Marek Łepkowski
Instytut Transportu Samochodowego

WZROST KOMPETENCJI KADRY OŚRODKÓW SZKOLENIA KIEROWCÓW – BADANIE I ANALIZA EFEKTYWNOŚCI PROJEKTU JAKO PRZYKŁAD „DOBREJ PRAKTYKI"

Fundusze europejskie stanowią istotny instrument rozwoju gospodarczego państw Unii Europejskiej. Program Operacyjny Kapitał Ludzki umożliwia podjęcie działań pozwalających na podnoszenie kwalifikacji, a tym samym wykorzystanie istniejącego potencjału ludzkiego. Instytut Transportu Samochodowego w 2009 roku wystąpił z wnioskiem aplikacyjnym na realizację projektu szkoleniowego pn. „Wzrost kompetencji kadry ośrodków szkolenia kierowców" współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego. Projekt zakończył się sukcesem. Realizacja szkolenia zdecydowanie wpłynęła na zmianę jakościową zawodowego i psychospołecznego funkcjonowania uczestników, tym samym pozwalając na pogłębienie wiedzy i podnoszenie kwalifikacji niezbędnych do wykonywania powierzonych im zadań. Dokonana została jednocześnie oceny stopnia przydatności programu szkoleniowego opracowanego przez specjalistów Instytutu Transportu Samochodowego.

INCREASE OF THE COMPETENCIES OF THE DRIVERS TRAINING CENTRES' STAFF– STUDYING AND ANALYSIS OF THE PROJECT EFFECTIVENESS AS AN EXAMPLE OF THE „GOOD PRACTICE"

The European funds are one of the essential instruments of the economic development of all European Union countries. The Operational Program - Human Capital, enables to take actions, which allow to raise qualifications and by that, take advantage of the existing human potential. In 2009 the Motor Transport Institute put forward the application form for organising training project called the "Increase in competence of the drivers training centres staff", co-financed by the European Union from resources of the European Social Fund. The project was successfully completed. Running of the training process has decisively affected the qualitative change of professional and psychosocial functioning of participants, thus allowing to deepen the knowledge and raise their qualifications, which are necessary for conducting their professional tasks. An evaluation was made of the degree of usefulness of the training program, prepared by the specialists from the Motor Transport Institute.

Wstęp

W ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet II, Działanie 2.1.1 w 2009 roku Instytut Transportu Samochodowego złożył, w trybie konkursowym, wniosek aplikacyjny na realizację projektu pn. „Wzrost kompetencji kadry ośrodków szkolenia kierowców" współfinansowanego przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS). Fundusz, którego zadaniem jest wpływ na rozwój przedsiębiorczości poprzez między innymi wsparcie działań Unii Europejskiej w zakresie przedsięwzięć przeciwdziałających bezrobociu oraz promujących aktywną politykę rynku pracy, oddziałuje na zwiększenie poziomu zatrudnienia postulując szereg działań naprawczych związanych z szeroko pojętym rynkiem pracy.

Cel główny projektu zakładał wzrost kompetencji instruktorów, wykładowców i osób wykonujących inne zadania związane ze szkoleniem w ośrodkach szkolenia kierowców. Cele szczegółowe projektu to przede wszystkim:

- wzrost poziomu wiedzy o przepisach dot. pracy instruktora, zmianach w przepisach ruchu i transportu drogowego, procedurach administracyjnych i nowoczesnych środkach dydaktycznych,
- wzrost kwalifikacji w zakresie kształcenia dorosłych, stosowania nowych narzędzi edukacyjnych i techniki prowadzenia pojazdów,
- wzrost umiejętności w zakresie rozwiązywania sytuacji konfliktowych oraz empatii i asertywności,
- wsparcie dla kobiet instruktorów (wyrównanie szans, zwiększenie konkurencyjności na rynku pracy).

Zakończenie procesu szkoleniowego umożliwiło dokonanie badania efektywności projektu oraz związanych z nim oczekiwań uczestników. Zostało ono dokonane na podstawie ankiet przeprowadzonych wśród reprezentatywnej grupy uczestników i pozwoliło jednocześnie na wykazanie, czy założenie celu głównego projektu zostało zrealizowane oraz w jakim stopniu wiedza zdobyta podczas szkolenia przełoży się na ich praktyczne podejście i działanie. Druga ankieta przeprowadzona podczas szkolenia miała za zadanie wskazać ocenę poziomu realizacji szkolenia i czynności temu towarzyszących.

Z wyżej wymienionej grupy zawodowej, do udziału w projekcie wyłoniono 5000 osób z terenu całej Polski, w tym 740 kobiet (14,8%). Przyjęta struktura uczestników objętych projektem zakładała, że 65% to pracownicy, a 35% to samozatrudnieni. Co oznaczało przeszkolenie 1750 samozatrudnionych, 2000 pracowników mikroprzedsiębiorstw oraz 1250 małych przedsiębiorstw. W projekcie założono udział wyłącznie przedstawicieli mikro i małych przedsiębiorstw.

Analiza jakiej dokonano w okresie poprzedzającym złożenie wniosku aplikacyjnego, pozwoliła na określenie podstawowych paramentów, których realizacja stanowiłaby osiągnięcie sukcesu projektu. Na tej podstawie wyznaczono tzw. rezultaty twarde i miękkie określające podstawowe założenia projektu. We wniosku aplikacyjnym przyjęto również, że rezultaty osiągnięte w projekcie mają być trwałe, tzn.:

- umocni się pozycja uczestników szkolenia w ich miejscu pracy i na rynku pracy dzięki wzrostowi umiejętności i podniesieniu kwalifikacji,
- uczestnicy otrzymają licencjonowane produkty dotyczące np. aktualizacji przepisów prawa w zakresie obejmującym szkolenia,
- ITS wykorzysta wyniki badań i monitoringu projektu do badań naukowych dla całej branży.

