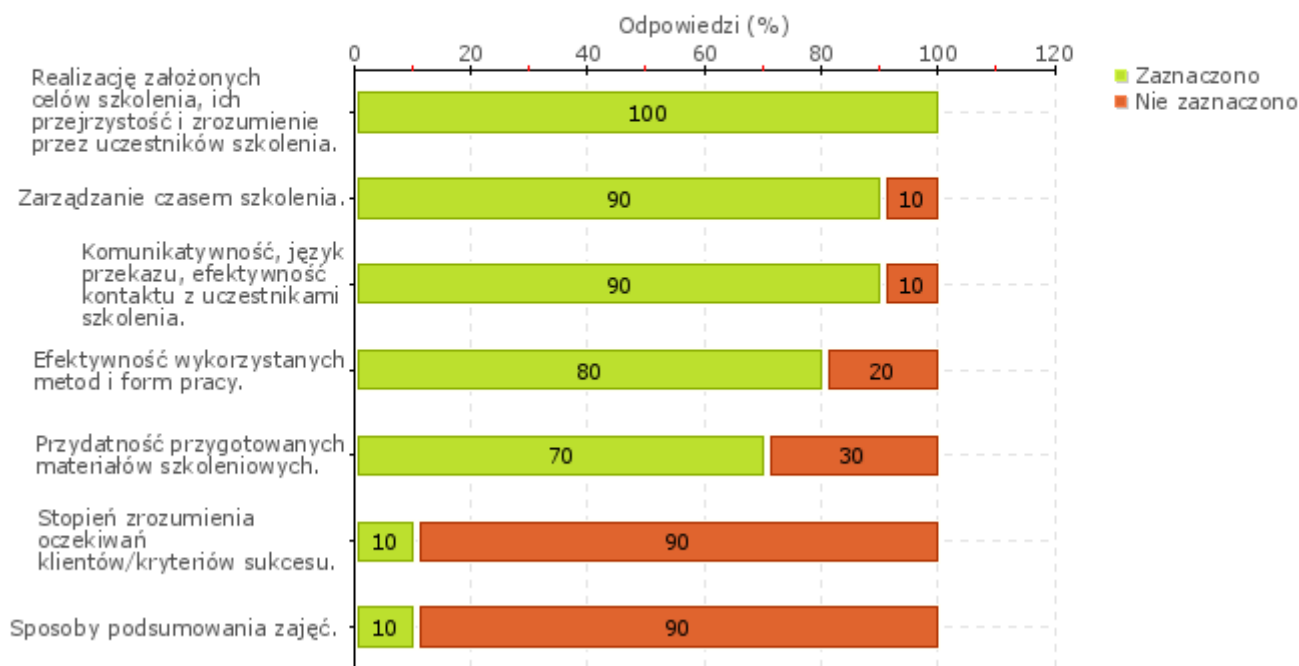
W wymaganiu "Procesy edukacyjne są efektem współpracy nauczycieli i innych osób realizujących zadania placówki" w odniesieniu do poziomu wysokiego zebrano następujące dane świadczące o działaniach szkoły/placówki:

**Obszar badania:** Nauczyciele i inne osoby realizujące zadania placówki pomagają sobie nawzajem w ewaluacji i doskonaleniu własnej pracy.

**Wzajemna pomoc nauczycieli w prowadzeniu ewaluacji pracy własnej i podejmowanych przez Centrum Rozwoju Edukacji A-Z działań szkoleniowych charakteryzuje się powszechnością oraz przydatnością.** Wszyscy ankietowani pracownicy merytoryczni (10 z 10) zadeklarowali, iż regularnie prowadzą ewaluację własnej pracy współpracując z innymi nauczycielami (wszyscy respondenci ocenili współpracę jako „zdecydowanie przydatną”). Najczęściej były poddawane autoewaluacji: - stopień realizacji celów szkolenia, ich zrozumienie przez osoby uczestniczące w szkoleniu; - zarządzanie czasem podczas szkolenia; - komunikatywność i język przekazu; - efektywność wykorzystanych metod i form pracy (wykres 1o). W ocenie przedstawicieli pracowników merytorycznych wspólna, zespołowa praca polega m.in. na analizie wyników badań ewaluacyjnych i określaniu wniosków do dalszej pracy, tworzeniu i modyfikowaniu narzędzi ewaluacyjnych i uzgadnianiu strategii działań (wykres 2o).

