

Ewaluacji ROT-LOT – cele i metoda

Określając cele ewaluacji ROT – LOT, należy uwzględnić dwa punkty widzenia:

1. Beneficjentów i partnerów działań ROT-LOT – dla których istotna jest ocena możliwości wykorzystania potencjału organizacji dla potrzeb realizacji ich własnych celów.
2. Władz ROT – LOT i władz odpowiedzialnych za rozwój turystyki w regionie (urząd marszałkowski, urzędy miast i gmin) – odnoszące się do funkcji:
 - monitoringowej, czyli bieżącej oceny poziomu funkcjonowania organizacji, jakości jej działań i realizacji zadań statutowych;
 - rozwojowej, czyli oceny potencjalnych możliwości organizacji oraz określenia jego potrzeb rozwojowych.

Uwzględniając powyższe, można sformułować kilka podstawowych praktycznych celów ewaluacji ROT – LOT, takich jak:

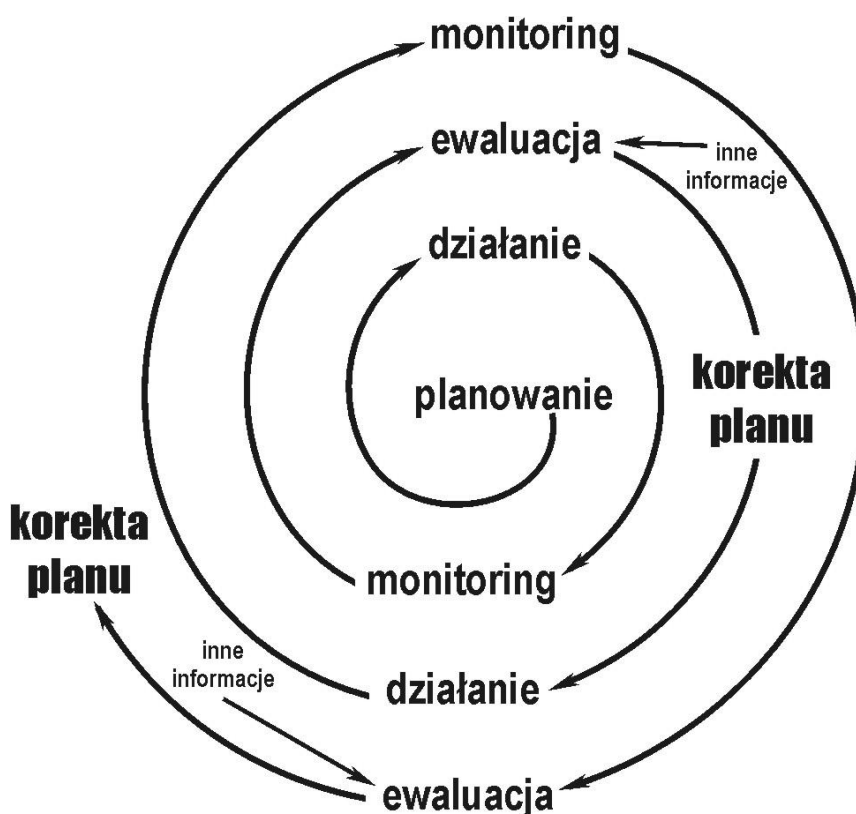
- Rozwój ROT – LOT i jej członków.
- Podniesienie poziomu realizacji zadań statutowych.
- Motywowanie obecnych i potencjalnych członków oraz organizacji i instytucji współpracujących.
- Rozpoznawanie potencjału organizacji, jej członków i regionu, na rzecz którego prowadzi działalność
- Uzyskanie formalnego zapisu zadowolającego lub niezadowolającego poziomu realizacji powierzonych zadań.
- Zwiększenie przejrzystości i jawności działań podejmowanych przez ROT – LOT.
- Poznawanie i doskonalenie mechanizmów funkcjonowania ROT – LOT.
- Lepsze dostosowanie działań ROT – LOT do oczekiwań regionalnego sektora gospodarki turystycznej.
- Uzyskania informacji niezbędnych do opracowywania planów strategicznych rozwoju turystyki w regionie.
- Pogłębienie odpowiedzialności i wciągnięcie do współdziałania wszystkich zainteresowanych rozwojem turystyki w regionie.

