

ISSN 1736-5759

Seeria B
Nr 55

Juhised õpilaste rahulolu mõõtmiseks ja seireks

Mati Talvik
Tarmo Salumaa

Merlecons Toimetised

Seeria B
Nr 55

Juhised õpilaste rahulolu mõõtmiseks ja seireks

Mati Talvik
Tarmo Salumaa



Merlecons Toimetised on Merlecons ja Ko OÜ perioodiline väljaanne.

Nimetatud väljaanne on ellu kutsutud selleks, et suurendada operatiivsust õppeasutusele olulise informatsiooni edastamisel. Väljaantav brošüür on temaatiline ning keskendub enamasti mingile ühele teemale. Väljaanne sisaldab vastavalt teemale, kas artikleid ja uuringuid (seeria A) või juhendmaterjale, näidiseid ja õigusaktide ülevaateid (koolile seeria B ja koolieelsele lasteasutusele seeria C). Väljaanne on suunatud konkreetsele sihtgrupile vastavalt perioodilise väljaande teemale.

Perioodilise väljaande üksiknumbreid saab tellida:

- Telefoni teel: 646 66 96
- E-posti teel: toimetised@merlecons.ee

Brošüür koos arvega saadetakse posti teel. Saatekulud kannab Merlecons ja Ko OÜ.

Autoriõigus: Merlecons ja Ko OÜ ja autorid, 2014

ISSN 1736-5759

ISBN 978-9949-9511-2-3

Merlecons ja Ko OÜ

<http://www.merlecons.ee>

Merlecons Toimetised reprodutseerimis- ja levitamiseõigus kuulub Merlecons ja Ko OÜ-le.

SISUKORD

Sissejuhatus	5
Mõisted	7
Õpilaste rahulolu sisuline tähendus	8
Juhtpõhimõtted õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire süsteemi loomiseks	9
Õpilaste rahulolu ja seire raamistik	10
Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kavandamine	11
Õpilaste rahulolu mõõtmine ja seire	13
Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire toimivana hoidmine ja parendamine	21
Õpilaste rahulolu kontseptuaalne mudel	22
Õpilaste ootuste tuvastamine	24
Õpilaste rahulolu otsene mõõtmine	26
Valimi suurus ja valimivõtu meetod	28
Õpilaste rahulolu mõõtvate küsimuste väljatöötamine	29
Õpilaste rahulolu küsimustiku vorm	30
Õpilaste rahulolu andmete analüüsi meetodid	32
Õpilaste rahulolu tulemuste analüüsi teostamine	34
Õpilaste rahulolu tulemuste analüüsi kasutuskohasuse tõendamine	35
Analüüsi tulemustest teavitamine	36
Õpilaste rahulolualase teabe kasutamine	37

SISSEJUHATUS

Kooli edukust mõjutab oluliselt õpilaste rahulolu kooli kui organisatsiooniga ning koolis pakutava õppekasvatustegevusega. Selleks, et saada teada, milline on õpilaste rahulolu, on vaja seda mõõta ja seirata.

Õpilaste rahulolu mõõtmisest ja seirest saadud teave aitab leida võimalusi kooli ja õppekasvatustegevusega seotud tegevuste ja omaduste parendamiseks.

Rahulolu mõõtmisest ja seirest saadav teave võimaldab kavandada parendustegevusi, mis aitavad tugevdada õpilaste usaldust ning võimaldavad kaasata õpilasi koolikeskkonna kujundamisse.

Käesolev juhendmaterjal on abiks koolidele, et luua mõjus õpilaste rahulolu mõõtmise ja seireprotsess. Käesoleva juhendmaterjali koostamisel on autorid järginud EVS-ISO vastavat standardit (10004:2013).

Koolil kui organisatsioonil lasub kohustus:

- rakendada mõjusaid meetmeid infovahetuseks õpilasega, mis seonduvad tagasisidega, sh õpilaste kaebustega;
- seirata õpilaste arvamust selle kohta, kas kool on täitnud õpilaste ootused;
- koguda ja analüüsida asjakohaseid andmeid, et hinnata õppekasvatustegevuse mõjusust ja pidevalt õppekasvatustegevuse mõjusust parendada.

Andmete kogumine toimub mõõtmise ja seire tulemusena ning muudest asjakohastest allikatest. Andmete analüüs annab informatsiooni õpilaste rahulolu kohta.

Rahulolu mõõtmise ja seirega soovib kool saavutada kooli püsiva edu ning tagab kooli jätkusuutliku arengu. Õpilaste rahulolu vähendab tekkida võivate kaebuste ja vaidluste põhjuseid.

Rahulolu mõõtmist ja seiret tuleb kasutada iseseisva lähenemisviisina andmete kogumisel kui ka koostöös kaebuste menetlemisega koolis. Kaebuste ja vaidluste menetlemise süsteem koolis on kirjeldatud juhendmaterjalis - Merlecons Toimetised seeria B nr 1 „Kaebuste ja vaiete menetlemine koolis, juriidiliselt pädevate otsuste vastuvõtmine ning vastuskirjade koostamine“. Kaebuste tõhusa ja mõjusa lahendamise kaudu säilitatakse õpilaste rahulolu ja lojaalsus. Kaebuste menetlemise ja käsitlemise kohta koostatud juhendi ja käesolev tegevusjuhendi koos kasutamine võib olla osa õpilaste rahulolu suurendamise laiemast integreeritud raamistikust. Kaebuste käsitlemise protsessist saadud teavet saab kasutada õpilaste rahulolu mõõtmisel ja seirel. Näiteks võivad kaebuste sagedus ja tüüp olla õpilaste rahulolu kaudseteks näitajateks.

Käesolev juhend sisaldab juhiseid õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kohta. Kirjeldatud juhised vähendavad probleemide tekkimise tõenäosust õpilaste rahulolu mõõtmisel ja seirel.

Käesolevas juhendmaterjalis kirjeldatud juhised on suunatud sellele, et toetada ja innustada koole looma enda koolile sobivaid tegevusjuhendeid. Loodame, et koolidel tekib ka soov rahulolu mõõtmist igapäevases koolielus rakendada.

Õpilaste rahulolu mõõtmisel ja seirel tuleks sisse seada tegevusjuhend õpilastelt kogutava info konfidentsiaalsuse jaoks.

Käesolev juhend annab juhised õpilaste rahulolu mõõtmiseks ning seireks sõltumata kooli omandivormist või suurusest. Juhendit saab kasutada ka vanemate rahulolu mõõtmiseks ja seireks ning teiste kooliorganisatsiooni väliste huvigruppide rahulolu mõõtmiseks ja seireks. Käesolev juhend ei sobi koolitöötajate rahulolu mõõtmiseks ja seireks.

MÕISTED

Õpilased on kooli edust huvitatud osapool, keda koolis pakutav õppekasvatustegevus vahetult mõjutab ning kes omakorda mõjutavad kooliorganisatsiooni edukust.

Õpilaste rahulolu on õpilaste tajus selle kohta, millisel määral nende ootused on täidetud.

Kooliorganisatsioon (kool) on rühm isikuid (koolitöötajad), kelle kohustused, volitused ja suhted on määratletud kehtiva õigusega ning kooli põhimäärusega.

Kaebus on kooliorganisatsioonile tehtud rahulolematuse väljendus, mis on seotud õppekasvatustegevusega või kaebuste käsitlemise protsessi endaga, kus reageeringut või otsust kas otseselt või kaudselt oodatakse. Kaebused võivad olla esitatud seoses õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire protsessidega.

