

3.

Vinogradov Szergej – Kulcsár László: A hallgatói elégedettség alakulása a Szent István Egyetemen

Abstract

This article shows the results of the 2011 survey conducted among students of Szent István University, with a special focusing on student satisfaction. The examined dimensions are: satisfaction with the standard of education, and information technology infrastructure, student judgement on the support towards talented students, and employment assistance, evaluation of student organisations and community life. These sub-dimensions can significantly contribute to the success or failure of the educational process. The results can contribute to the development of a high-quality institutional infrastructure, which meets student's as well as wider social expectations.

The analysis is focusing on comparing student satisfaction among active and graduate students, as well as among students of different activity levels. The results showed significant differences in the effectiveness of the education based on student's assessments.

Keywords: student satisfaction

Dr. *Vinogradov Szergej*, egyetemi adjunktus, Szent István Egyetem, GTK,
Vinogradov.Szergej@gtk.szie.hu

Dr. *Kulcsár László*, egyetemi tanár, Nyugat-Magyarországi Egyetem, BPK,
kulcsar.laszlo@bpk.nyime.hu

Bevezetés

A magyar felsőoktatásban 2006. szeptemberétől gyökeres változások mentek végbe, melynek alapjait a 2005. évi felsőoktatásról szóló CXXXIX. törvény, valamint annak végrehajtásáról szóló 79/2006. (IV. 5.) Kormányrendelet, illetve az európai oktatási miniszterek 1999-ben Bolognában aláírt szándéknyilatkozata fektette le. A Bolognai folyamat eredményeként a magyar felsőoktatás a duális (hagyományos főiskolai és egyetemi) képzési rendszerről a lineáris rendszerre tért át. Jóllehet a kontinensszintű felsőoktatási reform a felsőoktatási rendszerek harmonizálása révén a képzési struktúrák egységesítése irányába hatott országos vagy nemzetközi szinten, intézményi szinten mégis a differenciálódási folyamatokat erősítette fel (Hrubos 2009).

A magyar felsőoktatásban az 1990-es években megkezdődött tömegesedés következményeként drasztikusan növekedett a felsőoktatási intézmények száma. A kedvezőtlen demográfiai tendenciák, a képzési struktúrák fokozódó differenciálódása, valamint a munkaerő-piaci igények változása továbbá erősítette a hallgatókért folyó versenyt a felsőoktatási szolgáltatásokat nyújtó

intézmények körében. A gyorsan változó társadalmi igényeknek való folyamatos megfelelés, a képzések magas színvonalának biztosítása alapvető feltételei az intézmény hosszú távú fennmaradásának. Az intézmény külső környezete felől érkező kihívásokat hatékonyan kezelő intézményfejlesztési stratégiák kidolgozása és ezek megvalósítása nem nélkülözheti a hatékony minőségbiztosítási rendszer szisztematikus működtetését.

A hallgatói elégedettséget összetett tényezőrendszer határozza meg. Ezeknek a tényezőknek a felismerésére és elemzésére több módszertani eljárást dolgoztak ki. Az eljárások közül kiemelhetjük a széles körben alkalmazott SERVQUAL módszert, mely a szolgáltatáshoz kapcsolódó elvárások (várakozások) és az észlelt szolgáltatás jellemzőinek összevetésén alapul (Zeithaml et al. 1990; Becser 2005). A rendelkezésünkre álló adatok struktúrája nem teszi lehetővé a módszer közvetlen alkalmazását, mivel a hallgatóinkat nem kértük a tényezők rangsorolására. Ezt a vizsgálati lehetőséget viszont érdemes figyelembe venni a soron következő felmérés kérdőívének kidolgozásánál.

A hallgatói elégedettség struktúrájának időbeli változását többek között

Elliot és Shin (2002) vizsgálták, akik empirikus kutatásaik során megállapították, hogy a képzés színvonalának megítélése változik az idő múlásával az ugyancsak változó elvárások függvényében. A hallgatói elvárások és a nyújtott felsőoktatási szolgáltatás minőségének értékelése közötti pozitív irányú kapcsolatot Johnson és munkatársai (2004) által végzett kutatások eredményei is igazolják.

