

## Az online térben is az emberi tényező a legfontosabb

Hallgatói visszajelzések a távolléti oktatásról<sup>1</sup>

Serfőző Mónika – F. Lassú Zsuzsa – Svraka Bernadett – Aggné Pirka Veronika

### Bevezetés

A koronavírus járvány eddig sosem látott nehézségek elé állította a világot, benne a felsőoktatást is (ld. Crawford, Butler-Henderson, Rudolph & Glowatz, 2020). A nehézség kihívásként és fejlődési lehetőségként való értelmezése szerencsére gyorsan elterjedt a járvánnyal kapcsolatos közbeszédben – a „COVID-19 as an opportunity” keresőkifejezés több mint 69000 találatot generál –, és többek között azonnali és hatékony válaszra motiválta a felsőoktatás szereplőit is (ld. Saleh & Mujahiddin, 2020; Toquero, 2020). Magyarországon is azonnal igény mutatkozott a felsőoktatási tudásmegosztásra, innovációkra (amely intézményeken belül elsősorban hivatalos hírlevelekben, kidolgozott segédanyagokban, videós támogatásban, intézmények között a népszerű közösségi oldalakon történik), mivel minden felsőoktatási intézmény távolléti oktatásban folytatta a megkezdett 2019/2020-as tavaszi félévet. Minthogy az előállt helyzet példa nélküli, viszont valószínűsíthetően nem lesz egyedülálló a jövőben, ezért szeretnénk tanulni és fejlődni általa, valamint a folyamatot dokumentálva segíteni a jövő generációit egy hasonló helyzettel való megküzdésben. Az UNESCO egyenesen felhívja a világ országainak intézményeit, hogy a Memory of the World (MoW) program keretében fokozottan dokumentálják és őrizzék meg a COVID-19 járvánnyal kapcsolatos adatokat, dokumentumokat<sup>2</sup>. Jelen beszámolóval és a későbbi tudományos közleményekkel szeretnénk szerényen hozzájárulni ehhez a célhoz.

### A kutatás leírása

A **TÁVOK 2020** kutatás célja megismerni, feltárni, hogy az ELTE Tanító- és Óvóképző Kar (TÓK) hallgatói hogyan élik meg a távolléti oktatást, milyen előnyeit és nehézségeit tapasztalják, milyen tényezők segítik őket a kihívásokkal való megküzdésben és melyek jelentenek hátráltató tényezőt a távolléti formában történő tanulásban.

A kutatás 2 ciklusban történik. Az első ciklus lezárult és jelen beszámoló ennek az eredményeit foglalja össze. Ez a 2020. március 23. és április 25. közötti időszakra, a távolléti oktatás első hónapjára vonatkozóan vizsgálta a távolléti oktatásra való átállással kapcsolatos tapasztalatokat, kifejezetten fókuszálva a hallgatók esetleges támogatási igényeire, amelyre alapozva a félév során még változtatások eszközölhetők az oktatási, értékelési, kommunikációs módszerekben. A második ciklus a 2020 április 26. és július 4. közötti időszakra vonatkozóan fogja vizsgálni a hallgatók és oktatók tapasztalatait a félév egészére és célzottan az értékelésre irányítva a figyelmet.

A kutatást online kérdőív segítségével végeztük, amelyet a Neptun rendszeren keresztül juttattunk el minden hallgatóhoz. A kitöltés önkéntes és anonim volt, a Neptuntól független kérdőívező felületen (Google Forms) történt.

---

<sup>1</sup> „TÁVOK 2020” Az ELTE Tanító- és Óvóképző Kar kutatási projektje a COVID-19 járvány felsőoktatás-módszertani összefüggéseiről - kutatás közbeni beszámoló

A kutatócsoport tagjai: Serfőző Mónika (kutatásvezető), Aggné Pirka Veronika, Bajzáth Angéla, Böddi Zsófia, F. Lassú Zsuzsa, Golyán Szilvia, Kolosai Nedda, Rádi Orsolya, Sándor Mónika, Svraka Bernadett

<sup>2</sup> <https://en.unesco.org/news/turning-threat-covid-19-opportunity-greater-support-documentary-heritage>

A kutatás jelen 1. fázisában 609 fő vett részt, ami az ELTE TÓK hallgatói létszámának 36%-a. Az eredmények ezért korlátozottan vehetők figyelembe, azonban a legtöbb önkéntes online kérdőív kitöltöttségi arányához képest a válaszadás valószínűsége viszonylag magas, ami a téma fontosságát, a hallgatók bevonódottságát mutatja.