Mõjus on suhe püstitatud eesmärgi ja saavutatud mõju, efekti või tulemuse vahel.

Tõhusus on suhe saavutatud tulemuse ja kasutatud ressursside vahel.

Õpilase rahulolu mõiste ning käesolevas materjalis kirjeldatud juhtpõhimõtted annavad aluse õpilase rahulolu mõjusa ja tõhusa seire ning mõõtmise protsessideks.

ÕPILASTE RAHULOLU SISULINE TÄHENDUS

Õpilaste rahulolu määratletakse lahknevusega **õpilaste ootuste** ja **õpilaste taju** vahel, mis seonduvad kooliorganisatsioonis pakutava õppekasvatustegevusega ning kooliorganisatsiooni endaga seotud aspektidega.

Õpilaste rahulolu saavutamiseks peaks kooliorganisatsioon kõigepealt mõistma **õpilaste ootusi**. Need ootused võivad olla kas

- otsesed,
- kaudsed või
- sõnaselgelt mitte väljendatud.

Mõistetaval viisil väljendatud õpilaste ootused kooliorganisatsioonile moodustavad mõjusa **õppekasvatustegevuse põhialuse**.

See, mil määral õpilane tajub, kas õppekasvatustegevus ja teised koolikorralduslikud aspektid õpilaste ootusi täidavad või ületavad, piiritleb **õpilaste rahulolu määra**.

Oluline on teha vahet **kooliorganisatsiooni seisukohal** õppekasvatustegevuse kohta ning **õpilase tajul** õppekasvatustegevuse ja muude koolikorralduslike aspektide kohta, kuna just viimane määrab õpilaste rahulolu. Seost kooliorganisatsiooni ja õpilaste seisukohtade vahel kvaliteediküsimustes on täpsemalt kirjeldatud õpilaste rahulolu kontseptuaalse mudeli kaudu.

Kuna õpilaste rahulolu on muutuv, peab koolis sisse seadma **protsessid õpilaste rahulolu regulaarseks mõõtmiseks ja seireks**.

JUHTPÕHIMÕTTED ÕPILASTE RAHULOLU MÕÕTMISE JA SEIRE SÜSTEEMI LOOMISEKS

Õpilaste rahulolu mõõtmise süsteemi loomisel tuleb lähtuda alljärgnevatest juhtpõhimõtetest.

- Kooliorganisatsioon peab selgelt ja täielikult **mõistma õpilaste ootusi ning õpilaste taju selle kohta, kui hästi need ootused on täidetud.**
- Kooliorganisatsioon peab tagama õpilaste rahulolusse puutuvate **andmete asjakohasuse, korrektsuse ja täielikkuse.**
- Õpilaste rahulolu andmetest saadud informatsioon peab olema **asjakohane, st otstarbekas ja kasulik.**
- Teavet tuleb koguda ja levitada sobival ajal kooskõlas kooliorganisatsiooni eesmärkidega, st **õigeaegselt.**
- Kooliorganisatsioon peab vajadusel tagama õpilaste rahuloluga seotud **teabe edastamise huvitatud isikutele.**
- Kooliorganisatsioon peab tagama õpilaste rahulolu **jätkuva ja pideva seire, st järjepidevuse.**
- Õpilaste rahuloluga seotud teavet tuleb **operatiivselt** kasutada kooliorganisatsiooni eesmärkide saavutamist toetavate meetmete **arendamisel.**
- Õpilaste rahulolu mõõtmine ja seire peab olema **läbipaistev**, st õpilasi tuleb teavitada asjakohasest õpilaste rahuloluga seotud teabest ja sellest tulenevatest meetmetest.
- Kooliorganisatsioon peab sisse seadma ja toimivana hoidma **koolisisese aruandluse** õpilaste rahulolu mõõtmise ja seirega seotud otsuste ja võetud meetmete rakendamise ja elluviimise suhtes.
- Kooliorganisatsioon peaks olema aktiivselt **pühendunud** õpilaste rahulolu seire ja mõõtmise protsesside määratlemisele ja elluviimisele.

ÕPILASTE RAHULOLU MÕÕTMISE JA SEIRE RAAMISTIK

Kooliorganisatsioon peab sisse seadma süsteemse lähenemise õpilaste rahulolu mõõtmisele ja seirele. Seda lähenemist peab toetama organisatsiooniline raamistik, mis võimaldaks õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire protsesside

- kavandamist,
- toimimist,
- toimivana hoidmist ja parendamist.

Kavandamine hõlmab

- rakendusmeetodite määramist ning
- vajalike vahendite jaotamist.

Toimimine hõlmab

- õpilaste ootuste tuvastamist,
- õpilaste rahulolu andmete kogumist ja analüüsimist,
- parenduseks tagasiside andmist ja
- õpilaste rahulolu seiret.

Toimivana hoidmine ja parendamine hõlmab õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire protsesside

- läbivaatust,
- hindamist ja
- pidevat parendamist.

ÕPILASTE RAHULOLU MÕÕTMISE JA SEIRE KAVANDAMINE

Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kavandamise protsess tuleks jagada neljaks allpool kirjeldatud sammuks.

1. Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kavandamise **esimeseks** sammuks on eesmärkide määramine.

Selgelt tuleb määratleda koolis õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire eesmärgid, mis võivad hõlmata näiteks järgmist:

- hinnata õpilaste reaktsiooni olemasolevatele, uutele või ümberkujundatud õppekasvatustegevuse aspektidele;
- saada teavet konkreetsete aspektide, näiteks tugiprotsesside, koolitöötajate või kooliorganisatsiooni käitumise kohta;
- uurida õpilaste kaebuste põhjuseid;
- uurida õpilaste koolist lahkumise põhjuseid;
- seirata õpilaste rahulolu suundumusi;
- võrrelda õpilaste rahulolu, võrreldes varasemate rahulolu tulemustega või teiste organisatsioonidega.

Eesmärgid mõjutavad seda, mida, millal, kuidas ja kellelt andmeid kogutakse. Samuti mõjutavad eesmärgid andmete analüüsimisviisi ja teabe lõppkasutust.

Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire eesmärgid tuleks määratleda sellisel viisil, et nende täitmist oleks võimalik mõõta, kasutades kooliorganisatsiooni määratud toimenäitajaid.

2. Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kavandamise **teiseks** sammuks on ulatuse ja sageduse määramine.

Eesmärkide alusel tuleb koolis määratleda kavandatud mõõtmise ulatus nii taotletavate andmete tüübi kui ka nende hankimiskoha osas.

Kogutud teabe tüüp võib ulatuda konkreetseid omadusi puudutavatest andmetest kuni üldise rahulolu hindamiseni. Samuti sõltub hindamise ulatus liigitamisviisist, näiteks:

- kooliastmete või klasside järgi,
- ajavahemike järgi.

Määratleda tuleb ka andmete kogumise sagedus, mis võib vastavalt kooli vajadustele või erilistele sündmustele olla regulaarne, juhuslik või neid mõlemat.

3. Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kavandamise **kolmandaks** sammuks on rakendusmeetodite ja kohustuste määramine.

Mõningat teavet õpilaste rahulolu kohta võib saada kaudselt kooliorganisatsiooni sisemistest protsessidest (nt õpilaste kaebuste menetlemine) või välistest allikatest (nt meediakajastus).

