

Temat operacyjny

Zarządzanie informacją zwrotną

Ogólny zarys tematu

Informacja zwrotna (feedback) to reakcja innych osób – ich odczucia i postrzeganie danej kwestii. Feedback przekazuje informacje osobie lub grupom w formie werbalnej lub niewerbalnej. Informacja taka jest przydatna zarówno dla trenerów, jak i uczestników. Można z niej skorzystać w ocenie nauczyciela oraz procesu kształcenia wraz z doświadczeniami uczestnika kursu dotyczącymi uczenia się.

Istnieją 3 rodzaje informacji zwrotnej:

- niewerbalna – informacje są odbierane w trakcie trwania kursu i po jego zakończeniu, a są to gesty, czy ruchy oczu. Uczestnicy są szczęśliwi, zadowoleni, lub nie.
- werbalna – informacje od uczestników w trakcie trwania kursu i po jego zakończeniu, w odpowiedzi na ustne zapytanie o ich odczucia dotyczące kursu.
- pisemna – informacje od uczestników w trakcie trwania kursu i po jego zakończeniu, w formie odpowiedzi na kwestionariusz przygotowany wcześniej.

Feedback w formie pisemnej pełni znaczącą rolę w procesie monitorowania i oceny – uznaje się, że stanowi główne źródło informacji wykorzystywanej w procesie oceny zajęć oraz na potrzeby regularnego monitoringu. Uzupełnia on cały proces komunikacji i zapewnia jego ciągłość. Stanowi podstawę do mierzenia efektywności komunikacji oraz pomaga odkrywać nowe pomysły.

Informacja zwrotna we wszystkich formach (niewerbalnej, ustnej, pisemnej) jest doskonałym sposobem komunikacji pomiędzy uczestnikami a trenerami i instytucją szkoleniową na temat ich odbioru takich aspektów jak: treść, tempo, klarowność objaśnień, stopień informacji (zbyt dużo/moło), zrozumienie, materiały szkoleniowe, warunki fizyczne (np. słyszalność), itd.

Kluczowe problemy i proponowane podejście

Następująca lista zawiera przegląd ważnych problemów, narzędzi, strategii i metod powszechnie stosowanych w celu zdobycia feedbacku od uczestników kursu i wykorzystania go:

- Obserwacja przez nauczyciela, zespół zarządzający i administracyjny/kontroli jakości stanowi narzędzie do pozyskania niewerbalnej informacji zwrotnej.
- Dyskusje ewaluacyjne są w pewnych przypadkach wykorzystywane do pozyskania ustnego feedbacku, zwłaszcza w trakcie trwania kursu, kiedy jest jeszcze czas na szybkie wprowadzenie usprawnień.
- Anonimowe ankiety dotyczące zadowolenia uczestników są oparte na kwestionariuszach i mogą być wykorzystane do zdobycia pisemnego feedbacku zwykle na koniec kursu.
- Planowanie i wprowadzanie usprawnień w kursie (dotyczących materiałów, nauczycieli, warunków, itd.) oparte na wynikach badania satysfakcji uczestników stanowi kluczowy aspekt gwarancji jakości, choć w większych organizacjach formalne mechanizmy oceny (np. spotkania ewaluacyjne) oparte na wynikach nie są zbyt powszechne a wyniki ankiet nie są systematycznie udostępniane osobom zainteresowanym.

Opracowano przez

Akkapı Kültür Yardımlaşma ve Eğitim Derneği we współpracy z pozostałymi partnerami.