

Minőségbiztosítás a Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálatnál, jó gyakorlat bemutatása: szülői elégedettségmérés a FMPSZ Székesfehérvári Tagintézményénél

PÁPAI KATALIN ANDREA

papaikatalin@fejermepsz.hu

ABSZTRAKT

A szülői elégedettségmérés munkaanyagunk elkészítése során azt a célt tűztük ki magunk elé, hogy egységes alapelvek mentén, de szakfeladatonként határozzuk meg az eredményesség, hatékonyság mutatóit, a szülői elégedettségi kérdőívek tartalmát. Eredményként azt vártuk, várjuk, hogy a tagintézmények egységes méréseket tudjanak végezni, melyek hasznosíthatók a szakmai és szervezeti munka fejlesztésében. Szakmai hitvallásunk szerint ezek a mutatók a feladatellátásban, az intézményi, vezetői, pedagógusi teljesítmények értékelésében, valamint a pedagógusminősítések folyamatában segítő szerepet töltenek be. Jelen tanulmány a 3 éve zajló elégedettségmérés eredményeinek, tapasztalatainak bemutatása mellett kitér a mérési folyamat ismertetésére, a hasznosíthatóságra, a konzekvenciák levonására is.

Kulcsszavak: eredményesség, objektív mutatók, szubjektív mutatók, folyamat, tapasztalati eredmények

<https://doi.org/10.52092/gyosze.2025.3.18>

BEVEZETÉS

Szakemberként, pedagógusként, intézményként egyaránt fontos szakmai tevékenységünket időszakonként felülvizsgálni, a szakmai és partneri szerepeink eredményeit feltérképezni, a fejlődési irányokat, erősségeket, gyengeségeket meghatározni.

„Az eredményesség fogalma a közoktatásban széles körben használt fogalom, amely mögött viszont nincs még széles szakmai konszenzus. A legalapvetőbb kérdések: mit, milyen eszközökkel mérünk, és mire használjuk fel az eredményeket. A nemzetközi gyakorlat szerint az eredményességvizsgálat nem pusztán végterméket, hanem kimenetet mér, és alapvetően a tanulói teljesítmény mérésén alapszik. Itt az időben zajló változás a legfontosabb, ahol rögzítik a kezdő állapotot, és a lezajlott fejlődést helyezik a középpontba. Fel kell hívni a figyelmet arra is, hogy az eredményesség az oktatásban elsősorban nem a tanuló, hanem főleg a pedagógus és a pedagógusközösségek eredményességét jelenti.” (Lannert, 2004. p. 8).

Lannert Judit oktatáskutató gondolatait a pedagógiai szakszolgálatra vonatkoztatva – ahogyan azt az országos pedagógiai szakmai ellenőrzés is megfogalmazza – elmondhatjuk, hogy az intézményben folyó munka során folyamatosan szükséges annak vizsgálata, hogy a pedagógiai stratégiai dokumentumban megfogalmazott célok elérése reális-e a kimutatható eredmények alapján. Az eredményesség a köznevelésben mindig több szinten értelmezhető. Az eredményes pedagógiai szakszolgálati intézmény feltétele az eredményes kliens és az eredményes szakember. Ha a kliens fogalmát a maga komplexitásában kezeljük, nem csupán a gyermeket, hanem annak közvetlen környezetét, így a szülőket, nevelőszülőket, valamint a gyermekkel kapcsolatban lévő társintézmények szakembereit is értjük. A gyermek esetében az

eredmények eléréséhez hozzájárulnak a pedagógiai folyamatok, a személyiségfejlesztés, az adaptív együttműködés, a tanulás támogatása. Az eredményes szakember eléréséhez, a belső kapcsolatok, az együttműködés, a kommunikáció, a feladatellátás feltételei, vagyis az intézményi klíma egyaránt hozzájárul.

