

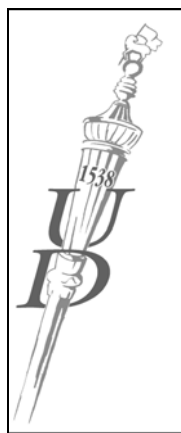
**Egyetemi doktori (PhD) értekezés tézisei**

# **MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ÉS AKKREDITÁCIÓ A FELNŐTTKÉPZÉSBEN**

**– AZ ÉSZAK-ALFÖLDI INTÉZMÉNYEK ESETE –**

**Miklósi Márta**

**Témavezető: Dr. Juhász Erika**



**Debreceni Egyetem Humán Tudományok Doktori Iskola  
Nevelés- és Művelődéstudományi Program**

**Debrecen, 2009.**

## **Célkitűzések és a téma körülhatárolása**

Értekezésünk középpontjában a felnőttképzés minőségének kérdése áll, ami a rendszerváltást követő években került az érdeklődés középpontjába. Ebben az időszakban ugyanis sokféle és nagyszámú szereplő jelent meg a felnőttképzés piacán, a felnőttképzés intézményrendszere nagyon heterogénné vált, ezzel párhuzamosan pedig egyre nagyobb egyenetlenséget mutatott a felnőttképzés színvonala. Ebben a helyzetben hozott változást a minőségirányítási rendszerek felnőttképzésben történő bevezetése, valamint az intézmény- és programakkreditáció megjelenése, amely által szabályozott piacon a hitelesítéssel magukat differenciálni kívánó intézmények el tudtak különülni azoktól, akik ezt nem tartották szükséges és hangsúlyos területnek.

Hazánkban ilyen áttekintő jellegű, a felnőttképzés minőségirányítási, akkreditációs helyzetét feltérképező munka nem született. Indokolt és szükséges ezzel a témával foglalkozni, hiszen központi kérdéssé vált a felnőttek képzése, ami szoros összefüggésben áll azzal a ténnyel, hogy a gazdaság és a munkaerőpiac újrafogalmazza igényeit: megszűnik az életreszólóan kitanulható jó szakma, a felsőoktatás, a szakképzés fogalma gyökeresen átalakul, az élethossziglani, rugalmasan tervezhető tanulás szükségszerűvé válik, emellett egyre inkább előtérbe kerül a felnőttképzés minőségének kérdése is.

Értekezésünk alapkérdése, mennyire működnek megfelelően a minőségirányítási rendszerek a felnőttképzés viszonyai között, mennyire garantálják ezek az eszközök a képzések minőségét. Ennek biztosítása azért nem működik egyértelműen, mert a felnőttképzésben működő minőségirányítási és akkreditációs rendszerek folyamatszabályozási rendszerek, elsősorban a felnőttképzési folyamatokat, a dokumentációt vizsgálják, mégpedig abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a követelményeknek. Kevésbé hangsúlyos a valódi tartalom, a tudásátadás minőségének biztosítása, pedig az oktatási munka (alaptevékenység) és a háttér-tevékenységek (például adminisztráció, humán erőforrás menedzsment) hasonló jelentőségűek a minőségirányítás szempontjából. A felnőttképzési intézmény működése, szervezettsége visszahat a képzési tevékenységre, és hatással van a képzés minőségére, így hasznos lenne szem előtt tartani az akkreditációs minőségirányítási rendszer követelményeinek meghatározásakor ezt a holisztikus szempontot. Háttérbe szorul a vevő igényeinek kielégítése is, pedig egy intézményről akkor mondhatjuk azt, hogy eleget tesz a minőségbiztosítással kapcsolatos követelményeknek, ha

folyamatosan foglalkozik a társadalmi fogyasztó, elsősorban a tanuló igényeivel, akinek elégedettsége a tanítás/tanulás eredményességének egyik meghatározó erejű mutatója. A formális és bürokratikus minőségelvárások teljesítésének perspektíváján való túllépéshez nélkülözhetetlen a minőségirányítási rendszer tudományos igényű elemzése, a minőségirányítás egységes és differenciált továbbfejlesztése, mégpedig a piaci szereplőknek és a résztvevő felnőtteknek a bevonása és közvetlen megkérdezése (tanulói értékelési, visszajelzési rendszerek) által.

