

Załącznik nr 1 do Regulaminu Bazy UMP

SYSTEM OCENY USŁUG UCZENIA W MIEJSCU PRACY (USŁUG UMP) WPISANYCH DO BAZY UMP

Założenia systemu oceny usług uczenia w miejscu pracy

1. W ramach systemu oceny usług UMP obowiązuje jeden wzór Karty ewaluacji Indywidualnej usługi UMP dla wszystkich rodzajów usług, który pozwoli na generowanie wyników zbiorczych.
2. Karta ewaluacji składa się z trzech pytań (Pole 17 i 18 Karty ewaluacji):
 - a. **Pytanie 1 (P1)**

W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi UMP został zrealizowany/osiągnięty?
 - b. **Pytanie 2 (P2)**

W jakim stopniu zrealizowana usługa UMP spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?
 - c. **Pytanie 3 (P3)**

W jakim stopniu poleciał(a)by Pan/Pani tę usługę UMP innej osobie /innemu przedsiębiorcy?
3. Oceny usług UMP dokonują wszystkie osoby związane z realizowaną usługą UMP, przy czym zakres ich wypowiedzi jest różny. Oceny usług UMP w Bazie są dokonywane przez dwie poniżej zdefiniowane grupy osób:
 - a. Uczestników Projektu, którzy uczestniczyli w usłudze (Uczących się),
 - b. Przedstawicieli Przedsiębiorstwa delegującego pracowników na usługę (Klientów).

W przypadku, gdy Uczestnik Projektu jednocześnie występuje w dwóch rolach tj. Uczącego się, który uczestniczy w usłudze oraz Klienta, to wypełnia Kartę ewaluacji dwukrotnie, na każdym z powyższych profili. Klient delegujący więcej niż jednego pracownika do udziału w danej usłudze dokonuje oceny usługi dla każdej zaakceptowanej Karty Usługi Indywidualnej oddzielnie.

4. Ocena dokonywana przez przedstawiciela Dostawcy Usług dotycząca:
 - a. osiągniętych efektów uczenia się na skali punktowej jest widoczna tylko dla Administratora Bazy,
 - b. ocena jakościowej w postaci osiągniętych efektów uczenia widoczna jest dla Uczestników Projektu, których Usługa Indywidualna Dotyczy (Uczący się i Klient).

W obu przypadkach wyniki tej oceny nie będą uwzględnione w ogólnej ocenie danej usługi.

5. Matryca ilustrująca, na jakie pytania zobowiązane są odpowiedzieć poszczególne osoby

Klient	Uczący się	Dostawca Usługi / Mistrz
P1	P1	P1 (Certyfikat lub Zaświadczenie)
P2	P2	
P3	P3	

6. Wzór pól Karty ewaluacji dla oceny usługę UMP.

Ocena usług dokonywana jest za pomocą punktów od 1 do 5. Poniżej przedstawiamy opis skali oceny dotyczącej poszczególnych pytań

Nr	Pytanie	Odpowiedź	Komentarz
1	W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi UMP został zrealizowany/osiągnięty?	określenie w skali 1 - 5	
2	W jakim stopniu zrealizowana usługa UMP spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?	określenie w skali 1 - 5	
3	W jakim stopniu polecił(a)by Pan/Pani tę	określenie w skali 1 - 5	

	usługę UMP innej osobie /innemu przedsiębiorcy?		
--	--	--	--

Pytanie 1 - W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi UMP został zrealizowany/ osiągnięty?

Cel został osiągnięty w pełni lub w stopniu **wyższym niż zakładany – ocena 5**

Cel został osiągnięty **w wysokim** stopniu – **ocena 4**

Cel został osiągnięty **w umiarkowanym** stopniu – **ocena 3**

Cel został osiągnięty **w niewielkim** stopniu – **ocena 2**

Cel **nie został w ogóle osiągnięty** – **ocena 1**

Pytanie 2 – W jakim stopniu zrealizowana usługa UMP spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?

Spełniła moje oczekiwania w pełni lub w stopniu przekraczającym moje oczekiwania – **ocena 5**

Spełniła moje oczekiwania **w wysokim** stopniu – **ocena 4**

Spełniła moje oczekiwania **w umiarkowanym** stopniu – **ocena 3**

Spełniła moje oczekiwania **w niewielkim** stopniu – ocena 2

Zupełnie **nie spełniła moich oczekiwań** – ocena 1

Pytanie 3 - W jakim stopniu polecił(a)by Pan/Pani tę usługę UMP innej osobie /innemu przedsiębiorcy?