#### A kutatás eredményei

##### A távolléti oktatás technikai megvalósulása

A **távolléti oktatást támogató (LMS - tanulásmenedzsment) rendszerek** a hallgatók többségének nem voltak teljesen újak. A hallgatók 50%-a rendszeresen, félévente több kurzushoz is kapcsolódva, 48,4%-uk pedig félévente 1-2 kurzusnál szerezhettek már tapasztalatot ezekkel a felületekkel, mindössze 10 hallgató (a válaszadók 1,6%-a) nyilatkozott úgy, hogy eddig még soha, egyetlen kurzushoz sem használta az e-learning felületeket (ami a többiek válaszainak fényében, a második félév közepén legalábbis megkérdőjelezhető). A hallgatók válaszai alapján az oktatók a Neptunnal összehangolt tanulásmenedzsment rendszerek közül az intelligensebb *Canvas* (97,9%), a *Teams* (92,6%) és a *Moodle* (83,4%) felületeket kedvelik. A *Neptun Meet Street* használatát lényegesen kisebb arányban említik (27,8%). Egy hallgató a fentiek közül átlagosan hármat használ. Az LMS rendszerek alkalmazásának *hatékonyságát* a hallgatók önmagukra vonatkoztatva jóra értékelték (öt fokú skálán az átlag: 3,9, szórás: 0,936), nem meglepő módon a fiatalabb nappali tagozatos hallgatók egy kissé jobbra, mint a levelezősök ( $t=2,342$ ,  $p=0,02$ ). A kérdőív eredményei alapján az említett LMS rendszereken és a szokásos Neptun üzeneteken, emaileken túl a hallgatóknak átlagosan még további 2 (átlag: 2,14, szórás: 1,391) kommunikációs felületet (pl. Zoom, Skype, Messenger csoport) kell kezelniük, ha szeretnék követni a tanulási folyamatokat, a kiadott feladatokat. Ezeknek a használatában egyébként hatékonyabbnak (átlag: 4,19, szórás: 0,873) érzik önmagukat a hallgatók, mint az LMS rendszerekben ( $t=-10,657$ ,  $p=0,000$ ).

A technikai feltételekhez a **hallgatók eszközellátottsága** is hozzátartozik. A hallgatók átlagosan ketten (átlag=1,8, szórás=1,13) osztoznak egy *számítógépen* (PC vagy laptop, aminek van billentyűzete és kényelmesen tudnak rajta dolgozni). Több, mint felük (55%) rendelkezik teljesen saját használatú számítógéppel, amelyet nem kell mással megosztania. *Internet hozzáférés* tekintetében a válaszolók 4,3%-ának nincs vagy csak korlátozott az internet-hozzáférése. Itt különösen fontos, hogy az adatok az online kérdőívet kitöltőkre vonatkoznak. A nem kitöltő 64%-ról nincs információ.

##### A távolléti oktatás előnyei és nehézségei - elégedettség a távolléti oktatással

A hallgatók szerint a **távolléti oktatás előnyei** közé leginkább a *rugalmas időbeosztás* (62%-uk említette), *az otthonról tanulás kényelme* (60%) tartozik. Úgy vélik az online kommunikációban hasznos, hogy a kérdéseikre kapott írásbeli *válaszok visszakereshetők* később is (44%), a megosztott tartalmak *bármikor használhatók* (40%). A helyzet továbbvihető előnyei közé tartozik az *online tanulási környezetről való tapasztalatszerzés* (34%), és általában az *önállóság fejlődése* (28%).