Az elméletben és empirikusan is vizsgált kérdéskör tisztázása révén választ kívántunk adni arra a kérdésre, mennyiben jelenik meg a valódi minőség a felnőttképzési piacon, milyen tényezők indokolják ennek meglétét, vagy hiányát, milyen összefüggések fedezhetőek fel ezzel a kérdéssel kapcsolatban.

## **Az elméleti háttér**

Az elméleti rész három nagyobb fejezetre osztható, ezek alapvető célja egy elméleti keret meghatározása, amelyben tisztázásra kerülnek a témához kapcsolódó releváns fogalmak, emellett áttekintjük és feldolgozzuk a felnőttképzési minőségirányítást, akkreditációt vizsgáló főbb elméleteket, nézeteket, eredményeket. A szakirodalmat külföldi és hazai műveken, tanulmányokon és tudományos folyóiratokban publikált írásokon keresztül tárjuk fel.

Az első fejezetben alapvető fogalmakat definiálunk, meghatározzuk a felnőttnevelés, felnőttoktatás, felnőttképzés gyakorlatban párhuzamosan is használt, bár különböző területekre koncentráló definícióit, elsősorban Csoma, Durkó, Pöggeler, Sári, Zrinszky megközelítése alapján<sup>1</sup>. A dolgozatban a felnőttképzés kifejezés használatát tartjuk megalapozottnak, mivel a hangsúly a felnőttek szakmai képzése akkreditációjának, minőségirányításának feltárására helyeződik. A fogalmi alapoást követően a felnőttképzés területének különböző szempontok szerinti osztályozásával foglalkozunk, így értelmezési keretté formáljuk a formális, nem-formális, informális felnőttképzés, valamint az iskolarendszerű és iskolarendszeren kívüli képzés elkülönítését. Mivel a rendszerváltást követően a felnőttképzés helyzete gyökeresen megváltozott, és jelentősége felértékelődött, indokoltnak látjuk – elsősorban Csoma, Liskó, Mátyus, Polónyi, Zachár, Zrinszky munkái alapján – egy alfejezet erejéig annak bemutatását,

---

<sup>1</sup> A tézisfűzetben megjelölt irodalom hivatkozásai a doktori értekezés irodalomjegyzékében megtalálhatóak.

milyen változásokat idézett elő az 1989/90-es fordulat társadalmi, gazdasági és jogi vonatkozásban.

A második fejezetben a minőség, minőségirányítás témakörét vizsgáljuk. A fejezet a minőség általános fogalmának meghatározásával indul, találkozhatunk kiválóságként, nullhibaként, célnak való megfelelésként való definiálásával. Többek között Csapó, Sz. Tóth, Varga, Zsolnai téziseire támaszkodva bemutatjuk, hogyan jelenik meg a szervezet vezetésére és szabályozására irányuló összehangolt tevékenység – a minőségirányítás – a felnőttképzés viszonyai között. A fogalmi alapok ismertetése után áttérünk a minőségirányítási folyamat típusainak, modelljeinek bemutatására, majd összefoglaljuk a minőségirányítási rendszer kiépítésének lépéseit Setényi és Sz. Tóth egy-egy modellje alapján. Ezt követően felsorakoztatjuk a minőségirányítási rendszerek kiépítése mellett (Bálint, Polónyi, Setényi, Sz. Tóth) és ellen (Csoma) szóló, szakirodalomban fellelhető érveket, rámutatva a vélemények főbb azonosságaira, eltéréseire, logikai kapcsolatára.