Fontos tisztázni azonban az eredményesség fogalmát mindehhez. A minőség és az eredményesség fogalmak a legtöbb kutató szerint nem egymás szinonimái. A minőség a tágabb fogalom, amely egyaránt magában foglalja az eredményesség különböző dimenzióit és még számos olyan tényezőt is, mint az intézményen belüli szervezeti folyamatok, az intézménnyel való belső és külső elégedettség stb. (Radó, 2007). A minőség tehát leginkább a szakmai értelemben vett eredményesség tágabb értelmezéseként fogható fel. A hatékonyságot sokszor a köznevelés eredményességének vagy minőségének szinonimájaként használják, máskor pedig a kiadások csökkentésének értelmében (minél kevesebbet költünk valamire, annál hatékonyabb a rendszer), de a hatékonyság nem önmagában a ráfordítások mennyiségét és nem önmagában az eredményességet jelöli, hanem a kettő egymáshoz való viszonyát (Hermann, 2004). Mindezekhez még figyelembe kell venni esélyegyenlőségi és méltányossági szempontokat is. Látható, hogy az eredményesség a köznevelésben nem könnyen definiálható, és az egyes intézményeknek külső (jogsabályi) és belső (intézményi) elvárásoknak egyaránt meg kell felelniük, a sikeres működéshez e kettő közötti összhang elengedhetetlenül szükséges.

Mindezek érdekében a 2021/22-es tanévben egy munkacsoportot hoztunk létre, hogy kidolgozzon szakfeladatonként egy ajánlást, egyelőre a szülői elégedettségi kérdőívekre vonatkozóan. Az ajánlásban a fogalmak tisztázása mellett az eredményességi mutatók irányelvei, az eredményességmérés célja, az objektív és szubjektív mutatók irányelvei kerültek kidolgozásra szakfeladatonként.

MÓDSZER

A bemutatásra kerülő három év alatt a kérdőíves felmérés módszerét alkalmaztunk. A válaszadások hatfokozatú skálán történtek, melyek indexértékei: az 5 a teljes mértékben egyetérttek, az 1 egyáltalán nem értek egyet, a 0 pedig nincs információm/rám nem vonatkozik a kijelentés. A kérdőívek végén egyéb, a szülő által szabadon megfogalmazott véleményre is lehetőséget adtunk.

EREDMÉNYEK

A leírtak értelmében a pedagógiai szakszolgálatok esetében az eredményességi, hatékonysági mutatókhoz irányelveket határoztunk meg.

Az objektív mutatók irányelveiben megállapítottuk, hogy szakfeladatonként a mutatók eltérőek lesznek. A munkaszervezés hatékonysága szempontjából az adottságok szakfeladatonként, tagintézményenként különbözőek. Továbbá az objektív adatok szakfeladat- és tagintézményspecifikusak, az arányszámokat meg lehet határozni minden szakfeladaton. Az objektív adatok az intézményi adminisztrációban fellelhetőek, illetve a jogszabályoknak való megfelelés is számszerűsíthető.

A szubjektív mutatók irányelveiben meghatároztuk, hogy szükséges egy struktúrájában egységes, minden tagintézményre vonatkozó, de szakfeladatonként specifikus kérdőívcsoport létrehozása, mely ráfókuszálással segíti a válaszadásokat. Továbbá a partneri elégedettség mérését segítő kérdéssor általa-

nosan a szakszolgálati feladatellátásra vonatkozik, minden tagintézményben egységes szakfeladati elágazásokkal. Jelen jó gyakorlat bemutatásának ez nem témája.

Tagintézményi munkatervünkben a 2022/23-as tanév április közepe - május vége, hat hétig tartó időintervallumot jelöltünk meg a szülői elégedettségi kérdőívek kiküldésére, pilot jelleggel. A logopédiai ellátás kivételével minden szakfeladaton papíralapon kapták meg a törvényes képviselők a kérdőíveket, a logopédián Google kérdőívet alkalmaztunk.

Demonstratívan a két legnagyobb ellátotti létszámmal bíró szakfeladatunk mérési eredményeit szeretném röviden prezentálni. A következő kérdéscsoportokat alkalmaztuk: tájékoztatás minősége, várakozás körülményei, szakemberek attitűdje, felkészültsége, tájékoztatása, javaslatai, gyermek érzelmi állapota és az otthoni kezelés lehetőségei.

A járási szakértői bizottsági szakfeladaton (a továbbiakban: JSZB) 13 kérdéssel térképeztük fel ezeket a témákat, illetve „Egyéb, a szülő által szabadon megfogalmazott vélemény”-re is lehetőséget adtunk.