Regularne przeprowadzanie ewaluacji ROT i LOT powinno być obligatoryjnym obowiązkiem instytucji ustawowo odpowiedzialnych za rozwój turystyki w Polsce. Bez wiedzy wynikającej

z rzetelnej oceny zarówno działań jak i ich efektów niemożliwe jest dokonywanie właściwych zmian i ulepszeń prowadzących do rozwoju ROT – LOT oraz maksymalizacji efektów jch pracy.

Ewaluacja powinna być na stałe wpisana w proces funkcjonowania ROT jako niezbędny element i jednocześnie gwarant jej rozwoju. Rolę ewaluacji dobrze charakteryzuje rys. 5 pokazujący pożądaną spiralny kształt procesu rozwoju organizacji.

Rysunek 5. Spirala ewaluacji¹



Źródło: *How well are we doing? A guide to monitoring and self-evaluation.* Charities Evaluation Services, London. Wydanie polskie Warszawa, BORIS 1997.

Włączenie ewaluacji w proces oceny i kreowania rozwoju ROT – LOT może przynieść ogromne korzyści dla funkcjonowania tych jednostek, a tym samym dla rozwoju sektora gospodarki turystycznej na poziomie regionalnym i lokalnym.

Dzięki ewaluacji ROT-LOT będą mogły dowieść wartości swoich działań i pokazać wszystkim, że osiągają zamierzone cele. Z drugiej strony wyniki przeprowadzonej ewaluacji

¹ *How well are we doing? A guide to monitoring and self-evaluation.* Charities Evaluation Services, London. Wydanie polskie Warszawa, BORIS 1997.

pokażą, co w działalności ROT-LOT wymaga poprawek i zmian. W efekcie nastąpi szybszy rozwój tych organizacji oraz osiągnięte zostaną przedstawione powyżej cele.

Reasumując powyższe, można określić podstawowy cel ewaluacji ROT i LOT jako

Zebranie informacji pozwalających na kształtowanie ROT – LOT i ich przyszłych działań w sposób pozwalający na pełniejszą i skuteczniejszą realizację założonych celów.

Etapami tego procesu, których realizacja pozwoli na osiągnięcie celu podstawowego, są:

- ocena zakresu i stopnia realizacji postawionych organizacji celów;
- ocena efektów dotychczasowych działań organizacji;
- określenie słabych i mocnych stron organizacji.

Przeprowadzenie postępowania ewaluacyjnego umożliwi:

- uzyskanie informacji na temat postrzegania badanej organizacji w środowisku, w którym i dla którego prowadzi działania;
- zdiagnozowanie poziomu wiedzy oceniających na temat funkcjonowania badanej organizacji jak i celów, dla których została utworzona.

Wybór metody i określenie zasięgu ewaluacji ROT – LOT

W wyniku analizy istniejących i możliwych do zastosowania systemów ocen okresowych proponuje się zastosowanie (używanej w systemie ocen pracowniczych) zmodyfikowanej metody „**360-stopniowej oceny pracownika**”, choć w tym przypadku właściwszym byłoby nazwanie jej metodą „**360-stopniowej oceny organizacji**”, przy wykorzystaniu ankiety jako narzędzia badawczego.

Metoda „360° ocena pracownika” polega na dokonaniu oceny danego pracownika przez wszystkie osoby – grupy osób, które stykają się z nim w procesie pracy². Są to: przełożeni wyższego szczebla, kierownicy zespołów zadaniowych, bezpośredni przełożony, klienci (odbiorcy usług), podwładni, klienci wewnętrzni, pracownik działu personalnego. Dodatkowo, oceniany pracownik dokonuje również tzw. samooceny swoich dokonań.

„360° ocena pracownika” różni się od innych systemów ocen pracowników przede wszystkim źródłem oceny. Oceniającym nie jest jedna osoba – bezpośredni przełożony, lecz grupa osób, które na temat ocenianej osoby wiedzą najwięcej (współpracownicy, podwładni, klienci itp.).

² M. Sidor-Rządkowska: *Kształtowanie nowoczesnych systemów ocen pracowników*, Kraków, Oficyna ekonomiczna 2000.

Drugą ważną zaletą tej metody jest informacja zwrotna, jaką otrzymuje pracownik poddany tej ocenie. Na bazie tych informacji bardzo łatwo i precyzyjnie można zbudować plan rozwoju danego pracownika. Nie bez znaczenia jest również swoista konfrontacja własnego wyobrażenia o sobie z opiniami innych pracowników.