A harmadik fejezet a minőségirányítási, hitelesítési eljárások felnőttképzésben érvényesülő központi folyamatát, az akkreditációt vizsgálja, elsősorban Cserné, Halász, Kozma, Lawrie, Linssen munkái alapján. A fogalmi alapok (értékelés, önértékelés, akkreditáció) tisztázása után bemutatjuk, hogyan formálódott hazánkban az akkreditációs tevékenység a kilencvenes évek első felétől kezdődően a köz-, felső- és felnőttoktatás területén. Ezt követően áttérünk konkrétan a felnőttképzési akkreditáció sajátos jellemzőinek, akkreditálási folyamathoz kapcsolódó jogszabályi követelmények feltárására, majd ismertetjük a szakmai körökben elterjedt nézeteket, ütköztetve Bertalan, Gutassy, Henczi, Jakab, Kozma, Rontó, Sum és Szüdi véleményét.

## **A kutatás módszerei és folyamata**

Kutatásunkba a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet adatbázisában szereplő, Észak-Alföldi régióban működő, akkreditált felnőttképzési intézményeket vontuk be, így profitorientált gazdasági szervezeteket, állami vagy önkormányzati fenntartású közszolgálati intézményeket (iskolák, felsőoktatási intézmények, Regionális Képző Központok, Térségi Integrált Szakképző Központok), valamint a nonprofit szervezeteket. Mivel a kutatás egy

viszonylag kis térségre, az Észak-Alföldi régióra koncentrált, így sikerült komplex, holisztikus szempontból vizsgálnunk a felnőttképzési intézmények akkreditációs és minőségirányítási rendszereinek sajátosságait. A felnőttképzési intézmények felmérése 2008. szeptember és december között zajlott, az intézményeket a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet akkreditált felnőttképzési szervezetekre vonatkozó nyilvános adatbázisa 2008. szeptember 1-jei adatok figyelembevételével kerestük fel és összesen 140 intézménnyel sikerült kitölteni a kérdőívet a régióban működő 173 akkreditált felnőttképzési intézmény közül.

A kutatás során az adatgyűjtés az egyes intézmények munkatársaival folytatott, kérdezőbiztos segítségével végzett kérdőívkitöltésen alapult, kérdőívünk segítségével kvantitatív áttekintést kívántunk kapni a régió felnőttképzési helyzetéről. A kutatásban használt kérdőív három fő egységre tagolódik: a felnőttképzési intézmények, vállalkozások általános működésére, a minőségirányítási rendszer működtetésére, valamint akkreditációjának vizsgálatára helyezve a hangsúlyt. A kutatás során nyert adatok feldolgozása SPSS program segítségével történt, gyakoriság, lineáris regresszió-analízis, varianciaanalízis, korreláció vizsgálat és kereszttábla-elemzések segítségével kerestük az összefüggéseket a rögzített adatok között. Adatainkat ezen kívül összevetettük más kutatások, szakirodalomban fellelhető elemzések eredményeivel, végig szem előtt tartva a komparatív szempont fontosságát.

Két kiemelt komparatív szempontot követtünk az értekezés megírása folyamán. Összevetettük a régió három megyéjének helyzetét és megállapíthatjuk, a kérdéseinkre adott válaszok egybecsengenek a statisztikák adataival, valamint tükrözik a feltáró munkák eredményeit. A közszolgálati intézmények, civil szervezetek és a profitorientált szervezetek viszonyait összehasonlítva megállapítottuk, hogy egyre nagyobb arányban vesznek részt a nonprofit szervezetek is a felnőttek képzésében.

## **Főbb megállapítások**

Alább a kutatásunk tervezésekor megfogalmazott négy feltételezés köré csoportosítva ismertetjük vizsgálatunk eredményeit.

**Első feltételezésünk** arra vonatkozott, hogy a tanúsított, szabványos minőségirányítási rendszert működtető intézmények kiterjedtebb minőségirányítási ismeretekkel rendelkeznek, mint az intézmény által kiépített, Felnőttképzési Akkreditáló Testület elvárásainak megfelelő