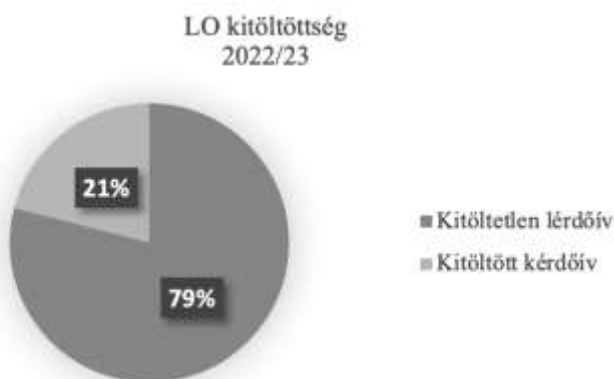
A technikai kivitelezésnél a járási szakértői bizottsági tevékenységet végző szakember, a vizsgálatvezető a törvényes képviselő kezébe adta a papíralapú kérdőívet, melyet a vizsgálat végén egy gyűjtődobozba helyezhetett el, anonim módon kitöltve.

A logopédiai ellátás szakfeladaton a következő kérdéscsoportokat alkalmaztuk: a tájékoztatás minősége (szűrés, vizsgálat, terápia), szakemberek attitűdje, felkészültsége, tájékoztatása, javaslatai, a gyermek érzelmi állapota és az otthoni kezelés lehetőségei, a gyermek érdekében a szakember konzultált más szakemberekkel is. A logopédiai szakfeladaton (a továbbiakban: LO) 11 kérdéssel térképeztük fel ezeket a témákat, illetve „Egyéb, a szülő által szabadon megfogalmazott vélemény”-re is lehetőséget adtunk.

A technikai kivitelezésnél a központi e-mail címünkön generált Google kérdőív linkjét a logopédiai ellátást végző szakember küldte ki az ellátott gyermek/tanuló törvényes képviselőjének (a munkahelyi e-mail címéről). Az anonim eredmények egy excel összesítő táblázatban rögzültek.

Az eredményeket kvantitatív és kvalitatív elemzésnek vettük alá.

A komplex elemzések konklúzióiból kiemelve: a kitöltöttségi arány a papíralapú adatfelvétel esetén jóval alacsonyabb volt, mint az online kérdőívénél (a JSZB-nél 224-ből 26 kérdőív, a LO-nál 872-ből 180 kitöltött kérdőív), ezt jól szemléltetik az alábbi ábrák.



1. ábra. Logopédiai kitöltöttség (saját szerkesztés).



2. ábra. Járási szakértői bizottsági kitöltöttség (saját szerkesztés).

Összességében nagyon pozitív visszajelzéseket kaptunk az egyes kérdéseknél (dominánsan négyes és ötös értékeléseket) mindkét szakfeladaton, de körvonalazódtak a kiemelő és fejlesztendő kérdéskörök is. A „nincsen információ” mindenképpen felhívó jelleggel bírt és átgondolást kívánt, főleg a 10. kérdésnél LO szakfeladaton („Gyermelem érdekében a szakember konzultált más szakemberekkel is”), illetve a 13. kérdésnél JSZB szakfeladaton („Megfelelő segítséget kaptam gyermekem problémájának otthoni kezeléséhez”). A nagyszámú „nincsen információ” válasz miatt ezeket a kérdéseket nem relevánsnak ítéltük meg. A szakfeladati kérdéseket egyenként elemezve megállapítottuk, hogy vannak területek, ahol fejlődnünk kell (pl. tájékoztatás a vizsgálatl kapcsolatban, megfelelő körülmények, a szakemberek a jól érthető tájékoztatást preferálják, a terápia folyamatáról mindig alapos tájékoztatásban részesülök stb.). Az egyéb, szülő által megfogalmazott észrevételeknél döntően pozitív, akár személyre szóló értékeléseket összesítettük a negatív tartalmú észrevételekkel együtt.

A nyári elemzéseket követően a 2023/24-es tanév augusztusi nyitó értekezletén Tagintézményünk szakalkalmazottjai megismerték a kapott eredményeket, melyek alapján megfogalmaztuk a kiemelő és fejlesztendő területeket, és beépítettük Tagintézményünk munkatervébe. Az előző évi tapasztalatok alapján és a környezeti fenntarthatóság érdekében digitalizáltuk a kérdőíveket minden szakfeladaton (Google kérdőívek), illetve a munkacsoport kivette az általunk nem relevánsnak ítélt kérdéseket (LO 10-es kérdés, JSZB 13-as kérdés). A szakalkalmazottokról levettük a kérdőívek kiküldésének terhét, és az egyes szakfeladatokhoz köthető adminisztrátorainkra bíztuk, mivel a Covid19 óta fokozottan figyelünk a digitális kommunikáció alapját képező e-mail címek meglétére a kliensek, kliensek törvényes képviselő-jét illetően, melyet szenzitív adatként kezelünk.