A **távolléti oktatás legjelentősebb nehézségeit** a hallgatók 3 területen tapasztalták. (1) A leggyakrabban megjelenő nehézségek a *személyes kapcsolatok és kommunikáció* területét érintik. A válaszadók egyrészt megélik a tanulás társas támogatottságának hiányát, elsősorban a hallgatótársakét (82%-uk említette), másodsorban az oktatókét (57%). Ehhez kapcsolódnak az általános kommunikációs nehézségek és félreértések, az általánosságban zavaró személytelenebb kommunikáció (41%), és hogy

az írott üzenetek félreérthetőbbek (44%). Végül ide sorolható az a megélés is, hogy a hallgatók nagy része (65%) úgy érzi, nincs igazán tanítás, inkább csak feladatok és számonkérés. (2) A második leggyakrabban tapasztalt nehézség az *ön szabályozott tanulás*hoz kapcsolódik. A hallgatók nehezen érzik a túl sok felület menedzselését (69%), az ezekhez való alkalmazkodást (56%), a határidők tartását (59%), és hogy önmagukat kell motiválni (42%). (3) Végül természetesen megjelennek a problémák között a *technikai problémák*, az e-learning felületek kezelésével, a letöltés és feltöltés nehézségeivel (41%) és az akadozó interneteléréssel (25%) kapcsolatosan.

#### Hallgatói igények a távolléti oktatás eredményes teljesítéséhez

Arra a nyitott kérdésre, hogy **milyen segítségre lenne szükségük, hogy eredményesebbek legyenek a távolléti tanulásban** a válaszadók 52,4%-a fogalmazott meg választ. Nem meglepő módon legtöbben, az igényt megfogalmazó válaszadók ötöde (21,6%) említette, hogy segítené, ha *kevesebb beadandó feladat* lenne, néhányan (7,4%) azt is hozzátéve, hogy a *határidők rugalmasabb kezelését* is igényelnék. Várják, hogy az oktatók megértsék a helyzet sajátosságait, nehézségeiket (technikai korlátok, online felületek kezelésében való járatlanság), különösen a levelezős hallgatóknál azt, hogy nem csak az egyetemi feladataik vannak, saját munkájukat, gyerekeik tanulását és a háztartási feladatokat is menedzselniük kell. A feladatok számasságával kapcsolatban többször megfogalmazták, hogy úgy érzik, nagyon elaprózottak a feladatok, a félév elején közzétett beadandók száma jelentősen megnőtt. Ugyanennyien igényelnék az *egyértelműbb és pontosabb követelményeket* (20,6%), illetve az *online felületek egységesebb használatát* (20%) az oktatói oldalról. Az igények között markánsan megjelenik (17,7%), hogy a hallgatók örülnek az *online óráknak, konzultációknak, a videochat* lehetőségnek. Többet is várnának ezekből a szinkron alkalmakból, mert az egyrészt igazi tanítás élményt jelent, tanulási lehetőséget biztosít, valamint a *feladatok, követelmények tisztázására, egyértelműbb kommunikációra* ad lehetőséget, melyet a hallgatók szintén kiemelten fontosnak tartanak (14,5%).

A TÓK hallgatói összességében közepes mértékben **elégedettek a távolléti oktatással** (ötfokú skálán átlag: 2,99, szórás: 1,091), a levelezősök elégedettebbek (átlag: 3,15, szórás: 1,023), mint a nappali tagozatos hallgatók ( $t=-2,57$ ,  $p=0,01$ ). Jelentősen ( $t=-13,982$ ,  $p=0,000$ ) magasabb (átlag: 3,47, szórás: 1,079) **a hallgatók általános támogatottság érzete a kar felől**, amelynek részletei az *oktatók elérhetősége, támogató rugalmassága, a velük való kommunikáció minősége, a kurzusok teljesítésének egyértelmű követelményei és azok teljesíthetősége*. Nem részletezve az eredményeket kiemeljük, hogy az **oktatókkal való elégedettség** az egyéb minőségfejlesztési mérésekben megszokott szinten mérsékelten jónak mondható (ötfokú skálán átlag 3,61-3,81), a *technikai felkészültségünket érte enyhe kritika* a hallgatók részéről.

