PRÍLOHA 6: INTERACT III východiskové hodnoty ukazovateľov výsledkov

**Okolnosti**

V súlade s rozhodnutiami 2. Programovacieho výboru INTERACT III a 6. Programovacej pracovnej skupiny, program INTERACT III by mal používať dva rovnaké ukazovatele výsledkov vo všetkých troch konkrétnych cieľoch:

• Úroveň spokojnosti programov EÚS s produktmi a službami programu INTERACT v rámci daného konkrétneho cieľa a

• % programov EÚS využívajúcich produkty a služby programu INTERACT v rámci daného konkrétneho cieľa.

Podľa článku 8 ods. 2 písm. b ii) nariadenia o EÚS potrebuje každý konkrétny cieľ východiskovú hodnotu, kvantifikovanú pokiaľ je to vhodné. Podľa článku 16 ods. 3 toho istého nariadenia, východiská každého ukazovateľa výsledkov musia byť stanovené na základe najnovších dostupných údajov a  ciele sa stanovia na rok 2023.

V súlade s rozhodnutiami 2. Programovacieho výboru INTERACT III boli ciele pre všetky ukazovatele vyjadrené kvalitatívne, ako "nárast" východiskovej hodnoty, bez kvantifikovaného cieľa. V čase rozhodnutia neboli stanovené východiskové hodnoty.

Účelom tohto dokumentu je stanoviť východiskové hodnoty pre úroveň spokojnosti na základe najnovších dostupných údajov. V súlade s rozhodnutiami 2. Programovacieho výboru INTERACT III, východiskové hodnoty % programov EÚS využívajúcich produkty a služby programu INTERACT sa stanovia v spolupráci s ex-ante hodnotiteľmi.

**Požiadavky na údaje**

Z vyššie uvedeného je zrejmé, že v súlade s postupom kvalitného riadenia služieb, ukazovatele výsledkov INTERACT III sú zamerané externe. Inými slovami, je to názor zákazníka, ktorý sa počíta a ktorý nakoniec rozhodne, či je daný výrobok alebo služba kvalitný. V súlade s tým musia byť aj údaje použité na stanovenie východiskovej hodnoty externe zamerané, tzn. musia pochádzať z programov EÚS.

**Súčasný systém riadenia kvality**

Systém riadenia kvality INTERACT II je založený na rade nástrojov a poskytuje interne aj externe zamerané údaje:

• Kvalitatívne "štandardy a smernice", ktoré obsahujú 26 štandardov kvality. Jedná sa o interný dokument, ktorého cieľom je poskytnúť spoločný referenčný rámec a zhodu v riadení kvality v rámci programu INTERACT. Stanovuje štandardy kvality, ktoré sa musia dodržiavať. V tomto zmysle je vnútorne zameraný, a ako taký neposkytuje údaje, ktoré boli priebežne zhromaždené na úrovni programu.

• Skupina kvality, ktorá sa skladá zo zástupcov bodov INTERACT a ktorá podporuje manažéra kvality a pôsobí ako spätná väzba bodov. Skupina kvality sa schádza niekoľkokrát ročne, aby prerokovala otázky zlepšenia kvality (napr. cvičenie ako získať lepšie údaje z výročného vyhodnotenia potrieb). Aj ona je vnútorne zameraná, a ako taká neposkytuje údaje, ktoré boli priebežne zhromaždené na úrovni programu.

• Ročné vyhodnotenie potrieb, kde komunita EÚS definuje svoje potreby na nasledujúci rok, ktoré následne poskytuje hlavný vstup pre každý Spoločný ročný pracovný plán. V tomto zmysle je zamerané externe. Bohužiaľ, poskytuje vstup pre vývoj produktov a služieb, zatiaľ čo východiskové hodnoty by mali byť skôr založené na spätnej väzbe na už doručené produkty a služby.

• Hodnotiace formuláre, ktoré sa zbierajú pri väčšine podujatí organizovaných programom INTERACT. Sú hlavným zdrojom externe zameraných dát zachytávajúcich spokojnosť s doručenou službou. Ako taký je vo všeobecnosti považovaný za najlepší dostupný údaj pre stanovenie východiskovej hodnoty pre úroveň spokojnosti.

**Údaje o úrovni spokojnosti a dátové obmedzenia**

Podujatia sa z pohľadu zákazníka hodnotia v dvoch hlavných rozmeroch:

* dosiahnutie cieľov pre účasť na podujatí a získanie nových poznatkov a
* materiály a spôsoby doručenia podporujúce vyššie uvedené ciele.

Každá z týchto dimenzií je spojením/kombináciou ukazovateľov meraných štyrmi otázkami na päťbodovej Likertovej škále (od „úplne súhlasím“ k „absolútne nesúhlasím“).

