

PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS



2014/2015 TANÉV

készítette:

Szontagh Pál, Bánné Mészáros Anikó

2015. július 20.

ELEMZÉS A REFORMÁTUS KÖZNEVELÉSI INTÉZMÉNYEK KÖRÉBEN VÉGZETT PARTNERI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉSRŐL

A Református Pedagógiai Intézet 2015. júniusában immár második alkalommal végzett on-line elégedettségmérést legfontosabb partnerei, a református köznevelési intézmények körében annak érdekében, hogy a továbbiakban még inkább képes legyen a partneri igényeknek megfelelő szolgáltatást nyújtani. Az on-line kérdőívet 2014-ben 28, 2015-ben már 60 intézmény töltötte ki, ez a köznevelési intézmények 17% illetve 36%-a.

Fejlesztési munkánkban nagyon fontos a tendenciák vizsgálata is, ezért a 2014-es és a 2015-ös eredményeket összevetettük.

Az első blokkban az RPI szakmai rendezvényeivel kapcsolatos kérdéseket tettünk fel.

A 2013/2014-es tanév 12 féle rendezvénye közül a 2014/2015-ös tanévben a Portfólió forró drót és az Akvárium már nem szerepelt, mert elvesztették az aktualitásukat, illetve a latintanárok szakmai napja akkreditált továbbképzésként kikerült a közvetlen szolgáltatási körből. Az egyes rendezvények látogatottságát nagymértékben befolyásolta az a tény, hogy mennyire széles rétegeket szólított meg. A sort 80%-kal az **Országjáró** vezeti, mely aktuális plenáris témáival és sokrétű szekciókínálatával minden iskolatípus résztvevőit megszólította.

Az **IGI-klub** és az **Olvasókör** áll a látogatottság szerint a következő helyeken. Ezek az iskolavezetést megcélzó rendezvények. Az IGI-klub látogatottsága a 2014/2015-ös tanévben 10%-kal csökkent, míg az Olvasóköré némileg nőtt. A köznevelést érintő, az IGI-klubban feldolgozott témák nagy száma okozhatta a 2013/2014-es tanévben elért nagy látogatottságot, míg ezek a változások 2015-re némileg nyugvópontra kerültek, és a feldolgozott témák sürgető voltának csökkenése eredményezhette, hogy az előző évhez képest kissé visszaesett a látogatottság.

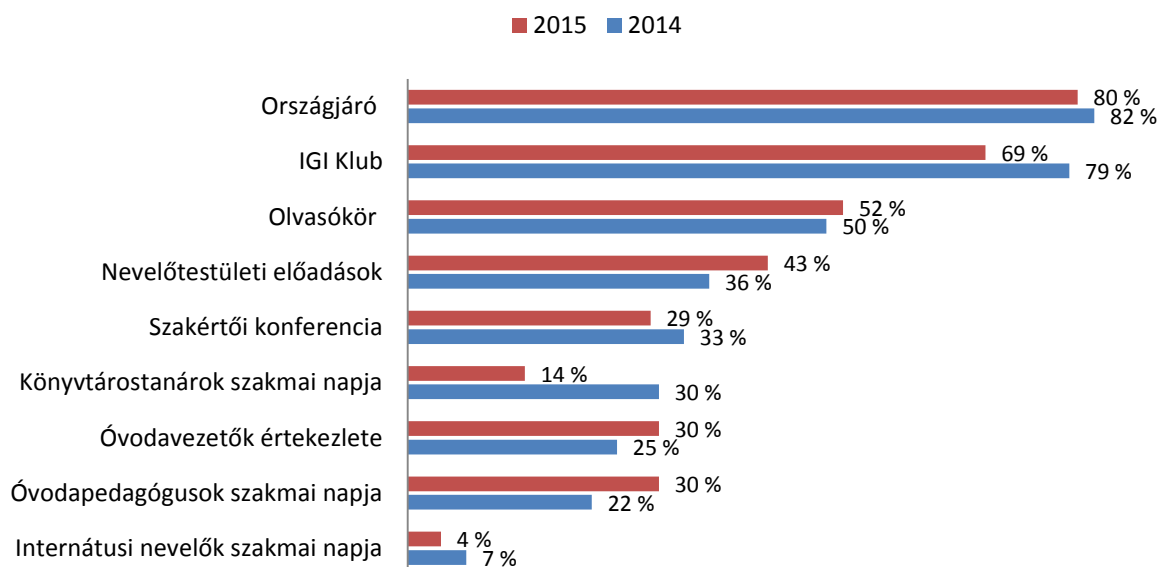
A **nevelőtestületi előadások** aránya nőtt. Vélhetőleg az iskolák vezetősége után a tantestület széles körű tájékoztatására is megjelent az igény, illetve az oktatási rendszer egészét érintő – a nevelőtestület által sokszor nem szívesen vett változásokat szívesebben interpretáltatja az iskola vezetősége egy kívülről jött és naprakészen, sokoldalúan tájékozott előadóval. A **szakértői konferencia** látogatottsága valamelyest csökkent, míg a **könyvtárostanárok szakmai napján** felére csökkent 2015-ben a látogatottsági arány.

