

## A minőségbiztosítási felmérések összegzett eredményei

### Mesterképzés

- **A hallgatók kifejezetten bizakodó attitűddel érkeztek az új típusú vezetőképzésbe.** A hallgatók 88,7 %-a pozitív várakozással érkezett a képzésre, valamint 95,2%-uk értett egyet azzal, hogy a vezetőképzés hozzá fog járulni teljesítményük javításához.
- **A vezetőképzést megelőzően a hallgatók rendkívül alacsonyra értékelték kompetenciáikat** a komparatív elemzés és értékelés valamennyi területén ezzel szemben pedig magasabbra értékelték az intézmény vezetés és menedzsment területein. **A vezetőképzést követően minden területen jelentős mértékben megnövekedett kompetenciáról számoltak be a hallgatók.**
- **A vezetőképzéssel való általános elégedettség mértéke a hallgatók körében a 80%-os arányt.**
- **Az oktatókkal és a teljes oktatási programmal kapcsolatban kiemelten pozitív értékelést adtak a hallgatók.**

### Alapképzés

- **Az alapképzésen részt vett hallgatók általános elégedettségéről számoltak be a vezetőképzéssel kapcsolatban.** A hallgatók 82,4%-a inkább egyetértett azzal az állítással, hogy a képzés megfelelt az előzetes várakozásainak. Mind a vezetőképzés tartalmi elemeivel, mind a tréning időkeretével elégedettek voltak a részt vevő szakemberek.
- **Az oktatási programmal kapcsolatos tapasztalatok rendkívül pozitívak,** a hatfokozatú skálán egyik értékelési szempont sem kaptunk 4,6 alatti átlagot. A tananyagot relevánsnak, és a napi munka során jól hasznosíthatónak ítélték meg a résztvevők.
- A visszajelzések alapján **valamennyi dimenzióban rendkívül pozitív értékelést adtak a hallgatók az oktatói teljesítményről.** Három kategória kiemelendő: a szakmai tudás, a felkészültség valamint a segítő attitűd.

## **A vezetőképzés értékelésének módszertana**

A vezetőképzés minőségbiztosítását szolgáló adatfelvétel online platformon érte el a mester képzésbe be- és kilépőket, illetve az alapképzésből kilépőket. Az adatfelvétel célja a képzés hatására elért kompetencia változások mérése, az alapvető szocio-demográfiai adatok gyűjtése valamint a képzés minőségbiztosításának támogatása. A kérdőívek kitöltése önkéntes.

Az alapképzés során kompetencia felmérő és minőségbiztosítási elemeket tartalmazó online kérdőív került kiküldésre a képzésben résztvevőknek. A kérdőívek által készülő összesített adatbázisok szolgálják a projekt elemzését és értékelését tartalmazó záró tanulmány megalapozását.

A képzés megkezdése előtt kitöltött kérdőív az alábbi kérdéscsoportokból áll:

- Szocio-demográfiai változók
- Szakmai jellemzők
- A program által érintett kérdéskörök fontosságának szubjektív megítélése
- A program által érintett kérdéskörökben való becsült jártasság
- Előzetes ismeretek felmérése
- Előzetes várakozások felmérése

A teljes programra vonatkozó értékelést a záráskor kérjük a résztvevőktől. Ezek az alábbi szempontokat érintik:

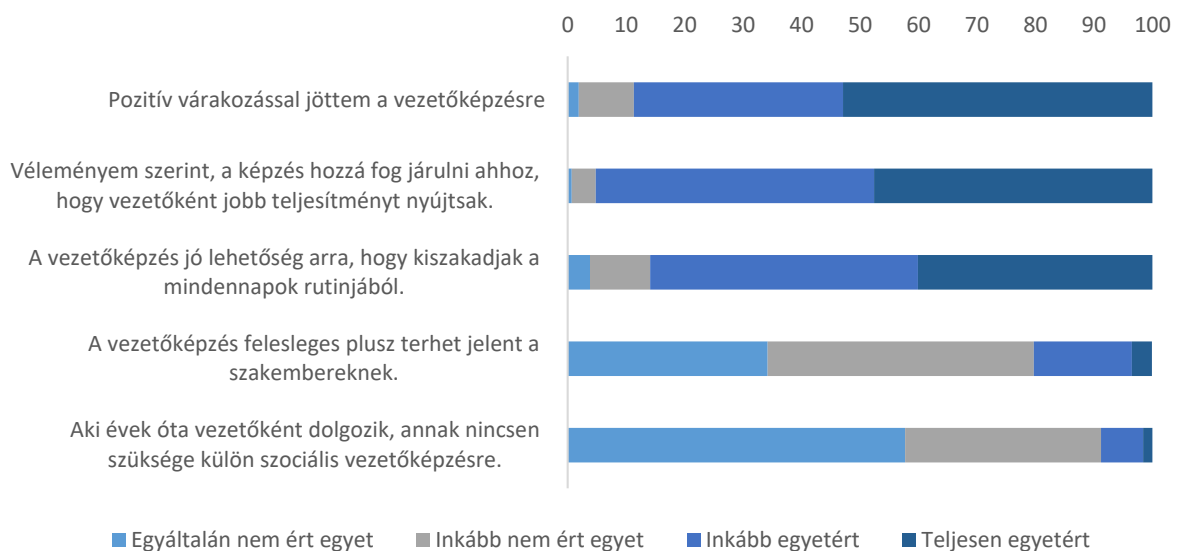
- A tréning időkerete
- A tréning szakmai tartalma
- Az elsajátított ismeretek használhatósága a munkája során
- A tréning légköre
- Az oktatók felkészültsége
- A projektmunka érdekessége
- A projektmunka hasznossága
- A tréning során használt segédanyagok
- Az oktatás során alkalmazott módszertan

Az alapszintű vezetőképzés értékelése retrospektív módon történik, a végzett szakemberek a képzés zárásakor töltik ki a program véleményezésére szolgáló kérdőívet.