Za sukces uznano osiągnięcie następujących parametrów projektu:
- ukończenie szkolenia przez 4300 osób (co stanowi 86% ogółu uczestników), w tym 592 kobiety (co stanowi 13,76% ogółu uczestników),
- zdanie egzaminu przez 4000 osób (co stanowi 93% ogółu uczestników), w tym 535 kobiet (co stanowi 12,44% ogółu uczestników),
- uczestnictwo w 84% czasu szkolenia z każdej z 4 dziedzin prawo, psychologia, andragogika i narzędzia,
- zadowolenie z udziału w projekcie przez 80% uczestników.

Program szkoleniowy

Opracowanie programu szkoleniowego w zakresie realizacji założonego celu głównego projektu wymagało od autorów znalezienia odpowiedniej metodologii, według której uczestnicy szkolenia mają uzyskać wiedzę podnoszącą właściwie ich kompetencje i kwalifikacje zawodowe. Program zakładał przeszkolenie właściwej zawodowo grupy w zakresie poniżej wymienionych dziedzin:
- **prawo** - w ramach modułu uczestnikom przekazywano wiedzę z zakresu prawa o ruchu drogowym, prawa i obowiązki instruktora, ustawy o kierujących, zdawalności, błędów na egzaminie;
- **psychologia** – w ramach modułu uczestnikom przekazywano wiedzę z zakresu wybranych zagadnień psychologii transportu, percepcji, kształcenia indywidualnego i grupowego, przykładowych ćwiczeń;
- **metodyka/andragogika** – w ramach modułu uczestnikom przekazywano wiedzę z zakresu specyfiki nauczania dorosłych, technik efektywnościowych kształtowania postaw, zarządzania czasem, oceny postępów szkolenia;
- **narzędzia** - w ramach modułu uczestnikom przekazywano wiedzę z zakresu nowych narzędzi dydaktycznych, techniki jazdy, ekologicznej jazdy, wykorzystania symulatorów, e-learningu.

Projekt zakładał, że proces szkoleniowy składać się będzie z trzech zasadniczych etapów:
1. Szkolenie stacjonarne Dzień 1, w ramach którego przeprowadzane są wykłady z elementami ćwiczeń i dyskusji z zakresu prawa, psychologii, metodyki i narzędzi.
2. Samokształcenie e-learningowe - szkolenie e-learningowe pozwoliło uczestnikom na samodzielne zapoznanie się z materiałem z powyższego zakresu oraz potwierdzenie własnej i zdobytej podczas szkolenia wiedzy, w wyniku przeprowadzonego testu.
3. Szkolenie stacjonarne (warsztatowe) Dzień 2, podczas którego omawiane są cztery powyższe moduły w formie ćwiczeń, dyskusji, warsztatów. Omówieniu podlega także test przeprowadzony na zakończenie tej fazy szkolenia stacjonarnego.

Rezultaty projektu

Rezultaty twarde należy rozumieć jako „jasno określone i możliwe do zmierzenia efekty, jakie osiągnął uczestnik projektu”[1], które podkreślają istotę projektu, jego cel i główne założenia. Poniższa tabela 1 prezentuje założone rezultaty twarde oraz ich wskaźniki.

[1] Podręcznik Wskaźników Program Operacyjny Kapitał Ludzki 2007-2013, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa, 2008 r., s. 14.

Tabela 1

Założone rezultaty twarde projektu oraz ich wskaźniki

Table 1

Assumed project's hard results and their indicators

Rezultat twardy	**Wskaźnik rezultatu**
liczba osób do przeszkolenia	5000 osób, w tym 740 kobiet (przeszkolono w efekcie końcowym 787 kobiet)
liczba uczestników dwóch dni szkolenia stacjonarnego	5000, w tym 740 kobiet (przeszkolono w efekcie końcowym 787 kobiet)
liczba uczestników szkolenia e-learningowego	5000, w tym 740 kobiet (przeszkolono w efekcie końcowym 787 kobiet)
liczba uczestnikogodzin	280000, w tym 41440 uczestnikogodzin biorących udział w szkoleniu kobiet (w efekcie końcowym 44072 uczestnikogodzin),
liczba godzin pracy trenerów szkoleń stacjonarnych	3520 godzin
liczba godzin pracy moderatorów e-learningu	864 godzin
liczba województw realizujących szkolenia	16
liczba dni szkoleń dla 1 uczestnika projektu	2 dni szkolenia stacjonarnego oraz 800 ekranów w ramach 5-cio dniowego szkolenia e-learningowego,
ukończenie szkolenia i złożenie egzaminu z wynikiem pozytywnym	min. 4 000 uczestników, tj. 80% (szkolenie ukończyło z wynikiem pozytywnym 5 000 osób, co stanowi 100% uczestników),
przeprowadzenie szkolenia obejmującego łącznie 55 h szkolenia stacjonarnego i e-learningu dla każdego uczestnika z tematów: prawo 15,5 h, psychologia 16,5 h, andragogika 15 h, narzędzia 8 h.	

