



# JAKOŚĆ OFERTY SZKOLENIOWEJ W BADANIACH BKL

NAJWAŻNIEJSZE WYNIKI ANALIZ JAKOŚCI OFERTY  
SZKOLENIOWEJ NA PODSTAWIE RAPORTU „KSZTAŁCENIE PO  
SZKOLE” K. TUREK, B. WOREK, PARP, WARSZAWA, 2015.

*Przygotowała: Beata Michorowska*

Badania realizowane w projekcie Bilans Kapitału Ludzkiego (BKL) odnoszą się do jakości oferty szkoleniowej firm i instytucji szkoleniowych przede wszystkim od strony podaży, czyli podmiotów świadczących te usługi. Obraz ten uzupełniają od strony popytowej spostrzeżenia pracodawców, a także opinie osób indywidualnych.

## Formy kształcenia

Rok 2014 nie przyniósł większych zmian w zakresie oferowanych przez firmy i instytucje szkoleniowe form kształcenia. Najpopularniejszą formą nadal pozostają szkolenia i kursy. Podobnie jak w latach poprzednich, krótsze formy kształcenia, czyli szkolenia, były oferowane znacznie częściej niż kursy.

## Tematyka szkoleniowa

Spośród czternastu ogólnych kategorii tematyki szkoleniowej niezmiennie od pierwszej edycji badania pierwszą pozycję zajmują tzw. szkolenia miękkie, związane z rozwojem osobistym i rozwojem kompetencji ogólnych. W 2014 r. szkolenia z zakresu takiej tematyki znajdowały się w ofercie 32% badanych instytucji i firm szkoleniowych. Niewiele mniej podmiotów (28%) oferowało możliwość szkolenia się i korzystania z doradztwa w zakresie zarządzania. W 2014 r. na rynku łatwo było też znaleźć ofertę z zakresu marketingu, handlu i obsługi klienta, księgowości i finansów, usług osobistych i szeroką gamę szkoleń dla kierowców.

Pięć najrzadziej występujących obszarów tematycznych w ofercie szkoleniowej, podobnie jak w poprzednich latach, w 2014 r. to: ochrona środowiska, magazynowanie i logistyka, tematyka administracyjno-biurowa, usługi finansowe i nieruchomości oraz mechanika i naprawa pojazdów.

## Działania projakościowe

V edycja badania firm i instytucji szkoleniowych BKL nie wskazuje na zmiany dotyczące działań projakościowych w sektorze szkoleniowym. W latach 2010–2014 nie odnotowano większych





zmian ani w odsetku firm legitymujących się certyfikatem jakości, ani w zakresie stowarzyszenia się, ani też w zakresie oceny jakości zajęć czy działań podejmowanych na rzecz rozwoju szkolących.

Co więcej, 2014 r. przynosi zauważalne spadki wartości niektórych wskaźników: o 5 punktów procentowych mniej firm i instytucji posiada akredytację lub certyfikat jakości (spadek z 33% w 2013 r. do 28% w 2014 r.). Mniej podmiotów przynależy do izb i stowarzyszeń (spadek o 7 punktów procentowych, z 30% w 2013 r. do 23% w 2014 r.). Mniej firm i instytucji szkoleniowych zadeklarowało ocenę jakości zajęć (spadek o 4 punkty procentowe, z 94% w 2013 r. do 90% w 2014 r.). Może to być konsekwencją większego udziału firm mikro w badanej próbie, ale może też wskazywać na odbijające się na jakości trudności, jakich doświadcza sektor.

Podobnie jak w poprzednich latach, **certyfikaty jakości** posiadają najczęściej firmy i instytucje specjalizujące się w zagadnieniach związanych z budownictwem i przemysłem. Jednak w 2014 r. posiadanie takich certyfikatów zadeklarowała mniej niż połowa przedstawicieli badanych instytucji (45% w stosunku do 57% w 2013 r.). Powyżej 30% firm i instytucji legitymujących się posiadaniem certyfikatu jakości można też znaleźć wśród podmiotów specjalizujących się w szkoleniach kierowców (40%), w tematyce związanej z informatyką (34%), księgowością i finansami (31%). Najmniejsze odsetki podmiotów posiadających akredytację lub certyfikat jakości odnotowano natomiast wśród firm i instytucji specjalizujących się w tematyce związanej z rozwojem osobistym oraz w tematyce prawnej (po 22%).