## A Mesterszintű képzés hallgatói értékelése

A képzés ellenőrzésekor és értékelésekor a korábban ismertetett módszertant követtük. A képzésbe történő belépéskor a kérdőívet kitöltők<sup>1</sup> átlagéletkora 45,6 év volt, valamint nemek szerinti bontásban 86,2% nő és 13,8% férfi szerepel a mintában. A hallgatók munkatapasztalata a szociális szférában átlagosan 16,68 év (minimum 0 és maximum 42 év), vezetői pozícióban szerzett munkatapasztalatuk pedig átlagosan 9,12 év (minimum 0 maximum 40 év).

A belépéskori adatfelvétel során a résztvevők intrinzik motivációit 4 fokozatú Likert-skálával mértük fel<sup>2</sup> melyet 5 véleményből álló kérdéscsoporton kérdeztünk le<sup>3</sup>. A hallgatók 88,7 %-a pozitív várakozással érkezett a képzésre, valamint 95,2%-uk értett egyet azzal, hogy a vezetőképzés hozzá fog járulni teljesítményük javításához. Szintén pozitív előzményként a hallgatók 85,9%-a gondolta úgy, hogy a képzés jó lehetőség arra, hogy kiszakadjanak a hétköznapi rutinjából. A negatív irányban fogalmazott állítások esetében is érvényesült a hallgatók pozitív hozzáállása, azaz mindössze 20,2%-uk nyilatkozott úgy, hogy a képzést felesleges plusz teherként él meg, illetve mindössze 8,8%-uk értett egyet azzal, hogy a többéves gyakorlattal rendelkező vezetőknek nincs szüksége képzésre (1. ábra). Az előzetes várakozások tehát összességében erősen pozitív véleményekről tanúskodnak, melynek alakulásában szerepet játszhatott a képzésszervezés folyamata, valamint a hallgatókkal való kapcsolatfelvétel, kommunikáció illetve az alumni hallgatók tapasztalatainak megosztása is az új belépőkkel.



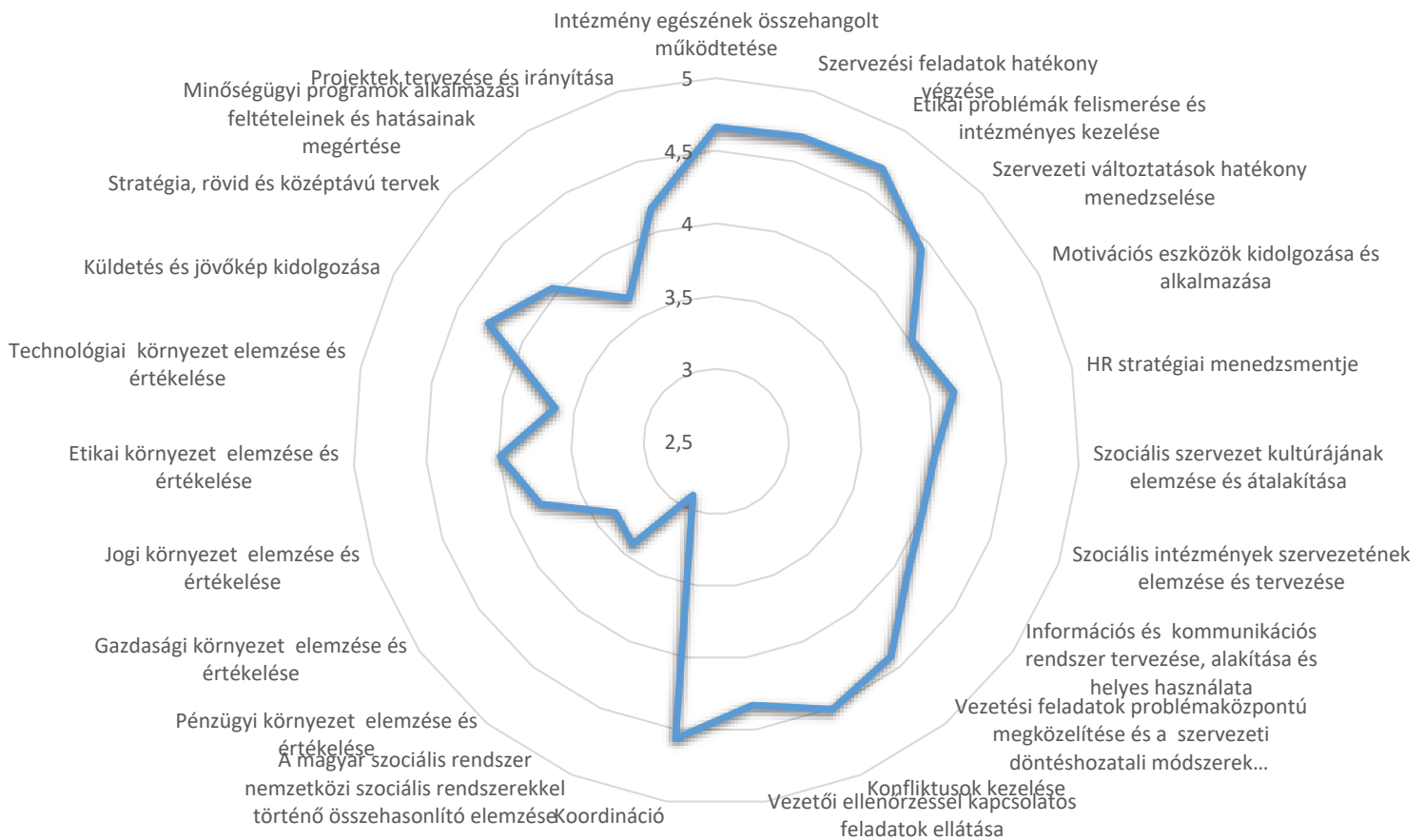
1. ábra: A mesterképzés hallgatóinak előzetes véleménye a szociális vezetőképzésről (%) (N=701)

<sup>1</sup> A mesterszintű képzés bemeneti kérdőívét kitöltő válaszadók száma 854 fő, melyől EFOP 714 fő, VEKOP 138 fő.