Tavaliselt peab sellist teavet täiendama otse õpilastelt saadud andmetega.

Kool peab määrama õpilaste rahulolu kohta teabe saamise viisi ning selle tegevuse eest vastutava isiku. Kindlaks tuleb määrata ka see, kellele see teave asjakohaste meetmete võtmiseks suunata.

Samuti peab kool kavandama õpilaste rahulolu alase teabe soetamise ja kasutamise protsesside seire ning nende protsesside tulemused ja mõjususe.

4. Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire kavandamise **neljandaks** sammuks on vahendite eraldamine.

Õpilaste rahulolu kavandamiseks, mõõtmiseks ja seireks peab kool kindlaks määrama ning ka tagama vajalikud ja pädevad inim- ja muud ressursid.

ÕPILASTE RAHULOLU MÕÕTMINE JA SEIRE

Õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire toimimiseks peab kooliorganisatsioon:

1. tuvastama õpilased, kelle ootusi kavatsetakse määrata;
2. määrama õpilaste ootused;
3. koguma õpilaste rahulolu andmeid;
4. analüüsima õpilaste rahulolu andmeid ja selgitama välja õpilaste rahulolu määra;
5. edastama andmeid õpilaste rahulolu kohta;
6. pidevalt seirama õpilaste rahulolu.

1. Õpilaste tuvastamine, kelle ootusi kavatsetakse määrata

Esmalt tuleb tuvastada õpilased, kelle ootusi kavatsetakse määrata. Kõigepealt määratletakse õpilaste grupp, mille seest tuvastatakse üksikõpilased, kelle ootusi hakatakse kindlaks määrama.

2. Õpilaste ootuste määramine

Õpilaste ootuste määramisel peab kooliorganisatsioon arvesse võtma:

- õpilaste väljendatud nõudeid;
- õpilaste kaudseid nõudeid;
- seadusjärgseid ja normatiivseid nõudeid;
- õpilaste muid soove.

Tähtis on mõista, et õpilane ei pruugi alati õppekasvatustegevuse kõiki aspekte selgesõnaliselt väljendada. Eelduseks olevaid objekte ei pruugita lihtsalt väljendada. Mõned õppekasvatustegevuse aspektid võivad olla õpilasel kahe silma vahele jäänud või need ei ole lihtsalt õpilasele teada.

Oluline on õpilaste ootuste selge ja täielik mõistmine. See, kui hästi need ootused on täidetud, mõjutab õpilaste rahulolu. Kui õpilaste ootused ei ole selgelt ja täielikult määratletud, siis ei ole adekvaatselt mõista ka õpilaste rahulolu ja rahulolematuse põhjusi.

3. Õpilaste rahulolu andmete kogumine

Õpilaste rahulolu andmete kogumisel tuleks eristada seitset põhitegevust:

- 1) õpilaste rahuloluga seotud iseloomulike tunnuste (karakteristikute) tuvastamine ja valimine;
- 2) õpilaste rahulolu kaudsete näitajate määratlemine;
- 3) õpilaste rahulolu otseste mõõdikute määratlemine;
- 4) õpilaste rahulolu andmete kogumise meetodi valimine;

- 5) valimi suuruse ja valimivõtu meetodi määratlemine;
- 6) õpilaste rahulolu küsimuste väljatöötamine;
- 7) õpilaste rahulolu andmete kogumine.

1) Õpilaste rahuloluga seotud iseloomulike tunnuste (karakteristikute) tuvastamine ja valimine

Kõigepealt peab kool tuvastama õpilaste rahulolule olulist mõju avaldavad asjaolud ja kooliorganisatsiooni iseloomulikud tunnused. Mugavuse mõttes võib neid tunnuseid jagada sellistesse kategooriatesse nagu:

- õppekasvatustegevusega seotud iseloomulikud tunnused;
- kooliorganisatsiooni või koolitöötajate iseloomulikud tunnused.

Valitud tunnused tuleb järjestada nii, et oleks kajastatud nende suhteline tähtsus õpilase jaoks. Vajadusel tuleks teha õpilaste seas uuring iseloomulike tunnuste ja suhtelise tähtsuse taju määramiseks või kontrollimiseks.

2) Õpilaste rahulolu kaudsete näitajate määratlemine

Õpilaste rahuloluga seotud omadusi kajastavate andmete saamiseks tuleb uurida olemasolevaid teabeallikaid, nagu näiteks:

- õpilaste kaebuste ja vaidluste sagedust või suundumust, õpilaste esitatud küsimisi (selgitustaotlused, märgukirjad, teabenõuded) või õpilaste komplimente;
- õppekasvatustegevuse toimivuse või õpilaste heakskiidu näitajate sagedust või suundumust;
- andmeid, mille on õpilastelt teabevahetuse kaudu saanud koolitöötajad (õpetajad);
- välishindamise aruandeid, mis võivad kirjeldada, kuidas kooli tajutakse seoses teiste koolidega;
- dokumendid, mis võivad kirjeldada, kuidas õpilased kooliorganisatsiooni ja õppekasvatustegevust tajuvad;
- ajakirjanduses ja meedias ilmunud informatsiooni, mis võivad kirjeldada, kuidas kooli või õppekasvatustegevust koolis tajutakse, ja mis võivad ka ise mõjutada õpilaste arusaamu kooliorganisatsioonist ja õppekasvatustegevusest;
- kommentaare ja arutelu sotsiaalmeedias.

Sellised andmed võivad anda teavet kooliorganisatsioonis toimuvate protsesside tugevate ja nõrkade külgede kohta. Nende andmete analüüs aitab kujundada õpilaste rahulolu näitajaid. Samuti võib see aidata kinnitada või täiendada otse õpilaselt saadud õpilaste rahulolu andmeid.

3) Õpilaste rahulolu otseste mõõdikute määratlemine

Kuigi võib esineda kaudseid rahulolu näitajaid, on õpilaste rahulolu andmeid tavaliselt vaja koguda otse õpilastelt. Õpilaste rahulolu andmete kogumiseks kasutatav(ad) meetod(id) sõltub/sõltuvad erinevatest teguritest, näiteks

- kooliaste, klass, õpilaste arv ja kultuuriline taust;
- hindamismeetodi eesmärk ja kulud.

Õpilaste rahulolu andmete kogumiseks kasutatava lähenemise ja meetodite kavandamisel tuleks koolis arvesse võtta käesolevas toimetises kirjeldatud praktilisi aspekte.

4) Õpilaste rahulolu andmete kogumise meetodi valimine

Andmete kogumiseks tuleb valida kogutavate andmete vajadusele ja tüübile vastav meetod. Kõige sagedamini on selliste andmete kogumisel kasutatavaks meetodiks uuring, mis võib olla kas kvalitatiivne, kvantitatiivne või mõlemat.

- **Kvalitatiivsed** uuringud on sellised, mille eesmärgiks on tavaliselt näidata õpilaste rahulolu seisukohast olulisi kooliorganisatsiooni või õppekasvatustegevuse omadusi. Neid uuringuid tehakse, et mõista või uurida üksikisikute arusaamu ja reaktsioone ning esile tuua ideid ja probleeme. Need meetodid on oma rakenduselt suhteliselt paindlikud, kuid võivad olla subjektiivsed.
- **Kvantitatiivsed** uuringud on sellised uuringud, mille eesmärgiks on mõõta õpilaste rahulolu määra. Tavaliselt tehakse neid uuringuid koondandmete kogumiseks, kasutades fikseeritud küsimusi või kriteeriume. Neid meetodeid kasutatakse staatuse määramisel, võrdlusuuringutel või aja jooksul toimuvate muutuste jälgimisel.