A saját kutatási eredmények más kutatók által közölt eredményekkel való összevetése szempontjából érdekesnek tartjuk Wiers-Jenssen és munkatársai (2002) megállapítását, amely szerint az általános hallgatói elégedettség a képzés során szerzett tanulói tapasztalatoktól, valamint az egyetemre való bejutása érdekében megtett erőfeszítéstől is függ. A hivatkozott tanulmány azt is hangsúlyozta, hogy a felsőoktatási intézmény képzési infrastruktúrája és az általa nyújtott szolgáltatások minőségének megítélését a hallgatók szemében a társadalmi környezet, az esztétikai szempontok mellett olyan tényezők is befolyásolják, mint az adminisztratív személyzet, a minőségi felügyelet, az oktatókkal való kapcsolattartás, valamint a szabadidős tevékenységek szervezése.

Magyar kutatók közül Mihály (2008) empirikus úton bizonyította, hogy a jövőre vonatkozó várakozások befolyásolják a tanulmányok minőségének megítélését. További érdekes megállapítása a kutatásának, hogy a tanuláson keresztüli identifikáció együtt jár a hallgatói elégedettség magasabb színvonalával. A tanárokkal és a csoporttársakkal való kapcsolatok (úgynevezett társas támasz) erőssége és az elégedettség közötti összefüggést is feltárta az említett kutató.

A vizsgálat során alkalmazott módszerek

A kutatáshoz a Diplomás Pályakövető Rendszer (DPR) keretében 2011 tavaszán lefolytatott online felmérés adatait használtuk fel. A lekérdezés a Szent István Egyetem jelenlegi aktív, valamint a 2008-ban és a 2010-ben végzett hallgatóira terjedt el. Az online kérdőívet 2806 aktív és 693 végzett hallgató töltötte ki érvényesen. A kitöltési arány az aktív hallgatóknál 23,1%-ot, a végzettekénél pedig 14,3%-ot tett ki.

Az elemzések súlyozott adatok alapján történtek. A súlyozási rendszer az aktív hallgatóknál a kar, a képzési szint (hagyományos főiskolai, hagyományos egyetemi, osztatlan, BA/Bsc,

MA/MSc), a tagozat, valamint a nem rétegtképző ismervek alapján került kidolgozásra. A végzett hallgatók esetében a végzés éve (2008, 2010) is szerepelt az alaptulajdonságok között.

A hallgatói elégedettség mérését három dimenzióban (1. táblázat) végeztük el. A hallgatók 1-től 5-ig terjedő Likert-skála alapján értékelték az intézmény szolgáltatási színvonalát.

A hallgatói elégedettség belső struktúrájának feltárására főkomponens analízist végeztünk az első táblázatban felsorolt szempontok, valamint a választott szakma társadalmi presztízse és anyagi megbecsültsége megítélése alapján. Mivel más kutatások eredményei (Elliot-Shin, 2002; Mihály, 2008) is igazolták, hogy a hallgatói elégedettség és annak struktúrája eltérő az

1. táblázat A hallgatói elégedettséget meghatározó tényezők csoportosítása

Dimenzió	Vizsgálati szempontok
A képzés technikai feltételei	<ol style="list-style-type: none"> 1. A tanterem berendezése, felszereltsége. 2. A tanulmányi előadók munkája. 3. Az információáramlás (pl. a tanulmányi információs rendszerek, a hallgatói nyilvántartási rendszerek, az intézményi honlapok) színvonala.
A képzés színvonalát/eredményességét közvetlenül meghatározó tényezők	<ol style="list-style-type: none"> 1. A tananyagok színvonala. 2. A tanárok tudásával, felkészültsége. 3. A tanárok segítőkészsége. 4. A gyakorlati képzés színvonala. 5. A könyvtár felszereltsége, működése. 6. Új, friss szakirodalom biztosítása. 7. A külföldi ösztöndíj-lehetőségek. 8. A tehetséges hallgatók segítése, támogatása. 9. Az elhelyezkedés segítése a végzés után.
A kollégium, a közösségi élet, a művelődési lehetőségek és a szociális helyzet	<ol style="list-style-type: none"> 1. A kollégiumi elhelyezés színvonala. 2. A művelődési, szórakozási lehetőségek választéka. 3. A közösségi élet. 4. A hallgatók szociális problémáival való foglalkozás. 5. A hallgatók kívánságainak megfelelő kulturális, szabadidős programok szervezése, támogatása.

Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR felmérésének kérdőíve alapján saját szerkesztés

oktatási folyamat egyes fázisaiban, az elemzéseket külön végeztük az aktív hallgatókra, valamint külön-külön az egy és három éve végzettekre is.

Az elégedettséget meghatározó tényezők eltérő minősítését a három hallgatói csoport (aktív hallgatók, 2008-ban végzettek, 2010-ben végzettek) esetében az egytényezős varianciaanalízis (ANOVA) segítségével vizsgáltuk. Az egytényezős varianciaanalízist alkalmaztuk továbbá az esetleges differenciák kimutatására a különböző tanulói aktivitási szinteket (alacsony, közepes, magas) elért hallgatók esetében is.

A képzés eredményességének megítélését a „Választott szak azokhoz az ismeretekhez juttatja hozzá, amelyekre számított?” kérdésre adott válaszok alapján elemeztük. Mivel az adott kérdés nem tartozik az ötfokú Likert-skálához – amíg a végzettek három (igen, részben, nem), addig az aktív hallgatók négy válaszlehetőség (igen, részben, nem, még nem tudom eldönteni) közül választhattak egyet – a tanulói aktivitási szintek közötti eltéréseket a kérdés megválaszolásában a Chi-négyzet próbával vizsgáltuk.

Az adatok feldolgozását és a statisztikai elemzéseket az SPSS statisztikai programcsomag segítségével végeztük.

Az elégedettség alakulása

A hallgatói elégedettséget alakító tényezők közötti kapcsolat-rendszert a 2. táblázat mutatja a SZIE aktív hallgatói esetében.

Az első főkomponensnél kijelölt változócsoporthat a képzés eredményességét közvetlenül befolyásoló tényezőket foglalja magába. A jelenlegi aktív hallgatók értékelései alapján a tanulmányi előadók munkája minősége is ide sorolható. A második tényezőcsoporthat a minőségi képzés napjainkban szinte elválaszthatatlan részét képező kiegészítő szolgáltatások (a tehetséggondozás, az elhelyezkedés segítése, a szociális gondokkal való foglalkozás) csoportja. A harmadik szempont-csoport a képzés során nyújtott járulékos szolgáltatásokat foglalja magába, mégpedig: a könyvtár működése, az új szakirodalmak biztosítása, a tantermek berendezése, a képzés technikai infrastruktúrájának minősítése. Az információáramlás színvonala megítélésének a képzés technikai infrastruktúráját befolyásoló tényezőcsoporthatba való besorolása nem egyértelmű, hiszen e vizsgálati szempont közös vonásokat mutat az első és a második tényezőcsoporthatokkal is.

A választott szakma társadalmi presztízse és anyagi megbecsültsége

külön változó csoportot alkot az ötödik főkomponensnél. A hallgatói elégedettséggel való összefüggése a táblázatból nem derül ki, további elemzések szükségesek e két tényező kapcsolatának megismerésére.

