

A gazdasági szaknyelvoktatás elégedettségével kapcsolatos összehasonlító elemzések bemutatása

Farkas János (farkas.janos@econ.unideb.hu)

Debreceni Egyetem



DEBRECENI
EGYETEM

Elméleti áttekintés

A felsőoktatás területén a hallgatói elégedettségkutatásokkal kapcsolatos vizsgálatok hazánkban az utóbbi tizenöt évben figyelhetők meg. Az Amerikai Egyesült Államokban azonban már korábban is voltak próbák a hallgatói vélemények vizsgálatára (Betz et al., 1971, 1972; Hallenbeck, 1978). Pike (1991) szerint az elégedettségnek nagyobb hatása van az egyetemen nyújtott teljesítményre, mint a teljesítménynek az elégedettségre. A sikeres és elégedett hallgatók jobban motiválva érzik magukat, míg a kevésbé sikeres és elégedett hallgatóknak nehéz önmotiváló képességeket kifejleszteniük (Dembo & Eaton, 2000). Pascarella és Terenzini (1991) kutatási eredményei is azt igazolják, hogy **az elégedettebb diákoknak kisebb a lemorzsolódási arányuk, mint elégedetlenebb társaiknak.**

A felsőoktatási intézmények kénytelenek egy marketingszemléletet átvenni az üzleti szférából, s odafigyelni az általuk nyújtott szolgáltatást (esetünkben szaknyelvoktatást) igénybe vevő hallgatók elvárásaira és elmozdulni a hallgatócentrikusság irányába. Hallgatócentrikusság pedig nem létezik a hallgatók véleményének megkérdezése nélkül. Ezért **fontosnak tartottuk a hallgatók gazdasági szaknyelvoktatással való elégedettség mérését egy összehasonlító elemzés keretében, ahol arra voltunk kíváncsiak, hogy Magyarországon és annak közvetlen szomszédságában lévő két országban, Szlovákiában és Romániában hogyan vélekednek a hallgatók a szaknyelvoktatás minőségéről és mennyire elégedettek azzal.**

Kutatási kérdés:

Milyen statisztikai összefüggések állapíthatók meg a szaknyelvoktatás értékelési környezeti modellünkben a gazdasági szaknyelvoktatás elégedettségével kapcsolatos mutatóink között a vizsgált országokat tekintve?

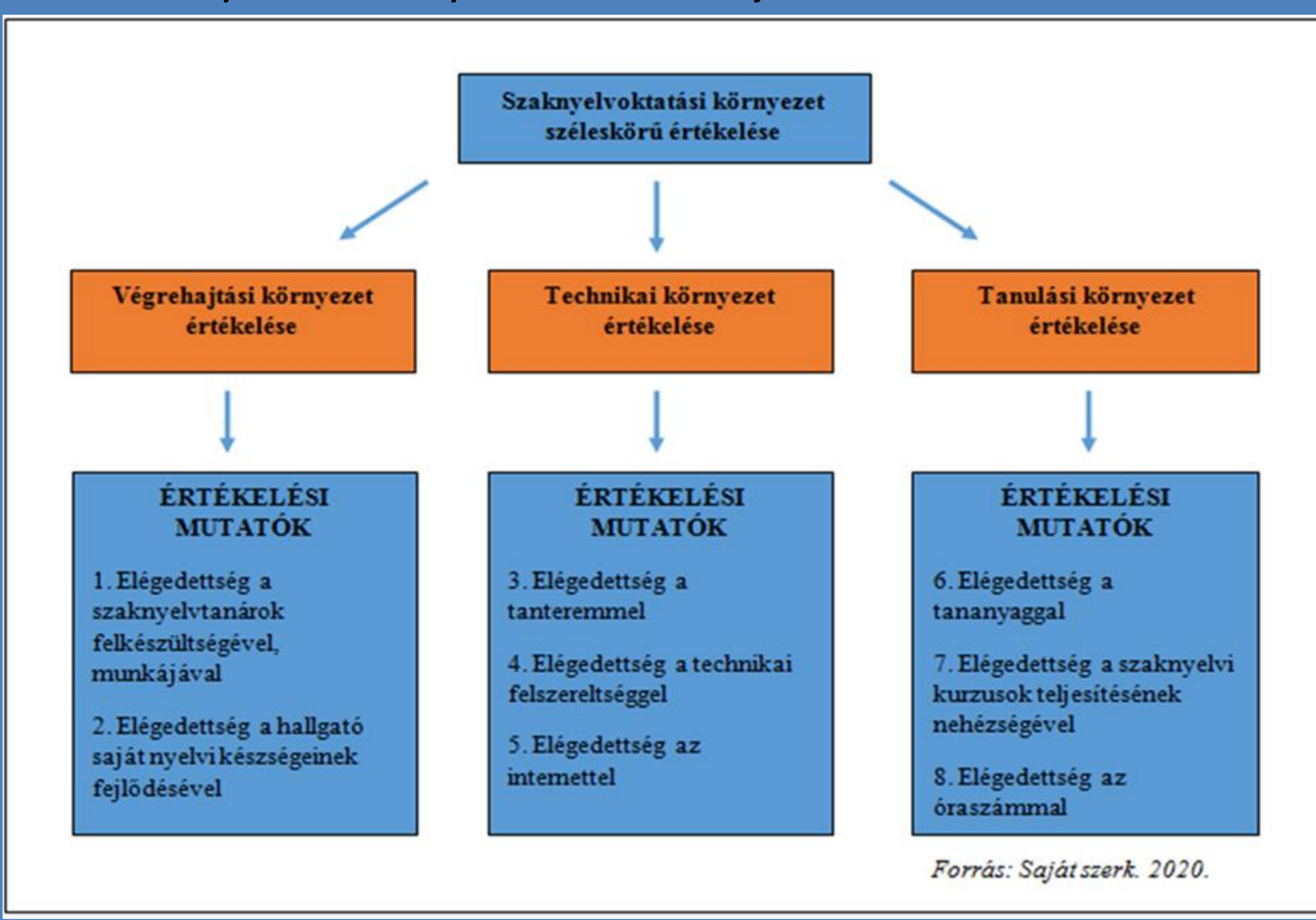
Hipotézis:

A gazdasági szaknyelvoktatás környezet elégedettségével kapcsolatos végrehajtási, technikai és tanulási környezeti tényezők mindhárom országban hasonló képet mutatnak (2a). A hallgatók a gazdasági szaknyelvet oktatók felkészültségével, szakmai munkájával nagymértékben elégedettek (2b). A hallgatók a saját nyelvi készségeik fejlődésével inkább elégedettek (2c). A hallgatók a gazdasági szaknyelvi képzés tárgyi feltételeivel (tanterem, technikai felszereltség, internet) nagyon elégedettek (2d). A gazdasági szaknyelvi kurzusok óraszámával kapcsolatos elégedettség mindhárom országban hasonló képet mutat (2e). A gazdasági szaknyelvi kurzusok során használt tananyagok megfelelnek a hallgatók elvárásainak (2f). A gazdasági szaknyelvi kurzusok a hallgatók szerint könnyen teljesíthetők (2g).

A kutatás ismertetése

Az elégedettséget az általunk készített online kérdőív segítségével mértük ahol nyolc kérdésben kérdeztünk rá a hallgatók szaknyelvoktatással kapcsolatos elégedettségére, majd létrehoztuk a Bush (2003) féle vezetői és vezetési modell alapján a **szaknyelvoktatási környezet értékelési modellt** (1. ábra).

1. ábra: Szaknyelvoktatási környezet értékelési modellje



Az elégedettségrel kapcsolatos kérdésekre adott válaszokat 7 kérdés esetében egy 5 fokozatú Likert skálán mértük, ahol a skála 5-ös értéke a teljes mértékben elégedett, az 1-es érték pedig az egyáltalán nem elégedett jelentette. A modellben szereplő nyolcadik, az órászámmal való elégedettségi kérdésre a hallgatók három lehetőség közül választhattak: 1. az órászám kevés, 2. az órászám megfelelő, 3. az órászám sok. E kérdés vizsgálatához az ordinális változó miatt, keresztábra elemzést végeztünk. A leíró statisztikai vizsgálatok után szórás-homogenitási vizsgálatot végeztünk, amelyből megtudtuk mennyire alkalmasak az adataink arra, hogy egy tényező-s varianciaanalízist végezhessünk rajtuk. A varianciák homogenitását tekintve a **Levene teszt** alapján, ha $P > 0,05$, akkor a csoportok (országok) varianciái között nincs különbség, azaz az egyes országok varianciái nem különböznek egymástól szignifikánsan, azaz a csoportok homogénnek tekinthetők, ezért abban az esetben, amikor a varianciaanalízis eredménye szignifikáns különbséget mutatott, a **Tukey tesztet** alkalmaztuk a csoportátlagok (országok) páronkénti összehasonlítására. Így, ezt a tesztet három változó (elégedettség a tanteremmel ($p=0,303$), elégedettség a technikai felszereltséggel ($p=0,575$) és elégedettség a hallgató saját nyelvi készségeinek fejlődésével ($p=0,117$)) esetében tudtuk lefuttatni. Azokban az esetekben (elégedettség az internettel ($p=0,015$), elégedettség a tananyaggal ($p=0,000$), elégedettség a szaknyelvtanárak felkészültségével, munkájával ($p=0,002$), elégedettség a szaknyelvi kurzusok teljesítésének nehézségével ($0,012$)), amikor a Levene teszt jelentős eltérést mutatott az egyes országok adatainak varianciája között ($P \leq 0,05$)), a **Tamhane's T2 post hoc tesztet** alkalmaztuk.