5) Valimi suuruse ja valimivõtu meetodi määramine

Õpilaste rahulolu mõõtmiseks tuleb kindlaks määrata uuritavate õpilaste arv (s.o valimi suurus) ja valimivõtu meetod. Eesmärgiks on saada usaldusväärseid andmeid minimaalsete kuludega. Kogutud andmete õigsust reguleerib valimi suurus ja viis, kuidas valim on koostatud, st valimivõtu meetod.

Valimi suurust võib tulemustes nõutud täpsuse ja usaldusväärse taseme tagamiseks määrata statistiliselt. Lisaks peab valimivõtu meetod tagama saadavas valimis populatsiooni piisava esindatuse.

6) Õpilaste rahulolu küsimuste väljatöötamine

Rahulolu küsimuste väljatöötamise eelduseks on, et rahulolu mõõtmise kaudu vaadeldavad omadused oleksid selgelt määratletud. Esitatavate küsimuste väljatöötamisel tuleb esmalt määrata üldised huvivaldkonnad ja seejärel tuleb koostada neid valdkondi käsitlevate küsimuste alamrühmad piisavate andmete saamiseks õpilaste taju kohta.

Mõõteskaala, mis sõltub sellest, kuidas küsimused on sõnastatud, peaks samuti olema selgelt määratletud.

7) Õpilaste rahulolu andmete kogumine

Õpilaste rahulolu andmete kogumisel tuleb järgida, et andmete kogumine oleks süstemaatiline, üksikasjalik ja dokumenteeritud.

Eelnevalt on vajalik täpsustada, kuidas tuleb andmeid koguda. Andmete kogumise meetodi(te) ja vahendi(te) valimisel tuleb arvesse võtta näiteks järgmisi aspekte:

- õpilaste tüüpi ja kättesaadavust;
- andmete kogumise tähtaegu;
- olemasolevat tehnikat;
- olemasolevaid ressursse (oskusi ja eelarvet);
- privaatsust ja konfidentsiaalsust.

Õpilaste rahulolu andmete kogumise sageduse, ajavahemiku või ajendi kindlaksmääramisel peab kooliorganisatsioon arvesse võtma muuhulgas järgmisi aspekte:

- õppekava muudatuste rakendamist;
- oluliste eesmärkide saavutamist;
- oluliste muudatuste tegemist õppekasvatustegevuses või kooli keskkonnas;
- õpilaste rahulolu vähenemist või õpitulemuste varieeruvust klassiti või periooditi;
- olemasolevate õpilaste suhete seiret ja säilitamist;
- õpilaste tolerantsust vaatluste sageduse suhtes.

Andmekogumist võib teha kool ise. See võib olla ökonoomne ning arvestades kooliorganisatsiooni teadmisi õppekasvatustegevuse, kooli või õpilaste kohta, võib sel viisil saada rohkem teavet. Selle tulemusena võib tekkida ka tugevam suhe õpilastega ja õpilaste probleeme võidakse paremini mõista. Samas on oht, et saadud andmed võivad olla kallutatud uuringus osalevate inimeste omavaheliste suhete tõttu. Seda ohtu saab vältida, kui andmeid kogub ja töötleb sõltumatu kolmas osapool. Näiteks on Merlecons ja Ko OÜ andragoog-konsultantidel pikaajaline kogemus kooliorganisatsioonis õpilaste rahulolu mõõtmise ja seire läbiviimisel.

4. Õpilaste rahulolu andmete analüüsimine

Kui õpilaste rahuloluga seotud andmed on kogutud, tuleb neid analüüsida, et saada teavet, mis tavaliselt sisaldab järgmist:

- õpilaste rahulolu määr ja selle suundumus;
- rahulolule olulist mõju avaldavate kooli õppekasvatustegevuse või protsesside aspektid;
- asjakohane teave konkurendi või võrreldavate kooliorganisatsioonide kohta;
- tugevused ja esmased parendusvaldkonnad.

Õpilaste rahulolu andmete analüüsimisel tuleks eristada viit alljärgnevalt loetletud etappi:

- 1) andmete analüüsi ettevalmistamine;
- 2) analüüsimeetodi määramine;
- 3) analüüsi läbiviimine;
- 4) analüüsi kasutuskohasuse tõendamine;
- 5) tulemuste teatavaks tegemine ja soovitude sõnastamine.

1) Andmete analüüsi ettevalmistamine

Enne andmete analüüsi teostamist tuleb andmeid vigade, andmete täielikkuse ja täpsuse seisukohast kontrollida ning need tuleks vajadusel grupeerida määratletud kategooriatesse.

2) Analüüsimeetodi määramine

Analüüsimeetod(id) tuleb valida sõltuvalt kogutud andmete tüübist ja analüüsi eesmärgist.

Erinevaid andmeanalüüsi meetodeid saab liigitada kas

- **otseks analüüsiks**, mis hõlmab vastuste analüüsi, mille õpilane on konkreetsetele küsimustele andnud või
- **kaudseks analüüsiks**, kus kõigi asjassepuutuvate andmete hulgast võimalike mõjukate tegurite kindlakstegemiseks kasutatakse erinevaid analüüsimeetodeid.

Tavaliselt võib õpilaste rahulolu andmetest kasuliku teabe eraldamiseks kasutada mõlemaid analüüsi kategooriaid.

3) Analüüsi läbiviimine

Andmete analüüsimise eesmärgiks on üldjuhul järgmise teabe saamine:

- õpilaste rahulolu (üldine või grupitunnuse järgi) ja selle suundumused;
- rahulolutaseme erinevused grupitunnuse järgi;
- võimalikud põhjused ning nende suhteline mõju õpilaste rahulolule;
- õpilaste lojaalsus, mis näitab, et õpilane nõuab kooliorganisatsioonilt tõenäoliselt ka edaspidi samu või muid tegevusi.

4) Analüüsi kasutuskohasuse tõendamine

Analüüsi ja selle järelduste kasutuskohasust tuleb tõendada. Seda saab teha mitmel erineval viisil, näiteks:

- andmeid segmenteerides võimalike muutlikkuse allikate määramiseks;
- määrates õppekasvatustegevuse asjakohasust: õpilaste jaoks potentsiaalselt olulistena tuvastatud omadused ja nende suhteline tähtsus õpilasele (sealhulgas omadustes esinevad võimalikud muudatused ja omaduste suhteline tähtsus ajajooksul) avaldavad tehtud analüüsi tulemustele olulist mõju;
- hinnates tulemuste järjepidevust, võrreldes teiste näitajatega või suundumustega valdkondades, mis samuti peegeldavad õpilaste rahulolu, nt õppekasvatustegevuse tulemused ja õpilaste kaebused.

5) Tulemuste teatavaks tegemine soovitude sõnastamine

Analüüsi tulemused tuleb dokumenteerida ja teha teatavaks koos võimalike soovitustega kooliorganisatsiooni parendusvaldkondade tuvastamiseks, et lõppkokkuvõttes suurendada õpilaste rahulolu ja teenida kooli laiemaid huve või ülesandeid.