2. táblázat A hallgatói elégedettséget meghatározó tényezőknek a főkomponens analízis eredményeként kapott csoportjai a SZIE aktív hallgatói esetében

Vizsgálati szempontok	Főkomponensek				
	1.	2.	3.	4.	5.
A tanárok tudása, felkészültsége	0,786				
A tanulmányi előadók munkája	0,743				
A tananyagok színvonala	0,718				
A tanárok segítőkészségével	0,712				
A gyakorlati képzés színvonala	0,621				
A hallgatók szociális problémáival való foglalkozás		0,766			
A tehetséges hallgatók segítése, támogatása		0,724			
Az elhelyezkedés segítése a végzés után		0,685			
A hallgatók kívánságainak megfelelő kulturális, programok szervezése, támogatása szabadidős			0,668		
A közösségi élet			0,822		
A művelődési, szórakozási lehetőségek választéka			0,809		
A külföldi ösztöndíj-lehetőségek			0,597		
A kollégiumi elhelyezés színvonala			0,595		
A könyvtár felszereltsége, működése				0,837	
Új, friss szakirodalom biztosítása				0,721	
A tantermek berendezése, felszereltsége				0,566	
Az információáramlás színvonala	0,358	0,402		0,443	
A választott szakma társadalmi presztízisének megítélése ma Magyarországon					0,858
A választott szakma anyagi megbecsültségének megítélése ma Magyarországon					0,858
Részesedés a vizsgálati változók összvarianciájából (%)	34,48	9,87	8,17	5,88	5,55

KMO=0,887, Bartlett próba: $p < 0,01$.

Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR felmérésének kérdőíve alapján saját számítás

3. táblázat A hallgatói elégedettséget meghatározó tényezőknek a főkomponens analízis eredményeként kapott csoportjai a SZIE 2008-ban végzett hallgatói esetében

Vizsgálati szempontok	Főkomponensek				
	1.	2.	3.	4.	5.
A hallgatók kívánságainak megfelelő kulturális, szabadidős programok szervezése, támogatása	0,695				
A hallgatók szociális problémáival való foglalkozás	0,667				
Az elhelyezkedés segítése a végzés után	0,652				
Az információáramlás színvonala	0,581				
A tantermek berendezése, felszereltsége	0,544			0,432	
A tehetséges hallgatók segítése, támogatása	0,540	0,523			
A gyakorlati képzés színvonala	0,487	0,436			
A külföldi ösztöndíj-lehetőségek	0,451		0,432		
A tanulmányi előadók munkája		0,754			
A tananyagok színvonala		0,75			
A tanárok segítőkészségével		0,735			
A tanárok tudása, felkészültsége		0,727			
A közösségi élet			0,788		
A kollégiumi elhelyezés színvonala			0,755		
A művelődési, szórakozási lehetőségek választéka			0,718		
Új, friss szakirodalom biztosítása				0,834	
A könyvtár felszereltsége, működése				0,830	
A választott szakma társadalmi presztízisének megítélése ma Magyarországon					0,914
A választott szakma anyagi megbecsültségének megítélése ma Magyarországon					0,870
Részeseedés a vizsgálati változók összvarianciájából, %	36,69	10,61	9,56	5,40	5,35

KMO=0,789, Bartlett próba: $p < 0,01$.

Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR felmérésének kérdőíve alapján saját számítás

4. táblázat A hallgatói elégedettség meghatározó tényezőknek a főkomponens analízis eredményeként kapott csoportjai a SZIE 2010-ben végzett hallgatói esetében

Vizsgálati szempontok	Főkomponensek			
	1.	2.	3.	4.
A gyakorlati képzés színvonala	0,792			
A tananyagok színvonala	0,787			
A tanulmányi előadók munkája	0,766			
A tanárok segítőkészségével	0,672			
Az információáramlás színvonala	0,671			
A tanárok tudása, felkészültsége	0,668			
A tehetséges hallgatók segítése, támogatása	0,565	0,439		0,445
A hallgatók szociális problémáival való foglalkozás	0,522			0,431
A külföldi ösztöndíj-lehetőségek		0,741		
Új, friss szakirodalom biztosítása		0,726		
A könyvtár felszereltsége, működése		0,577		
Az elhelyezkedés segítése a végzés után		0,531		
A tantermek berendezése, felszereltsége		0,515	0,409	
A művelődési, szórakozási lehetőségek választéka			0,843	
A közösségi élet			0,824	
A hallgatók kívánságainak megfelelő kulturális, szabadidős programok szervezése, támogatása		0,612		
A kollégiumi elhelyezés színvonala		0,525	0,578	
A választott szakma társadalmi presztízisének megítélése ma Magyarországon				0,837
A választott szakma anyagi megbecsültségének megítélése ma Magyarországon				0,788
Részesedés a vizsgálati változók összvarianciájából, %	24,07	15,97	14,83	11,27

KMO=0,881, Bartlett próba: $p < 0,01$.