„360° ocena pracownika” pozwala na obiektywne określenie rzeczywistych cech pracownika, pomaga w identyfikacji jego słabych i mocnych stron, pozwala nakreślić plan jego dalszego rozwoju, a także kształtować jego działania wobec siebie i innych pracowników.

Metoda „360° ocena pracownicza” daje bardzo dobre efekty. Dzieje się tak dlatego, że:

- Jest postrzegana jako bardziej sprawiedliwa, opisująca rzeczywiste zachowania pracowników.
- Istnieje tu dostosowanie kwestionariuszy do potrzeb konkretnej osoby, co powoduje lepszą i bardziej wiarygodną jej ocenę.
- Pracownicy darzą ją większym zaufaniem („mój szef może być w błędzie, ale jak ci wszyscy inni mogli się również pomylić?”).
- Opinia innych osób poza szefem ma charakter bardziej motywujący pracownika do poprawy sposobów wykonywania pracy.

Metoda „360° ocena pracownicza” nadaje się szczególnie do oceny kadry menedżerskiej i kierowniczej firmy.

360-stopniowa ocena ROT – LOT

Powyższa metoda po dokonaniu nieznacznych modyfikacji może posłużyć do przeprowadzenia ewaluacji Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych. Modyfikacja polegać będzie przede wszystkim na właściwym doborze oceniających. Do grup „stykających” się z ROT – LOT w trakcie ich działalności, które powinny uczestniczyć w procesie oceny, zaliczyć należy:

Dla ROT	Dla LOT
<ul style="list-style-type: none"> • jednostki samorządu terytorialnego • lokalne organizacje turystyczne • duże przedsiębiorstwa sektora turystyki o charakterze regionalnym • turystyczne organizacje pozarządowe • samorząd gospodarczy – izby turystyki • ośrodki edukacyjne i badawcze w zakresie turystyki • zarząd ROT – w ramach samooceny 	<ul style="list-style-type: none"> • organy lokalnego samorządu terytorialnego – powiaty, miasta, gminy • podmioty gospodarcze sektora turystyki • lokalne organizacje pozarządowe turystyki • zarząd LOT - w ramach samooceny

Ze względu na „służebny” charakter ROT-LOT – organizacji typu non-profit – najwłaściwszym sposobem oceny ich funkcjonowania jest włączenie w proces oceny wszystkich grup i instytucji, z którymi ta organizacja powinna współpracować, i na rzecz których powinna działać. Zasięg planowanych badań jest w tym przypadku ściśle determinowany zasięgiem terytorialnym działalności określonym w statucie badanej organizacji. W przypadku ROT – jest to obszar administracyjny województwa, na rzecz którego dana organizacja działa. Dobór grup, do których należy się zwrócić z prośbą o dokonanie oceny i przekazanie swoich sugestii na temat funkcjonowania ROT powinien nastąpić na podstawie szczegółowej analizy stanu organizacyjnego gospodarki, w tym szczególnie sektora turystyki w danym województwie oraz dotychczasowej struktury członkowskiej ROT i celów działania tej organizacji. Przykładowy dobór grup oceniających i schemat takiej oceny przedstawia poniższy rysunek.

Rysunek 6. „360° ocena ROT”