A két, **óvodákat érintő rendezvény** látogatottsága jelentősen nőtt. Az összehasonlítást árnyalja, hogy intézményeink közel 1/3 óvoda, így a kérdőívet kitöltők között is ilyen arányban volt várható a megjelenésük- és ezt a részvételt arányaiban tekintve a leglátogatottabb rendezvények közé sorolhatók az óvodapedagógusokat megszólítók. Az **internátusi nevelők szakmai napja** csak egy szűk réteget érint, így adódott a csekély arányú látogatottsági mutató.

Az értékelésnél fontos kiemelni, hogy 2015-ben több mint kétszer annyi kérőív érkezett vissza, mint 2014-ben, így a válaszadási arányok is eltérőek lehetnek. 2014-ben feltehetően csak az RPI-vel legszorosabb kapcsolatot ápoló intézmények töltötték ki a kérdőívet, így a részvételi és elégedettségi mutatók is kedvezőbbek lehettek.

Rendezvényeink látogatottság szerinti sorrendje az elmúlt két tanévben

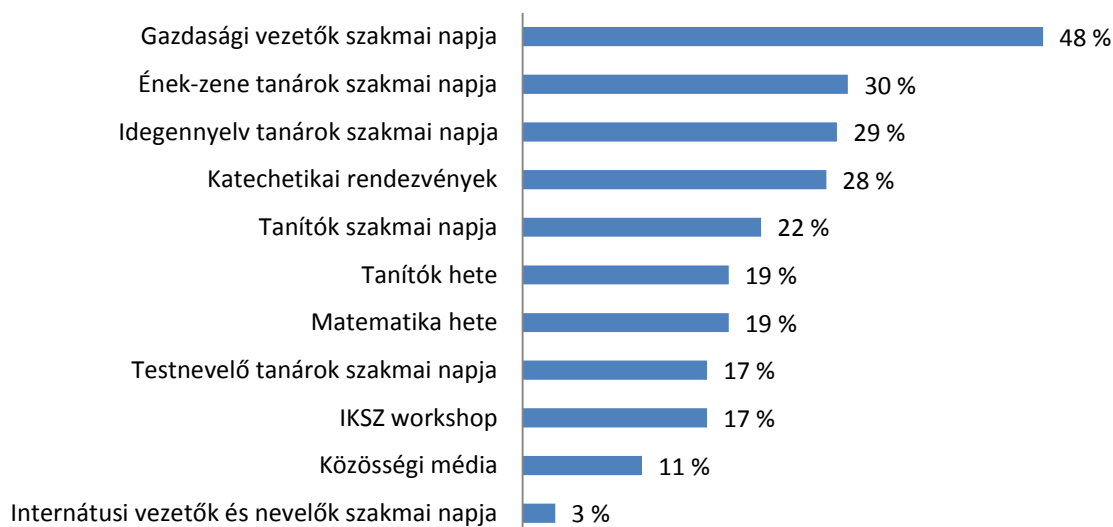
(A válaszadók hány százaléka vett részt az adott rendezvényen.)