Rezultaty miękkie „dotyczą umiejętności, postaw oraz samooceny osób i stanowią stadium przejściowe na drodze do osiągnięcia rezultatów twardych”[2]. Do założonych rezultatów miękkich w projekcie zaliczono:

a) Kluczowe umiejętności pracownicze – wzrost kwalifikacji w zakresie:
   - pracy z kandydatem na kierowcę o 30%,
   - samodoskonalenia zawodowego, w tym wykorzystywania nowoczesnej techniki prowadzenia pojazdów o 20%,
   - korzystania z technologii teleinformatycznych, audio-video itp. o 20%.

b) Umiejętności praktyczne – wzrost umiejętności:
   - pracy z osobami dorosłymi o 30%,
   - korzystania ze źródeł prawa o 28%,
   - rozwiązywania sytuacji konfliktowych (empatia, asertywność) o 30%,
   - prowadzenia dokumentacji związanej z pracą instruktora i z działalnością OSK o 20%.

c) Wzrost poziomu wiedzy w zakresie:
   - przepisów dotyczących pracy instruktora,
   - zmian w przepisach ruchu i transportu drogowego,

[2] j.w.

- procedur administracyjnych,
- nowoczesnych środkach dydaktycznych.

d) Zdolności motywacyjne:
- wzrost zaufania we własne możliwości o 20%,
- podniesienie poziomu samooceny o 20%,
- przełamanie niechęci do pracy i poczucia bezradności o 15%.

e) W zakresie wyrównania szans kobiet na tym rynku pracy:
- wzrost asertywności u kobiet o 20%,
- zwiększenie odporności na sytuacje konfliktowe, obciążenia i stres o 20%,
- podniesienie poziomu własnej samooceny o 30%,
- poprawę umiejętności w korzystaniu ze środków technicznych wspomagających nauczanie o 25%.

Zgodnie z założeniem wsparciem w ramach projektu objęto tę część grupy docelowej, która wskazywała w swojej pracy na duże trudności związane z psychologią, metodyką, znajomością przepisów, nowymi rozwiązaniami technicznymi w pojazdach.

Ewaluacja projektu

Dokonanie oceny stopnia przygotowania merytorycznego uczestników szkolenia i jego przydatności w procesie podnoszeniu kwalifikacji zawodowych oraz oceny poziomu przeprowadzenia szkolenia i czynności temu towarzyszących wymagało opracowania unikatowych ankiet ewaluacyjnych na potrzeby projektu szkoleniowego.

W pierwszej kolejności przeprowadzono badanie ankietowe stopnia osiągnięcia rezultatów miękkich. Ankietę przeprowadzono dwukrotnie (pierwsza dotyczyła poziomu wiedzy i umiejętności uczestników przed ich przystąpieniem do projektu, a druga poziomu odczuwanego postępu w wyniku uczestnictwa w projekcie) na reprezentatywnej próbie badawczej, w skład której weszło 488 uczestników.

Przedstawione poniżej zestawienie zbiorcze wyników ankiet ewaluacyjnych przeprowadzonych podczas pierwszego dnia szkolenia stacjonarnego określa, co przed rozpoczęciem szkolenia e-learningowego uczestnicy oceniali w najniższym stopniu, a mianowicie:

- 70,3% osób ocenia własną wiedzę w zakresie znajomości zmian w przepisach ruchu i transportu drogowego jako słabą i bardzo słabą,
- 71,1% osób ocenia własną wiedzę w zakresie znajomości procedur administracyjnych jako słabą i bardzo słabą,
- 45,9% osób ocenia własną wiedzę w zakresie znajomości nowoczesnych środków dydaktycznych jako słabą i bardzo słabą,
- w zakresie obszaru motywacji zawodowej:
  a/ 50,2% wskazało niskie zaufanie do własnych możliwości zawodowych,
  b/ 70,1% przyznało się do wypalenia zawodowego,
- szanse kobiet na rynku pracy dla instruktorów nauki jazdy, gdzie stwierdzono:
  a/ brak asertywności (74,5% wskazań),
  b/ niską odporność na stres, obciążenia i sytuacje konfliktowe (71,8% wskazań),
  c/ niską samoocenę (68,1% wskazań),
  d/ niewielki stopień korzystania ze środków wspomagających nauczanie (78,4% wskazań).

Wszystkie powyższe obszary po ukończeniu projektu oceniane były jako te, gdzie wiedza i umiejętności uczestników wzrosły co najmniej o 50%.