rendszert működtető intézmények. Kutatásunk eredménye ezt az előfeltevést nem igazolta, a tanúsított minőségirányítási rendszert átvevő szervezetek nem produkálnak jobb eredményeket a minőségi mutatók vizsgálatakor, így nem rendelkeznek nagyobb arányban a képzés tervezése érdekében szükséges dokumentumokkal (képzési terv, képzési program, humánerőforrás terv), nem találkoztak kevesebb nehézséggel a minőségirányítási rendszer kiépítése során, nem határoznak meg nagyobb arányban minőségcélokat, mérőszámokat. Annak ellenére tapasztaltuk ezt, hogy kutatásunk eredménye rámutatott, nagyobb arányban vesznek igénybe tanácsadói segítséget a szabványos minőségirányítási rendszert kiépítő felnőttképzési szervezetek, mint a FAT-os rendszert működtető intézmények. Ez tehát azt mutatja, egy szervezet akkor is működhet minőség tudatosan, ha nem áldoz nagyobb összegeket tanácsadó igénybevételére, hanem maga építi ki minőségirányítási rendszerét.

**Második feltételezésünk** a minőségirányítási rendszer kiépítésében és működtetésében igénybe vett tanácsadói segítséget vizsgálta. Úgy véltük, a tanácsadók igénybevétele nemcsak a szervezet méretétől függ, azt más tényezők is befolyásolják. Feltételeztük, hogy jellemzően a nagyobb méretű, profitorientált szervezetek vesznek igénybe tanácsadói segítséget. Kutatásunk eredménye azonban azt mutatta, nagyobb arányban igényelnek ilyen jellegű segítséget nonprofit szervezetek, mint a profitorientált szervezetek. Véleményünk szerint ennek háttérében az a körülmény áll, munkatársaik kevésbé rendelkeznek piaci, minőségirányítási jellegű ismeretekkel, amire a profitorientált szervezeteknek minden bizonnyal gyakrabban van szükségük, hiszen fő céljuk egyértelműen a profitszerzés. Azt gondoltuk, inkább a nagyobb méretű szervezetek engedhetik meg maguknak, hogy tanácsadói segítséggel építsék ki minőségirányítási rendszerüket, és ez a hipotézisünk beigazolódott, a több munkatárssal dolgozó szervezetek valóban gyakrabban vesznek igénybe ilyen jellegű segítséget, nekik van erre elegendő tőkéjük. Emellett a nagyobb tanulói létszámú célcsoport számára képzéseket kínáló szervezetek szintén gyakrabban vesznek igénybe tanácsadói segítséget. Kutatásunk arra is rámutatott – ahogy ez az eredmény első hipotézisünk összefüggésében is megjelent – hogy jellemzően a szabványos rendszerek kiépítéséhez vesznek igénybe tanácsadói segítséget, ami véleményünk szerint szoros összefüggésben áll a szervezet tőkeerejével: a több forrással rendelkező szervezetek könnyebben tudnak áldozni szabványos minőségirányítási rendszer kialakítására, akár tanácsadói segítség igénybevételére is. Megállapíthatjuk tehát, alapvetően három tényező határozza meg azt, vesz-e

igénybe tanácsadói segítséget az intézmény, ezek pedig a méret, a profitorientáció, illetve a minőségirányítási rendszer típusa.

**Harmadik feltételezésünk** arra vonatkozott, a rendszerváltás előtt létrejött intézmények kevésbé tudnak alkalmazkodni a változásokhoz, nagyobb arányban találkoznak problémákkal a minőségirányítási rendszer bevezetése során, és ezzel összefüggésben kevésbé preferálják a rendszeres ellenőrzést. Előzetes hipotézisünk beigazolódott, valóban gyakrabban néztek szembe nehézségekkel a rendszerváltás előtt létrejött szervezetek és támogatták kevésbé a rendszeres ellenőrzést, minden bizonnyal azért, ezek a szervezetek még egy korábbi rendszer termékeként jöttek létre, így bizonyos, újabb kihívásokkal való találkozás nagyobb fokú adaptációt követelt meg tőlük. Ennek hátterében állhat az eltérő tulajdonosi szerkezet mellett az a tény, hogy a piacgazdaságra való áttérés a felnőttképzési intézmények rendszerét alapvetően megrázkódtatta, a fordulat éve jelentős átrendeződést hozott a felnőttoktatásban.