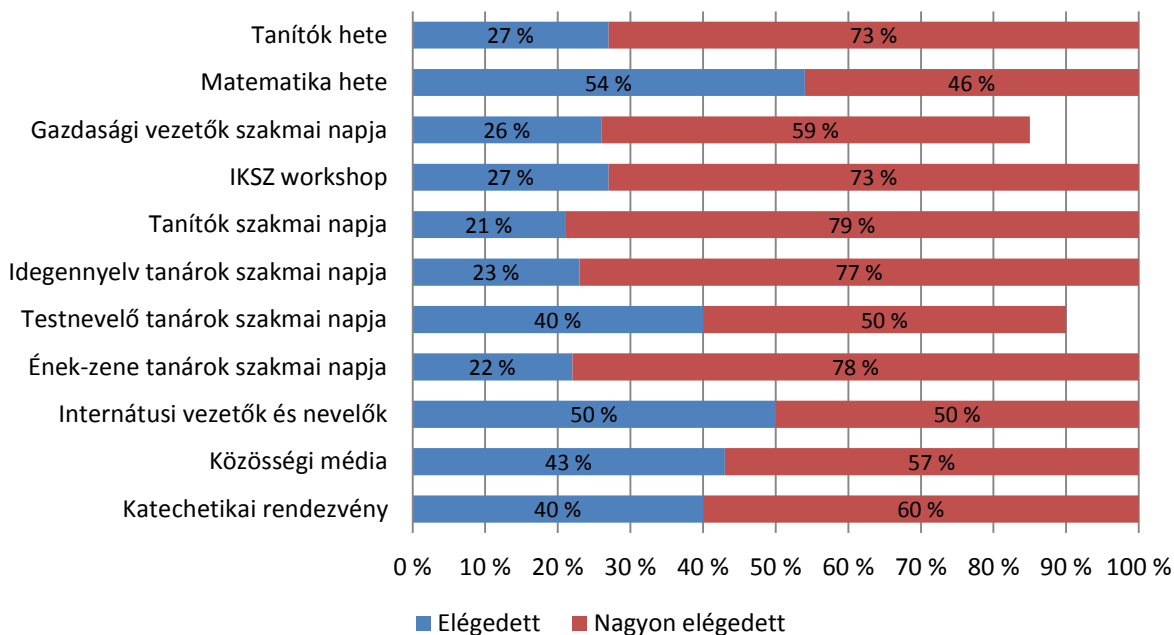
A 2013/2014-esből megtartott 9 féle rendezvény mellett 11 féle új is volt. Ezek látogatottsági adatai szerint a **Gazdasági vezetők szakmai napja** iránt volt a legnagyobb az érdeklődés (48%), majd ezt követték a **szakmai napok** és a **katechetikai rendezvények**. A **Tanítók hete** és a **Matematika hete** rendezvényein a válaszadók 1/5-nek iskolájából vettek részt. Ennél valamivel kisebb volt a látogatottsága az **IKSZ workshopnak** és a **Közösségi média konferenciának**. Az **internátusi vezetők és nevelők szakmai napján** tapasztalt gyér látogatottság az ilyen intézmények kis száma miatt nem meglepő.

2014/2015-ös új rendezvényeink látogatottsági sorrendje

(A válaszadók hány százaléka vett részt az adott rendezvényen.)

