
TAPASZTALATOK AZ EKF NEVELÉSTUDOMÁNYI TANSZÉKÉNEK LEVELEZŐ HALLGATÓI KÖRÉBEN VÉGZETT „HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG” MÉRÉSRŐL

Keller Magdolna és Mogyorósi Zsolt

Eszterházy Károly Főiskola

Kulcsszavak: hallgatói elégedettség, felnőttképzés, tanárszerep

A 2005/2006. tanév I. félévében az EKF Neveléstudományi Tanszékének levelező tagozatos képzéseiben kidolgozásra és bevezetésre kerülő hallgatói elégedettség-mérések, a hallgatói kérések és reklamációk kezelésének új eljárásai szervesen illeszkednek abba a folyamatba, amit a tanszéki minőségbiztosítási és minőségirányítási rendszer kidolgozásának tekinthetünk.

Mivel a munkánkkal szembeni „vevői igények” között az állami követelmények adottak, a munkáltatói igények, elvárások feltárásához pedig további erőforrások bevonása szükséges, munkánkat kézenfekvően a hallgatói igények feltárásával, elégedettségük mérésével kezdtük. Célunk elsősorban az volt, hogy saját munkánkról szerezzünk megbízható visszajelzést, ugyanakkor a vizsgálat tapasztalatai szélesebb körben is hasznosak lehetnek. A speciális felhasználói körből fakadóan (pedagógiát hallgató, alapszakos és másoddiplomás képzésben részt vevő, pedagógusként és nem pedagógusként dolgozó, munkáltatói elvárásra vagy egyéni érdeklődésből tanuló, változatos életkorú felnőttekről van szó), várakozásaink szerint elvárásai, és a képzésről alkotott véleményük is ennek megfelelően differenciált. A levelező tagozatos képzésben részt vevő valamennyi hallgatónkat felkértük kérdőívünk megválaszolására. A beiratkozott hallgatók több mint kétharmada, összesen 363 fő válaszolt kérdéseinkre, így értékes elemzéseket megengedő adatbázishoz jutottunk. A figyelemreméltó válaszadási kedvet (minden kérdőív értékelhető volt, elvétele akadt válaszhány, a nyílt kérdésekre is jellemzően válaszoltak a hallgatók, gyakran részletesen) a megkérdezésre adott kedvező reakciónak értékeljük.

A kérdőív zárt és nyitott kérdéseket tartalmaz. A zárt kérdésekből leszűrhető közvetlen tanulságok közé tartozik a hallgatók, különösen a képzettebbek várakozáson felüli igénye az őket érintő kérdésekről való döntéshozatal bevonásába. A három nyitott kérdés egyike arra vonatkozott, hogy kinek ítélné a hallgató „a félév oktatója” címet, másik két kérdésünk pedig a leggyengébbnek és a legjobbnak ítélt kurzusra kérdezett rá, mindegyik esetben indoklást is kértünk. A nyitott kérdések tartalomelemzése során kirajzolódik, milyen sajátos igényeket támasztanak a felnőtt hallgatók (részben maguk is pedagógusok) az oktatókkal szemben, illetve tanulmányi munkájukkal kapcsolatban melyek a legfontosabb értékelési szempontok. Az első elemzések alapján kiemelkedőnek tűnik a gyakorlati hasznosság, az előzetes elvárásokkal való kongruencia; a tanárok esetében emellett, hogy a hagyományos „jó tanár” képek és modellközvetítő szerep is gyakran köszöntek vissza, nagyobb szerepet kapott a szakmai tekintély és a következetesség, illetve negatív szempontként a felnőttek iránti, sértőnek ítélt bizalmatlanság.