Hipotézisünk beigazolódása illetve elvetése

Hét részhipotézist különítettünk el (2a.-2g.) Egy esetben csak részben tudtuk elfogadni, két esetben elfogadtuk, négy esetben pedig elvetettük a részhipotézisünket.

Részhipotézis (2a). Ezt a hipotézisünket csak részben fogadhatjuk el. A végrehajtási környezetbe sorolt mindkét mutatónk esetében egyértelműen beigazolódott a hipotézisünk. A technikai környezetről azonban el kellett utasítanunk a kiindulási hipotézisünket, ugyanis a technikai környezeti mutatókkal végzett kutatásunk eredményei azt igazolták, hogy szignifikáns különbség van az országok között. A tanulási környezeti mutatókat tekintve a hipotézisünket szintén részben tudtuk csak elfogadni, ugyanis két mutatónál (elégedettség a tananyaggal és órászámmal) azt állapítottuk meg, hogy az országok eltérnek egymástól, egy mutatónál (kurzus teljesítésének a nehézsége), pedig hasonlítanak egymáshoz, és ebben az esetben nincs szignifikáns különbség az országok között. **Részhipotézis (2b).** Ez a hipotézisünk beigazolódott. Az elvégzett statisztikai vizsgálatokból megállapítottuk, hogy mindhárom országban nagyon magas a szaknyelvtanárak felkészültségével, szakmai munkájával kapcsolatos elégedettségi átlag (összátlag: 4,2 és az összesített szórás 0,94 volt). **Részhipotézis (2c).** Ezt a hipotézisünket elfogadtuk. A hallgatók saját nyelvi készségeik fejlődésével való elégedettségét egy ország (Szlovákia) esetében közepesnek, két ország (Magyarország, Románia) hallgatói a közepes átlagnál kicsit jobbnak ítélték meg. **Részhipotézis (2d).** Ezt a hipotézisünket elvetettük, azonban a hallgatók mindhárom ország esetében inkább elégedettek azokkal, mint nem. Az átlagértékek a 3,2 és 3,9 szélsőértékek között mozognak. A tanteremmel kapcsolatos elégedettséget mérve szignifikáns különbséget állapítottunk meg Szlovákia és a másik két ország, Magyarország és Románia hallgatóinak elégedettségét tekintve. Egyik ország esetében sem lehet elmondani, hogy a hallgatók nagyon elégedettek a tanteremmel. A technikai felszereltséggel való elégedettségi mutatók is inkább azt az állításunkat támasztják alá, hogy a hallgatók elégedettek azzal, de nem teljes mértékben. Ennél a változónknál is szignifikáns különbséget állapítottunk meg a szlovák és a másik két ország technikai környezet elégedettségi mutatói között. Az internettel való elégedettség szintén a közepes elégedettségnél kicsit jobb elégedettséget mutat, de még mindig nem mondhatjuk el, hogy a hallgatók nagyon elégedettek lennének azzal. Szignifikáns különbséget állapítottunk meg Szlovákia és Magyarország, illetve Szlovákia és Románia között mért elégedettséget tekintve. A magyar és román hallgatók internettel kapcsolatos elégedettsége között nem volt kimutatható szignifikáns különbség.