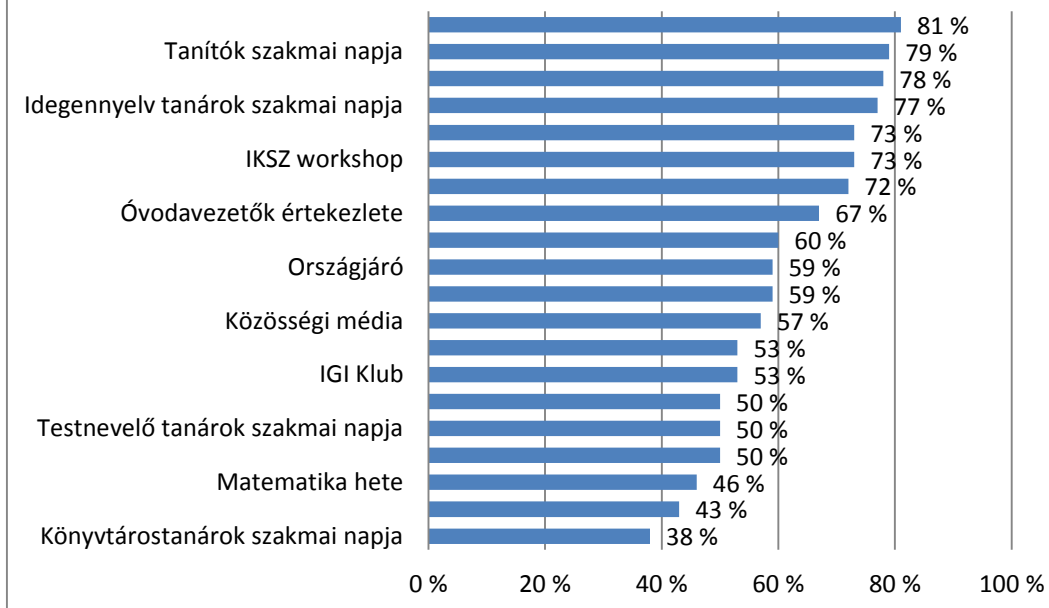


A 2014/2015-ös tanév új rendezvényeinek elégedettségi mutatói

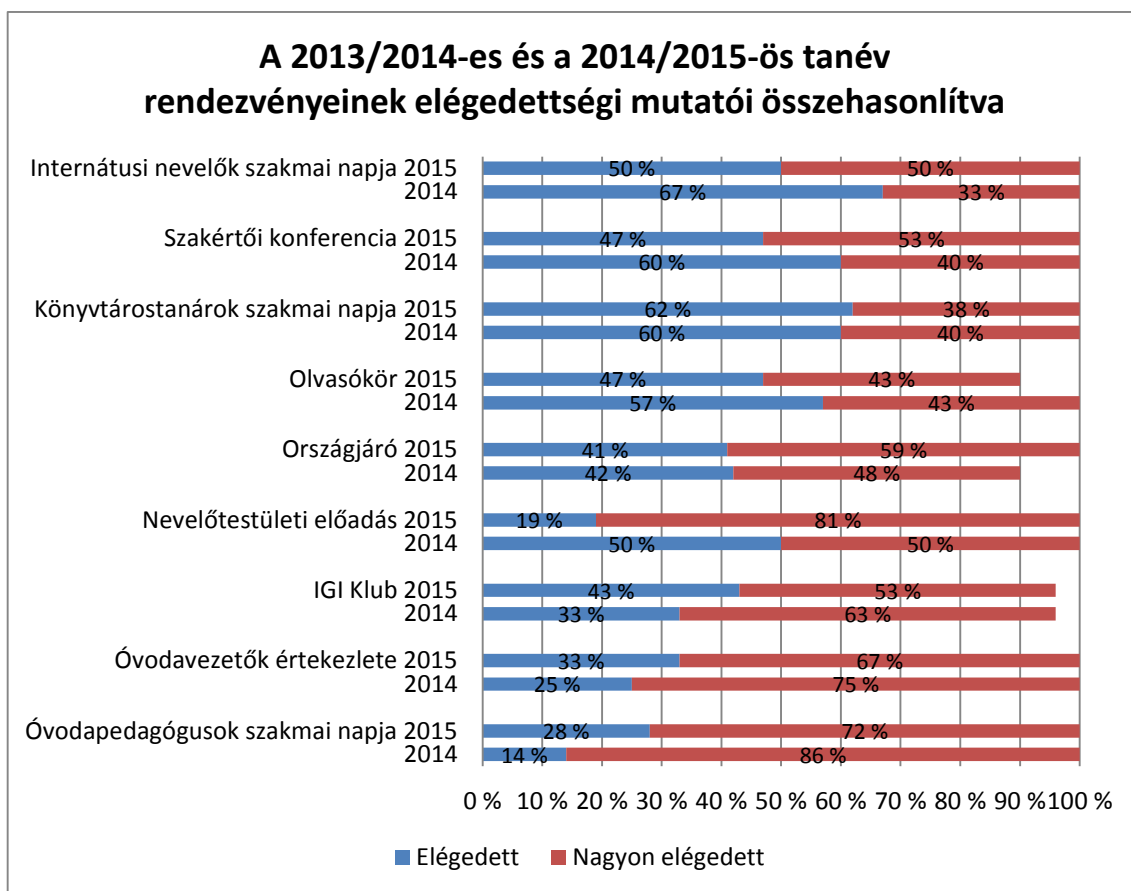


Az új rendezvényekkel kapcsolatban elmondható, hogy nagyfokú elégedettséget váltottak ki. Csak a **Gazdasági vezetők** és a **Testnevelő tanárok szakmai napja** kapcsán jelentek meg kis arányban még más kategóriák is.