<sup>2</sup> A skálán az 1-es érték az „Egyáltalán nem ért egyet” a 4-es érték pedig a „Teljesen egyet ért” megítélést jelenti.

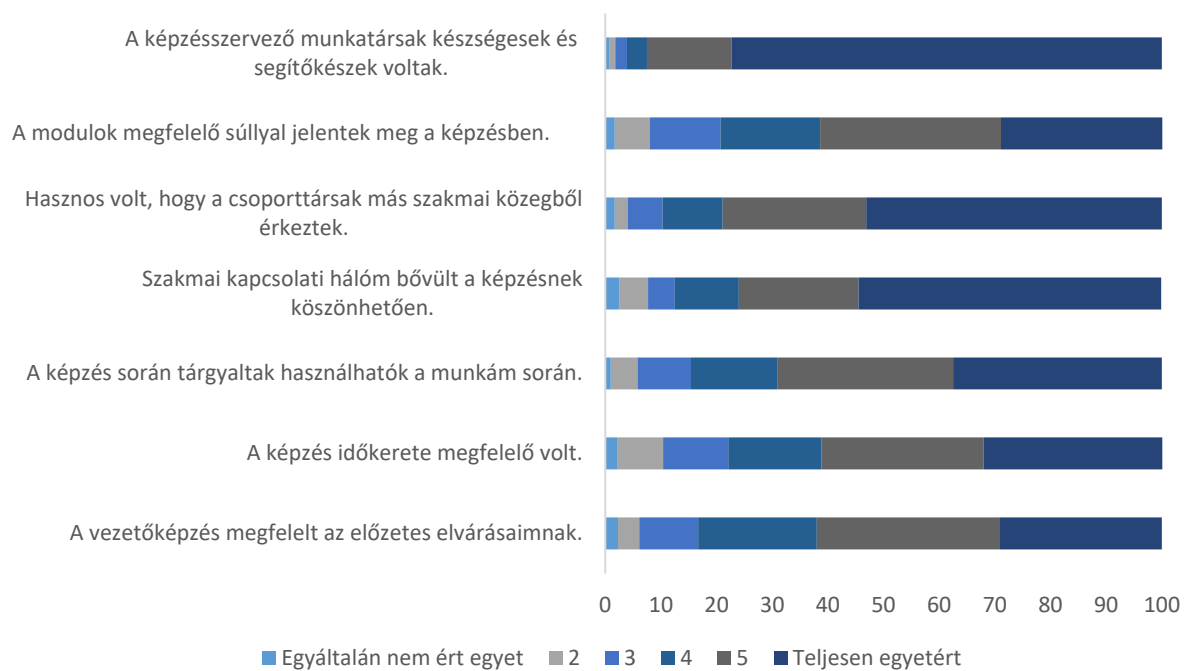
<sup>3</sup> Az intrinzik motivációkból három pozitív és két negatív állítást fogalmaztunk meg.

A képzésbe történő belépéskor a hallgatók szubjektív szakmai kompetenciájának vizsgálatára 23 itemből álló kérdéssort alkalmaztunk, melyek 6 fokú skálával mérték az egyes kompetencia értékeket (1-Alacsony-6-Magas). A válaszadók alacsonyra értékelték a kompetenciájukat a komparatív elemzés és értékelés valamennyi területén ezzel szemben pedig magasabbra értékelték az intézmény vezetés és menedzsment területein. Három szakterület kapott a többihez képest jóval alacsonyabb pontszámokat, ezek: A magyar szociális rendszer nemzetközi szociális rendszerekkel történő összehasonlító elemzése, a Pénzügyi környezet elemzése és értékelése, valamint a Gazdasági környezet elemzése és értékelése (2. ábra).



2. ábra: A hallgatók szubjektív kompetencia értékelése (átlag, n=516 fő)

A képzésből való kilépéskor a vezetőképzés egészével való elégedettséget hatfokú Likert-skálával mértük fel<sup>4</sup> melyet hét állítást tartalmazó kérdéscsoporttal jelenítettünk meg. Az eredmények alapján a képzési csoportok heterogén összetételét, a kapcsolatépítés lehetőségét és a képzésszervezők munkáját értékelték a legmagasabb pontszámokkal a résztvevők. Az átadott ismertek hasznosíthatóságának átlagértéke a hallgatók szerint 4,8 a 6 fokozatú skálán, még a képzés egészének igazodása az előzetes elvárásokhoz 4,7 a képzés időkeretének megfelelése 4,6-es értékelést kapott a hallgatóktól (3. ábra). A képzéssel való általános elégedettség mértéke a fentiek alapján rendkívül pozitív.