Õpilaste rahulolu mõõtmise tulemuste aruanne peaks andma selge ja tervikliku ülevaate õpilaste rahulolu kohta. Lisaks otse õpilastelt kogutud andmetele võib aruandes esineda ka muid õpilaste rahulolu kajastavaid omadusi või meetmeid.

Oluliste omaduste võtmemeetmeid saab ühendada koondväärtuseks nimega „õpilaste rahulolu indeks“ (ÕRI). ÕRI võib olla näiteks õpilaste rahulolu uuringu tulemuste ning saadud kaebuste arvu kaalutud keskmine. ÕRI võib olla mugav ja kasulik õpilaste rahulolu mõõtmise ja jälgimise viis ajas ja ruumis.

Aruanne peab tuvastama ka õpilaste rahulolu asjakohased omadused ja komponendid, samuti õpilaste rahulolematuse võimalikud põhjused ja mõjutajad.

5. Õpilaste rahulolu alase teabe edastamine

Õpilaste rahulolu andmete mõõtmisest ja analüüsist saadud teave tuleb suunata asjaomastele töötajatele, et koolis oleks võimalik tarvitusele võtta meetmed õppekasvatustegevuse või strateegiate parendamiseks.

Selle eesmärgi saavutamiseks võib kool:

- tuvastada või sisse seada foorumeid ja protsesse õpilaste rahulolu alase teabe ülevaatuseks;
- otsustada, milline teave tuleks kellele (sh õpilastele) edastada;
- sõnastada tegevuskavad parendamiseks;
- vaadata üle tegevuskavade rakendamise ja tulemused asjakohaste toimingute, näiteks juhtkonnapoolsete ülevaatuste käigus.

Selliste tegevuste süstemaatiline rakendamine suurendab kooliorganisatsiooni kvaliteedijuhtimissüsteemi tõhusust ja mõjusust.

Õpilaste rahulolu alane teave (nii positiivne kui ka negatiivne) aitab koolil käsitleda küsimusi, mis on seotud õpilaste ootustega koolile ning õppekasvatustegevusele. Samuti võib see aidata koolil mõista paremini õpilaste ootusi ja nendega efektiivsemalt tegelda. Õpilaste rahulolu alane teave võib aidata koolil lahendada küsimusi, mis on seotud õpilaste tajuga õppekasvatustegevuse või kooliorganisatsiooni kohta, suurendades seega õpilaste rahulolu.

6. Õpilaste rahulolu seire

Selleks, et oleks tagatud kogutud teabe asjakohasus ja selle teabe mõjus kasutamine kooliorganisatsiooni eesmärkide toetamisel, peab kool sisse seadma õpilaste rahulolu seire protsessi.

Õpilaste rahulolu seire protsessi võib eristada neli olulisemat tegevusvaldkonda:

- 1) valitud õpilaste ja kogutud andmete uurimine;
- 2) õpilaste rahulolu alase teabe uurimine;

- 3) õpilaste rahulolu alasest teabest lähtuvalt rakendatud seiremeetmed;
- 4) rakendatud meetmete mõjususe hindamine.

1) Valitud õpilaste ja kogutud andmete uurimine

Kindlasti tuleb kontrollida, et valitud õpilane/õpilased või õpilasarühm ühtiks andmete kogumise eesmärgiga ja et nad oleksid nõuetekohaselt valitud. Samuti tuleb uurida õpilaste rahulolu andmete nii otsesid kui ka kaudseid allikaid nende kehtivuse ja asjakohasuse seisukohalt.

2) Õpilaste rahulolu alase teabe uurimine

Õpilaste rahulolu alast teavet tuleb kooliorganisatsioonis jälgida regulaarselt kindlaksmääratud ajavahemike järel. See peab olema juhtkonna ülesanne, kus on määratud konkreetne vastutaja.

Seiratava teabe olemus ja ulatus peab olema kooliorganisatsiooni vajadustele ja eesmärkidele ainuomane ning võib sisaldada näiteks:

- õpilaste rahulolu andmete suundumusi (nii üldiselt kui ka näiteks gruppide kaupa);
- võrdlevat või konkurenti puudutavat teavet;
- kooliorganisatsiooni, õppekasvatustegevuse ja personali tugevusi ja nõrkusi;
- probleeme või potentsiaalseid võimalusi.

3) Õpilaste rahulolu alasest teabest lähtuvalt rakendatud seiremeetmed

Kooliorganisatsioon peaks jälgima protsessi, mille kaudu asjaomane õpilaste rahulolu teave edastatakse asjakohastele töötajatele meetmete kavandamiseks ja rakendamiseks õpilaste rahulolu suurendamise eesmärgil.

Samuti tuleb jälgida kavandatud meetmete rakendamist ning nende meetmete mõju

- õpilaste tajule mingite konkreetsete omaduste osas või
- üldisele rahulolu tasemele või
- kooliorganisatsiooni teiste eesmärkide saavutamisele.

Näiteks kui õpilaste tagasiside on seotud hindamisega, peab kooliorganisatsioon kontrollima, et hindamise parendamiseks oleks kavandatud ja rakendatud vajalikud meetmed ning et see kajastuks õpilaste rahulolu parendamises õpilaste järgnevates rahulolu uuringutes.

4) Rakendatud meetmete mõjususe hindamine

Rakendatud meetmete mõjususe hindamiseks peab organisatsioon kontrollima, et saadud teave õpilaste rahulolu kohta oleks teiste asjaomaste kooli tegevuse toimenäitajatega kooskõlas või leidma sealt kinnitust.

Näiteks kui koolis läbiviidud õpilaste rahulolu mõõtmised näitavad positiivset suundumust, peaks see tavaliselt kajastuma ka sellega seonduvates kooli tegevuse näitajates, nagu õpilaste

arvu suurenemine. Kui õpilaste rahulolu mõõtmise suundumus ei kajastu teistes kooli tegevuse toimenäitajates, võib see viidata õpilaste rahulolu mõõtmise ja teabevahetuse protsesside piiratusele või veale. Teise võimalusena võib see tähendada, et õpilaste rahulolu mõõtmisel ei arvestatud muid õpilaste otsust mõjutavaid tegureid.

ÕPILASTE RAHULOLU MÕÕTMISE JA SEIRE TOIMIVANA HOIDMINE JA PARENDAMINE

Kooliorganisatsioonis tuleb tagada õpilaste rahulolu mõõtmis- ja seireprotsesside tõhusus ja mõjususe ning nende kaudu saadava teabe ajakohasus. Samuti tuleb teabe ajakohasuse ja kasulikkuse tagamiseks need perioodiliselt üle vaadata ja kavandada vajaliku meetmed. Asjakohased meetmed on järgmised:

- plaani, ajakava ja määratud protsessi olemasolu tagamine õpilaste rahulolu mõõtmiseks ja seireks;
- õpilaste ja omaduste valimise protsessi läbivaatus, et tagada nende vastavus kooli eesmärkidele ja prioriteetidele;
- õpilaste ootuste (kaudsete ja otsete) määratlemise protsesside aktuaalsuse ja oma ulatuselt kõikehõlmavuse ning selle kontrollimise tagamine (võimalusel koos õpilastega);
- õpilaste rahulolu kaudsete näitajate, sealhulgas koolist lahkunud õpilaste analüüsi ülevaatus allikate kõikehõlmavuse ja ajakohasuse tagamiseks;
- tagamine, et rahulolu otsese mõõtmise meetodid ja protsessid kajastaksid muutuvaid tingimusi ja kooli tegevuse eesmärke;
- õpilaste rahulolu andmete analüüsi meetodite ülevaatus nende kehtivuse ja piisavuse tagamiseks;
- kontrollimine, et erinevad komponendid ja nende suhteline kaal kajastaksid jooksva kooli tegevuse prioriteete, kui õpilaste rahulolu andmed koondatakse selliseks näitajaks nagu ÕRI (õpilaste rahulolu indeks);
- õpilaste rahulolu teabe kinnitamise protsessi regulaarne ülevaatus siseandmete või muu kooli tegevuse näitajate suhtes (õpilaste rahulolu tulemuste seos teiste toimenäitajatega);
- õpilaste rahulolu teabe käimasoleva ülevaatusse foorumi ja protsessi ajakohasuse ja piisavuse kontrollimine;
- õpilaste rahulolu alase teabe ajakohastele töötajatele edastamise protsessi töökorras oleku ja mõjususe kontrollimine (näiteks kindlaksmääramine, kas teabe saajad peavad teavet kasulikuks või kas teave leiab kasutust);
- õpilaste rahulolu alase teabe edastamise takistuste ja abivahendite tuvastamine parenduse edendamiseks.

Õpilaste rahulolu tegevusjuhendi kasutamisest, kaebuste käsitlemise protsessist ja vaidluste lahendamise protsessist saadav teave võib aidata õpilaste rahulolu seire ja mõõtmise protsesside toimivana hoidmisel ja parendamisel.

ÕPILASTE RAHULOLU KONTSEPTUAALNE MUDEL

Õpilaste rahulolu kontseptuaalne mudel väljendab **kooliorganisatsiooni vaatenurga ja õpilaste vaatenurga vahelist seost**. Parim tulemus on saavutatud siis kui õpilaste rahulolemise määr on vastavuses kooliorganisatsiooni seatud määraga.

Õpilaste vaatenurk on kujunenud õpilaste kogemusest, olemasolevast teabest ja õpilaste vajadused. Need ootused võivad kajastuda määratletud või eeldatud ja määratlemata nõuetes

Kooli õppekasvatustegevus on enamasti kompromiss õpilaste ootustest arusaama ning kooliorganisatsiooni võimekuse, sisemiste huvide ja ka kooliorganisatsioonile kohaldatavate tehniliste, õiguslike ja regulatiivsete piirangute vahel.

Vastavuse määr, mis kujutab endast kooliorganisatsiooni arusaama kvaliteedist, on ulatus, mil määral tegelik õppekasvatustegevus vastab kavandatavale õppekasvatustegevusele.

Õpilaste taju õppekasvatustegevuse osas iseloomustab õppekasvatustegevust sellisena, nagu õpilane seda tajub. Seda taju kujundavad õpilaste vajadused, õpikeskkond ja haridusturul olemasolevad alternatiivid.

Rahulolu on hinnang, õpilaste avaldatud arvamus. Rahulolu aste peegeldab lõhet õpilaste nägemuse, mis tal on oodatud õppekasvatustegevuse suhtes, ning õpilaste taju vahel tegeliku õppekasvatustegevuse suhtes, sealhulgas ka muude koolikorralduslike aspektide suhtes.

Seega tuleks tähelepanu pöörata mõlemale kahele mõõtmele:

- õppekasvatustegevuse kvaliteedi sisemistele näitajatele;
- õpilaste vaatepunkti välistele näitajatele selle kohta, kui hästi kooliorganisatsioon on täitnud õpilaste ootusi.

Kooliorganisatsioon peab õpilaste rahulolu parendamiseks **kaotama vahe** õpilaste eeldatava õppekasvatustegevuse ja õpilaste tajutava õppekasvatustegevuse vahel. Selleks peab kooliorganisatsioon tegelema järgmiste aspektidega:

- kavandatava õppekasvatustegevuse kirjeldamisel põhjalikult mõistma õpilaste ootusi ning tagama, et õpilane oleks õppekasvatustegevuse võimalustest ja piirangutest täielikult informeeritud (see on nõudmiste määratlemise, edastamise ja arenduse valdkond);
- viima läbi õppekasvatustegevuse vastavuses kavandatud õppekasvatustegevusega (see on operatiivjuhtimise ja protsessiohje valdkond);
- mõistma õpilaste taju tegeliku õppekasvatustegevuse osas ning suurendama õpilaste rahulolu õppekasvatustegevuse parenduste ning õppekasvatustegevuste võimaluste ja selle piirangute parendatud teabeedastuse kaudu (see on teabeedastuse, turunduse ja suhete valdkond).

Koolis tuleb arvesse võtta, et õpilaste rahulolu on seotud mitte ainult õppekasvatustegevustega, vaid ka teiste organisatsiooniliste aspektidega.

ÕPILASTE OOTUSTE TUVASTAMINE

Õpilaste tuvastamine

Õpilaste ootuste või õpilaste rahulolu määramiseks tuleb lähtuda erinevatest järgnevalt loetletud õpilaste tüüpidest:

- **Praegused õpilased** on need, kes on kantud õpilaste nimekirja. Nad võivad õppida erinevates kooliastmetes ja klassides, olla erinevat sugu jms.
- **Potentsiaalsed õpilased** on need, kes võiksid kooliorganisatsioonis õppimisest huvitatud olla. Selliste õpilaste ootused võivad mõjutada kooliorganisatsiooni kuvandit, sest neil ei ole kogemusi antud kooliorganisatsiooniga tegelemises.
- **Kaotatud õpilased** on need, kes on varem kooliorganisatsioonis õppinud, kuid on lahkunud kooli lõpetamata. Sellisel juhul peaks kooliorganisatsioon püüdma mõista õpilaste eelistuste muutumise põhjuseid.

Õpilaste ootuste mõistmise abivahendid

Koolil on kohustus mõista õpilaste ootusi. Kooliorganisatsioon võib saavutada õpilaste ootustest sügavama arusaamise, kui ta võtab arvesse järgmisi aspekte:

- õpilase rolli õppekasvatustegevuse kujundamisel;
- selle tagamine, et õpilaste tagasiside oleks mõeldud õpilaste ootuste ning õppekasvatustegevuse tajutava väärtuse kohta teabe saamiseks;
- õpilaste rahulolu mõjutada võivate teiste osapoolte (nt vanema) rolli;
- seda, kuidas õpilane kavatseb õppekasvatustegevuses osaleda.

Õpilaste ootused ja õpilaste rahulolu

Õpilaste rahulolu sisaldab kahte järgmist eraldi osa:

- rahulolu õppekasvatustegevuse konkreetsete elementide või aspektidega;
- õpilaste üldine rahulolu, mis ei kujuta endast üksikute elementide summat (või keskmist) ja mida seega tuleks hinnata eraldi.

Õpilane täpsustab sageli konkreetseid otseselt rahulolu mõjutavaid õppekasvatustegevuse elemente. Samas mõjutavad rahulolu ka mitmed teised omadused.

Rahulolu määr on seotud ootuste täitumisega. Sellest seosest tekivad erinevad mõjukate omaduste kategooriad:

- **Põhiomadused** on need omadused, mida õpilane ootab. Nende täitmine ainult hoiab rahulolematuse ära. Tavaliselt ei väljendata neid selgelt, kuid need on olulised.
- **Toimimine** kujutab endast õpilaste rahulolu või rahulolematust otseselt mõjutavaid omadusi, st mida paremini need tingimused on täidetud, seda suurem on õpilaste

rahulolu. Õpilane ootab selgesõnaliselt nende omaduste olemasolu ja omistab neile suurt väärtust.