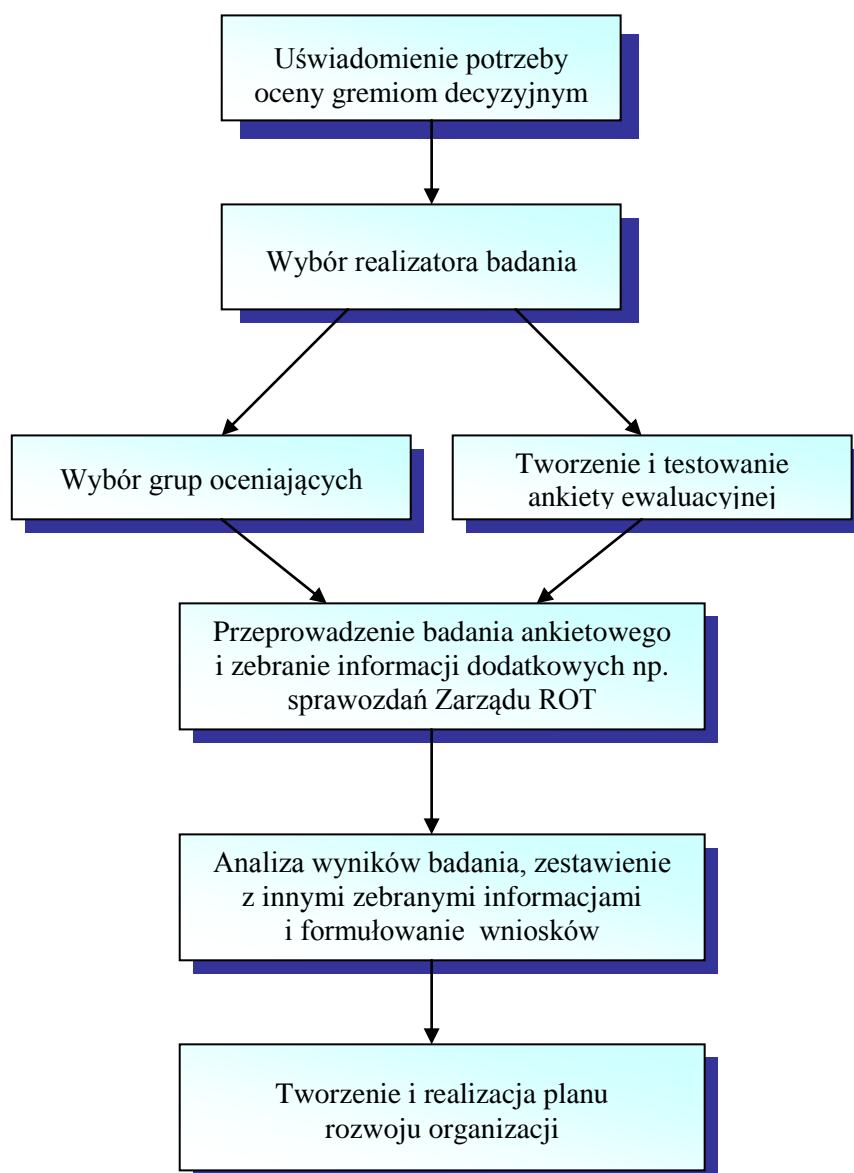
Źródło: Opracowanie własne na podstawie schematu 360-stopniowej oceny pracownika M. Sidor-Rządkowska, Kształtowanie nowoczesnych systemów ocen pracowników, Oficyna ekonomiczna, Kraków 2000.

Wybór tak wielu grup oceniających jest podyktowany zarówno zakładanym zasięgiem oddziaływania ocenianej organizacji, jak również faktem, iż tego typu oceny nie były dotychczas przeprowadzane w ROT. Przy przeprowadzaniu kolejnych ewaluacji ROT możliwe powinno być zminimalizowanie zarówno liczby grup oceniających, jak również liczebności podmiotów w niektórych z wymienionych grup.

Przykładem może być rezygnacja z oceny przez organy samorządu lokalnego i lokalne podmioty gospodarcze na rzecz ocen dokonywanych przez lokalne organizacje turystyczne, które działać będą na terenie danego powiatu, miasta czy gminy i docelowo będą wyrazicielami opinii lokalnego środowiska turystycznego.

Bardzo ważną sprawą przy stosowaniu tej metody jest zastosowanie właściwej procedury.

Rysunek 7. Procedura wprowadzania metody „360° oceny ROT”.



Źródło: Opracowanie własne na podst. Tomasz Rostkowski, *Personel 2(47) – Kadrowe Rebusy*, luty 1998.

Pierwszym krokiem powinno być uświadomienie potrzeby przeprowadzenia oceny wszystkim osobom i instytucjom, którym powinno zależeć na dobrym funkcjonowaniu ROT i LOT. Można do nich zaliczyć: władze organizacji, urząd marszałkowski, urzędy miast i gmin oraz Ministerstwo Sportu i Turystyki (jako formalny organ nadzoru) i POT (jako głównego partnera ogólnokrajowego). Bardzo istotne jest uzyskanie zrozumienia i akceptacji dla idei ewaluacji. Cel badania musi być zrozumiały i nie może budzić obaw. Szczególnie chodzi o środowiska, które mogą potraktować badanie jako kontrolę, poczuć się zagrożone i podjąć działania podważające istotę ewaluacji lub wręcz uniemożliwiające przeprowadzenie badania. Realizatorem badania powinna być jednostka zewnętrzna, niezależna od władz ROT – LOT, posiadająca odpowiednie kwalifikacje badawcze oraz znajomość rynku turystycznego i jego specyfiki.