3. ábra: A vezetőképzés egészével való hallgatói elégedettség (Átlag) (N=480)

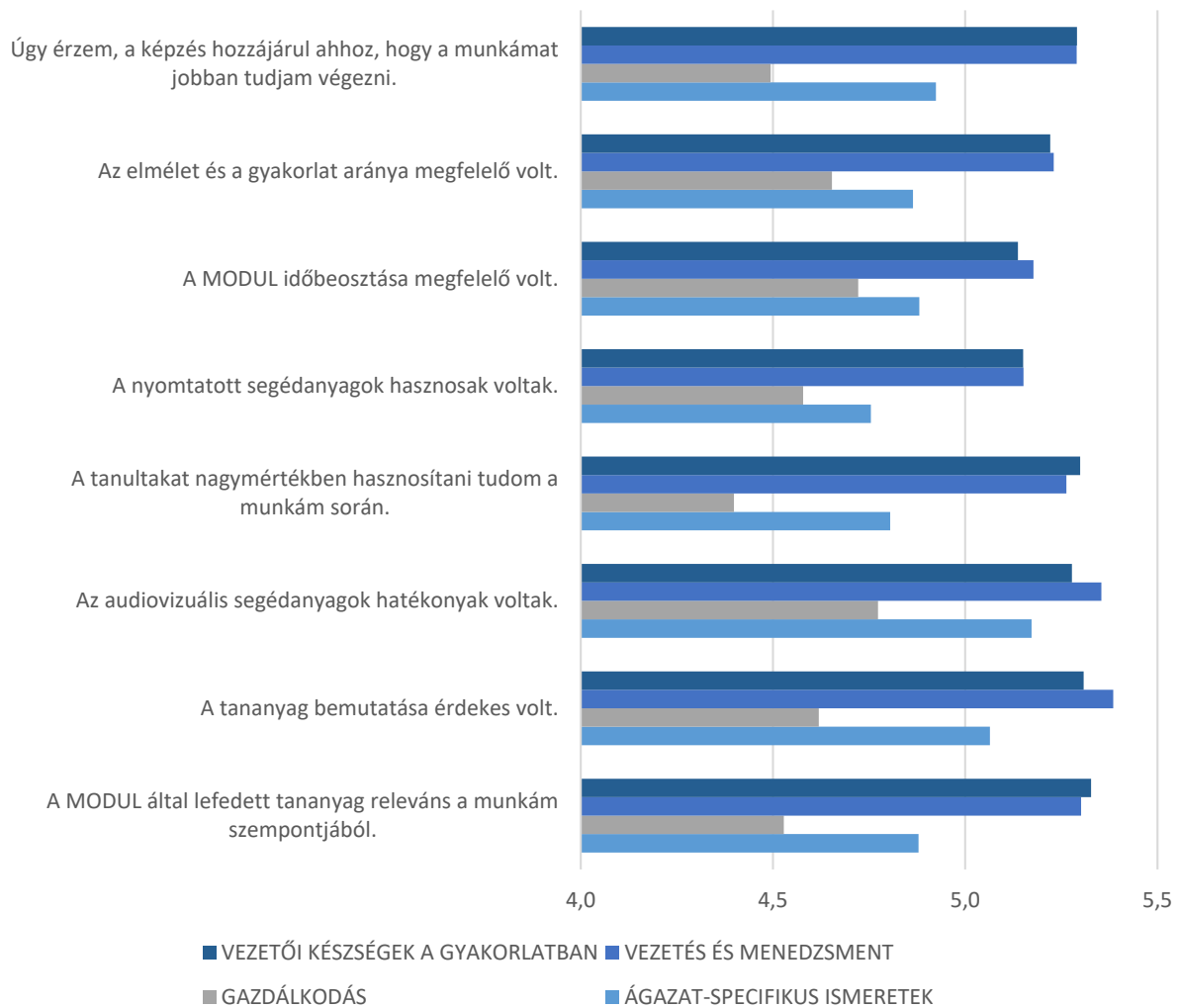
A szakmai kompetenciák szubjektív megítélésének változása jelentős mértékű a képzésből való kilépést követően, a hallgatók minden területen magasabban értékelt kompetenciáról számoltak be, mint a képzés megkezdése előtt. A különbség három kategóriában kiemelkedő, ezek: A magyar szociális rendszer nemzetközi szociális rendszerekkel történő összehasonlító elemzése, Pénzügyi környezet elemzése és értékelése, valamint Gazdasági környezet elemzése és értékelése (4. ábra). A bemeneti felmérés során a fenti három terület kapta a legalacsonyabb pontszámokat.

<sup>4</sup> A skálán az 1-es érték az „Egyáltalán nem ért egyet” a 6-os érték a „Teljes mértékben egyetért”.



4. ábra: A hallgatók szubjektív kompetenciaértékelése a bemeneti- és kimeneti felmérések alapján (átlag)

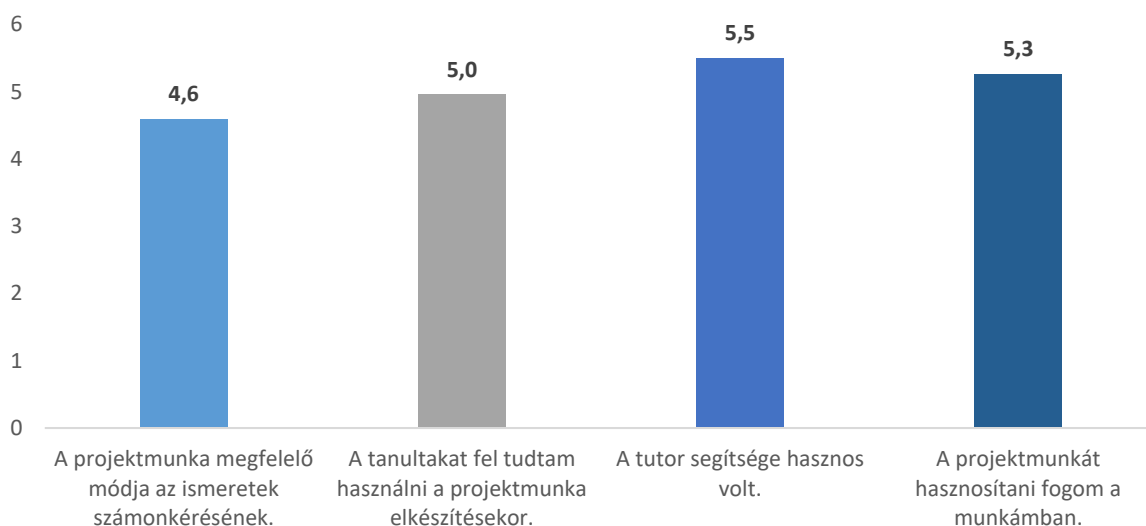
Az egyes képzési modulok értékeléséhez a korábbiakhoz hasonlóan hatfokozatú Likert-skálával végeztük el, melyhez 8 dimenziót rendeltünk, a válaszadók minden dimenziót modulonként külön-külön értékelték. Az értékelések alapján a Gazdálkodási valamint az Ágazat-Specifikus ismeretek modulokhoz viszonyítva a Vezetés és menedzsment valamint a Vezetői készségek a gyakorlatban modulok jobb értékelést kaptak. Utóbbi két modul összesen 6 dimenzióban is 5-nél magasabb értékelési átlagot kapott a hallgatóktól a 6 fokozatú skálán (5. ábra).