Tabela 2

Wyniki pomiaru rezultatów miękkich projektu

Table 2

Measurement effects of the project's soft results

Rodzaj Rezultatu Miękkiego	Metoda Badawcza	Wskaźnik Rezultatu
Wzrost poziomu wiedzy w zakresie:		
Przepisów dotyczących praw instruktora	Ankieta	86,8% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 75,7%.
	Wynik testów i ćwiczeń praktycznych przeprowadzanych w ramach e-learningu	Wyniki testu końcowego e-learningu lepsze w stopniu statystycznie istotnym od wyników testów i ćwiczeń wykonywanych w trakcie szkolenia.
Zmian w przepisach ruchu i transportu drogowego	Ankieta	86,2% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 76%.
	Obserwacja uczestnicząca (ocena trenera prowadzącego zajęcia)	Kryterium oceny stanowiła sprawność analizy omawianych sytuacji drogowych. W dniu drugim stacjonarnym analizy uczestników zawierały mniej błędów i nie wywoływały kontrowersji charakterystycznych dla pierwszego dnia stacjonarnego.
	Wynik testów i ćwiczeń praktycznych przeprowadzanych w ramach e-learningu	Wyniki testu końcowego e-learningu lepsze w stopniu statystycznie istotnym od wyników testów i ćwiczeń wykonywanych w trakcie szkolenia.
Procedur administracyjnych	Ankieta	81,9% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 66,3%.
	Wynik testów i ćwiczeń praktycznych przeprowadzanych w ramach e-learningu	Wyniki testu końcowego e-learningu lepsze w stopniu statystycznie istotnym od wyników testów i ćwiczeń wykonywanych w trakcie szkolenia.
Nowoczesnych środków dydaktycznych	Ankieta	83% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 68,9%.
	Obserwacja uczestnicząca (ocena trenera prowadzącego zajęcia)	Kryterium oceny stanowiła sprawność wykonywania zadań przy wykorzystaniu nowoczesnych środków dydaktycznych. W dniu drugim stacjonarnym sprawność działania była wyraźnie lepsza niż pierwszego dnia stacjonarnego.
Pracy z osobami dorosłymi	Ankieta	75,9% deklaruje wzrost umiejętności, w tym znaczny – 53,2%.
	Obserwacja uczestnicząca (ocena trenera prowadzącego zajęcia). Eksperyment: „Zajęcia praktyczne z klientem"	Kryterium oceny stanowiły wskaźniki behawioralne, czyli jakość wykonywania przez uczestników zadań w ramach eksperymentu „Zajęcia praktyczne z klientem". W dniu drugim stacjonarnym cel działania był precyzyjniej określany przez uczestników, a sprawność wykonywania zadań była wyraźnie lepsza niż w dniu pierwszym stacjonarnym.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestnika).	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu kompetencji w relacjach interpersonalnych.

Rodzaj Rezultatu Miękkiego	Metoda Badawcza	Wskaźnik Rezultatu
Korzystania ze źródeł prawa	Ankieta	83,6% deklaruje wzrost umiejętności, w tym znaczny -61,7%.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestnika)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu umiejętności wyszukiwania i korzystania ze źródeł prawa.
Rozwiązywania sytuacji konfliktowych (empatia asertywność)	Ankieta	82,7% deklaruje wzrost umiejętności, w tym znaczny – 72,6%.
	Obserwacja uczestnicząca (ocena trenera prowadzącego zajęcia). Eksperyment: „Przekraczanie granic”.	Kryterium oceny stanowiły wskaźniki behawioralne, czyli stopień empatii i asertywności przy wykonywaniu przez uczestników zadań w ramach eksperymentu „Przekraczanie granic”. W dniu drugim stacjonarnym problem był precyzyjniej określany przez uczestników, a stopień empatii i asertywności wyraźnie wyższy niż w dniu pierwszym stacjonarnym.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestnika)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu umiejętności sprawnego funkcjonowania w sytuacjach konfliktowych.
Zdobywania informacji niezbędnych w pracy zawodowej	Ankieta	88,5% deklaruje wzrost umiejętności, w tym znaczny – 80,1%.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestnika)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu umiejętności wyszukiwania i korzystania z informacji niezbędnych przy wykonywaniu obowiązków zawodowych.
Prowadzenia dokumentacji związanej z pracą instruktora i z działalnością ośrodków szkolenia kierowców	Ankieta	84,8% deklaruje wzrost umiejętności, w tym znaczny -68,9%.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestnika)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu umiejętności sprawnego i funkcjonalnego prowadzenia dokumentacji.
Rozwinięcie zdolności (samooceny, interpersonalnych, analitycznych, umiejętności technicznych) poprawiających szanse kobiet na rynku pracy instruktorów nauki jazdy:		
Wzrost asertywności u kobiet	Ankieta	82,6% deklaruje wzrost asertywności, w tym znaczny -64,8%.
	Wywiad grupowy przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników)	Kryterium oceny jest uogólnienie subiektywnych ocen uczestników zajęć wyjaśniających relacje między własnymi stanami i właściwościami psychicznymi, a obserwowanym działaniem w sytuacji zadaniowej. Uczestnicy zajęć wskazywali na wyraźny związek między ich wyższą asertywnością po odbyciu zajęć, a efektywnością wykonywania zadań zawodowych.