#### A hallgatók jóllétének változása

A kutatásban kíváncsiak voltunk **a hallgatók étellel való elégedettségére** és azokra a háttértényezőkre, amelyek a kihívással való megküzdésben rizikó- vagy védőtényezőként megjelenhetnek. A válaszadó hallgatók *szubjektív jólléte* mérsékelten kielégítő (hétfokú skálán átlag 4,8, szórás: 1,47). Jellemzően vidámak, jókedvűek (négyfokú skálán átlag 2,8; szórás 0,74), aktívak (négyfokú skálán átlag: 2,5; szórás: 0,79), de kevésbé nyugodtak (négyfokú skálán átlag: 2,2; szórás: 0,85). Ez az állapotuk a távolléti oktatás kezdete óta – megítélésük szerint – kissé romlott. A nappalis és levelezős hallgatók között szignifikáns különbség van a kipihenttség ( $t=3,127$ ,  $p=0,002$ ) és a napok érdekessége ( $t=-2,285$ ,  $p=0,023$ ) tekintetében. A levelezős hallgatók kevésbé érzik magukat frissnek, viszont inkább érzik úgy, hogy napjaik értelmesek. A szubjektív jóllét összességében (étellel való elégedettség) és minden szempontja

(hangulat, feszültség, aktivitás, kipihentség, napok érdekessége) mentén is kissé romlott a hallgatói közösségben. A levelezősök pihenségének szubjektív romlása szignifikánsan ( $t=5,69$ ,  $p=0,000$ ) nagyobb mértékű, mint a nappalisoké, akikre viszont az jellemző, hogy nagyobb mértékben romlott napjaik „érdekesség”-érzése ( $t=-2,83$ ,  $p=0,005$ ), mint a levelezősöknél.

A jóllét fontos összetevőjének tekintettük a hallgatók **lakhatási és anyagi körülményeinek** változását. A válaszadó nappali hallgatók nagy részének változott a járvány hatására a tartózkodási helye, nagy részük hazaköltözött a családjához. Az *együttélők száma* ez által emelkedett, így a hallgatók egy része (23-27%) néha vagy sokszor zsúfoltnak éli meg a lakóhelyét. A válaszadók 28,7%-ánál lakik jelenleg otthon 5 vagy annál több személy, 3 főnél tizen laknak jelenleg együtt, amely körülmények között nehéz megoldani a nyugodt tanulást. Az *anyagi körülmények* szintén sokaknál változtak. A válaszadó hallgatók 37,7%-nak változott a foglalkoztatottsága a távolléti oktatás kezdete óta, amelyhez kapcsolódóan 10%-uknak kellett máris szembenéznie családjuk anyagi helyzetének jelentős romlásával. A többség helyzete nem változott, közel egyharmaduknak kissé romlott.

Kiemelve a **távolléti oktatás szociális meghatározottságát**, az eredmények azt mutatják, hogy a hallgatók a távolléti oktatás alatt is *számíthatnak egymásra, jól együttműködnek* (átlag: 3,95, szórás: 1,05), *támogatják egymást* (átlag: 4,35, szórás: 0,848). A levelezős hallgatók ezt még fokozottabban érzékelik, az ő oktatási formájukhoz közelebb áll a távolléti oktatás. A tanulás során – nappali tagozaton jellemzőbben, mint levelező tagozaton – is vannak jellemzően *együttműködést igénylő, közös feladataik* (átlag: 3,8, szórás: 1,127), melyeket kedvelnek is. A társas támogatottság ugyanakkor nem csak a hallgatótársaktól fontos. A kutatásban megvizsgáltuk az *otthontanulás családi/partneri támogatottságának* érzetét, és ennek összefüggését a megélt elégedettséggel. Az otthontanulás társas támogatottsága szignifikáns összefüggést mutat a távolléti oktatással (Pearson  $r=,209$   $p=0,000$ ) és az étellel való általános elégedettséggel (Pearson  $r=,301$   $p=0,000$ ) egyaránt - ez a két elégedettségi mutató egymással is közepesen erős szignifikáns összefüggést mutat (Pearson  $r=,314$   $p=0,000$ ).