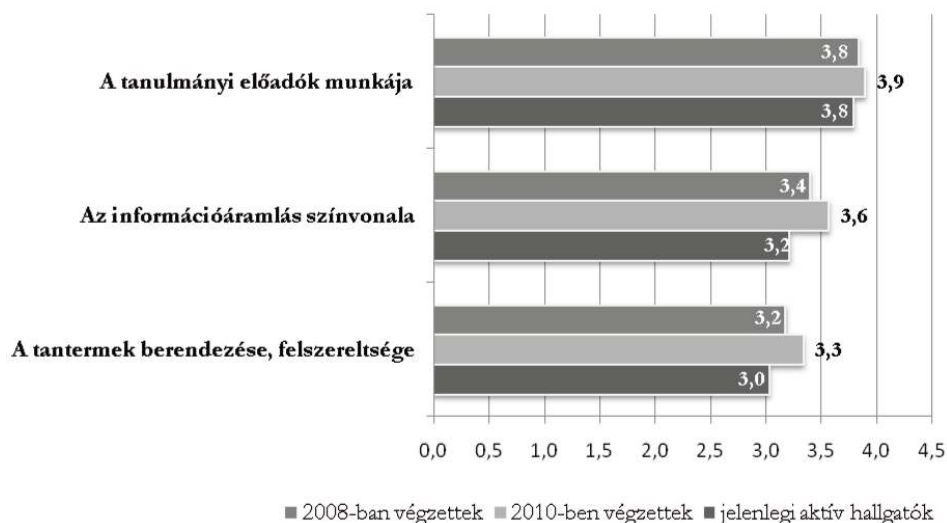
Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR felmérésének kérdőíve alapján saját számítás

A végzett hallgatók elégedettségi struktúrája eltér az aktív hallgatóké-
től. Abban mindhárom vizsgált cso-
port eredményei megegyeznek, hogy a
társadalmi presztízs és az anyagi
megbecsültség szempontjai elkülö-
nülnek a többitől. Ezek a szempontok
ugyanis a társadalom megítélését jel-
zik, s nincsenek közvetlen kapcsolat-
ban az intézmény teljesítményével.
Az elégedettségi struktúrák összeha-
sonlítása arra is rávilágít, hogy a
régebben végzettek elégedettségi
szerkezete áll a legtávolabb a jelenlegi
hallgatókétól. Más szóval, minél
régebben végzett valaki, annál inkább

halványulnak egyetemi emlékei, s
véleményét egyre erősebben a mun-
kaerő piaci tapasztalatain keresztül
átszűrve fogalmazza meg.

Sorra véve az egyes elégedettségi
tényezőket, azt tapasztaljuk, hogy a
tanulmányi előadók munkájának
megítélésében az egyes csoportok
között nem volt lényeges eltérés. A
jelenlegi aktív hallgatók statisztikai-
lag kimutathatóan alacsonyabbnak
ítélik meg információáramlás szín-
vonalát mint a 2008-ban (ANOVA:
 $p < 0,01$, Levene-próba: $p < 0,01$, Games-
Howell post-hoc próba: $p < 0,01$), vagy a
2010-ben (Games-Howell próba:

1. ábra A képzés technikai feltételeinek megítélése SZIE hallgatói körében, ötfokú Likert-skála átlaga