Tabuľka 1: Rozmery hodnotenia podujatí

| **Výsledné ciele podujatia a vzdelávanie** | **Výstupové materiály and metódy** |
| --- | --- |
| 1. Toto podujatie bolo užitočné | 5. Prednášajúci boli efektívni |
| 2. Toto podujatie splnilo moje ciele účasti  | 6. Zvolená metóda bola vhodná z hľadiska cieľov podujatia  |
| 3. Ako dôsledok tohto podujatia som získal/a dôležité poznatky  | 7. Poskytnuté materiály boli jasné a užitočné |
| 4. Budem môcť využiť tieto poznatky vo svojej práci | 8. Väčšina materiálov bola v priebehu podujatia pokrytá |

Tabuľka 3 obsahuje viac podrobností o akumulovaných hodnoteniach od východiskového roku 2013, čo je najnovší dostupný údaj. Je založený na 30 hodnotených podujatiach s celkom 1 180 účastníkmi a 750 vrátenými hodnoteniami. Prehľad hodnotení je uvedený v tabuľke 2.

Tabuľka 2: Prehľad hodnotení podujatí 2013

| **Otázky z hodnotiacich formulárov** | **Priemerná úroveň (škála 1-5)** |
| --- | --- |
| 1. Toto podujatie bolo užitočné | 4,35 |
| 2. Toto podujatie splnilo moje očakávania z účasti | 4,09 |
| 3. Ako dôsledok tohto podujatia som získal/a dôležité poznatky | 4,24 |
| 4. Budem môcť využiť tieto poznatky vo svojej práci | 4,21 |
| *Výsledné ciele podujatia a vzdelávanie* | *4,22* |
| 5. Prednášajúci boli efektívni | 4,27 |
| 6. Zvolená metóda bola vhodná z hľadiska cieľov podujatia | 4,14 |
| 7. Poskytnuté materiály boli jasné a užitočné | 4,09 |
| 8. Väčšina materiálov bola v priebehu podujatia pokrytá | 4,12 |
| *Výstupové materiály a metódy* | *4,16* |
| **Celkový výsledok** | **4,19** |

Na základe vyššie uvedeného sa odporúča nastaviť východiskovú hodnotu pre úrovne spokojnosti na 4,19. Vzhľadom k tomu, že pridelenie podujatí uskutočnených v roku 2013 ku konkrétnym cieľom zvoleným pre program INTERACT III môže vyvolať metodické otázky, odporúča sa stanoviť vyššie uvedený priemer pre všetky tri konkrétne ciele programu INTERACT III.

Počas programovania vyjadrili zástupcovia členských štátov svoje želanie, aby bola úroveň spokojnosti kombinovaným ukazovateľom pokrývajúcim rôzne rozmery spokojnosti (napr. účastníci vs. zamestnávateľ, výsledky vzdelávania vs. metódy). Súčasný systém čiastočne rieši túto otázku, ale je potrebné vziať do úvahy, že literatúra o riadení kvality nemá vysokú mienku o "šťastných výkazoch", ako sa hovorí hodnotiacim formulárom. Systém riadenia kvality programu INTERACT III ešte neexistuje, ale bude postavený na riadnej analýze limitov súčasného systému. V rámci štruktúry nového systému sa bude musieť zabezpečiť porovnateľnosť, aby sa zabránilo porovnávaniu jabĺk s hruškami, tzn. východísk a cieľov pochádzajúcich z dvoch rôznych systémov.

Tabuľka 3 Akumulované údaje o hodnoteniach podujatí od roku 2013

|  |  |
| --- | --- |
| Počet podujatí | 30 |
| Počet účastníkov (bez moderátorov) | 1 180 |
| Počet vyplnených hodnotiacich formulárov | 750 |
| Počet hodnotiacich formulárov / Počet účastníkov | 63,56% |

| **Otázky z hodnotiacich formulárov** | **Počet odpovedí daných účastníkmi podľa kategórie** |
| --- | --- |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** | **Celkový počet** | **Priemerná úroveň (škála 5-1)** |
| **Úplne súhlasím** | **Súhlasím** | **Neutrálny** | **Nesúhlasím** | **Úplne nesúhlasím** |
| 1. Toto podujatie bolo užitočné | 313 | 390 | 30 | 7 | 4 | 744 | 4,35 |
| 2. Toto podujatie splnilo moje očakávania z účasti | 221 | 397 | 97 | 24 | 2 | 741 | 4,09 |
| 3. Ako dôsledok tohto podujatia som získal/a dôležité poznatky  | 227 | 352 | 56 | 5 | 2 | 642 | 4,24 |
| 4. Budem môcť využiť tieto poznatky vo svojej práci | 233 | 379 | 69 | 10 | 0 | 691 | 4,21 |
| *Výsledné ciele podujatia a vzdelávanie* | *35,27%* | *53,87%* | *8,94%* | *1,63%* | *0,28%* |  | *4,22* |
| 5. Prednášajúci boli efektívni | 241 | 297 | 59 | 59 | 1 | 605 | 4,27 |
| 6. Zvolená metóda bola vhodná z hľadiska cieľov podujatia | 173 | 307 | 61 | 61 | 0 | 558 | 4,14 |
| 7. Poskytnuté materiály boli jasné a užitočné | 155 | 250 | 80 | 80 | 0 | 500 | 4,09 |
| 8. Väčšina materiálov bola v priebehu podujatia pokrytá | 161 | 335 | 70 | 70 | 0 | 576 | 4,12 |
| *Výstupové materiály a metódy* | *32,60%* | *53,10%* | *10,06%* | *12,06%* | *0,04%* |  | *4,16* |
| **Celkový výsledok** | **34,09%** | **53,53%** | **10,32%** | **10,32%** | **0,18%** |  | **4,19** |