Rendezvényeink a "Nagyon elégedett" elégedettségi mutató szerinti sorrendje 2014/2015



Mint az előzőekben már kifejtettük, a speciális csoportokat megszólító rendezvények elégedettsége (Nagyon elégedett kategória) a legnagyobb, jellemzően 60% felett van. A következő rendezvénytípus az általánosabb, témákat taglaló. Az 50%-os Nagyon elégedett kategóriába azok a rendezvények tartoznak, melyek kisebb kört szólítanak meg (kivéve az Olvasókör), de a válaszadók többsége az „Elégedett” kategóriával jellemezte a rendezvényt. Mivel jelen felmérésünk során intézményi kitöltés történt, így nem az adott rendezvényen részt vevő, érintett szaktanár, hanem az intézményi hasznosulás szempontjából az intézményvezető kategorizálta a rendezvényeket.



A 2013/2014-ben és 2014/2015-ben is megtartott, immár hagyományosnak számító rendezvényeink elégedettségi mutatói nagyfokú elégedettséget tükröznek.

Az Elégedett és a Nagyon elégedett válaszok összegzése csak néhány esetben nem adja ki a 100%-ot (**Olvasókör, IGI-klub.**) Ezen rendezvények témáját az elmúlt években az oktatásügy, a jogszabályi változások adták – és ezek sokszor nem találtak pozitív fogadtatásra, mely akaratlanul kivetült a rendezvény értékelésére is.

Az **Országjáró** elégedettségi mutatói javultak, míg az Olvasóköré valamelyest romlottak és az IGI-klub esetében a második évben nőtt az Elégedettek aránya.

Ha kifejezetten a Nagyon elégedett kategóriát vizsgáljuk, akkor a **Nevelőtestületi előadás** áll az élen. Ezeket a megrendelő iskola igényeihez alakítjuk, így elvárható a minél nagyobb arányú Nagyon elégedett kategória.

Óvodapedagógusok szakmai napjának előző tanévi kimagaslóan jó eredménye valamelyest visszaesett 86%-ról 72%-ra.

Enyhe mértékű visszaesés volt még az **Óvodavezetők értekezlete** terén 75%-ról 67%-ra, illetve az IGI-klubban 63%-ról 53%-ra.

Az **Országjáró**, a **Szakértői konferencia** és az **Internátusi nevelők szakmai napjának** megítélése javult.

Az elégedettség vizsgálatának második blokkjában az RPI által nyújtott, jogszabályokban meghatározott pedagógiai-szakmai szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseket tettünk fel.

A szolgáltatási területek fontosságának megítélése a 2013/2014-es tanévhez képest 2014/2015-ben némileg változott. Továbbra is a **Tanügyigazgatás** a legfontosabbnak jelölt terület, de a 93%-ról visszaesett 72%-ra. Ezt az oktatási rendszerben évek óta folyó változások lecsengése okozhatja.

A **Pedagógiai tájékoztatás** fontossági megítélése némileg nőtt, 64%-ról 68%-ra. A Tanügyigazgatás mellett e területre sorolhatók az intézmények mindennapi működéséhez, szakmai kérdések, problémák megoldására a Pedagógiai Intézettől várt és kapott segédanyagok, megoldási stratégiák.