Zdecydowanie polecam – **ocena 5**

Raczej polecam – **ocena 4**

Ani nie odradzam, ani nie polecam – **ocena 3**

Raczej odradzam – **ocena 2**

Zdecydowanie odradzam – **ocena 1**

7. Wgląd w treść komentarzy mają wszyscy Użytkownicy systemu. Jednocześnie w Karcie ewaluacji znajduje się pouczenie o sposobie wpisywania komentarzy, zabraniające umieszczania treści sprzecznych z prawem polskim i międzynarodowym, nawołujących do nienawiści rasowej, wyznaniowej lub etnicznej, pornograficznych lub uważanych powszechnie za nieetyczne.

Ocena usług UMP

1. Dostawca Usług jest odpowiedzialny za bieżące aktualizowanie Kart Usług Indywidualnych Uczących się, tj. nadawanie im odpowiednich statusów („zaakceptowany”, „odrzucony” / na etapie akceptacji Karty indywidualnej; „ukończył”, „nie ukończył”, „nie uczestniczył” / na etapie realizacji usługi

indywidualnej, część statusów nadawanych będzie automatycznie). Dostawca Usług aktualizuje listę nabytych kompetencji Uczących się, którzy uczestniczyli w usłudze nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia zakończenia realizacji usługi zgodnie z listą wskazaną w Karcie Usługi Indywidualnej.

2. Możliwość dokonania oceny usługi UMP aktywowana jest automatycznie po zakończeniu realizacji Usługi Indywidualnej. W przypadku, gdy Dostawca usług nie zatwierdzi statusu Uczącego się, status Uczącego się zostanie automatycznie zmieniony na „nie uczestniczył” i Karta ewaluacji nie będzie generowana. Dla Uczestników Projektu, którzy zakończyli udział w usłudze przed planowaną datą jej zakończenia, możliwość dokonania oceny aktywowana jest automatycznie w momencie oznaczenia w systemie faktu zakończenia przez nich udziału w usłudze po warunkiem uzyskania co najmniej 80% planowanej obecności.
3. Do wszystkich zainteresowanych stron wysyłany jest link do Karty ewaluacji oraz pojawia się nowe zdarzenie. W przypadku Dostawcy Usług realizującego usługę UMP link do Karty ewaluacji wysyłany jest do każdej z osób upoważnionych do wpisywania w jego imieniu danych do Bazy.
4. Do wszystkich Użytkowników Bazy, którzy nie dokonali jeszcze oceny danej usługi UMP wysyłane jest przypomnienie w formie. Następuje to 1-go, 2-go, 3-go dnia roboczego od daty zakończenia realizacji usługi.
5. Wyliczenie wyniku indywidualnej oceny usługi UMP będzie dokonywana w oparciu o poniższe wagi pytań.

Nr	Pytanie	Waga
1	W jakim stopniu wg Pana/Pani opinii cel usługi UMP został zrealizowany/osiągnięty?	0,5
2	W jakim stopniu zrealizowana usługa UMP spełniła Pana/Pani oczekiwania pod względem jakości i zawartości merytorycznej?	0,3
3	W jakim stopniu polecił(a)by Pan/Pani tę usługę UMP innej osobie /innemu przedsiębiorcy?	0,2
	Ocena usługi UMP dokonana jest zgodnie ze wzorem: $0,5 \cdot P1 + 0,3 \cdot P2 + 0,2 \cdot P3$, gdzie P oznaczają numery kolejnych pytań w Karcie ewaluacji	

6. Wagi średniej oceny usługi dokonanej przez Uczącego się i Klienta delegującego pracowników na usługę są takie same (0,5). W przypadku, gdy rola Klienta i Uczącego się jest połączona waga wynosi 1.
7. Ogólna ocena usługi UMP w rejestrze dokonywana będzie w oparciu o następujący wzór:

$$\mathbf{OU = 0,5* OUD + 0,5*OUN}$$

OU – ocena usługi UMP

OUD – średnia arytmetyczna dla wszystkich ocen usługi dokonanych przez Uczących się (suma ocen wszystkich Uczących się podzielona przez liczbę Uczących się , którzy dokonali oceny)

OUN – średnia arytmetyczna ocen usługi dokonanych przez Klienta (suma ocen wszystkich wystawionych przez przedstawicieli wszystkich Klientów delegujących pracowników do udziału w usłudze podzielona przez liczbę Klientów objętych usługą, które dokonały oceny)

8. Wszyscy oceniający będą mieli uprawnienia do drukowania własnych ocen. Dodatkowo Klient będzie miał możliwość podglądu Kart ewaluacji pracowników delegowanych na usługę w zakresie oceny jakościowej. W przypadku Dostawcy Usług przewidziana będzie możliwość podglądu lub eksportu do pliku zewnętrznego ogólnych ocen dotyczących usług świadczonych przez niego i jego Mistrzów.
9. Oceny usług zrealizowanych przez danego Mistrza przekładać się będą na średnią ocenę usług Dostawcy Usług.
10. Wraz z uśrednionymi ocenami będzie prezentowana liczba uzupełnionych Kart ewaluacji, na podstawie których została wyliczona średnia.