**Negyedik feltételezésünk** arra vonatkozott, az akkreditált felnőttképzési intézmények alapvetően fontosnak tartják a minőségirányítási, akkreditáció rendszer működtetését. Az intézmények közel 90%-a úgy látta, javítja képzési tevékenységük minőségét a minőségirányítási rendszer működtetése. Tehát ezen intézmények kevesebb mint egytizede tapasztalta azt, közömbös, vagy negatív hatást gyakorol a minőségirányítási rendszer a képzés minőségére. Abban az esetben ugyanis, ha a folyamatok kialakítása során nem sikerült a valós működési folyamatokat leírni, a minőségirányítási rendszer valóban nincs hatással a tényleges működésre, ami akkor fordulhat elő, ha nem épül be a mindennapi gyakorlatba a minőségirányítási rendszer működtetése, megreked a dokumentálás szintjén, jelentős változást nem hoz az intézmény életében. Tehát alapvetően a napi működésbe való beépülést indokolt elérni az intézményeknek, ami kutatásunk eredménye szerint alapvetően sikerült is. Az akkreditáció megszerzése iránti motiváció is meghatározó jelentőségű, az intézmények nagy része számára szükséges lépés volt az akkreditálás, mégpedig jellemzően a kisebb intézmények számára. Az akkreditációs, minőségirányítási rendszer működtetését eltérő fontosságúnak ítélték meg a felnőttképzés szereplői, leginkább a finanszírozók számára fontos, legkevésbé pedig a felnőtt tanuló számára, amely eredmény több szempontból is tanulságokat tartalmaz számunkra. Egyrészt jelzi azt – ami az akkreditáció előnyeit vizsgáló kérdésnél is kiderült –, hogy az akkreditáció ma még mindig elsősorban anyagi forrásokhoz való hozzáférést biztosító tényező, másrészt pedig azt, a felnőtt

tanulók számára nem jelenít meg olyan előnyt, konkrét eredményt, ami a képzési folyamat során egyértelműen értékelhető lenne számára, vagyis nem garancia a jobb minőségű képzésre.

Kutatásunk két kiemelten fontos szabályszerűsége mutatott rá. Megállapíthatjuk, hogy a jelenlegi szabályozási rendszer a nagyobb szervezeteknek kedvez, ez vonatkozik mind az előírásokra, mind azok megvalósíthatóságára. Könnyebben tudnak igénybe venni tanácsadói segítséget a nagyobb szervezetek, kevesebb problémával szembesülnek a minőségirányítási rendszer kialakítása során, magasabb összeget tudnak oktatóik, dolgozóik minőségirányítási jellegű képzéseire fordítani.

Másik fontos megállapításunk szerint az akkreditáció megléte nem feltétlenül jár együtt ténylegesen a minőséggel. Az oktatók szakmai és módszertani felkészültségét, a tanórák, tananyagok minőségét nem vizsgálja az akkreditációs eljárásrend, pedig a felnőttek oktatásának folyamata a tanteremben zajlik, a tanuló és a tanár relációjában. Ezért lenne indokolt a követelmények között szerepeltetni a tudásátadás minőségének értékelési lehetőségeit. Nagyobb hangsúlyt kellene fektetni a valódi képzési minőség javítására, amely követelmény jelenleg nem feltétlenül érvényesül, ugyanis az akkreditáció alapvetően dokumentumalapú. Abban az esetben, ha valóban tudatos folyamatszabályozás valósul meg, a dokumentumok vizsgálata, ellenőrzése hozzájárul a folyamatok szabályozottságához. Azonban ha a minőségirányítási tevékenység csak papírmunka, akkor nem hat a képzés minőségére, feleslegesen túlszabályozott rendszerről beszélhetünk csupán. Nagyobb hangsúlyt kellene annak vizsgálatára helyezni, milyen eredményeket produkál valójában az intézmény. A cél annak elérése lenne, hogy a felnőtt tanuló számára is fontos legyen a minőségirányítási rendszer megléte, működtetése. Egy kevésbé dokumentumalapú, sokkal inkább a képzés minőségét, színvonalát biztosító minőségirányítási-akkreditációs rendszer hosszabb távon minden bizonnyal jelentős hatással lenne a felnőttképzések színvonalára.

