

נושא העבודה : שביעות רצון של סטודנטים מהמוסד האקדמי בו בחרו

מבוא

נושא העבודה הוא שביעות רצונם של סטודנטים לתואר ראשון מהמוסד האקדמי שבו בחרו. נציג 2 מאמרים מכתיבי עת מהשנים האחרונות, ונגזור מהם 3 שאלות מחקר.

1. ¹ Examining Student Satisfaction With Higher Education Services

המאמר בוחן את תפישותיהם ושביעות רצונם של סטודנטים לתואר ראשון באוניברסיטה בגרמניה. הבחינה היא של 15 מרכיבים בנוגע למוסדות האקדמיים, שנבחנו באמצעות שאלונים. חולקו 374 שאלונים בשלב הראשון ו-544 שאלונים בשלב השני של המחקר, ושיעור ההיענות היה 99 אחוזים.

המחקר מצא שניתן לאפיין את שביעות הרצון של הסטודנטים מהמוסד האקדמי על פי יחסיו של הסטודנט עם הסביבה האקדמית: תלמידים, מרצים ומנהלה. ישנה השפעה גם לסביבה הרחבה יותר שבה מתקיימים הלימודים. נמצא שהסטודנטים היו שבעי רצון במיוחד ממיקום המוסד האקדמי ומהיחסים בין הסטודנטים. נמצא גם שהם לא שבעי רצון ממבני האוניברסיטה ואיכותם של האולמות בהם מתקיימים ההרצאות.

המאמר נפתח בסקירה של התפתחות התפיסה של מוסדות קדמיים כמעין גופים עסקיים שצריכים לספק את שביעות רצון הצרכנים. תפיסה מתחדדת במיוחד במדינות שבהן הכנסות המוסד מתבססות על שכר לימוד, בגרמניה בעבר לא היה נגבה שכר לימוד, והאפשרות שניתנה ב-2005 לגבות שכר לימוד מסטודנטים מעודדת מגמה זו של תפיסת המוסדות האקדמיים כנותני שירות הצריכים לספק את הצרכנים.

לאחר מכן המאמר עובר לדבר על כך שחשוב שהמוסד יישאל את התלמידים שלו מה חשוב להם, וינסה לשפר את הנקודות הללו, ולא ייצא מנקודת הנחה שהוא יודע מה חשוב לסטודנטים.

נבדקה קורלציה של מספר רב של משתנים, מרמת הקפיטריה ועד רמת האטרקטיביות של העיר שבה נמצאת האוניברסיטה. ברוב המשתנים לא נמצא הבדל בין שתי קבוצות הנשאלים (הראשונה והשנייה) וההבדלים ניתנים להסבר על ידי סטיית התקן.

המאמר עושה גם ניתוח רגרסיה מרובה ומבחני t כדי למצוא את הקשרים בין זוגות משתנים מובהקים.

¹ Gruber.T., Fub.S., Voss.R. & Glasser-Zikuda.M (2010), "Examining Student Satisfaction With Higher Education Services", *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 3, No. 2, (pp. 105-123)

מסקנות המחקר הן, שאם אוניברסיטאות גרמניות רוצות שתלמידיהן יישארו לא רק לתואר ראשון אלא גם לתואר שני, עליהם להסתכל על הסטודנטים יותר כצרכנים. לאיכות השירותים שמקבלים הסטודנטים מהאוניברסיטה יש השפעה מכרעת. להשקעת האוניברסיטה במתקניה, בקורסים, באולמות ההרצאות, במתן התמיכה מהמרצים, בגמישות המערכת (אפשרות לסמסטר קיץ) וכן הלאה, שי השלכה גדולה על שביעות הרצון של התלמידים.

2. Acces, Satisfaction and Future: Undergraduate Education at the Indian Institute of Technology²

המוסדות הטכנולוגיים בהודו (IIT) נחשבים מוסדות מהטובים ביותר בהודו ואולי גם בעולם. עבור סטודנטים רבים המגיעים אליהם הם נחשבים מפתח להצלחה בחיים ולעתים גם ליציאה מהמדינה אל המערב, אם כי רבים מהסטודנטים במוסדות אלו מגיעים מראש ממשפחות אמידות. בוגרי המוסדות מחוזרים על ידי חברות רב לאומיות, כמו גם על ידי מוסדות אקדמיים מובילים במערב ללימודי תואר שני ודוקטורט.

המאמר מתאר בפירוט את תרבות הקסטות של הודו, ואת ההשפעה שלה הן על רמת ההכנסה והן על הגישה להשכלה גבוהה ועבודה איכותית.

בשל איכותם של מוסדות אלו, ממשלת הודו תומכת במוסדות IIT יותר מבכל מוסד אקדמי אחר להנדסה, ולכן שכר הלימוד בהם נמוך יותר מאשר במוסדות אחרים. שכר הלימוד בהם הוא 2,000 דולר לשנה, זאת בנוסף למערל מלגות נדיב לתלמידים מצטיינים או כאלו שבאים מבתים מעוטי יכולת.

המאמר מתאר סקר שנערך בשנים 2007-2008 בקרב סטודנטים בשני מוסדות כאלו ומתבסס על שאלונים. מטרת הסקרים היא לבחון מספר רב של השערות בנוגע לשביעות רצונם של הסטודנטים.

רבות מההשערות בשאלון נוגעות לקשר בין רמת ההכנסה לרמת הקסטה ממנה מגיע התלמיד, או לקשר בין הקסטה ממנה מגיע התלמיד לשביעות רצונו ממוסד הלימודים.

ההשערה העיקרית המתוארת במחקר ונוגעת לענייננו (שכן ניתן להסיק ממנה מידע כללי על מרכיבים שמשפיעים של שביעות הרצון של הסטודנטים מהמוסד האקדמי בכלל, בעוד הקסטות הן עניין הודי בעיקרו) היא שיש הבדל ברמת שביעות הרצון של סטודנטים הבאים מרמת הכנסה נמוכה, לכוז של סטודנטים הבאים מרמת הכנסה גבוהה.

מסקנותיו העיקריות של המחקר הנוגעות לענייננו הן שנמצא ברמת מובהקות גבוהה (פחות משני אחוזים) שככל שרמת ההכנסה המשפחתית היא נמוכה יותר שביעות הרצון של התלמידים מהמוסד הייתה קטנה יותר.

ישנן שתי השערות משנה שנבחנו שגם הן נמצאו מובהקות שיכולות להסביר את ההשערה הראשית. התלמידים שהגיעו ממשפחות בעלות רמת הכנסה גבוהה יותר, ולכן גם מבסיס אקדמי טוב יותר, הרגישו

² Varma.R. & Kapur.D.(2010), "Acces, Satisfaction and Future: Undergraduate Education at the Indian Institute of Technology", *Higher Education*, Vol.59, No.6, (pp. 703-717), University of New Mexico, Albuquerque