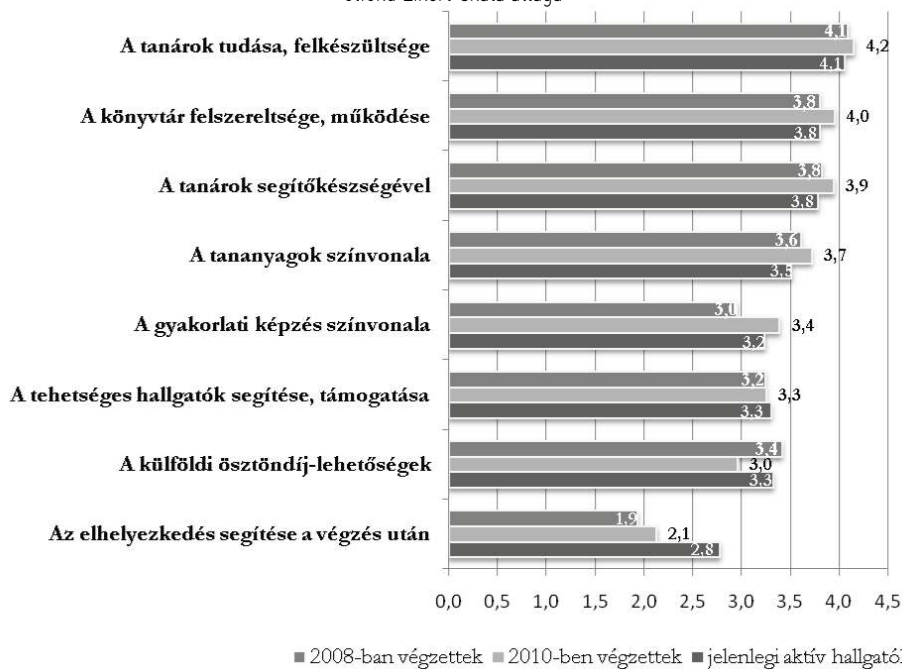
Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR-felmérés adatai alapján saját számítás

$p < 0,01$) végzett hallgatók. A tantervek berendezése, felszereltsége megítélését illetően is jelentős differencia (ANOVA: $< 0,1$, Levene próba: $p = 0,178$, LSD post-hoc próba: $p < 0,01$) igazolható mindegyik hallgatói csoportpár esetében: az egy éve végzettek a legpozitívabban, a jelenlegi hallgatók pedig a legkedvezőtlen-

nebbnek értékelik a tantervek felszereltségét (1. ábra).

A képzés eredményességét alapvetően befolyásoló tényezők közül a tanárok tudásának, a könyvtár felszereltségének és a tanárok segítőkészségének minősítése viszonylag egységesnek és kedvezőbbnek mondható a többi tényezőéhez képest (2. ábra).

2. ábra A képzés eredményességét közvetlenül meghatározó tényezők megítélése SZIE hallgatói körében, ötfokú Likert-skála átlaga