Kolejnym krokiem jest wybór grup, które zostaną poproszone o wyrażenie opinii na temat badanej organizacji i równoległe testowanie ankiety badawczej. Przeprowadzenie badania pilotażowego na małej wybranej grupie respondentów pozwoli na doprecyzowanie pytań oraz przekonanie się czy są one we właściwy sposób rozumiane przez respondentów. Po opracowaniu ostatecznej wersji ankiety można przystąpić do badania właściwego. Trzeba jednak pamiętać, że wyniki ankiety nie mogą stanowić jedynej podstawy do przeprowadzenia ewaluacji. Należy je zestawić i odnieść do innych pozyskanych informacji, takich jak np. sprawozdania zarządów ROT – LOT czy sprawozdania ze zrealizowanych zadań. Analiza zebranych materiałów oraz zestawienie ich z wynikami badania ankietowego powinny pozwolić na wyciągnięcie i sformułowanie wniosków, które posłużą do korekty działań, tworzenia planów i w efekcie doskonalenia organizacji.

Należy też zaznaczyć, że prace te powinny mieć charakter ciągły i ewolucyjny. Wraz z rozwojem organizacji narzędzia badawcze powinny być dostosowywane do aktualnej sytuacji i zakładanych celów, które zamierza ona osiągnąć.

Wyboru metody „**360-stopniowej oceny organizacji**” dokonano ze względu na to, że:

- Jest najbardziej obiektywną ze stosowanych metod ocen, pozwalającą na określenie rzeczywistych cech organizacji.
- Umożliwia identyfikację słabych i mocnych stron badanej jednostki.

- Pokazuje postrzeganie badanej jednostki przez beneficjentów jej działań.
- Pomaga precyzyjnie zdiagnozować problemy i określić występujące braki.
- Pomaga kształtować przyszłe działania wobec siebie i innych.
- Pozwala zbudować plan dalszego działania dla poprawy sytuacji i dzięki temu zwielokrotnić efektywność funkcjonowania.

Propozycja narzędzia badawczego – ankieta

Jako narzędzie badawcze do przeprowadzenia ewaluacji, wybraną metodą „360-stopniowej oceny”, proponuje się skonstruowanie specjalnej ankiety i skierowanie jej do wypełnienia przez wszystkie wytypowane w danym województwie grupy oceniających.

Bardzo istotną sprawą jest indywidualne opracowanie ankiety dla każdego województwa z uwzględnieniem jego specyfiki i uwarunkowań.

Należy pamiętać, że celem przeprowadzania ewaluacji ROT – LOT nie jest porównywanie i pozycjonowanie tych organizacji pomiędzy sobą, ale dokonanie analizy danej ROT – LOT i doskonalenie ich funkcjonowania.

Istotnym jest również zbadanie otoczenia ROT – LOT, w tym w szczególności ogólnego stanu rozwoju turystyki w danym regionie. Oceniając ROT – LOT, trzeba zawsze odnieść się do ogólnego stanu rozwoju turystyki, który często jest determinantem możliwości i poziomu funkcjonowania tych organizacji w danym województwie.

Dlatego też proponuje się zbudowanie ankiety składającej się z dwóch części: pierwszej, odnoszącej się do ogólnej oceny stanu rozwoju turystyki w danym regionie, i drugiej, oceniającej bezpośrednio funkcjonowanie ROT lub LOT.

Przykładowy proponowany układ ankiety dla ROT

Część I – Ocena stanu rozwoju turystyki w województwie

Pierwsze pytania dotyczą ogólnej oceny rozwoju turystyki i jej systemu organizacyjnego.

1. Proszę ocenić stan rozwoju sektora turystyki w miejscu prowadzenia Waszej działalności i w całym województwie w skali od 1 do 10 pkt (1 – brak rozwoju, 10 – rozwija się bardzo dobrze)

- **w miejscu prowadzenia naszej działalności oceniam rozwój na pkt**
- **w skali województwa oceniam rozwój na pkt**

Uzasadnienie,
 komentarz:.....

2. Od pięciu lat funkcjonuje na poziomie regionalnym nowy system organizacyjny promocji i rozwoju turystyki, na który składa się działalność: wydziału właściwego ds. turystyki w Urzędzie Marszałkowskim, ROT – Regionalnej Organizacji Turystycznej oraz LOT – Lokalnych Organizacji Turystycznych.