A gyakorlatban mentesíteni szerettük volna a központi e-mail címünket az éves, négyezer fő feletti ellátotti létszám hatékonyságmérésének levelezése alól, ezért hosszútávon tervezve, külön szakfeladati kérdőív e-mail címet hoztunk létre. Ez a folyamat hatékonyan bizonyult, lényegesen magasabb lett szakfeladatonként a kitöltöttségi arány. A 2023/24-es tanév kitöltött kérdőíveit júliusban kvantitatív és kvalitatív elemzéseknek vetettük alá, a konklúziókat levontuk és megosztottuk mind a tagintézményünk szakalkalmazotti közösségével, mind a Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat Igazgatótanácsával.

A 2024/25-ös tanév áttörést jelentett a szakszolgálatunknál vármegyei szinten a mérés-értékelésben. Elkészült „A Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat eredményesség, hatékonyság mérésének belső eljárásrendje”, amely egységesen segíti az egyes tagintézmények szakfeladati mérés, értékelés folyamatait.

A Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat kommunikációs, szakmai és szervezeti platformja a MS Teams felülete, így a Google kérdőívek helyett jelen tanévben igyekeztünk áttérni a Forms kérdőívekre, megkönnyítve ezzel intézményünk összesített eredményeinek elemzését.

KÖVETKEZTETÉSEK

Konklúziók a hasznosíthatóság tükrében: az objektív mutatók irányelvei által kvantitatív visszajelzést kapunk a Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat Székesfehérvári Tagintézményének tevékenységéről, az egyes szakfeladati ellátásokról. A szubjektív mutatók irányelvei által kvalitatív visszajelzést kapunk a Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat Székesfehérvári Tagintézményének tevékenységéről, az egyes szakfeladati ellátásokról. Az objektív mutatók irányelveinek összevetésével, a szülői elégedettségmérő kérdőívekből nyert információk elemzésével következtetéseket tudunk levonni, melyek az esetleges változtatásokat segítik a hatékony szakszolgálati munka érdekében, tagintézményi szinten. Szükség esetén a szervezeti és szakmai munka újragondolása is elősegíti a kapott eredmények, a hatékonyság tükrében.

Az elemzett eredmények megtámogatják a szakszolgálati munka során alkalmazott eszközök és módszerek egységesítését, a Fejér Vármegyei Pedagógiai Szakszolgálat szakmai protokolljainak esetleges felülvizsgálatát. A tagintézményi szubjektív mutatók irányelveinek eredményei közvetett és közvetlen módon segítik a következő évi munkatervben megfogalmazott kiemelendő és fejlesztendő területek elérni kívánt, minőségi fejlődését. Megállapítottuk, hogy a TÉR értékelés megtámogatását segítik a kapott, főleg egyéni véleményekből nyert visszajelzések.

A jövőben hatalmas feladatunk a szülői elégedettségmérés mellett a partneri elégedettségmérés rögzítése és a kapott eredmények elemzése mind Tagintézményi, mind Vármegyei szinten.

IRODALOMJEGYZÉK

- Hermann Z. (2005). A közoktatás hatékonysága: Fogalmi bevezetés és példák. In *Minőség – eredményesség – hatékonyság. Konferenciakötet.* (pp. 141–146). Országos Közoktatási Intézet.
- Lannert J. (2004). Hatékonyság, eredményesség és méltányosság. *Új Pedagógiai Szemle*, 54(12), 3–15. URL: <https://epa.oszk.hu/00000/00035/00087/2004-12-ko-Lannert-Hatekonysag.html> Letöltve: 2025.07.23.
- Oktatási Hivatal (2025). *Önértékelési kézikönyv 2025.* https://www.oktatas.hu/pub_bin/dload/psze/Onertekelesi_kezikonyv_2025.pdf Letöltve: 2025.07.23.

Jogszabályok

- EMMI (2013). *15/2013. (II. 26.) EMMI rendelet a pedagógiai szakszolgálati intézmények működéséről.* URL: <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a1300015.emm> Letöltve: 2025.07.23.
- Magyarország Országgyűlése (2023). *2023. évi LII. törvény a pedagógusok új életpályájáról.* <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=a2300052.tv> Letöltve: 2025.07.23.