5. ábra: A modulok hallgatói értékeléseinek átlagértékei (n=434)

A jelenléti oktatással párhuzamosan, a hallgatók maguk által hozott vezetői problémára igyekeznek releváns megoldást kidolgozni, a tanultak felhasználásával. A képzés sikeres teljesítésének feltétele egy ún. projektmunka elkészítése, amelyben tutorok nyújtanak aktív segítséget. A vezetőképzés a projektmunka szóbeli prezentálásával zárul. A számonkérésnek ez a módja ugyan több felkészülést igényel a résztvevőktől, mint az egyéb képzések során megszokott írásbeli teszt kitöltése. Ennek ellenére, a felmérésben résztvevő hallgatók 77,3%-a szerint a projektmunka adekvát számonkérési eszköz. A pilot képzést követő változtatás, melynek eredményeképpen a sorsolás helyett, a tervezett projektmunka témájában legkompetensebb tutort rendeltük a hallgatók mellé, sikeres változtatásnak bizonyult. A kérdezettek 73,9%-a teljesen egyetértett azzal az állítással, hogy a tutor segítsége hasznos volt.

A visszajelzések igazolták azt a várakozásunkat, hogy a projektmunka jól illeszkedik a képzésbe, hiszen a hallgatók 85,7%-a inkább egyetértett azzal, hogy a vezetőképzés során tanultakat fel tudta használni az említett záródolgozat elkészítése során (6. ábra).



6. ábra: A projektmunkával kapcsolatos állításokkal való egyetértés (1=egyáltalán nem ért egyet; 6=teljesen egyetért - átlagok) (N=450)

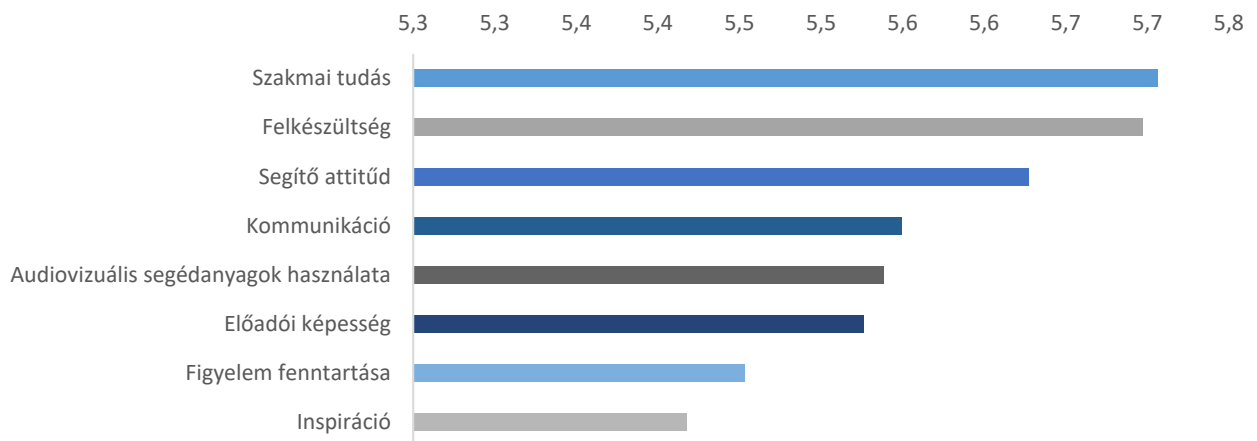
A képzés értékeléséről közvetett úton is sikerült adatot gyűjtenünk a hallgatók által készített projektmunkák tartalomelemzésével. Ezekben a dolgozatokban a hallgatók egy tutor támogatásával kialakított projekt megvalósítását dokumentálták, tehát nem volt számukra előírt szempont, hogy magát a képzést is értékeljék. Ennek ellenére számos esetben reflektáltak a képzésre és annak egyes elemeire. Vizsgálatunkban 379 dolgozat tartalomelemzését végeztük el, melyben a „vezetőképzés”, „tutorálás”, „projektmunka”, valamint „képzés” szavakra kerestünk rá. A kiemelt szavak alapján 1655 mondatrészt azonosítottunk, melyeket négy kategóriába soroltunk: pozitív, negatív, semleges és irreleváns.