[jeśli tak] Jakie elementy własnej pracy poddawał/a Pan/i ewaluacji w ciągu ostatniego roku? APM

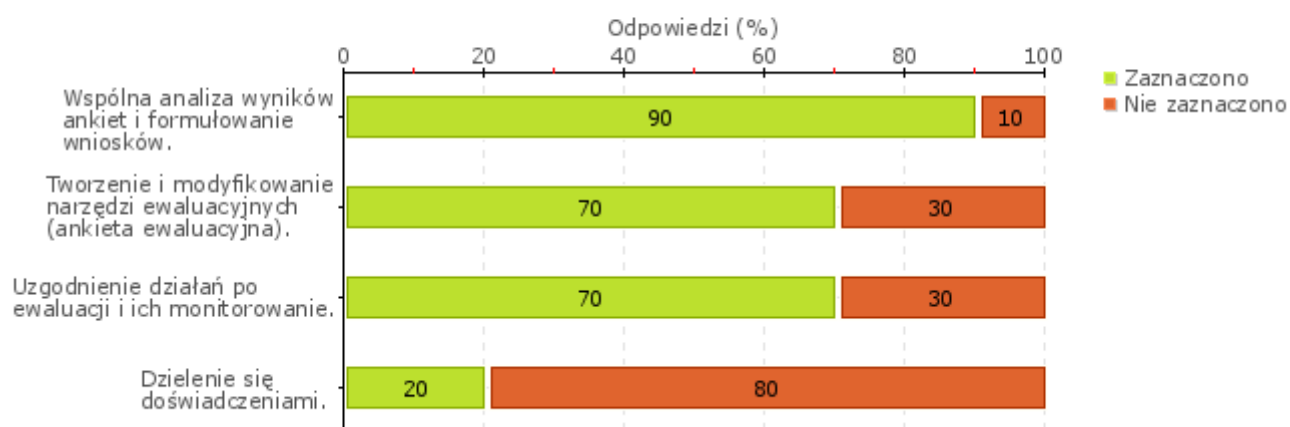
Liczebność: 10



Wykres 1o

[jeśli tak] Na czym polega ta współpraca? Proszę podać trzy przykłady. APM

Liczebność: 10



Wykres 2o

## Wymaganie:

Placówka w planowaniu pracy uwzględnia wnioski z analizy badań zewnętrznych i wewnętrznych

### Wyniki przeprowadzonej ewaluacji dla wymagania:

Centrum Rozwoju Edukacji A-Z prowadząc regularne działania monitorujące efektywność pracy szkoleniowej, badając atrakcyjność oferty szkoleniowej i poziom zadowolenia osób uczestniczących w szkoleniu oraz diagnozując indywidualne potrzeby klientów, uzupełnia pozyskane informacje danymi z badań zewnętrznych. Na podstawie analizowanych wyników badań wewnętrznych i zewnętrznych opracowywane są wnioski i formułowane są rekomendacje do dalszej pracy. Systematycznie gromadzone informacje zwrotne od uczestników szkoleń służą podejmowaniu działań modyfikujących ofertę szkoleniową i organizowaniu szkoleń adekwatnych do zdiagnozowanych potrzeb klientów.