- *Peidetud võimalused* on õpilaste jaoks potentsiaalselt väga olulised või atraktiivsed, mis ei ole aga hetkel selgelt väljendatud või eeldatud. Need pakuvad edasisi arenguvõimalusi ja konkurentsieelist. Kui sellised peidetud võimalused on täitmata, ei põhjusta nad rahulolematust, kuna neid ei oodata või eeldata, kuid nende täitmine võib avaldada rahulolule väga positiivset mõju. Siiski on oluline märkida, et sellised omadused võivad muutuda ning kiiresti saada eeldatavateks teguriteks.

Õpilaste ootuste pideva muutumise tõttu tuleks ülaltoodud omadusi regulaarselt jälgida. Näiteks kui infotehnoloogia võimlused esmakordselt kasutusele võeti, olid nad motiveerivaks faktoriks, kuid nüüd peetakse neid standardfunktsiooniks (st põhifunktsiooniks).

Kooliorganisatsioon peaks õppekasvatustegevuse määratlemisel neid eelpool kirjeldatud omadusi arvesse võtma. Õpilaste ootustest kaugemale minnes võib kooliorganisatsioon õpilaste rahulolu suurendada.

ÕPILASTE RAHULOLU OTSENE MÕÕTMINE

Õpilaste rahulolu mõõtvaid uuringumeetodeid võib üldjoontes liigitada **kvalitatiivseiks** või **kvantitatiivseiks**. Kooliorganisatsioon peaks valima eesmärkide ja kogutavate andmete tüübi jaoks sobivad uuringumeetodid.

Kvalitatiivsed uuringud

Esmased kvalitatiivsete uuringute tegemiseks kasutatavad meetodid on põhjalikud küsitlused ja vestlusringid.

Põhjalikud isikuküsitlused

Põhjalikud isikuküsitlused võivad anda palju teavet rahulolu mõjutavate tegurite ja nende suhtelise tähtsuse kohta ning samas ka ülevaate õpilaste ootustest ja arusaamadest. Neid küsitlusi võib teha näost näkku.

Näost näkku küsitlused võimaldavad õpilaste ootusi sügavamalt mõista. Nende kestus võib ulatuda 45 minutist kuni 60 minutini või kauemgi. Küsitlus võib olla osaliselt struktureeritud, st põhineda teatavaid põhilisi teemasid käsitleda aitaval vormil. Oluline on võimaldada vastajal vabalt vastata ning vastuseid sõna-sõnalt salvestada.

Vestlusringid

Vestlusringid koosnevad tavaliselt 5-10 osalejast. Nad annavad vähem teavet üksikisiku tasandil, kuid grupis esinev vastasseis ja arvamuste vahetus võivad paljastada ühiseid seisukohti ja arusaamu kooliorganisatsiooni õppekasvatustegevuse peamiste tugevuste ja nõrkuste ning rahulolutegurite suhtelise tähtsuse osas. Vestlusringid kujutavad endast sageli viljakat teabe- ja parendusideede allikat.

Neid kahte ülaltoodud lähenemist (põhjalikud isikuküsitlused ja vestlusringid) võib omavahel kombineerida. Näiteks võivad süvaküsitlustele järgneda vestlusringid. Küsitluste või vestlusringide hulk sõltub konkreetsest uuringueesmärgist ja õpilastüüpide sarnasuse astmest.

Kvantitatiivsed uuringud

Andmete kvantitatiivsete uuringutega hankimise põhimeetodid on järgmised:

- näost näkku küsitlused;
- kirjalikud või veebis (interneti teel) esitatud isetäidetavad küsimustikud.

Suurte kulude ja õpilastelt intervjuude saamise raskuse tõttu on isiklikud näost näkku küsitlused vähem populaarsed. Sagedamini kasutatavateks meetoditeks on kirjalikud või veebis isetäidetavad küsimustikud.

Järgnevas tabelis on kokkuvõtlikult esitatud mõnede populaarsete uuringumeetodite suhtelised eelised ja piirangud. Tabelis toodud eelised ja piirangud eeldavad, et andmete kogumist sooritab kool ise. Konsultantide kasutamisel õpilaste rahulolu uuringute läbiviimisel, ei tarvitse kõik kommentaarid olla asjakohased. Madala uuringuvastuste määra puhul peaks kool kaaluma saadud teabe täiendamist või kontrollimist muul viisil.

Meetod	Eelised	Piirangud
Näost näkku intervjuu	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakt ja isiklik tähelepanu • Võimalus esitada keerulisi ja suunatud küsimusi • Küsitluse tegemise paindlikkus • Teabe kättesaadavus kohe • Teabe kontrollimise võimalus 	<ul style="list-style-type: none"> • Võtab palju aega • Liialt kulukas • Küsitleja tehtavate võimalike moonutuste risk
Vestlusring	<ul style="list-style-type: none"> • Odavam kui individuaalsed küsitlused • Osaliselt struktureeritud küsimused • Grupi vastasmõjust tingitud spontaansed vastused 	<ul style="list-style-type: none"> • Nõuab kogunud vahendajat ja vajalikke seadmeid • Tulemus sõltub sellest, kui hästi osaleja meetodit valdab
Kirjalikud isetäidetavad küsimustikud	<ul style="list-style-type: none"> • Madalad kulud • Puuduvad küsitleja tehtavad moonutused • Kõrge standardimistase • Suhteliselt lihtne hallata 	<ul style="list-style-type: none"> • Madal vastamismäär kui lastakse vastata väljaspool kooliaega • Võimalikud raskused ebaselgete küsimuste tõttu • Käitumiskontrolli puudumine vastamisel
Veebiuuring	<ul style="list-style-type: none"> • Madalad kulud • Eelnevalt ettevalmistatud küsimused • Puudub küsitleja tehtavad moonutused • Kõrge standardimistase/võrdlustase • Kiire teostus • Lihtne hindamine 	<ul style="list-style-type: none"> • Madal vastamismäär • Käitumiskontrolli puudumine vastamisel • Andmete kättesaadavuse viibimine • Kõrge katkestamistõenäosus ebaselgete küsimuste korral • Eeldab vastavate seadmete olemasolu õpilastel ning seda, et õpilane valdab tehnoloogiat • Vastajate enesevalik võib põhjustada moonutatud valimi

VALIMI SUURUS JA VALIMIVÕTU MEETOD

Valimi suurus

Tulemuste konkreetse usaldusvärsuse taseme tagamiseks määratletud veamäära piires peaks valimi suurus olema statistiliselt määratud.

Statistiliselt arvatud valimi suurus võib olla suurem sellest, mis on sobiv koolile rahalises mõttes rahulolu uuringu läbiviimiseks. Arvestada tuleb asjaoluga, et kui rahulolu uuringi viiakse läbi väiksema valimiga, kui seda on statistiliselt arvatud valim, kannatab uuringu usaldusvärsus. Praktikas kujutab valitud valimi suurus endast üldiselt kompromissi soovitud täpsuse ja usalduse taseme ning valimivõtmise kulude või keerukuse vahel.

Kvalitatiivsete uuringute puhul on valimi suurus tavaliselt väike ja põhineb enamasti subjektiivsel otsustusel.

Suhteliselt väikese õpilaste arvu korral võiks vaadelda kõiki õpilasi.