Értekezésünk eredményei tovább erősíthetők és kiterjeszthetők. A további kutatás egyik lehetséges iránya annak vizsgálata, hozott-e és ha igen, milyen jellegű szemléletváltást az andragógiai szakemberek képzésében bekövetkezett változás, nagyobb arányban rendelkeznek-e minőségirányítási, akkreditációs ismeretekkel a bolognai rendszerben végzett szakemberek, jobban tudják-e azt alkalmazni a gyakorlatban, következik-e be számottevő változás ennek következtében az intézmények működésében. Bővíthető a kérdőív további szempontokkal, esetleg több képzési minőséget mérő kérdést lehetne beépíteni egy következő kutatás során



használt kérdőívbe. A térdimenzió módosításával a kutatás több régióra, vagy az ország egész területére kiterjeszthető, így megismerhetővé válna az, milyen eltérések fedezhetők fel az egyes régiók felnőttképzési intézményrendszerének működése között. Hasznos lenne keresztmetszeti helyett longitudinális idődimenziót használni, így néhány év múlva megismételni a kutatást, figyelve azt, milyen hatásokat hoz magával a szabályozási rendszer folyamatos kiépülése, finomodása, milyen változások következnek be ezen a folyamatosan megújuló, társadalmi változásokra reagáló piacon.

### **A szerzőnek a dolgozat témájához kapcsolódó lektorált publikációi:**

Miklósi Márta (2009): Az Észak-Alföldi régió felnőttképzési intézményeinek néhány fontos jellemzője egy empirikus kutatás tükrében. (olvasható: <http://cherd.unideb.hu/index.php?o=43>; közlésre elfogadva: Új Pedagógiai Szemle) (ISSN: 1215-1807)

Miklósi Márta (2009): Akkreditáció a felnőttképzésben – egy kutatás első eredményei. In: Educatio, 18. évf., 3. szám, 395-399. p. (ISSN 1216-3384)

Miklósi Márta – Vámosi Tamás (2009): Minőségügyi rendszerek és alkalmazásuk az oktatásban. In: Tudásmenedzsment, 10. évf., 2. szám, 76-83. p. (ISSN 1586-0698)

Miklósi Márta (2009): Minőségirányítás a felnőttképzésben. In: Zempléni Múzsza, 9. évf., 2. szám, 31-36. p. (ISSN 1587-1762)

Miklósi Márta (2009): Kik, miből és miért képeznek az Észak-Alföldön? In: Felnőttképzés, 6. évf., 3. szám, 43-46. p. (ISSN 1785-1858)

Miklósi Márta (2008): The 2007 Changes of the System of Institutional and Program Accreditation. In: Gabriella Pusztai (ed.): Religion and values in education in Central and Eastern Europe. [Régió és oktatás sorozat 4. kötet], Debrecen, CHERD, 437-445. p. (ISBN: 978 963 473 103 0)

Miklósi Márta (2005): Az élethosszig tartó tanulás megjelenése a jogrendszerben. In: Pusztai Gabriella (szerk.): Régió és oktatás: európai dimenziók. Debrecen, CHERD, 262-269. p. (ISBN: 978 963 217 585 9)

**A szerző további publikációi:**

Miklósi Márta (2008): Felnőttképzési didaktika. In: Kiss Endre – Buda András (szerk.): Interdiszciplináris pedagógia és az eredményesség. Debrecen, Kossuth Egyetemi Kiadó, 482-489. p. (ISBN: 978 963 473 165 8)

Miklósi Márta (2007): Felnőttképzési kutatások. In: Juhász Erika (szerk.): Andragógia és Közművelődés, [Felnőttnevelés és Közművelődés Acta Andragogiae et Culturae sorozat 21. kötet], Debrecen, Kossuth Egyetemi Kiadó, 81-89. p. (ISBN: 978 963 473 183 2)

Miklósi Márta (2007): Az élethosszig tartó tanulás jelentősége, gazdasági kérdései. In: T. Kiss Tamás (szerk.): Kultúra – Művészet – Társadalom a globalizálódó világban. Szeged, Szegedi Tudományegyetem, 267-272. p. (ISBN: 978 963 735 675 9)