1. táblázat: A szaknyelvoktatással való elégedettség leíró statisztikai táblázata

Leíró statisztikai táblázat (N=Magyarország 449; Szlovákia 304; Románia 288;)			
		Átlag	Szórás
Elégedettség a tanteremmel	Magyarország	3,9	0,99
	Szlovákia	3,2	1,08
	Románia	3,9	1,01
	Összesen	3,7	1,07
Elégedettség a technikai felszereltséggel	Magyarország	3,7	1,04
	Szlovákia	2,8	1,17
	Románia	3,7	1,11
	Összesen	3,5	1,17
Elégedettség a hallgató saját nyelvi készségeinek fejlődésével	Magyarország	3,4	0,98
	Szlovákia	3,0	1,00
	Románia	3,5	0,91
	Összesen	3,3	0,98
Elégedettség az Internettel	Magyarország	3,8	1,13
	Szlovákia	3,2	1,30
	Románia	3,7	1,21
	Összesen	3,6	1,23
Elégedettség a tananyaggal	Magyarország	3,7	0,91
	Szlovákia	2,1	1,21
	Románia	4,0	0,93
	Összesen	3,3	1,29
Elégedettség a szaknyelvtanárak felkészültségével, munkájával	Magyarország	4,2	,918
	Szlovákia	4,1	1,06
	Románia	4,4	,811
	Összesen	4,2	,940
Elégedettség a szaknyelvi kurzusok teljesítésének nehézségével	Magyarország	2,9	1,00
	Szlovákia	2,8	1,03
	Románia	2,8	1,13
	Összesen	2,8	1,05

Részhipotézis (2e). Ezt a hipotézisünket szintén el kellett utasítanunk, ugyanis a keresztábrás elemzés erősen szignifikáns különbségeket tárt fel az országok között azzal kapcsolatban, hogy a szaknyelvi órák száma kevés, megfelelő, illetve sok. A szlovák hallgatók egyértelműen keveselték a szaknyelvi órászámot. Jelentős százalékos különbségeket állapítottunk meg az országok között a „kevésnek” vélt szaknyelvi órászámokat (Szlovákia 53,9%, Románia 37,5%, Magyarország 19,8%) tekintve. A „megfelelőnek” tartott szaknyelvi órászám esetében is különbségeket állapítottunk meg az országok között. Jelentős volt a százalékos különbség Szlovákia és a másik két ország százaléka (Magyarország 68,8%, Románia 62,5% – Szlovákia 45,1%) között. A „soknak” vélt szaknyelvi órászámok megítélése is országoként eltérő volt és jelentős százalékos különbséget mértünk Magyarország és a másik két ország (Magyarország 11,4%, Szlovákia 1%, Románia 0%) között. Romániában egyetlen hallgató sem találta soknak a szaknyelvi órászámot. **Részhipotézis (2f).** Ezt a hipotézisünket is el kellett utasítanunk. A tananyaggal kapcsolatos elégedettségénél tapasztaltuk a legtöbb szignifikáns eltérést az országok között, ugyanis minden ország átlaga szignifikánsan különbözött. Ennél az elégedettségi változónknál mértük a legnagyobb szignifikáns különbséget ($P=0,000^{***}$) az átlagok (Magyarország 3,7; Szlovákia 2,1; Románia 4,0) között. **Részhipotézis (2g).** A kurzusok teljesítésének nehézségét tekintve nem mutatott ki szignifikáns különbséget az országok között a többszörös összehasonlító Welch próba, mivel az átlagok a 2,8-2,9 es intervallumába estek a Likert skálának, ahol az 5 a nehezen teljesíthetőt, az 1 pedig a könnyen teljesíthetőt jelentette. A szaknyelvi kurzusokat mindhárom országban inkább nehéz teljesíteni, mint könnyű, ezért ezt a hipotézisünket is elvetettük.

Felhasznált szakirodalom. Betz, E.L. – Starr, A.M. – Menne, J.W. (1972): College student satisfaction in ten public and private colleges and universities. The Journal of College Student Personnel, 13., p. 456–461.; Hallenbeck, T.R. (1978): College student satisfaction: An indication of institutional vitality. N.A.S.P.A. Journal, Vol. 16., No. 2., p. 19–24.; Pike, G. R. (1991). The effects of background, coursework, and involvement on students' grades and satisfaction. Research in Higher Education, 32(1), 15-30.; Bush T. (2003), Theories of Educational Leadership and Management, 3rd edition, London: SAGE Publications