Jaka jest Państwa znajomość tego systemu?
 (pozycję odpowiadającą Waszej opinii proszę zakreślić X)

- Nic nie wiem na temat tego systemu.
- Słyszałem o tych organizacjach, ale nie znam ich działań.
- Znam te organizacje i wiem co robią.
- Znam dobrze tę strukturę – biorę czynny udział w jej funkcjonowaniu.
- Inne.....

3. Proszę ocenić, w jakim stopniu ta struktura i efekty jej funkcjonowania spełniają Wasze oczekiwania

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 10 pkt (1 – nie spełniają oczekiwań , 10 – spełniają w 100%)

Funkcjonowanie tego systemu oceniam na pkt

Uzyskane odpowiedzi umożliwią poznanie opinii oceniających na temat stanu rozwoju sektora turystyki oraz ich znajomość i ocenę aktualnej struktury organizacyjnej (ROT – LOT). Kolejne pytania dotyczą wsparcia oraz współpracy w zakresie rozwoju turystyki.

4. Jak Państwo oceniają otrzymywane wsparcie, dla działań rozwijających Waszą ofertę turystyczną, ze strony struktur lokalnych i wojewódzkich?

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 10 pkt (1 – brak wsparcia, 10 – wsparcie w pełnym zakresie)

Oceniany czynnik	Ocena punktowa		Uzasadnienie, komentarz /prosimy o Państwa uwagi i sugestie/
	Struktury lokalne	Struktury wojewódzkie	
Wsparcie promocyjne Waszej oferty turystycznej			
Wsparcie dla tworzenia produktów turystycznych			
Wsparcie szkoleniowe i doradcze			
Wsparcie finansowe			

Wsparcie organizacyjno-prawne			
-------------------------------	--	--	--

Inne + opinie i sugestie nt. wsparcia otrzymanego lub oczekiwanego

5. Jak Państwo oceniają swoją współpracę, w zakresie turystyki, z innymi podmiotami.

Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 10 pkt (1 – brak współpracy, 10 – współpraca w pełnym zakresie)

Współpraca z:	Ocena pkt	Uzasadnienie, komentarz /prosimy o Państwa uwagi i sugestie/
Urzędem Marszałkowskim		
Urzędem Miasta i Gminy		
ROT - Regionalną Organizacją Turystyczną		
LOT – Lokalną Organizacją Turystyczną (jeśli u Was jest)		
Samorządem gospodarczym – Izbami		
Organizacjami branżowymi turystyki – stowarzyszeniami		
Podmiotami gospodarczymi sektora turystyki		

Inne opinie i sugestie nt. obecnej lub oczekiwanej współpracy

Dzięki tym odpowiedziom dowiemy się, jakie wsparcie otrzymują poszczególne grupy ankietowanych, jak je oceniają oraz czego oczekują (komentarze, opinie). Poznamy również głównych partnerów oraz ocenę poziomu ich współpracy.

Następne pytania odnoszą się do oceny szczegółowej stanu głównych determinantów rozwoju turystyki w regionie.

6. Proszę ocenić stan wymienionych w tabeli czynników wpływających na rozwój turystyki: w miejscu prowadzenia Waszej działalności i w województwie jako całości. Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 10 pkt (1 – ocena negatywna, 10 – ocena bardzo dobra)

Oceniany czynnik	Ocena punktowa		Uzasadnienie, komentarz <i>(prosimy o Państwa uwagi i sugestie)</i>
	Mój region	Województwo jako całość	
Znaczenie sektora turystyki w całej gospodarce regionu			
Integracja środowisk, współpraca na rzecz rozwoju turystyki			
Promocja turystyczna regionu			
Przepływ informacji nt. działań w zakresie turystyki.			
Koordinacja działań w zakresie turystyki			
Rozwój produktów/ofert turystycznych			
Aktualny dobór targów turystycznych i udział w nich regionu			
Turystyczne wydawnictwa promocyjne			
Funkcjonowanie systemu Informacji Turystycznej.			
Stan ISIT - Regionalnego Internetowego Systemu Informacji Turystycznej			
Stan infrastruktury towarzyszącej i para turystycznej			
Warunki prowadzenia działalności w turystyce			
Polityka turystyczna regionu			

Inne opinie, uwagi, komentarze

.....

Dzięki odpowiedziom na to pytanie otrzymamy informacje o poziomie oceny czynników rozwoju turystyki jak i porównamy postrzeganie działań na poziomie lokalnym i regionalnym.

Ostatnie w tej części pytania dotyczą dokumentów strategicznych rozwoju turystyki w regionie.