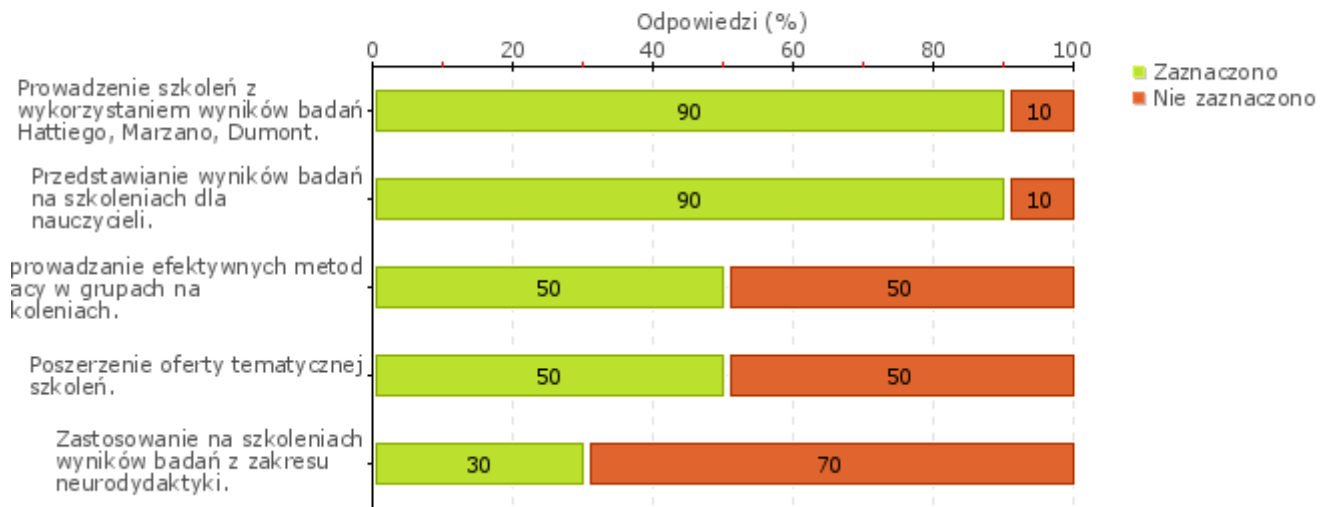
**Obszar badania:** W placówce analizuje się wyniki badań zewnętrznych i wewnętrznych, w tym wyniki ewaluacji zewnętrznej i wewnętrznej. Analizy prowadzą do formułowania wniosków i rekomendacji, na podstawie których przygotowuje się ofertę placówki, planuje się i podejmuje działania w celu podnoszenia jakości pracy.

**Centrum Rozwoju Edukacji A-Z systemowo i regularnie prowadzi analizy badań zewnętrznych i wewnętrznych, formułuje wnioski uwzględniając je w planowaniu i organizowaniu pracy.** Informacje zebrane w czasie wywiadu z dyrektorem placówki i pracownikami merytorycznymi a także analiza danych zastanych (tab. 1) wskazują, że prowadzenie i wykorzystywanie badań wewnętrznych (ewaluacja wewnętrzna, analiza realizacji planów miesięcznych i rocznych, badanie stopnia zadowolenia klientów) oraz wyników badań zewnętrznych (dotyczących m.in.: •efektywności procesów nauczania - Hattie, Dumont, Marzano; •pracy mózgu w czasie uczenia się - Spitzer, Żylińska; •podstawy programowej - badania IBE) stanowią ważny element bieżącej działalności placówki doskonalenia nauczycieli. Analiza danych zastanych pokazuje, że wynikiem wdrożenia wniosków z badań wewnętrznych jest poszerzenie oferty szkoleń, dostosowywanie szkolenia do potrzeb konkretnej szkoły oraz zróżnicowanie oferty na szkolenia dla rad pedagogicznych, prowadzenie szkoleń otwartych oraz konsultacji indywidualnych. Wszyscy ankietowani pracownicy merytoryczni zadeklarowali, że analizują na bieżąco potrzeby klientów oraz wykorzystują w swojej pracy wyniki badań zewnętrznych (wykres 1o), m.in. modyfikując i poszerzając ofertę merytoryczną o działania prowadzone zgodnie z wynikami badań Hattiego oraz z wiedzą z zakresu neuronauk. Informacje z ankiety dla dyrektora (tab. 2) wskazują na powszechną znajomość wniosków z badań wewnętrznych oraz badań zewnętrznych wśród pracowników merytorycznych.



