



Univerzális elégedettségi kérdőív kidolgozása

1. Cél meghatározása

Cél:

Egy olyan egységes, minden képzésre alkalmazható tanulói/oktatói elégedettségi kérdőív létrehozása, amely:

- méri a képzések minőségét,
- összehasonlítható adatokat szolgáltat,
- támogatja a folyamatos fejlesztést,
- megfelel a minőségirányítási és fenntartói elvárásoknak.

Elvart eredmény:

- Jóváhagyott kérdőív
- alkalmazási szabályzat.

2. Érintettek azonosítása

Belső érintettek:

- Intézményvezetés
- Minőségirányítási felelős / csoport
- Oktatók, szakoktatók
- Adminisztratív munkatársak

Külső érintettek:

- Tanulók
- partnerek, munkáltatók (opcionálisan)

3. Jelenlegi gyakorlat feltérképezése

Tevékenységek:

- Meglévő kérdőívek összegyűjtése
- Kitöltési arányok elemzése
- Korábbi eredmények hasznosulásának vizsgálata

Kérdések:

- Milyen kérdések ismétlődnek?
- Mely kérdések adnak valóban használható információt?
- Mi okoz kitöltési nehézséget a tanulóknak?

4. Kérdőív tartalmi keretének meghatározása

Univerzális kérdésblokkok kialakítása:

Általános elégedettség: A képzés összességében mennyire felelt meg az elvárásoknak?

Oktatók felkészültsége és hozzáállása:

- szakmai tudás,
- érthetőség,

- segítőkézség

Tananyag és képzési tartalom:

- aktualitás,
- gyakorlati hasznosíthatóság,
- terhelhetőség

Szervezés és körülmények:

- Órarend
- Eszközök, tantermek, tanműhelyek
- Adminisztráció

Tanulói támogatás

- Tájékoztatás
- Segítségnyújtás
- Kommunikáció

Elhelyezés, ellátás

- szállás
- étkezés
- utazás

Nyitott kérdések

- Mi volt a legjobb a képzésben?
- Min kellene javítani?

5. Kérdéstípusok és mérési skálák kiválasztása

Ajánlott megoldások:

- 10 fokozatú Likert-skála (pl. egyáltalán nem ért egyet – teljes mértékben egyetért)
- Igen/Nem kérdések csak indokolt esetben
- Maximum 2–3 nyitott kérdés

Elv: Rövid, egyértelmű, tanulói nyelvezeten megfogalmazott kérdések.

6. Pilot tesztelés

Tevékenységek:

- Kérdőív kipróbálása 1–2 képzésen
- Kitöltési idő mérése
- Tanulói visszajelzések gyűjtése a kérdőívről

Értékelési szempontok:

- Érthetőség
- Hossz
- Relevancia

7. Kiértékelési és visszacsatolási folyamat kidolgozása

Rögzítendő elemek:

- Ki végzi az elemzést?
- Milyen gyakorisággal?
- Milyen formában készül összegzés? (grafikon, szöveges értékelés)

Visszacsatolás:

- Oktatók tájékoztatása
- Intézményvezetés számára összefoglaló
- Intézkedési javaslatok megfogalmazása

8. Dokumentálás és jóváhagyás

Dokumentumok:

- Elégedettségi kérdőív végleges változata
- Kitöltési és adatkezelési szabályzat
- Kiértékelési eljárásrend

Jóváhagyás: Intézményvezető / minőségirányítási vezető

9. Bevezetés és rendszeres felülvizsgálat

Bevezetés:

- Oktatók és tanulók tájékoztatása
- Digitális vagy papíralapú kitöltés egységesítése

Felülvizsgálat:

- Évente 1 alkalommal
- Jogszabályi vagy intézményi változás esetén soron kívül

Körmend, 2026. január 27.

Ferenczi Attila r. alezredes