Rodzaj Rezultatu Miękkiego	Metoda Badawcza	Wskaźnik Rezultatu
	Obserwacja uczestnicząca (ocena trenera prowadzącego zajęcia).	Kryterium oceny stanowiły wskaźniki behawioralne, czyli stopień asertywności przy wykonywaniu zadań przez uczestniczki zajęć w ramach eksperymentów: „Przekraczanie granic" i „Zajęcia praktyczne z klientem". W dniu drugim stacjonarnym stopień asertywności był wyraźnie wyższy niż w dniu pierwszym stacjonarnym.
Zwiększenie odporności na sytuacje konfliktowe, obciążenia i stres	Ankieta	88,7% deklaruje zwiększenie odporności, w tym znaczny – 84,2%.
	Test psychologiczny: „Test B" (Test odporności na dystraktory) – Test badający podzielność, przerzutność i koncentrację uwagi)	Kryterium oceny stanowił wynik (liczba zadań wykonanych przy przeciążeniu sytuacyjnym w limitowanym czasie). Po zajęciach z psychologiem i e-learningu uzyskiwane wyniki były zdecydowanie lepsze niż przed zajęciami.
	Kwestionariusz CISS (style radzenia sobie ze stresem) (Kryterium oceny stanowi wynik ilościowy uzyskany w efekcie dokonania wystandaryzowanego samoopisu uczestnika zajęć.)	Porównanie wyników kwestionariusza dwu równoważnych grup. Jedna grupa wypełniała kwestionariusz pierwszego dnia, a druga ostatniego. W drugiej grupie zdecydowanie częściej występowały wyższe wyniki w skali wskazującej na koncentrowaniu się na zadaniu, a nie na emocjach, czy unikaniu.
	Wywiad grupowy przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników)	Kryterium oceny jest uogólnienie subiektywnych ocen uczestników zajęć wyjaśniających relacje między własnymi stanami i właściwościami psychicznymi, a obserwowanym działaniem w sytuacji zadaniowej. Uczestnicy zajęć wskazywali na wyraźny związek między ich większą odporności na sytuacje konfliktowe, obciążenia i stres po odbyciu zajęć, a efektywnością wykonywania zadań zawodowych.
	Obserwacja uczestnicząca (ocena trenera prowadzącego zajęcia).	Kryterium oceny stanowiły wskaźniki behawioralne, czyli stopień odporności na sytuacje konfliktowe, obciążenia i stres przy wykonywaniu zadań przez uczestniczki zajęć w ramach eksperymentów: „Przekraczanie granic" i „Zajęcia praktyczne z klientem". W dniu drugim stacjonarnym stopień odporności na sytuacje konfliktowe, obciążenia i stres był wyraźnie wyższy niż w dniu pierwszym stacjonarnym.
Podniesienie poziomu własnej samooceny	Ankieta	88% deklaruje wzrost poziomu samooceny, w tym znaczny – 78,2%.
	Kwestionariusz CISS (style radzenia sobie ze stresem). (Kryterium oceny stanowi wynik ilościowy uzyskany w efekcie dokonania wystandaryzowanego samoopisu uczestnika zajęć).	Porównanie wyników kwestionariusza dwu równoważnych grup. Jedna grupa wypełniała kwestionariusz pierwszego dnia, a druga ostatniego. W drugiej grupie zdecydowanie częściej występowały wyższe wyniki w skali wskazującej na koncentrowaniu się na zadaniu (charakterystyczne dla trafnej samooceny), a nie na emocjach, czy unikaniu (typowe dla zaburzonej samooceny).
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego poczucia wzrostu samooceny u uczestników zajęć.

Rodzaj Rezultatu Miękkiego	Metoda Badawcza	Wskaźnik Rezultatu
Poprawę umiejętności w korzystaniu ze środków technicznych wspomagających nauczanie	Ankieta	81,9% deklaruje poprawę umiejętności, w tym znaczny – 72,3%.
	Wywiad grupowy przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu umiejętności wyszukiwania i korzystania ze środków technicznych wspomagających nauczanie.
Zdolności motywacyjne:		
Wzrost zaufania we własne możliwości	Ankieta	83,9% deklaruje wzrost zaufania, w tym znaczny – 77,5%.
	Kwestionariusz CISS (style radzenia sobie ze stresem) (Kryterium oceny stanowi wynik ilościowy uzyskany w efekcie dokonania wystandaryzowanego samoopisu uczestnika zajęć)	Porównanie wyników kwestionariusza dwu równoważnych grup. Jedna grupa wypełniała kwestionariusz pierwszego dnia, a druga ostatniego. W drugiej grupie zdecydowanie częściej występowały wyższe wyniki w skali wskazującej na koncentrowaniu się na zadaniu (charakterystyczne dla wiary w siebie), a nie na emocjach, czy unikaniu (typowe dla zaburzonej – zbyt niskiej, lub zbyt wysokiej – samooceny).
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu poczucia pewności siebie w sytuacjach zadaniowych.
Podniesienie poziomu samooceny	Ankieta	90,4% deklaruje wzrost poziomu samooceny, w tym znaczny – 79,1%.
	Kwestionariusz CISS (style radzenia sobie ze stresem) (Kryterium oceny stanowi wynik ilościowy uzyskany w efekcie dokonania wystandaryzowanego samoopisu uczestnika zajęć.)	Porównanie wyników kwestionariusza dwu równoważnych grup. Jedna grupa wypełniała kwestionariusz pierwszego dnia, a druga ostatniego. W drugiej grupie zdecydowanie częściej występowały wyższe wyniki w skali wskazującej na koncentrowaniu się na zadaniu (charakterystyczne dla wiary w siebie), a nie na emocjach, czy unikaniu (typowe dla zaburzonej samooceny).
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników)	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły świadomości wyższej samooceny, wygaszeniu symptomów typowych dla wypalenia zawodowego (niechęć do pracy i poczucie bezradności).
Przełamanie niechęci do pracy i poczucia bezradności	Ankieta	87% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 61,8%.