1. táblázat: A projektunkákból tartalomelemzéssel nyert rekordok (n=1655) eloszlása a keresett kifejezés és a tartalom értékelése szerint. Saját szerkesztés

Keresett szavak	Tartalom értékelése			
	Pozitív	Negatív	Semleges	Irreleváns
Vezetőképzés	108	1	36	33
Tutorálás	1	0	1	3
Projektmunka	34	0	65	156
Képzés	135	0	327	756



A hallgatók nyolc szempont alapján értékelték az egyes oktatók teljesítményét hatfokozatú skálán, ahol az 1-es érték a gyenge még a 6-os érték a kiváló teljesítményt jelenti. Általánosságban elmondható, hogy az oktatói teljesítmények egyenletesek voltak, a hatfokozatú skálán minden szempont esetében 5-nél magasabb átlagokat mértünk. A legkiemelkedőbb értékelést a szakmai tudás, a felkészültség és a barátságos, segítőkész attitűd jellemzők kapták. Az audiovizuális segédanyagok használata, a kommunikáció és az előadói képesség, valamint a figyelem fenntartása egyformán 5,5-es átlagot mutatnak, még az inspiráció 5,4-es átlagértéket mutat (7. ábra). Összességében az látszik az oktatói teljesítményeket vizsgálva, hogy a szociális vezetőképzésen részt vett szakemberek úgy ítélték meg, hogy az oktatók kiemelkedő szakmai tudással rendelkeznek, alaposan felkészültek a feladatra, és segítőkészségükkel támogatják a hallgatókat abban, hogy sikeresen tegyenek eleget kötelezettségüknek.



7. ábra: Az oktatók hallgatói értékelése (átlag, n=405)

## Az alapszintű képzés hallgatói értékelése

Az alapképzésben résztvevők számára kimeneti minőségbiztosítási kérdőívet állítottunk össze, melyet online tölthettek ki önkéntesen a képzésben résztvevők. Az önkéntes válaszadók átlagéletkora 46 év, nemek szerinti eloszlásuk pedig: 93% nő, valamint 7% férfi.<sup>5</sup>

Az alapszintű-képzésben részt vevő hallgatóknak a tréninggel kapcsolatos értékelése - a mesterszinthez hasonlóan - jellemzően pozitív volt. A szakemberek 82,4%-a inkább egyetértett azzal az állítással, hogy a képzés megfelelt az előzetes várakozásainak. Mind a vezetőképzés tartalmi elemeivel, mind a tréning időkeretével elégedettek voltak a részt vevő szakemberek. A két képzési szint között különbséget abban mértünk, hogy a mesterszinten az ellátórendszer különféle területeiről érkező vezetők közös tanulását valamivel pozitívabban értékelték a hallgatók. Ugyanígy, a szakmai kapcsolatháló bővüléséről is gyakrabban számoltak be a mesterszintű vezetőképzésben végzettek. A legtöbb kritika a Moodle rendszert érte, ezt nem mindenki érezte felhasználóbarátnak, az inkább elégedett hallgatók aránya 70,9% volt a megkérdezettek között. Az elektronikus felület használatával kapcsolatos nehézségek ellenére, az e-learning fogadtatása pozitív volt, az elégedett hallgatók aránya 84,1%. Kiemelendő a képzésszervezői munkával kapcsolatos hallgatói elégedettség: a hallgatók 96,8%-os aránya tartozik az inkább elégedettek csoportjába (8. ábra).



8. ábra: Az alapszintű-képzés hallgatói értékelése (%; N=875)

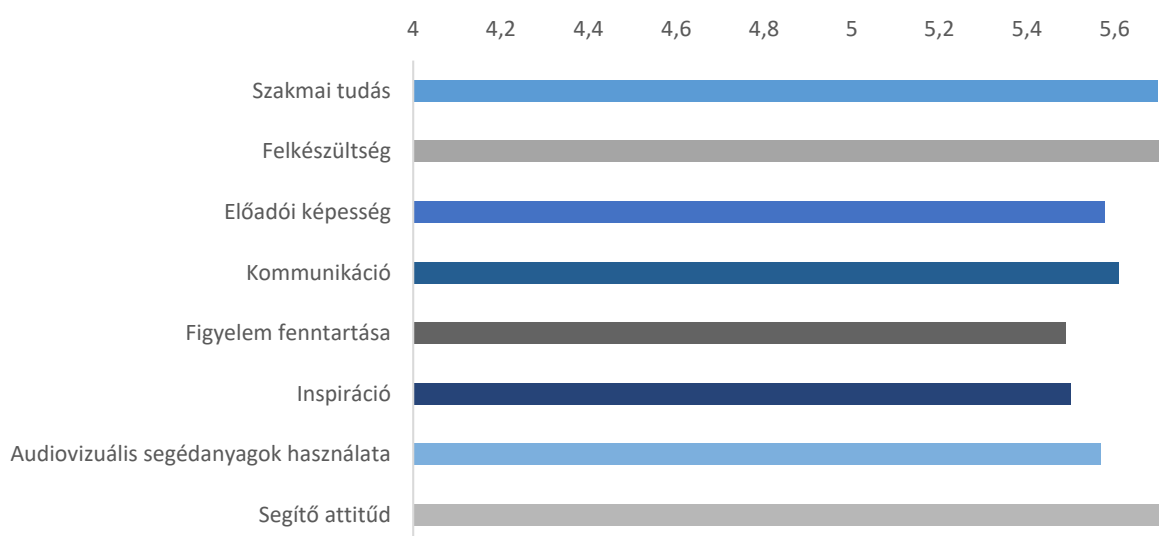
<sup>5</sup> Az alapképzés minőségbiztosítási kérdőívet összesen 1155 fő töltötte ki, ebből EFOP 875 fő VEKOP 280 fő.

Az alapképzés során a hallgatók az egyes oktatási napokat különféle szempontok alapján értékelték 6 fokú skálán.<sup>6</sup> Összességében az oktatási programmal kapcsolatos tapasztalatok rendkívül kedvezőek voltak, a hatfokozatú skálán egyik értékelési szempontnál sem kaptunk 4,6 alatti átlagot. A tananyagot relevánsnak, és a napi munka során jól hasznosíthatónak ítélték meg a résztvevők (2. Táblázat).