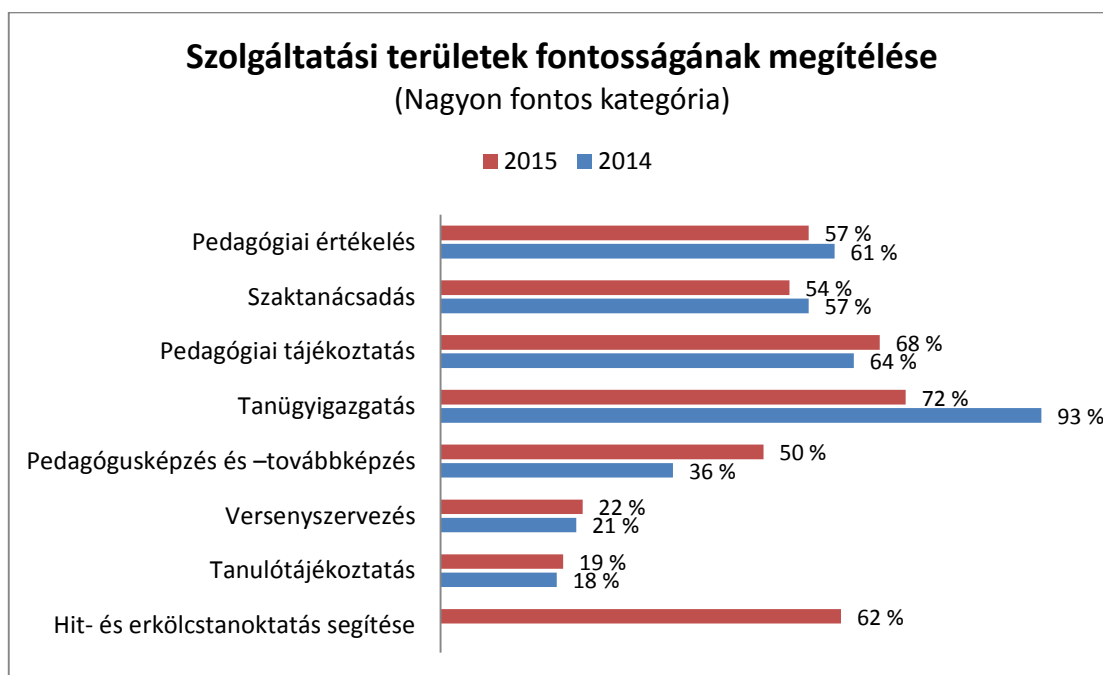
A **Hit- és erkölcsstanoktatás segítése** terület fontossági megítélését a 2013/2014-es tanév végén még nem vizsgáltuk. 2014/2015-ben a Tanügyigazgatás és a Pedagógiai tájékoztatás után a harmadik legfontosabb terület lett.

A **Pedagógiai értékelés** fontossága is csökkent néhány százalékkal annak ellenére, hogy ez a terület az országos kompetenciamérés eredményeinek tanfelügyeleti ellenőrzési szempontjaiba való bekerülése, és az intézmények számára kötelezően előírt OKM Intézkedési terv elkészítése nem indokolja. Ez azt jelentheti, hogy az intézmények körében még mindig nem tudatosult az említett feladat.

A **Szaktanácsadás** iránti érdeklődés 55% körüli szinten áll. A 2013/2014-es tanév a szaktanácsadói képzések, a próbálátogatások ideje volt. Abban az időszakban került be a köztudatba, hogy kiépülőben van a szaktanácsadási rendszer. A 2014/2015-ös tanévben a rendszer tovább épült, de még csak a szaktanácsadók képzése fejeződött be, és nem indult még be teljes körűen a „terepmunka”. A jövő feladata lehet a szaktanácsadás további népszerűsítése.

A **Pedagógusképzés- továbbképzés** megítélése pozitív irányban változott. A 2014/2015-ös tanévtől az e területtel foglalkozó munkatársunk alkalmazása több képzés szervezését és ennek jobb propagálását tette lehetővé, ami szerencsés módon találkozott az intézmények igényeivel. 2014/2015-ben eddig négy továbbképzést akkreditáltattunk, partnereink visszajelzései visszaigazolják ennek a munkának a fontosságát és sikerét.

A **Versenyszervezés** és a **Tanulótájékoztatás** a legkevésbé preferált területek. Az intézmények sokszor a gyakorlati életben sem érzik a versenyekkel kapcsolatos adatszolgáltatás, a más versenyekkel való összehangolás fontosságát, a református rendszerben működés előnyeit. A Tanulótájékoztatás intézetünkben 2015-ben megújuló szolgáltatási terület.



Szolgáltatási területek minősítése

A 2013/2014-es „eufórikus” éve után az intézmények visszafogottabban minősítettek. A válaszok között csökkent a „Kiváló” kategóriák aránya. Ez a táblázat alapján drasztikus csökkenésnek tűnhet, de a részletes elemzésben hozzávéve a „jó” kategóriákat is – továbbra is magas színvonalúnak értékelik partnereink a munkánkat. A vélemények árnyaltabb megfogalmazását a nagyobb számban visszaküldött kérdőívek magyarázzák. Az egyes szolgáltatási területeken végzett szolgáltatások minőségének megítélése kapcsán a „Kiváló” kategóriákat figyelembe véve a 2014/2015-ös évben a **Tanügyigazgatás** került az élre 55%-kal. Ha a „Kiváló” kategória mellett a „Jó” kategóriát is figyelembe vesszük, akkor ezek együttes értéke 90%. Az előző évihez képest némileg nőtt a Jó és csökkent a Kiváló kategóriák aránya, és így valamelyest csökkent az ezzel a területtel való elégedettség. Ennek oka lehet, hogy a 2013/2014-es gyors reagálást igénylő változásokkal megtűzdtelt tanévben az intézményvezetők minden apró segítséget nagyra tartottak, míg a 2014/2015-ös tanév oktatáspolitikai változásai már kevésbé voltak hektikusak, de több bizonytalanságot tartalmaztak, melyek esetében nehéz volt felelősséggel idő előtt állást foglalni az RPI munkatársainak.