Rodzaj Rezultatu Miękkiego	Metoda Badawcza	Wskaźnik Rezultatu
	Kwestionariusz CISS (style radzenia sobie ze stresem) (Kryterium oceny stanowi wynik ilościowy uzyskany w efekcie dokonania wystandaryzowanego samoopisu uczestnika zajęć).	Porównanie wyników kwestionariusza dwu równoważnych grup. Jedna grupa wypełniała kwestionariusz pierwszego dnia, a druga ostatniego. W drugiej grupie zdecydowanie częściej występowały wyższe wyniki w skali wskazującej na koncentrowaniu się na zadaniu (charakterystyczne dla nastawienia zadaniowego), a nie na emocjach, czy unikaniu (występujące często w korelacji z wypaleniem zawodowym).
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników).	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zdobycia narzędzi mentalnych umożliwiających rozpoznawanie sygnałów typowych dla wypalenia zawodowego (niechęć do pracy, poczucie bezradności) i umiejętności radzenia sobie z nim.
Kluczowe umiejętności pracownicze – wzrost kwalifikacji w zakresie:		
Pracy z kandydatem na kierowcę	Ankieta	84,9% deklaruje wzrost kwalifikacji, w tym znaczny – 69,1%.
	Kwestionariusz CISS (style radzenia sobie ze stresem). Wywiad przeprowadzany przez trenerów	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu kompetencji w relacjach interpersonalnych umiejętności efektywnej pracy z kandydatem na kierowcę.
	Eksperyment „Zajęcia praktyczne z klientem”	Kryterium oceny stanowiły wskaźniki behawioralne, czyli jakość wykonywania przez uczestników zadań w ramach eksperymentu „Zajęcia praktyczne z klientem”. W dniu drugim stacjonarnym cel działania był precyzyjniej określany przez uczestników, a sprawność wykonywania zadań była wyraźnie lepsza niż w dniu pierwszym stacjonarnym.
Samodoskonalenia zawodowego, w tym wykorzystywania nowoczesnej techniki prowadzenia pojazdów	Ankieta	52,1% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 15,8%.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników).	Kryterium oceny stanowiły dane introspekcyjne (subiektywne oceny uczestników zajęć). Zebrane sądy dotyczyły zauważalnego wzrostu umiejętności wyszukiwania i korzystania z informacji i urządzeń ułatwiających wykorzystanie nowoczesnej techniki związanej z prowadzeniem pojazdów niezbędnej przy wykonywaniu obowiązków instruktora nauki jazdy.
Korzystania z technologii teleinformatycznych AV itp.	Ankieta	69,6% deklaruje wzrost wiedzy, w tym znaczny – 21,9%.
	Wywiad przeprowadzany przez trenerów (subiektywna ocena uczestników).	Kryterium oceny stanowiła sprawność wykonywania zadań przy wykorzystaniu nowoczesnych środków teleinformatycznych. W dniu drugim stacjonarnym sprawność działania była wyraźnie lepsza niż pierwszego dnia stacjonarnego.

Źródło: Z.Wiśmiewska, R.Krawczyk, A.Markowski, Wydawnictwo projektowe L-instruktor.pl – „Wzrost kadry ośrodków szkolenia kierowców”, Warszawa, czerwiec 2011, ss. 30-34.

W tabeli 2 zaprezentowano metodologię pomiaru badawczego oraz jego wskaźniki rezultatu. Pokazuje to, z jednej strony, zdecydowaną poprawę oceny wiedzy i umiejętności wśród uczestników szkolenia, z drugiej zaś nastąpił wzrost uświadomienia ciągłej konieczności doskonalenia zawodowego zarówno w zakresie przygotowania zawodowego, jak i wykorzystywania nowoczesnych technologii teleinformatycznych w pracy z kandydatem na kierowcę.

W tabeli 3 zaprezentowano wyniki pomiaru rezultatów miękkich projektu.

Tabela 3

Wyniki pomiaru rezultatów miękkich projektu

Table 3

Measurement effects of the project's soft results

Uczestnik	Rezultat
Zdecydowane zaangażowanie i rzetelne uczestniczenie w zajęciach stacjonarnych i e-learningu. Wskazują na to odpowiedzi na pytanie kontrolne dotyczące wzrostu kwalifikacji w zakresie wykorzystania nowoczesnych technik kierowania pojazdem. Po ukończeniu szkolenia prawie wszyscy uczestnicy podkreślili, że te kwalifikacje pozostały na niezmienionym poziomie.	Nie mogły wzrosnąć, bowiem szkolenie nie zawierało tego elementu doskonalenia zawodowego.
Wzrost świadomości u uczestników szkolenia ciągłej konieczności doskonalenia zawodowego.	Na świadomość własnej niedoskonałości zawodowej wskazuje o 8% mniejsze zaufanie, że posiadane kwalifikacje są wystarczające do efektywnej pracy z kandydatem na kierowcę.
Uświadomienie sobie przez uczestników szkolenia posiadania niewystarczających umiejętności wykorzystywania nowoczesnych technologii teleinformatycznych w pracy z kandydatem na kierowcę.	Spadek zaufania do własnych kwalifikacji o 10%.
Przeciętny wzrost umiejętności praktycznych, na co wskazują oceny, dane z wywiadów i obserwacji wykonywania zadań oraz uzyskane w ankietach wyniki.	Wzrost umiejętności przeciętnie o 25%.
Znaczny wzrost poziomu wiedzy, na co wskazują oceny, dane z wywiadów i obserwacji wykonywania zadań oraz uzyskane w ankietach wyniki.	Deklarowany wzrost wiedzy przeciętnie o 50%.
Znaczny wzrost motywacji do wykonywania zawodu, na co wskazują dane z wywiadów, wyniki kwestionariusza osobowości, sposób funkcjonowania w sytuacjach eksperymentalnych oraz uzyskane w ankietach wyniki.	Deklarowany dwukrotny wzrost motywacji.
Bardzo duży wzrost umiejętności praktycznych i wydolności psychologicznej u kobiet uczestniczących w zajęciach, na co wskazują dane z wywiadów, wyniki kwestionariusza osobowości, sposób funkcjonowania w sytuacjach eksperymentalnych oraz uzyskane w ankietach wyniki.	Deklarowany ponad 60% wzrost umiejętności praktycznych i wydolności psychologicznej.
Zadowalający wzrost wiedzy i umiejętności uczestników zajęć w obszarze prawa, na co wskazują oceny, dane z wywiadów i obserwacji wykonywania zadań, oraz uzyskane w ankietach wyniki.	deklarowany, subiektywny wzrost wiedzy i umiejętności przeciętnie o około 40%.