	Relevancia	Tananyag bemutatása	Audiovizuális anyagok	Hasznosíthatóság	Nyomtatott anyagok	időbeosztás	Elmélet és gyakorlat
Szociális szolgáltatások, etika, szociális jog	4,9	5,0	5,0	4,7	4,7	5,0	4,9
Hatékonyság, finanszírozás	4,6	4,9	4,9	4,6	4,6	5,0	4,8
Vezetés, szervezés	5,0	5,0	5,0	5,0	4,9	5,0	5,0
Szervezeti magatartás, motiváció	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0
Kommunikáció, konfliktuskezelés	5,0	5,0	5,0	5,0	4,8	5,0	5,0

2. Táblázat: Az alapszintű-képzés oktatási napjainak hallgatói értékelése (átlag)

Az oktatói munkát a hallgatók 6 fokozatú skálán értékelhették (1-Gyenge-6-Kiváló). A visszajelzések alapján valamennyi dimenzióban rendkívül pozitív értékelést adtak a hallgatók az oktatói teljesítményről. Három kategória kiemelendő: a szakmai tudás, a felkészültség valamint a segítő attitűd, melyekben az átlagérték meghaladta az 5,7-es pontszámot (9. ábra).



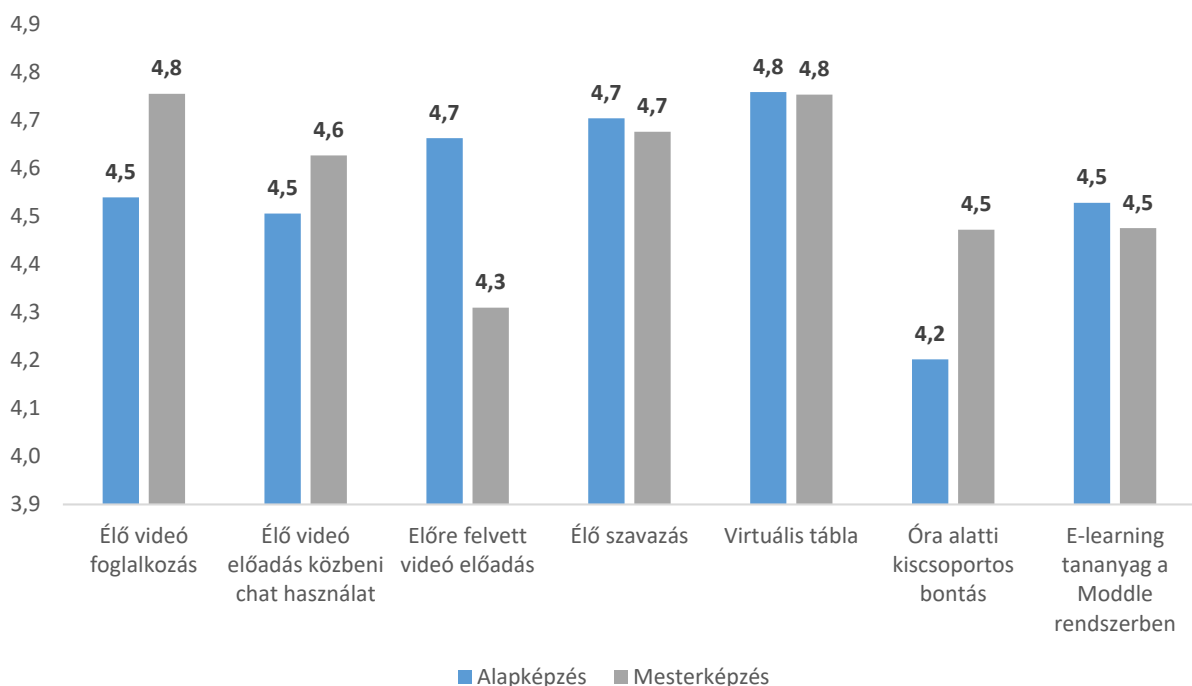
9. ábra: Az oktatói teljesítmény hallgatói értékelése (átlag, n=664 fő)

<sup>6</sup> A skála 1-es értéke: Egyáltalán nem ért egyet, 6-os értéke: Teljesen egyet ért