Najpowszechniej występującymi certyfikatami są certyfikaty jakości ISO – posiadało je 42% spośród tych firm i instytucji szkoleniowych, które deklarowały posiadanie jakiegokolwiek certyfikatu (28% ogółu badanych firm i instytucji). Posiadanie akredytacji kuratorium oświaty zadeklarowało 28% podmiotów posiadających jakąkolwiek formę akredytacji bądź certyfikatu. Pozostałe rodzaje certyfikatów były wskazywane znacznie rzadziej: 5% przedstawicieli firm i instytucji posiadających certyfikaty zadeklarowało, że ma różnego rodzaju zewnętrzne potwierdzenie jakości świadczonych przez siebie usług (np. certyfikat Rzetelna Firma).

Za formę akredytacji badani przedstawiciele firm i instytucji szkoleniowych uznają też wpis do Rejestru Instytucji Szkoleniowych (RIS) czy deklarację przestrzegania Kodeksu Dobrych Praktyk Polskiej Izby Firm Szkoleniowych (PIFS). Pozostałe kategorie certyfikatów związane są ze specyfiką prowadzonej działalności: np. certyfikaty dla firm informatycznych, językowych, specjalizujących się w szkoleniach dla kierowców.

V edycja badań BKL nie przyniosła informacji o większych zmianach w zakresie stosowanych metod **oceny efektów kształcenia**. Najczęściej wykorzystuje się w tym celu ankiety na zakończenie zajęć (87%), nieformalne rozmowy z uczestnikami szkoleń (83%), sprawdzian umiejętności uczestników zajęć (78%). Można stwierdzić, że samoocena sektora pod względem prowadzonych w nim działań służących ocenie jakości oferowanych usług jest wysoka.

O wyborze metody oceny efektów kształcenia decyduje przede wszystkim specyfika tematyki, której dotyczy kurs czy szkolenie. Firmy lub instytucje specjalizujące się w tematyce motoryzacyjnej najrzadziej stosują jakiegokolwiek ankiety ewaluacyjne, najczęściej natomiast egzaminy wewnętrzne i zewnętrzne. Szkoły językowe z kolei znacznie częściej niż pozostałe instytucje wykorzystują ankiety ewaluacyjne w trakcie trwania zajęć, aby móc zmodyfikować





zakres czy formę uczenia. Podmioty specjalizujące się w szkoleniu i doradztwie z zakresu zarządzania wyróżniają się natomiast pod względem częstości stosowania wszystkich typów ankiet ewaluacyjnych. Często stosują też metody jakościowe do ocen efektów kształcenia, a także przeprowadzają nieformalne rozmowy z zamawiającymi szkolenia.

W problematyce jakości usług szkoleniowych ważne miejsce zajmuje **diagnoza potrzeb klientów i dostosowanie zakresu merytorycznego i form kształcenia do oczekiwań i możliwości grupy docelowej**. Nieformalne rozmowy z zamawiającymi kursy czy szkolenia stosuje 76% badanych firm i instytucji szkoleniowych. Względnie najrzadziej stosowaną metodą jest przeprowadzanie przed szkoleniem ankiety dotyczącej oczekiwań uczestników szkolenia, jednak i to narzędzie jest wykorzystywane przez 66% podmiotów diagnozujących potrzeby szkoleniowe klientów.

Podobnie jak w poprzednich latach, w 2014 r. do najczęściej stosowanych metod **rozwoju szkolących** należą szkolenia wewnętrzne oraz zobowiązanie szkolących do samokształcenia. W 2014 r., w porównaniu z rokiem poprzednim, na nieco mniejszą skalę wykorzystywano szkolenia wewnętrzne (spadek o 6 punktów procentowych, z 82% ogółu podmiotów inwestujących w rozwój kadr w 2013 r. do 76% w 2014 r.) oraz wyróżnienia i nagrody niefinansowe dla podnoszących kwalifikacje (spadek o 4 punkty procentowe, z 35% w 2013 r. do 31% w 2014 r.). Jednak zakres wykorzystania pozostałych instrumentów służących rozwojowi kadr nie zmienił się w tym czasie znacząco. Najrzadziej wykorzystywaną formą oddziaływania na poziom kompetencji trenerskich jest **odsunięcie od prowadzenia zajęć** osób, które swoich umiejętności nie rozwijają. Stosowanie tej metody w 2014 r. zadeklarowało więcej badanych niż w 2013 r. (wzrost o 8 punktów procentowych, z 13% w 2013 r. do 21% w 2014 r.).

Deklaracje dotyczące podejmowania działań służących rozwojowi szkolących pozostały od 2012 r. na tym samym poziomie: 63% badanych przedstawicieli firm i instytucji szkoleniowych stwierdziło, że takie działania są podejmowane.

## Jakość szkoleń z punktu widzenia strony popytowej rynku

Jakość szkoleń z punktu widzenia pracodawców była zadowalająca. Gdyby możliwe było ponowne podjęcie decyzji o realizacji szkoleń, w zdecydowanej większości przypadków (78%) pracodawcy przyznali, że przeprowadziliby te same szkolenia. Kolejne 14% uznało, że dokonałoby innego wyboru z katalogu kursów i szkoleń, natomiast 10% było zdania, że efektywność pracowników nie wzrosła istotnie, więc lepsze byłoby zainwestowanie tych środków inaczej.