Źródło: Z.Wiśmiewska, R.Krawczyk, A.Markowski, Wydawnictwo projektowe L-instruktor.pl – „Wzrost kadry ośrodków szkolenia kierowców", Warszawa, czerwiec 2011, s. 35.

Przedstawione wyniki pozwalają stwierdzić, że oddziaływania wobec uczestników zajęć stacjonarnych i e-learningu podjęte w ramach projektu zdecydowanie wpłynęły na zmianę jakościową zawodowego i psychospołecznego funkcjonowania, co pozwala im rozwinąć przede wszystkim:

- kompetencje specjalistyczne w zakresie prowadzenia zajęć (np. znajomość prawa drogowego, znajomość i świadomy wybór koncepcji człowieka determinujący stosowanie określonych technik i wybór celu nauczania, wiedza o uzależnieniach, psychologia ruchu drogowego itp.),
- kompetencje dydaktyczne (umiejętność przygotowywania zajęć i ich prowadzenia),
- kompetencje i kwalifikacje psychologiczne, między innymi:
  - pozytywne nastawienie do ludzi; autentyczność; szacunek dla innych,
  - umiejętność komunikowania się i unikania najczęstszych przyczyn zakłóceń w komunikowaniu się ludzi,
  - umiejętność porozumiewania się w ogóle, a z uczestnikami zajęć w szczególności,
  - umiejętność motywowania do aktywnego uczestniczenia w zajęciach,
  - umiejętność budowania zespołu z przypadkowej grupy osób,
  - elastyczność w dostosowywaniu własnego stylu prowadzenia zajęć do stopnia dojrzałości,
  - uczestników,
  - umiejętność kontrolowania przeciążeń,

co w efekcie pozwala instruktorowi, pracownikowi ośrodka szkolenia kierowców efektywniej działać i wypełniać powierzone zadania.

Ankieta ewaluacyjna dotycząca pierwszego dnia szkolenia stacjonarnego stanowi więc niezwykle cenny informator świadczący o profesjonalnym podejściu do wykonywanego zawodu i ryzyka z nim związanego oraz wiedzy posiadanej przez instruktorów nauki jazdy. Jednocześnie przeprowadzenie ankiety po zakończeniu szkolenia wskazało na, z jednej strony, słuszność podjęcia tematu, a z drugiej na zagrożenia dla pozostałych przedstawicieli tej grupy zawodowej płynące z faktu przeszkolenia jedynie niewielkiej części kadry ośrodków szkolenia kierowców w Polsce.

Ankieta szkoleniowa

Ankieta szkoleniowa, oceniająca szkolenie i czynności jemu towarzyszące, dotyczyła poziomu zadowolenia zarówno z programu szkolenia, jak również z otrzymanych materiałów szkoleniowych i czynności organizacyjnych. W zestawieniu podsumowującym ocenę szkoleń stacjonarnych wyszczególniono:

- oceny uczestników odnoszące się do pytań umieszczonych w ankiecie szkoleniowej,
- średnie oceny odnoszące się do pytań umieszczonych w ankiecie szkoleniowej przypadające na miejsce szkoleniowe,
- średnie oceny odnoszące się do pytań umieszczonych w ankiecie szkoleniowej przypadające na pytanie.

Przeprowadzenie ankietyzacji szkolenia pozwoliło na określenie, czy założenia całego procesu szkoleniowego zostały prawidłowo opracowane i czy spełnione zostały oczekiwania uczestników. Uwagi dotyczące sposobu realizacji szkolenia stacjonarnego „Dzień 1-wszy" były wnikliwie analizowane i pozwoliły na wyeliminowanie elementów niewłaściwych i nieefektywnych, a tym samym wpłynęły na udoskonalenie

przeprowadzenia dalszego procesu szkoleniowego. Efektem tego była zauważalna znaczna poprawa ocen w każdym z elementów podczas organizacji szkolenia stacjonarnego „Dzień 2-gi", a w efekcie podjętych działań ocena końcowa uległa poprawie aż o 5,2% w ocenie ogólnej.

Tabela 4 prezentuje zestawienie ocen szkoleń stacjonarnych.

Tabela 4

Zestawienie ocen szkoleń stacjonarnych.

Table 4

List of the ratings of the full time trainings.

Pytanie	Średnia ocen Dzień I	Średnia ocen Dzień II	Różnica w %
1. Szkolenie spełnienia oczekiwania uczestników	3,86	4,11	+6,5
2. Ogólnej oceny programu szkolenia	3,98	4,12	+3,5
3. Oceny otrzymanych przez uczestników materiałów szkoleniowych	4,11	4,30	+4,6
4. Oceny wykładowców	4,17	4,34	+4,1
5. Oceny organizacji szkolenia	4,22	4,43	+5,0
6. Oceny metodyki szkolenia	4,08	4,30	+5,4
Ogólna ocena	**4,06**	**4,27**	**+5,2**

Źródło: opracowanie własne, na podstawie analizy ankiet szkoleniowych Dzień I i Dzień II

Zakończenie

Inicjatywy na rzecz rozwoju transportu samochodowego i poprawy stanu bezpieczeństwa ruchu drogowego wynikają ze statutowego działania Instytutu Transportu Samochodowego w zakresie tworzenia programów i pomocy dydaktycznych dla potrzeb szkolnictwa wszystkich szczebli z zakresu transportu samochodowego oraz prowadzenia specjalistycznych szkoleń i współudział w kształceniu podyplomowym. Podejmowanie tego typu działań stanowi nie tylko wyzwanie dla Instytutu w postaci opracowania odpowiednich założeń merytoryczno-strategicznych, ale również sprostanie wyzwaniom rynkowym.