[Jeśli tak] Proszę podać przykłady ich wykorzystania w tym lub poprzednim roku szkolnym. APM

Liczebność: 10



Wykres 10

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie badania wewnętrzne zostały przeprowadzone w placówce w tym lub poprzednim roku szkolnym? Jakie są najważniejsze wnioski z tych badań? [ADZ] (7917)

Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: **1**

**Tab.1**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Badanie motywacji uczniów do uczenia się na próbie 760 uczniów wybranych losowo (gimnazjum, liceum, technikum), Warszawa, Radom, Kalisz.	(...) Rekomendacje: Zapoznanie nauczycieli z odpowiedziami uczniów w celu wzmocnienia konstruktywnej komunikacji, mającej wpływ na zachowania, postawy i aktywność uczniów w procesie nauczania. (...).
2	Wzmocnienie konstruktywnej komunikacji nauczyciel-uczeń, mającej wpływ na aktywność uczniów w procesie nauczania.	(...) Wnioski: (...) Język jako narzędzie komunikacji nie tylko pełni funkcję informacyjną, ale również w bardzo znaczącym stopniu wpływa na zachowania, postawy i aktywność uczniów w procesie nauczania.(...).
3	Badanie potrzeb w zakresie tematyki szkoleń na 2015-16.	(...) Wniosek: Przedstawiona dyrektorom stała oferta firmy jest w większości adekwatna do ich potrzeb i oczekiwań. Rekomendacje: Należy w stałej ofercie uwzględnić tematy zaproponowane przez uczestników szkoleń,(...).
4	Ewaluacja wewnętrzna- sporządzanie raportów miesięcznych.	(...) [wnioski] cele szkoleń zostały zrealizowane, na większości zajęć właściwie zarządzano czasem, (...)na wszystkich szkoleniach panowała dobra właściwa atmosfera, - oferta merytoryczna jest dostosowana do indywidualnych potrzeb i oczekiwań klienta, (...). (...).
5	Potrzeba rozszerzenia oferty szkoleń.	(...) Należy w stałej ofercie uwzględnić tematy zaproponowane przez uczestników szkoleń, dotyczące tworzenia sieci przedszkolnej, kształcenia specjalnego, zmian zasad żywienia, zmian w systemie oceniania, zmian w statutach, edukacji matematycznej, rozwijania kompetencji czytelniczych, rodzica roszczeniowego, uczenia uczniów uczenia się, indywidualizacji.(...).
6	Roczne i miesięczne analizy realizacji planów.	(...) W podsumowaniu miesiąca znajdują się informacje dotyczące porównania planów i realizacji szkoleń otwartych i dla rad pedagogicznych (...) Oprócz danych dotyczących efektów pracy poszczególnych pracowników oraz danych finansowych są też uwagi o realizacji wniosków z poprzedniego miesiąca (...). [Widoczna są] refleksje nad podejmowanymi działaniami, formułowanie wniosków, wprowadzanie zmian w działaniach) (...) Centrum Rozwoju Edukacji A-Z jest organizacją uczącą się (np. zmiana formy przekazywania materiałów szkoleniowych) (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Proszę podać przykłady wniosków z analizy badań zewnętrznych i wewnętrznych, które zostały wykorzystane do planowania pracy placówki, w tym przygotowania oferty w tym lub poprzednim roku szkolnym.

[AD] (7904)

**Tab.2**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Z badań zewnętrznych:– na zajęciach ważne jest wskazywanie celu zajęć, kryteriów sukcesu, stosowanie pracy w małych grupach, - praca w grupach jest skuteczna, jeżeli kończy się indywidualnym rozliczeniem efektów. Najefektywniejsza forma pracy w grupach to metoda Jigsaw, - wyznaczanie celów zajęć wpływa na poziom skuteczności zajęć. Informacja zwrotna podnosi skuteczność uczenia,- zasady neurodydaktyki: lekcje powinny być ciekawe i angażować uczących się. 2. Badania wewnętrzne: - przedstawiona dyrektorom w sierpniu 2015 roku oferta firmy jest w większości adekwatna do ich oczekiwań, należy ją jednak poszerzyć o wskazane działania, np. szkolenie nt. nowych zasad oceniania. Trzeba nauczycielom na szkoleniach zwracać uwagę na rolę języka w motywowaniu uczniów.	ad.1 Badania Hattiego,(...) H.Dumont,(...) R. Marzano,(...) M. Spitzer i M. Żylińska (...) • IBE realizacja podstawy programowej z historii, matematyki, języka angielskiego - Na lekcjach historii faktografia i encyklopedyczne rozumienie historii. Stosowane na matematyce metody to metody podające. Typowa lekcja języka angielskiego to lekcja pod egzamin zewnętrzny. ad.2 (...) Badanie motywacji uczniów do nauki w maj – czerwiec 2015, - szkolenia nt. motywowania - dla nauczycieli - Jak uczyć skutecznie i efektywnie, Lingwistyczne aspekty motywowania. (...).