W badaniu ludności, jedynie 7% badanych uznało, że szkolenie, w którym uczestniczyli w ciągu ostatniego roku nie było im przydatne w pracy, 41% uznało je za raczej przydatne, a 52% za bardzo przydatne.

Ponadto, dla pracodawców, którzy nie szkolili pracowników, brak odpowiedniej oferty szkoleniowej był stosunkowo niewielkim problemem, na który wskazało 30% z nich. Większe znaczenie miały pozostałe kluczowe przyczyny niepodejmowania inwestycji w kapitał ludzki. Najczęściej podawanym powodem było zapewnienie, że pracownicy mają odpowiednie kompetencje (77%). W dalszej kolejności wskazywano na zbyt wysoki koszt szkoleń (48%),



kluczowe znaczenie innych inwestycji (43%) oraz brak czasu pracowników (40%). Dodatkowo jedna trzecia nieszkolących pracodawców miała problemy w określeniu potrzeb szkoleniowych.

## Problemy i bariery rozwoju sektora

---

Wśród najczęściej wskazywanych (przez firmy szkoleniowe) problemów i barier rozwoju sektora szkoleniowego znalazły się takie kwestie, jak:

1. **jakość szkoleń**, do której, zdaniem przedstawicieli sektora, nie przywiązuje się należytej wagi przy określaniu warunków zamówień publicznych;
2. rozwiązania prawne, regulujące funkcjonowanie rynku czy wpływające na ten rynek;
3. **negatywny wpływ środków pomocowych UE** na rynek szkoleń;
4. dużą konkurencję na rynku szkoleniowym, kryzys, spadek popytu na szkolenia;
5. **problemy z dostępem do szkolących posiadających odpowiednie kompetencje.**

Problem w **ocenie jakości oferty szkoleniowej poprzez badanie BKL** wynika z ogólnego charakteru monitorowanych wskaźników. Istnieje zatem wyraźna potrzeba bardziej pogłębionych badań w tym zakresie.





## Aneks

Jakość oferty szkoleniowej w projekcie BKL badamy w części III i IV kwestionariusza skierowanego do firm szkoleniowych, pytając:

1. Czy Państwa instytucja/firma posiada obecnie akredytację lub certyfikat jakości? (tak/nie);
2. Czy Państwa instytucja/firma jest formalnie członkiem jakiegoś stowarzyszenia czy izby skupiającej instytucje/ firmy związane z rynkiem szkoleniowym? (tak/nie);
3. Czy przeprowadzają Państwo diagnozę potrzeb szkoleniowych klientów? (tak/nie);
4. W jaki sposób przeprowadzają Państwo diagnozę potrzeb szkoleniowych klientów? (wszystkie sposoby);
5. Czy oceniają Państwo efekty przeprowadzanych zajęć/szkoleń/ kursów? (tak/nie);
6. W jaki sposób ocenicie Państwo efekty przeprowadzanych zajęć/szkoleń/kursów? (wszystkie sposoby);
7. Czy w Państwa instytucji/firmie, w poprzednim roku, podejmowano jakieś działania służące rozwojowi umiejętności osób prowadzących zajęcia/szkolenia/kursy? (tak/nie), (wszystkie sposoby);
8. Czy w ciągu najbliższych 12 miesięcy Państwa firma/instytucja zamierza podjąć działania mające na celu podwyższenie jakości świadczonych usług? (tak/nie), (wymienić planowane działania z listy + inne);

Pośrednio o jakość oferty szkoleniowej pytamy również pracodawców, za pomocą pytań z dedykowanego im kwestionariusza w części D:

1. Proszę się chwilę zastanowić nad efektami przeprowadzonych w ciągu poprzedniego roku kalendarzowego szkoleń, kursów. Gdyby mogliby Państwo zdecydować raz jeszcze to: (przeprowadziliby te same/wybraliby inne, ponieważ efektywność pracowników nie wzrosła istotnie/zainwestowaliby te środki inaczej);
2. Dlaczego nie zdecydowali się Państwo na przeprowadzenie kursów, szkoleń czy innych form dokształcania dla pracowników? (m.in.: brak oferty dostosowanej do naszych potrzeb).

oraz ludność w części D właściwego kwestionariusza:

1. Jak Pan(i) ocenia przydatność dla własnego rozwoju zawodowego ostatnio odbytego szkolenia/kursu czy innej formy dokształcania? (skala od bardzo przydatna do w ogóle nie przydatna);