Instytut, będąc beneficjentem projektu pn. „Wzrost kompetencji kadry ośrodków szkolenia kierowców", przeprowadził kolejny proces szkoleniowy, mający na celu propagowanie zasady bezpiecznej jazdy pojazdem w wyniku zastosowania metody szkoleniowej skierowanej do instruktorów nauki jazdy. Przyjęty program oraz tryb szkoleniowy zakładał zapoznanie się przez uczestników z materiałami szkoleniowymi w sposób długookresowy oraz weryfikację własnych umiejętności i kwalifikacji. Analizując wyniki szkolenia na podstawie ankiet oraz przeprowadzonego testu końcowego, potwierdzono słuszność zastosowania tej formy szkolenia, bowiem uczestnicy zdobywając wiedzę z zakresu prawa, psychologii, metodyki (andragogiki) i narzędzi, potwierdzili progres w jej zdobywaniu, co stanowi niezbędny element do wykonywania pracy zawodowej.

W ramach projektu łącznie przeszkolono 5000 uczestników, w tym 787 kobiet i 4213 mężczyzn. W porównaniu do zaplanowanych we wniosku aplikacyjnym rezultatów główny wskaźnik mierzący rezultaty twarde, czyli liczba osób przeznaczona do przeszkolenia, został więc w pełni osiągnięty.

Zaplanowane we wniosku aplikacyjnym wskaźniki struktury przedsiębiorstw wynosiły odpowiednio 2000 pracowników mikroprzedsiębiorstw i 1250 pracowników małych przedsiębiorstw. Wyżej wymienione wskaźniki zrealizowano odpowiednio w 193,4% (liczba pracowników mikroprzedsiębiorstw) i 90,5% (liczba pracowników małych przedsiębiorstw). Analiza struktury uczestników w całym okresie realizacji projektu według dwóch kategorii: zatrudnieni i samozatrudnieni pokazała, że w szkoleniach uczestniczyło 2769 zatrudnionych (w tym 490 kobiet oraz 2279 mężczyzn) oraz 2231 samozatrudnionych (w tym 297 kobiet oraz 2231 mężczyzn). Zaplanowane we wniosku aplikacyjnym wskaźniki w powyższych kategoriach wynosiły odpowiednio 1750 samozatrudnionych (127,5% realizacji) oraz 3250 zatrudnionych (85,2% realizacji).

Przeprowadzona analiza efektywności realizowanego projektu dokonana na podstawie badań ankietowych wykazała zgodność rezultatów projektu szkoleniowego z celem głównym projektu, jakim jest wzrost kompetencji instruktorów, wykładowców i osób wykonujących inne zadania w Ośrodkach Szkolenia Kierowców w wyniku wzrostu poziomu wiedzy, kwalifikacji zawodowych oraz umiejętności interpersonalnych. Podkreślono jednocześnie znaczny wzrost zainteresowania uczestników podnoszeniem własnych kwalifikacji poprzez stałe, cykliczne szkolenia pozwalające doskonalić metody i narzędzia własnej pracy.

Analiza w zakresie szkoleń stacjonarnych i e-learningowych prowadzona podczas realizacji całego projektu wykazała, że zakończyło się ono sukcesem, w pełni realizując założenia wstępne, zarówno w zakresie rezultatów twardych, jak i miękkich.

Problematyka szkolenia została przygotowana z myślą przyswajania wiedzy w sposób umożliwiający pełną jego przydatność, a materiały szkoleniowe pozwoliły na sukcesywne śledzenie poszczególnych zagadnień poruszanych podczas zajęć.

Reasumując analizę efektywności projektu szkoleniowego oraz jego przydatności dla uczestników należy podkreślić, że realizacja szkolenia zdecydowanie wpłynęła na zmianę jakościową zawodowego i psychospołecznego funkcjonowania uczestników, tym samym pozwalając na pogłębienie wiedzy i podnoszenie kwalifikacji niezbędnych do wykonywania powierzonych im zadań. Posiadaną wiedzę i kompetencje zawodowe wzmocniono poprzez realizację programu szkoleniowego, w wyniku którego uczestnicy zapoznali się z nowoczesnymi dydaktycznymi metodami prowadzenia zajęć.

Wyniki analizy uzyskanych rezultatów wskazują jednocześnie, że uczestnicy projektu szkoleniowego w swoim działaniu wobec kandydatów na kierowców potrafią nie tylko przekazywać wiedzę, ale i kształtować ich bezpieczne zachowania. Zdobyta wiedza podczas szkolenia pozwoli na wykonywanie pracy z jeszcze lepszym skutkiem, co w rezultacie wpłynie na wyszkolenie lepszych kierowców, a tym samym przyczynić się może do poprawy stanu bezpieczeństwa ruchu drogowego w Polsce.

Z analizy projektu wynika, że został on bardzo dobrze zaplanowany, a realizacja mimo, że objęła trudną pod względem zawodowym i dużą liczebnie grupę docelową przebiegała bez większych trudności. Z pewnością projekt, po jego ostatecznym rozliczeniu, może stanowić „dobrą praktykę" do powielenia w innych projektach, nie tylko skierowanych do kadr ośrodków szkolenia kierowców.