## A Covid-19 járvány okán bevezetett távoktatási megoldások értékelése

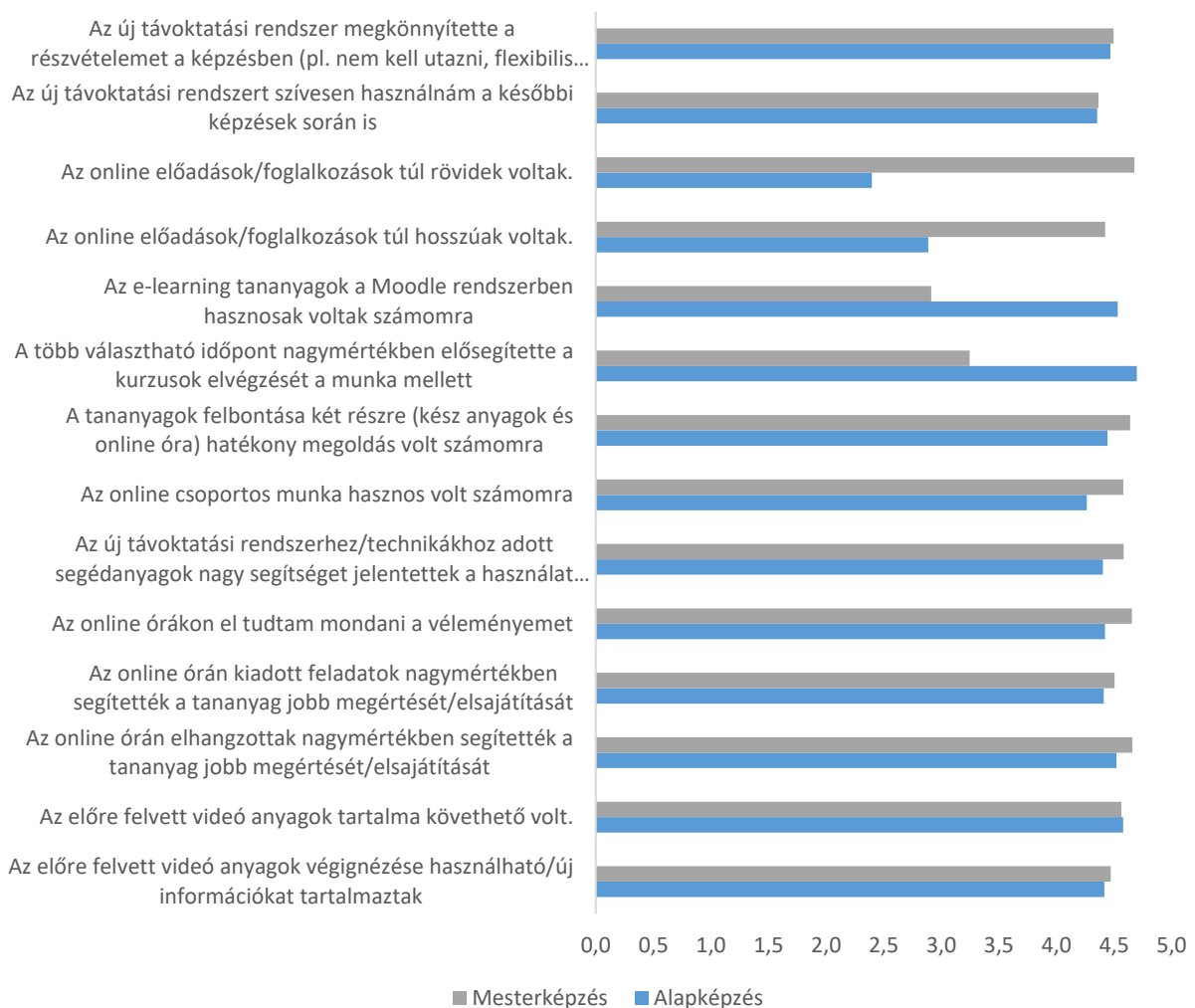
A Covid-19 járvány a Szociális Vezetőképzésben alap-és mester szinten is jelentős változásokat indukált, melynek során a jelenléti oktatás gyakorlatáról egyik napról a másikra kellett átállni az e-learning megoldások alkalmazására. Az új helyzet megkívánta a tananyagok módosítását, új segédanyagok kidolgozását és általában az oktatási program átdolgozását. Ennek kapcsán fontosnak tartottuk, hogy a változásokat a hallgatók véleményezhessék, ez által is hozzájárulva a képzés további fejlesztéséhez.

A hallgatók mindkét képzési szinten azonos kérdésekre válaszolhattak az új e-learning módszerekkel kapcsolatban. Első lépésben az egyes módszerekkel való általános elégedettséget mértük fel öt fokú skálán, mely esetben mindkét képzési szinten egységesen minden dimenzióban 4-nél magasabb átlagokat mértünk. A hallgatók legkevésbé az előre felvett videó előadásokat preferálták, a legjobbra értékelt megoldások közé pedig az élő videó előadás, az élő szavazás valamint a virtuális tábla. A mesterképzés hallgatói között népszerűbbnek bizonyultak az újonnan bevezetett módszerek az alapképzéses hallgatókhoz viszonyítva (10. ábra).



10. ábra: Az e-learning megoldások értékelése 5 fokú skálán alap- és mesterképzéses hallgatók között (átlag) (alapképzés n=278; mesterképzés n=143)

Az e-learning módszerek tartalmi értékelését is kértük a hallgatók mindkét képzési szinten. Kiemelendő, hogy a valamennyi értékelési szempontban 4-nél magasabb átlagok születtek az 5 fokozatú skálán mindkét képzési szinten. A képzési szintek közti különbségeket tekintve az alapképzéses hallgatók pozitívabban értékelték a Moodle rendszer tananyagait és a rugalmas időbeosztást, még a mesterképzés hallgatói az online órákhoz kapcsolódó szempontokban adtak jobb értékelést (11. ábra). Az e-learning megoldásokra reflektáló kérdések értékelésénél az eredmények alapján a két képzési szint közti különbség az online élő előadások és a Moodle rendszer iránti preferenciában lesz megragadható. Az eredmények alapján feltételezzük, hogy az alapképzés hallgatói a Moodle rendszerbeni oktatási módokat még a mesterképzés hallgatói az élő videóelőadásokat preferálták jobban.



11. ábra: Az e-learning megoldások tartalmi elemeinek értékelése 5 fokú skálán alap- és mesterképzéses hallgatók között (átlag) (alapképzés N= 278; mesterképzés N=77)

Az első áttekintést követően a covid témával foglalkozó, illetve a járványhelyzetet említő projektdolgozatokat a vezetőképzés szempontjából két csoportra oszthatjuk: az elsőt a vezetőképzés nyújtotta előnyöket hangsúlyozó dolgozatok alkotják, a másodikat pedig értelemszerűen azok a munkák, melyek nem említik a képzést. További csoportosítási szempont a járványhelyzet témájának kidolgozottsága, mely széles skálán mozog az ún. covid-naplóktól egészen az egyetlen mondattal történő utalásig. A dolgozatok alapján nagy a különbség a vezetők között a veszélyhelyzet kapcsán szerzett tapasztalatokban.

Azokban a munkákban, ahol mélyebben elemzésre kerültek a járványhelyzet következményei minden esetben megnevezésre kerülnek a segítség fő forrásai: a fenntartók, a külső tanácsadók (pl. vezetőképzés) illetve akár a vezető, mintegy saját magának tulajdonítja a megfelelő helyállás sikerét. Az együttműködés a különböző intézményekkel, szereplőkkel, szervezetekkel, hatóságokkal stb. szintén alapvető motívum, melynek pozitív és negatív példáit egyaránt megtalálhatjuk a dolgozatokban.