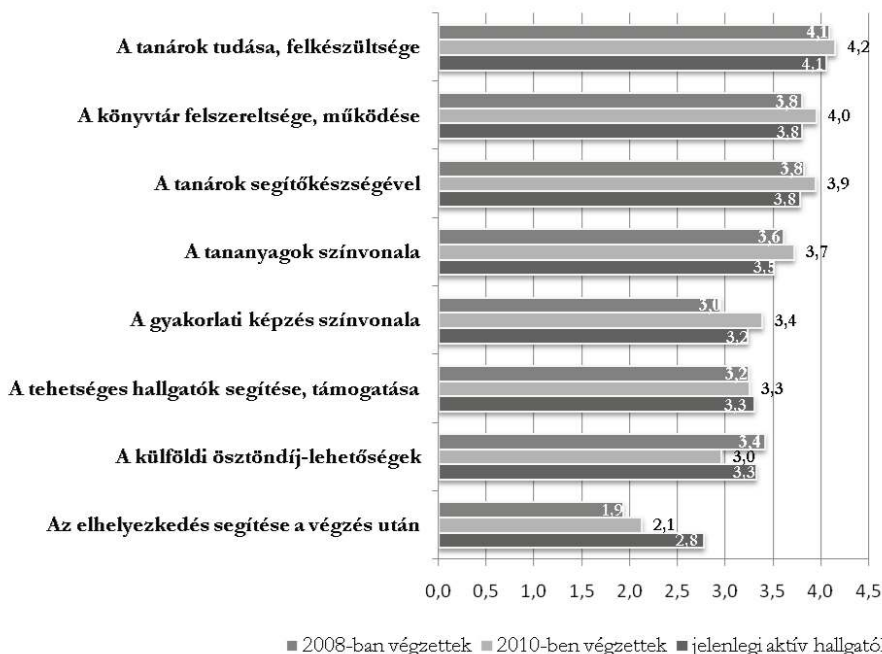


Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR-felmérés adatai alapján saját számítás

A tananyagok és a gyakorlati képzés színvonalával már kevésbé voltak elégedettek a volt és jelenlegi hallgatók. A tehetséggondozás, a munkaerő piaci

elhelyezkedés segítése és a külföldi ösztöndíjak lehetőségeivel kapcsolatos helyzet váltotta ki a legnegatívabb értékelést.

3. ábra A kollégium, a közösségi élet, a művelődési lehetőségek és a szociális helyzet megítélése SZIE hallgatói körében, ötfokú Likert-skála átlaga



Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR-felmérés adatai alapján saját számítás

Elégedettség és a tanulói aktivitás

A tanulói aktivitás mérésénél a SZIE aktív hallgatói esetében az intézmény választásának tudatoságát¹, a hallgató teljesítményét a felvételinél², valamint a tudományos diákköri munkában, a szakkollégiumban, a külföldi képzésben, a

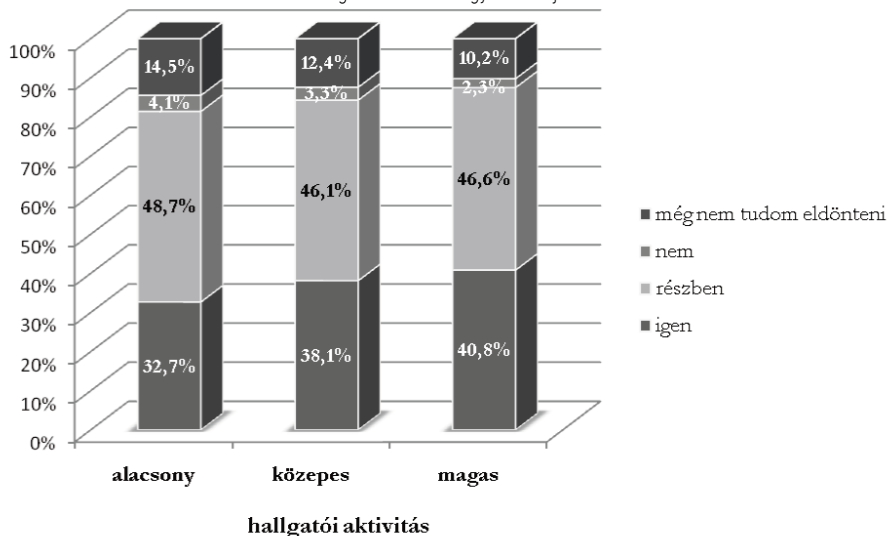
szakmai táborokban való részvételt vettük figyelembe.

A Chi-négyzet próba eredménye ($p < 0,01$) szignifikáns eltérést mutatott a hallgatói aktivitási szintek között a képzés eredményességének megítélésében. A magasabb aktivitási szintet elért aktív hallgatók nagyobb

1 A kérdőív intézmény-specifikus része tartalmazta a kar választását befolyásoló szempontokat. Magasabb aktivitásnak értékeltük, ha a szempontok közül a hallgató nagyobb jelentőséget tulajdonított azoknak, amelyek szerint a választott szakterület érdekli a hallgatót, a választott szaknak megfelelő területen dolgozik vagy tervezi, hogy dolgozni fog.

2 Magasabb aktivitásnak ítéltük, ha a hallgató a nyelvvizsgára, a tanulmányi verseny eredményére, illetve az emelt szintű érettségire kapott többletpontot a felvételinél.