7. Jaka jest Państwa znajomość zapisów dokument pt. „Strategia Rozwoju Turystyki w województwie”? (właściwie zakreślić X)

- Nic nie wiem na temat tego dokumentu.
- Słyszałem, że jest, ale nie znam treści.
- Znam tylko częściowo – wybrane zagadnienia.
- Znam dobrze treść „Strategii...”
- Znam dobrze treść „Strategii...” – brałem udział w jej opracowywaniu.

8. Jeśli znana jest Państwu treść „Strategii...” prosimy o jej ocenę i wyrażenie swojej opinii na temat zawartych tam zapisów: w skali od 1 do 10 pkt (1 – ocena negatywna, 10 – ocena pozytywna)

- „Strategię...” oceniam na pkt

Uzasadnienie, komentarz

Pozyskane informacje pozwolą nie tylko na ocenę znajomości i postrzegania dokumentów strategicznych przez respondentów, ale pośrednio pokażą jakie jest zaangażowanie jednostki wdrażającej strategię w jej popularyzację – co jest elementem niezbędnym do jej skutecznego wdrażania.

Informacje pozyskane z I części ankiety będą stanowiły również punkt odniesienia do interpretacji dalszej części ankiety.

Część II – Ocena funkcjonowania Regionalnej Organizacji Turystycznej

Pierwsze pytania dotyczą znajomości ROT i oceny jej działań oraz relacji respondentów z tą organizacją.

9. Jaka jest Państwa znajomość działań ROT: (właściwie zakreślić X)

- Nie znam celów i działań tej organizacji (ROT).
- Znam tę organizację, ale nie jestem jej członkiem.
- Znam ROT, ale nasze miejsce jest w LOT (Lokalnej Organizacji Turystycznej).

- Jestem członkiem ROT, ale praktycznie nie mam wpływu na jej działania.
- Jestem członkiem ROT i mam faktyczny wpływ na działania tej organizacji.
- inne:

10. Proszę ogólnie ocenić funkcjonowanie ROT-w jakim stopniu spełnia Wasze oczekiwania?, w skali od 1 do 10 pkt (1 – ocena negatywna / niespełnia oczekiwań, 10 – ocena pozytywna / spełnia w 100%)

• **Funkcjonowanie ROT oceniam na pkt**
Uzasadnienie, komentarz :

11. Jaka oceniasz wzajemne relacje z ROT?

ROT przyjmuje wobec nas postawę: (właściwie zakreślić X)
 – zwierzchnictwa – partnerstwa – konkurencji – obojętną – inną

Komentarz:

Uzyskane odpowiedzi na powyższe pytania, w powiązaniu z metryczką ankiety, pozwolą zdefiniować relacje formalne pomiędzy oceniającym a ROT oraz ROT a otoczeniem. Dzięki nim będzie można uzyskać informacje na temat sposobu postrzegania, i częściowo jego powodów, organizacji ocenianej przez oceniającego.

Następne pytanie w całości odnosi się do celów statutowych ocenianej organizacji (najlepiej posłużyć się statutem ocenianej ROT i przenieść do poniższej tabeli cele statutowe organizacji). Wymienione poniżej cele mają charakter przykładowy.

12. Proszę ocenić stopień realizacji własnych celów statutowych przez ROT?
 Proszę dokonać oceny w skali od 1 do 10 pkt (1 – brak realizacji, 10 – zrealizowane w 100%)

Cel statutowy ROT	Ocena pkt
Kreowanie wizerunku województwa jako regionu atrakcyjnego turystycznie.	
Integrowanie środowisk samorządu terytorialnego, gospodarczego i zawodowego oraz osób, instytucji organizacji zainteresowanych rozwojem turystycznym województwa.	
Zwiększanie liczby turystów odwiedzających województwo.	

Działanie na rzecz wzrostu wpływów z turystyki.	
Stworzenie regionalnego systemu informacji turystycznej oraz włączenie go w krajowe zarządzanie systemem „it”.	
Wspomaganie lokalnych organizacji turystycznych.	
Działanie na rzecz poprawy infrastruktury turystycznej.	
Koordinacja działań promocyjnych podejmowanych w województwie	
Kumulowanie środków finansowych na rzecz rozwoju turystyki	
Stworzenie platformy współpracy podmiotów gospodarczych turystyki z władzami regionalnymi i krajowymi.	

Komentarz, opinia:.....