**Obszar badania:** Realizacja oferty i działania podejmowane w placówce są monitorowane i analizowane, a w razie potrzeby modyfikowane.

**Monitorowanie działań oraz analizowanie adekwatności oferty Centrum Rozwoju Edukacji A-Z prowadzone jest systemowo (celowo, regularnie i z zaangażowaniem wszystkich pracowników) .**

Zarówno wypowiedzi dyrektor (tab. 1) jak i pracowników merytorycznych (tab. 2) wskazują na systemowy sposób monitorowania, który obejmuje wszystkich pracowników i wszystkie prowadzone przez firmę szkolenia. Regularnie monitorowane wskaźniki i działania to: - realizacja celów szkoleń pod kątem skuteczności; - zarządzanie czasem; - język przekazu, forma prowadzonych zajęć, komunikatywność (na szkoleniach otwartych dodatkowo: poziom zadowolenia klientów z miejsca prowadzenia szkolenia, cateringu). W miesięcznych raportach z ewaluacji wewnętrznej są formułowane wnioski i rekomendacje do dalszej pracy, w tym m.in. 1. Stała oferta firmy zawiera propozycje szkoleń związane z aktualnymi zmianami w oświacie, zgodnie z oczekiwaniami klientów, jednakże stale wymaga poszerzania, a także tworzenia nowych propozycji zajęć dla rad pedagogicznych z częścią warsztatową z udziałem uczniów i rodziców (np. przy zajęciach dotyczących motywowania); 2. Oferta firmy obejmuje szkolenia otwarte, szkolenia rad pedagogicznych i konsultacje - jest dostosowana do potrzeb i oczekiwań klientów; 3. Materiały szkoleniowe przekazywane w dostępnej dla każdego formie elektronicznej; 4. Niektóre miejsca szkoleń otwartych nie spełniły oczekiwań klientów. Dyrektor i pracownicy merytoryczni podają następujące przykłady modyfikacji wprowadzonych na podstawie wniosków z monitoringu: •przebieg szkoleń (zastosowanie najbardziej efektywnych form i metod pracy, zdiagnozowanie potrzeb uczestników i określenie zagadnień problemowych, adekwatnych do potrzeb nauczycieli); •oferty

tematycznej szkoleń; •zmiany w organizacji szkoleń otwartych w niektórych miastach; •udostępnienie materiałów szkoleniowych w DropBox. Ponadto dyrektor wskazała również zmiany w ankiecie ewaluacyjnej dla uczestników szkoleń oraz konieczność połączenia różnych tematów szkoleń (w zależności od oczekiwań i potrzeb klientów, np. uczenie się + indywidualizacja, motywowanie uczniów + ocena osiągnięć dydaktycznych itp.).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** W jaki sposób na poziomie placówki zorganizowano monitorowanie realizacji oferty placówki i innych działań? [WD] (10830)

**Tab.1**

Numer	Analiza	Cytaty
1	1. Sposób monitorowania obejmuje wszystkich pracowników i wszystkie prowadzone przez firmę szkolenia. 2. Comiesięczne monitorowanie i analiza wskaźników - regularnie w pierwszym lub drugim tygodniu następnego miesiąca i raz w roku w grudniu na spotkaniach podsumowujących. 3. Spotkania menedżera z pracownikami (codziennie po zakończeniu pracy). 4. Ponadto odbywają się raz w roku spotkania dotyczące rocznego podsumowania pracy placówki oraz, dodatkowo, działania monitorowane są przez nadzór wewnętrzny – obserwacja zajęć. 5. Telefoniczny kontakt z trenerami.	ad.1.(...) Systematycznie prowadzona ewaluacja wewnętrzna (po każdym szkoleniu anonimowe ankiety wśród wszystkich uczestników szkoleń oraz wywiady telefoniczne z wszystkimi dyrektorami )(...) ad. 2 (...) monitorujemy takie działania placówki, jak: liczba przeszkolonych klientów, ilość szkoleń, nowi klienci, wyniki pracy poszczególnych opiekunów, logistyka(...) ad.3 (...) podczas których monitoruje się wykonanie planu, poszukuje się rozwiązań dla nietypowych zleceń. (...). ad.4. (...) monitoruję realizację ustalonych działań wynikających z wniosków na wybranych przez siebie szkoleniach, a opiekunowie kursu monitorują realizację działań, (...).