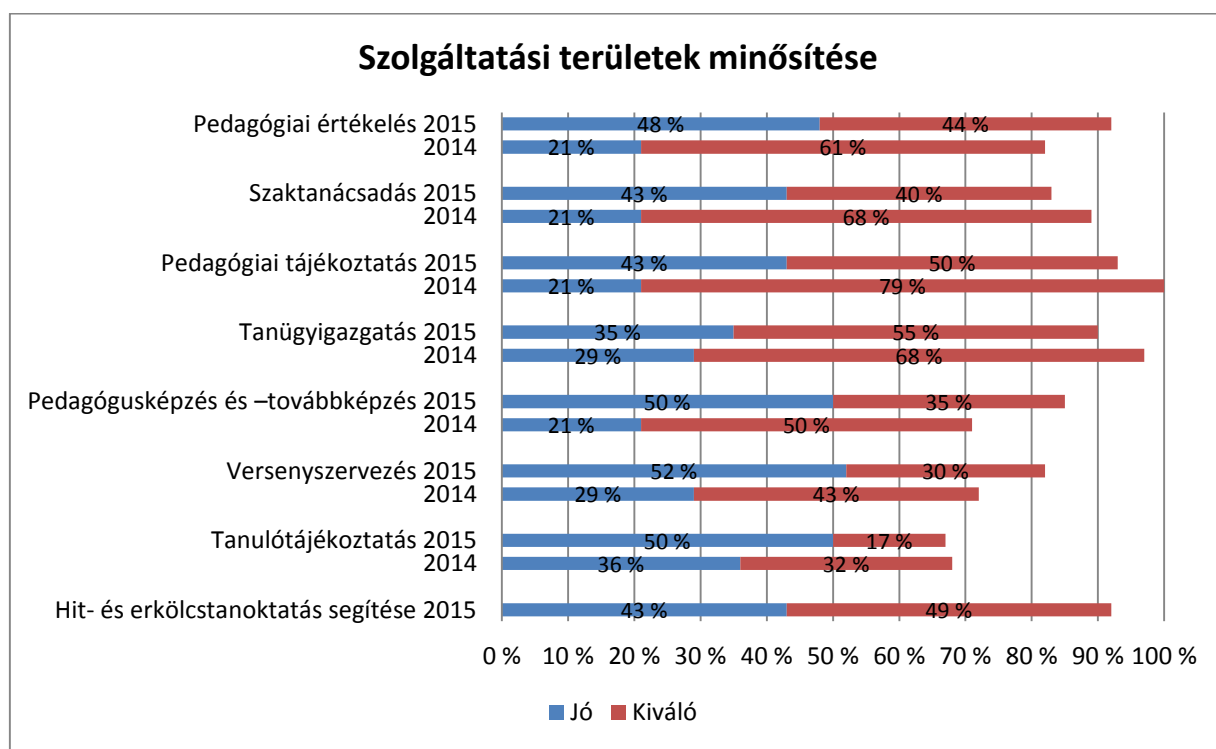
A **Pedagógiai tájékoztatás** végzett 50%-kal a második helyen a szolgáltatások minőségi megítélésében. Az előző évihez képest itt jelentősen nőtt a „Jó” kategóriákra adott válaszok aránya a „Kiváló” rovására. Az okokat itt is a **Tanügyigazgatási** területnél leírtakkal magyarázzuk.

Nagymértékben elégedettek az intézményeink a **Hit- és erkölcsstan oktatásához nyújtott segítségadás** szolgáltatással.

A **Pedagógiai értékelés** megítélése a „Jó” kategóriák nagyobb arányú megjelenésével javult.