## Összefoglalás

A hallgatói kérdőíves felmérés első eredményei is rámutatnak, hogy a távolléti oktatás eredményes megvalósításához nagy szükség van a hallgatók és oktatók kölcsönös együttműködésére. Bízunk benne, hogy sikerült rámutatni néhány olyan pontra, amit érdemes most, a járvány időszakában és a későbbiekben is megfontolni.

A kérdőív eredményei alapján a hallgatók távolléti tanulásának segítésében a felsőoktatási intézmény oldaláról az alábbi tényezőknek van fontos szerepe:

- oktatók segítőkészsége, elérhetősége, reagálása - kölcsönös visszajelzések lehetősége
- több magyarázat, tanulástámogatás (online óra, konzultáció, megosztott videó, hangos ppt) szükséges a kiadott anyagok mellé az „igazi” tanítás pótlására
- egyértelmű, pontos, világos instrukciók a beadandó feladatokhoz; konzultációs lehetőség a teljesítés feltételeiről, követelményeiről
- a bizonytalanságot is csökkentő tájékoztatás arról, hogy pl. mi fog történni a vizsgákon
- rugalmasság, megértés és türelem az online felületek kezelésében, különösen a követelmények teljesítésével kapcsolatban (pl. feladatok feltöltése)

- általában is több kommunikációra van szükség, szinkron üzenetváltásokra is írásban vagy videómegbeszéléssel, önmagában az írásbeli instrukciók dekódolása nehezebb és félreértésekhez vezethet

A hallgatói felmérés eredményei is rámutatnak arra, hogy a hallgatók helyzete nem egyforma, differenciált megoldásokra van szükség, ha szeretnénk segíteni a kurzusok eredményes teljesítését<sup>3</sup>. Ennek érdekében keresnünk kell az adott kereteken belül is megvalósítható, rugalmas, személyre szabott megoldásokat. Hisszük, hogy ez a kényszerhelyzet későbbiekben is hasznosítható tapasztalatokkal szolgálhat. A távolléti oktatásban mutatkozó hiányok megfogalmazása pedig hozzájárulhat ahhoz, hogy jobban megértsük képzésünk sajátosságait, értékeit. A kutatás jelen feldolgozottsági szintje is megerősítette bennünk, hogy **a pedagógusképzés - legyen offline vagy online - elsősorban emberek közötti kommunikáció**, amelynek minősége elenyésző mértékben múlik a technikai adottságokon, izgalmas vizuális megoldásokon, kreatív e-learning felületeken. A képzés minősége továbbra is az emberi tényezőtől, egymás tiszteletétől, segítőkész támogatásától, elfogadó megértésétől múlik, a technikai feltételek szükségesek, de nem elégségesek hozzá.

#### Köszönetnyilvánítás

Szeretnénk megköszönni a kutatásban résztvevő hallgatóknak, hogy őszinte válaszaikkal hozzájárultak a helyzetfeltáráshoz.

#### Felhasznált irodalom

Crawford, J., Butler-Henderson, K., Rudolph, J., & Glowatz, M. (2020). COVID-19: 20 Countries' Higher Education Intra-Period Digital Pedagogy Responses. *Journal of Applied Teaching and Learning (JALT)*, 3(1).

Saleh, A., & Mujahiddin, M. (2020). Challenges and Opportunities for Community Empowerment Practices in Indonesia during the Covid-19 Pandemic through Strengthening the Role of Higher Education. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 3(2), 1105-1113.

Toquero, C. M. (2020). Challenges and Opportunities for Higher Education amid the COVID-19 Pandemic: The Philippine Context. *Pedagogical Research*, 5(4).

---

<sup>3</sup> A kutatás jelen fázisában nem fordítottunk külön figyelmet a sajátos szükségletekkel élő hallgatók tapasztalataira, velük egy külön vizsgálati fázisban foglalkozunk.