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** Jakie działania realizowane przez placówkę w tym lub poprzednim roku szkolnym były przez Państwa monitorowane? [SWGZPM] (8606)  
Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: 1

**Tab.2**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Realizacja szkoleń.	(...) Realizacja celów szkoleń(...) Zarządzanie czasem (...), [badamy] na ile nasze plany działań zostały zrealizowane w konkretnym czasie, (...) analizujemy wskaźniki czy "idzie" w górę, czy "idzie" w dół. (...).
2	Dostosowanie oferty do potrzeb klientów.	(...) Badanie ogólnego poziomu zadowolenia klienta. Sposób organizacji miejsca na szkolenia otwarte i zamknięte, sposób organizacji oferty żywieniowej. (...)
3	Realizacja wniosków z ewaluacji wewnętrznej.	(...) sprawdzamy w każdym miesiącu, co z tymi wnioskami się dzieje (...)
4	Realizacja planów miesięcznych i rocznych.	(...) Realizacja planów miesięcznych i rocznych jest także systematycznie monitorowana.(...)

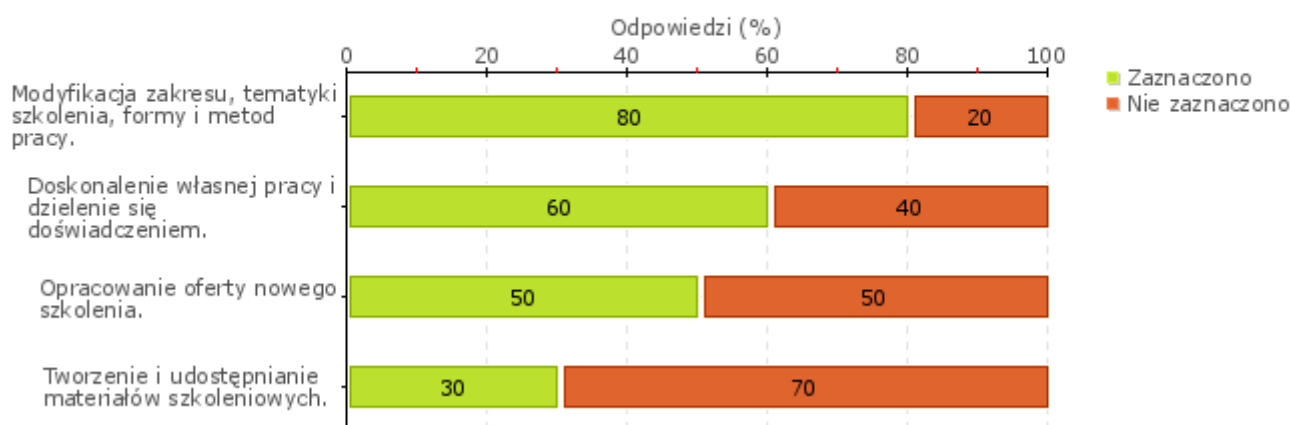
W wymaganiu "Placówka w planowaniu pracy uwzględnia wnioski z analizy badań zewnętrznych i wewnętrznych" w odniesieniu do poziomu wysokiego zebrano następujące dane świadczące o działaniach szkoły/placówki:

**Obszar badania:** Placówka doskonali własną pracę uwzględniając systematycznie pozyskiwane informacje na temat rozwoju osób, instytucji i organizacji, które skorzystały z oferty placówki.