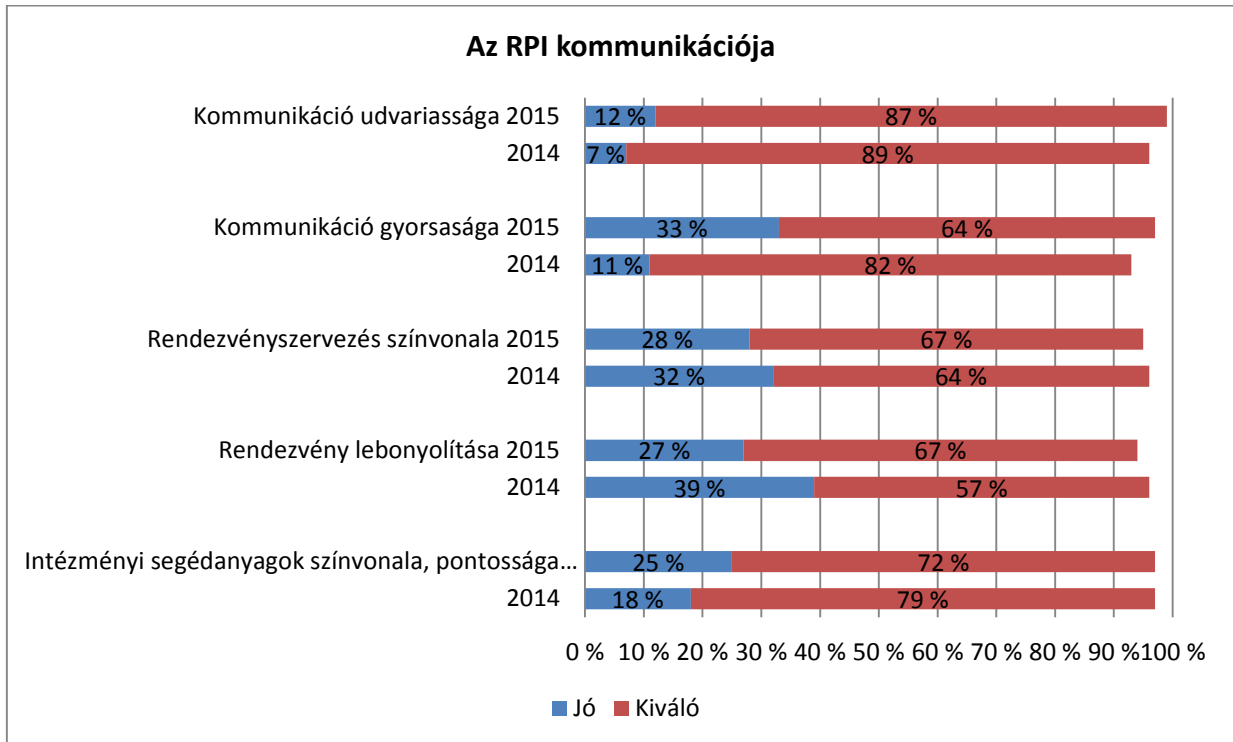
A **Szaktanácsadás** megítélése némileg romlott. Ez a szaktanácsadás országos bizonytalanságával függhet össze. Az RPI az országosan rá osztott feladatokban és hatáskörben tevékenykedtetheti a szaktanácsadóit.

A **Pedagógusképzés**, a **Versenyszervezés** és a **Tanulótájékoztatás** minőségének megítélése a „Kiváló” válaszok aránya alapján csökkenő tendenciát mutatna, de összességében 80% feletti, illetve a Tanulótájékoztatásnál 67%-os az elégedettség a „Jó” válaszokat is figyelembe véve.



A harmadik blokkban az RPI kommunikációjával kapcsolatos kérdéseket tettünk fel.

Partnereink túlnyomó többsége „Kiválóra” értékelte a szolgáltatásaink biztosításának körülményeit. Mindkét évben a **Kommunikáció udvariassága** került az első helyre.



A diagramról jól látható, hogy az elégedettséget a „Kiváló” és a „Jó” kategória határozza meg. Minden területen elhanyagolható az egyéb válaszok („Megfelelő”, „Nem megfelelő”) aránya. A 2013/2014-es tanévvel összehasonlítva az ideit, minden területen sikerült megtartani az előző évben elért eredményeket, sőt a **Rendezvények lebonyolítása** tekintetében a „Kiváló” minősítések aránya is nőtt. 2014/2015-ös tanévben a munkatársak rutinján és elkötelezettségén túl a szervezést segítette az online felület, illetve hogy már megszilárdult az együttműködés a bevett rendezvényhelyszínekkel.

Budapest, 2015. július 20.

Készítette: Bánné Mészáros Anikó, Szontagh Pál