Analiza odpowiedzi na te pytania pozwoli na ocenę zakresu i efektów realizacji celów statutowych działalności ROT. Zestawienie odpowiedzi na to pytanie z podejmowanymi działaniami deklarowanymi w sprawozdaniach Zarządu ROT oraz porównanie ich między grupami i wewnątrz grupy pokaże dodatkowo luki w wiedzy oceniającego na temat działań i celów organizacji ocenianej.

Część III to metryczka ankiety

Część III – Metryczka

13. Informacje o respondencie - reprezentowana jednostka: (właściwe zakreślić X)

- gmina/powiat
- LOT
- organizacja pozarządowa
- inna jednostka.....
- biuro podróży
- baza noclegowa
- inny przedsiębiorca.....

14. Czy Państwa przedsiębiorstwo/organizacja/gmina jest członkiem ROT lub LOT? (właściwe zakreślić X)

- Jesteśmy członkiem ROT od lat
- Nasz przedstawiciel jest członkiem Zarządu/Komisji Rewizyjnej ROT
- Jesteśmy członkiem LOT od lat
- Jesteśmy w trakcie tworzenia LOT

15. Miejscowość, w której Państwo prowadzicie działalność:

Kod pocztowy-....., Miejscowość

Miejsce na ewentualne uwagi i opinie dodatkowe:.....

Przedstawiona powyżej ankieta ma charakter propozycji pokazującej układ ankiety i może posłużyć jako wzorzec do opracowania własnej ankiety ewaluacyjnej.

Należy pamiętać, że do przeprowadzania badań należy każdorazowo dostosować ankietę do istniejących w danym województwie uwarunkowań. Ankieta powinna również ewaluować i dostosowywać się w kolejnych latach do aktualnej sytuacji i stanu rozwoju zarówno regionu jak i ROT.

Aby móc właściwie dobrać pytania i określić zakres badawczy należy wcześniej przeprowadzić analizę stanu turystyki w regionie. Analiza ta będzie również dobrym punktem odniesienia do oceny i interpretacji wyników ankiety ewaluacyjnej.

PODSUMOWANIE

Celem niniejszego opracowania było znalezienie metody umożliwiającej dokonanie rzetelnej oceny okresowej rozwoju turystyki w regionie i funkcjonowania Regionalnych i Lokalnych Organizacji Turystycznych oraz zbudowanie narzędzia badawczego umożliwiającego dokonanie takiej oceny.

Zagadnienie oceny okresowej ROT i LOT w ujęciu pokazanym w niniejszym opracowaniu ma charakter nowatorski. Do tej pory ocena taka dokonywana jest podczas walnych zebrań członków tych organizacji na podstawie sprawozdań przygotowanych przez zarząd i komisję rewizyjną danej jednostki. Częściowo są one również oceniane przez instytucje finansujące, ale ta ocena zazwyczaj dotyczy tylko tej części zadań, które są dofinansowywane i ma w większości przypadków charakter formalno-rachunkowy.

Dotychczasowa ocena działalności tych organizacji najczęściej sprowadzała się do ilościowego zestawienia podejmowanych działań oraz ogólnego przedstawienia przepływów finansowych organizacji. Trudno znaleźć w oficjalnych opracowaniach rzetelną, kompleksową i popartą badaniami jakościowymi ocenę merytoryczną efektów podejmowanych działań. Brak też płynących z takiej oceny wniosków, nie wspominając o programie doskonalenia funkcjonowania tych organizacji.

Stąd też należy sądzić, że wybrana metoda „360-stopniowej oceny ROT – LOT” pozwoli na dokonanie szerokiej rzetelnej i co najważniejsze obiektywnej oceny działań tych organizacji z jednoczesnym założeniem, że głównym celem ewaluacji jest zdiagnozowanie stanu obecnego w celu ulepszenia działań przyszłych.

Trzeba zaznaczyć, że wybrana metoda umożliwia nie tylko ocenę efektów realizowanych działań, ale przede wszystkim pokazuje funkcjonowanie organizacji, jej postrzeganie i relacje z otoczeniem. Jest to szczególnie istotne w przypadku ROT i LOT, których efektywności funkcjonowania nie można postrzegać i oceniać tylko w kontekście ekonomicznym.

Metodę tę można wykorzystać do ewaluacji wszystkich organizacji typu non-profit oraz innych, dla których zastosowanie prostych kryteriów ekonomicznych jest niemożliwe. W szczególności dotyczy to organizacji, które mają do spełnienia określone funkcje publiczne.