**Placówka systematycznie gromadzi informację zwrotną od uczestników szkoleń a pozyskiwane dane są użyteczne dla formułowania wniosków i rekomendacji oraz podejmowaniu działań służących doskonaleniu pracy placówki.** Podczas badania ankietowego wszyscy pracownicy merytoryczni wskazali, iż prowadzą badania efektów swojej pracy wykorzystując pozyskane dane m.in. do modyfikacji zakresu, tematyki, metod i form szkolenia, doskonalenia własnej pracy (np. poprzez wymianę doświadczenia) oraz opracowanie ofert nowych szkoleń (patrz: wykres 1o). Informacje, pozyskane od dyrektor placówki oraz przedstawicieli pracowników merytorycznych (tab. 1) wskazują na szerokie spectrum realizowanych działań, których celem jest monitorowanie efektywności szkoleń i praktycznego wykorzystania przez nauczycieli w bieżącej pracy dydaktyczno-wychowawczej wiedzy oraz umiejętności, pozyskanych podczas szkoleń. Wypowiedzi dyrektor placówki i pracowników merytorycznych są spójne, co pozwala stwierdzić, że działania trenerów i opiekunów szkoleń w zakresie przeprowadzania badań, analizy wyników oraz formułowania wniosków i rekomendacji są systematyczne. Pozyskiwanie informacji zwrotnej od wszystkich uczestników szkoleń służy doskonaleniu pracy trenerów, poszerzaniu oferty tematycznej, modyfikacji zakresu, formy i metod szkoleniowych, zwiększeniu dostępności materiałów szkoleniowych oraz jak najpełniejszemu dostosowaniu oferty do potrzeb każdego klienta. O skuteczności działań prowadzących do doskonalenia efektywności pracy placówki świadczy współpraca z grupą klientów, stale korzystających z oferty szkoleniowej placówki.

Jeśli tak, w jaki sposób wykorzystuje Pan/i te informacje? APM

Liczebność: 10



Wykres 1o

**Typ pytania:** Pytanie otwarte

**Treść pytania:** W jaki sposób badają Państwo skuteczność swojej pracy z klientami/odbiorcami i/lub instytucjami edukacyjnymi? W jaki sposób wykorzystywane są te dane? Jak często prowadzi Państwo takie badania? [SWGZPM] (7922)

Ogólna liczba respondentów biorących udział w badaniu: **1**

**Tab.1**

Numer	Treść odpowiedzi	Cytaty
1	Anonimowa ankieta wśród uczestników szkoleń jako informacja zwrotna dla trenera.	(...) po każdym szkoleniu zamkniętym, w ramach ewaluacji wewnętrznej, trenerzy przeprowadzają anonimową ankietę dotyczącą realizacji celów spotkania, zarządzania czasem, sposobu prowadzenia zajęć, komunikatywności (...).
2	Ankieta ewaluacyjna na temat organizacji szkolenia otwartego.	(...) po każdym szkoleniu otwartym lub na zamówienie ankieta ewaluacyjna dotyczy dodatkowo miejsca spotkania, wyżywienia i sposobu organizacji szkolenia. (...).
3	Badania ankietowe i wywiad z dyrektorem po każdym szkoleniu - dopasowanie szkolenia do potrzeb uczestników.	(...) po każdym szkoleniu (...) opiekunowie przeprowadzają w ramach ewaluacji wewnętrznej telefoniczny wywiad z dyrektorem szkoły. Rozmowa dotyczy przeprowadzonego szkolenia, zadowolenia ze spotkania, innych uwag po szkoleniu, oferty na przyszłość, (...).
4	Konsultacje dotyczące wdrażania treści szkolenia. Badania (ankiety, wywiad) wyników wdrażania w szkole działań, wypracowanych podczas szkolenia.	(...) po zakończeniu szkolenia (...) dostają do konsultacji ostateczną wersję statutu czy procedur dotyczących bezpieczeństwa, które mają być wprowadzone w szkole. (...) dyrektor przesłał wyniki ankiety wśród uczniów i teraz (...) mam już informację, co się działo przez ten czas od poprzedniego szkolenia.(...).

# Raport sporządzili

- Krzysztof Pogorzelski
- Małgorzata Jaworska

**Kurator Oświaty:**

.....

**Data sporządzenia raportu:**

04.06.2016