4. ábra A képzés színvonalának általános értékelése a „Választott szak azokhoz az ismeretekhez juttatja hozzá, amelyekre számított?” kérdésre adott válaszok alapján a SZIE jelenlegi aktív hallgatói körében, hallgatói aktivitás egyes szintjein



Forrás: SZIE 2011. tavaszi online DPR-felmérés adatai alapján saját számítás

arányban (4. ábra) vélik úgy, hogy az elvárásaiknak megfelelő szolgáltatást kapják, s ezek a hallgatók jelentősen kisebb arányban válaszolták azt, hogy a választott szak nem juttatja hozzá azokhoz az ismeretekhez, amelyekre számítottak. Az alacsonyabb aktivitási szint esetén fordított a helyzet.

A végzett hallgatók esetében a tanulói aktivitást a tudományos diákköri munkában, a szakkollégiumban, a külföldi képzésben, a szakmai táborokban való részvétel alapján mértük.

A Chi-négyzet próba eredménye nem bizonyult szignifikánsnak ($p=0,146$), a SZIE 2008-ban végzett hallgatói eseté-

ben nem mutatható ki eltérés a végzett hallgatók által tanulmányaik során elért aktivitási szintek között a képzés eredményessége értékelésében.

Az egy éve végzett hallgatók (Chi-négyzet próba, $p=0,328$) esetében sem mutatható ki jelentős differencia a képzés eredményessége megítélésében a különböző aktivitási szintek között. A magas aktivitási szintet elért 2010-ben végzett hallgatók nagyobb (57,1%) arányban válaszolták, hogy az általuk választott szak azokhoz az ismeretekhez juttatta, amelyekre számítottak, de ez a különbség nem szignifikáns.

Összefoglalás

A Szent István Egyetemen 2011. tavaszán végzett online DPR felmérés adatain alapuló vizsgálataink eredményei igazolják a hallgatói elégedettség összetett jellegét. A hallgatói elégedettség tényezőrendszere, belső struktúrája azonban viszonylag állandó, a főkomponens analízis során hasonló szempont-csoportok jöttek létre a hallgatók által adott értékelések alapján mind az aktív hallgatók, mind a végzettek két csoportja esetében. A tanulói aktivitás jelentős tényezőnek bizonyult a hallgatói elégedettség vizsgálatakor az aktív hallgatók esetén.

Irodalom

- Becser N. (2005): A SERVQUAL (szolgáltatás-minőség) modell alkalmazhatóságának elemzése sokváltozós adatelemzési módszerekkel. 63. sz. Műhelytanulmány. Budapest: Budapesti Corvinus Egyetem – Vállaltgazdaságtan Intézet, 31. p. <http://edok.lib.uni-corvinus.hu/95/1/Becser63.pdf> [2011.09.28.]
- Elliott K.M., Shin D. (2002) Student Satisfaction: an alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*. 24 (2), 199-209. p.
- Hrubos I. (2009): A sokféleség értelmezése és mérése. Kísérlet az európai felsőoktatási intézmények osztályozására. *Educatio*, 18 (1) 18-30. p.
- Johnson T.R., Zhang J., Tang Zh., Johnson C., Turley J.P. (2004): Assessing informatics students' satisfaction with a web-based courseware system. *International Journal of Medical Informatics* (73), 181-187. p. <http://i-learn.uitm.edu.my/resources/journal/sdarticle.pdf> [2011.10.14.]
- Mihály N. (2008): Hallgatói elégedettség kritériumai a tömegoktatás feltételei között. Doktori értekezés tézisei. Szeged: Szegedi Tudományegyetem. 14 p. www.eco.u-szeged.hu/oktatas/kozgazdasagi-doktori/tezisek-mihaly [2011.11.02.]
- Wiers-Jenssen J., Stensaker B., Grogaard J.B. (2002): Student Satisfaction: Towards an empirical deconstruction of the concept. *Quality in Higher Education* 2 (8), 183-195. p.
- Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L. (1990): Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations. London: Collier Macmillan, 226 p.