Valimivõtumeetod

Kooliorganisatsioon peab ka otsustama, kuidas valimit võtta, et tulemused esindaksid suurt arvu õpilasi. Allpool kirjeldatakse kahte laialt kasutatud proovivõtumeetodit.

- Üks võimalus on valida õpilasi **juhuvalimi** kaudu, st kus võimalus valida õpilaskonna hulgast mistahes õpilast on sama. Seda võib kasutada suhteliselt homogeense õpilaskonna puhul või siis, kui teave õpilaste koosseisu kohta on vähene või puudub.
- Teine võimalus on kasutada **kihtvalimit**, kus õpilased on vastavalt mõnele kriteeriumile, näiteks klass, kooliaste, sugu, suhtumine (tolerantne/kaebav) ning nende potentsiaalne väärtus kooliorganisatsiooni jaoks, jaotatud eri kategooriatesse (või kihtidesse). Seejärel võetakse igast kindlaksmääratud õpilaskonnakihist proportsionaalsed valimid.

Juhuvalimite võtmine on asjakohane, kui eesmärk on saada teavet õpilaskonna kohta tervikuna. Kihtvalim on asjakohane, kui eesmärgiks on tagada andmete kogumine õpilaskonna igast määratletud kihist.

ÕPILASTE RAHULOLU MÕÕTVATE KÜSIMUSTE VÄLJATÖÖTAMINE

Küsimuste määratlemine ja vajaliku teabe määramine

Küsimuste sisu ja vorm sõltuvad igal juhul kontekstist ja eesmärgist.

Kool peab tagama selle, et otsitava teabe käsitlemisel uuritaks igakülgset kõiki uuritava küsimuse komponente. Lisaks traditsioonilistele omadustele võib olla õpilaste jaoks muid olulisi omadusi, näiteks teabevahetus, kooliorganisatsiooni käitumine või kooliorganisatsiooni hoiak avalike küsimuste osas. Arvesse tuleks võtta ka sihtgrupi asjakohaseid omadusi.

Teabekogumismeetodi valimine

Kooli valitavat meetodit teabe kogumiseks mõjutavad taotletava teabe tüüp ning sihtgrupi jõudmise logistilised kaalutlused. Logistilised kaalutlused võiksid hõlmata aega, juurdepääsu või muid aspekte.

Konkreetsete küsimuste sisu määratlemine

Kool peab vajaliku teabe hankimiseks sõnastama konkreetset küsimused ning tagama küsimuste selguse vastaja jaoks.

Samuti on õpilaste antavate mitmetähenduslike või ebamääraste vastuste vältimiseks hea tava küsimuste sõnastamisel õhutada õpilasi märkusi ja ettepanekuid tegema.

Vastajaga arvestamine

Küsitluse viisi määramisel tuleks arvesse võtta vastaja väljendusoskust, informeeritust või kursisolekut uuritava teemaga. Kool peaks minimeerima vastajalt nõutava jõupingutuse ning tagama teabeotsingu ilmse asjakohasuse ja õigustatuse.

Küsimuse sõnastuse valimine

Küsimuse sõnastuse valimisel peab:

- teema selgelt määratlema, vastates küsimustele nagu kes, mis, millal, kus, miks ja kuidas;
- kasutama tavalist keelt, st vastajate sõnavaraga sobivaid sõnu;
- vältima kahemõttelisi sõnu;
- vältima keelekasutust, mis kooliorganisatsiooni ootusi näidates võiks anda vastajale vihjeid või teda kallutada.

ÕPILASTE RAHULOLU KÜSIMUSTIKU VORM

Küsimustik peab algama selgete kasutusjuhistega. Vajadusel peab ta andma juhiseid kvantitatiivsete ja/või kvalitatiivsete küsimuste käsitlemise kohta.

Küsimustiku kavandamisel võivad alljärgnevad juhised hõlbustada soovitud teabe kogumist.

Küsimuse struktuuri valimine

Küsimused tuleb asetada võimalikult loogilisse järjekorda ning kui vastus sisaldab mitmeid alternatiive, kasutama rohkem kui ühte küsimust, et vastajal oleks lihtsam.

Küsimusi tuleks esitada loogilises järjekorras, alustades üldiste küsimustega, millele järgnevad konkreetsemad küsimused. Samamoodi peaks prioriteediks olema kõigepealt põhiteabe hankimine. Suhteliselt rasked, tundlikud või keerulised küsimused peaksid tulema hiljem.

Vormi ja paigutuse määramine

Vastajal peab olema küsimustikku lihtne jälgida. Näiteks peab küsimustik igas jaotises sisaldama selgete juhiste või käskudega varustatud, loogiliselt paigutatud ning nummerdatud küsimusi. Samuti peab paigutus hõlbustama kogutud andmete analüüsi, näiteks tuleks vastuste jaoks kasutada vertikaalselt joondatud veerge.

Mõõteskaala kehtestamine

Mõõteskaala sõltub otsitava teabe tüübist ning see peab olema selgelt määratletud. Hoiakute hindamisel kasutatakse kõigi kategooriate puhul sageli 5-pallist skaalat, näiteks: „Täiesti nõus“, „Nõus“, „Neutraalne“, „Ei ole nõus“, „Ei ole üldse nõus“.

Kus on vaja täpsemat eristamist, võib kasutada laiemat, näiteks 10-pallist skaalat.

Kui on vaja sundida vastajat seisukohta võtma ning vältima neutraalset vastust, võib küsimustikus kasutada ka paarisarvulist skaalat (2-, 4- või 6-pallist jne), näiteks: „Väga rahul“, „Rahul“, „Rahulolematu“, „Väga rahulolematu“.

Kasutuskohasuse tõestamine eeltesti abil

Eeltest on esialgne küsimustiku tugevuste ja nõrkuste hindamiseks väikese, esindusliku vastajate grupiga tehtav uuring. See praktika on tungivalt soovitatav, kuigi ei ole piiratud vastajate arvu puhul teostatav.

Võimaluse korral tuleks tegeliku uuringuga samu meetodeid kasutades kontrollida küsimustiku kõiki põhiaspekte. Seda tuleks korrata küsimustiku iga olulise ülevaatus korral.

Eeltesti tulemusi tuleks analüüsida uuringumeetodi, uuringu ulatuse ja selguse ning vastanute reaktsiooni hindamiseks ning uuringut tuleks seejärel muuta vastavalt vajadusele. Näiteks kui küsimustikku peetakse liiga pikaks, võib selle jagada lühemateks, vähem aega võtvateks küsimustikeks.

ÕPILASTE RAHULOLU ANDMETE ANALÜÜSI MEETODID

Andmete nõuetekohasuse tõendamine

Kool saab kogutud andmete nõuetekohasust tõendada näiteks järgmisi aspekte kontrollides:

- **andmetes esinevad vead või rikkumised:** eksitavate järelduste vältimiseks võib olla vajadus neid korrigeerida või need eemaldada;
- **andmete täielikkus:** oluline on kontrollida, kas õpilastelt saadud andmed on täielikud, ja otsustada, kuidas käsitletakse poolikuid vastused või mittevastamisi;
- **andmete täpsus:** valimi võtmise tehnikate kasutamisel on soovitatav kinnitada, et valimi suurus ja meetod on kooskõlas usaldusnivooga ja veamääraga, mida võidi täpsustada.

Andmete liigitamine

Vajaduse korral tuleks kogutud andmed analüüsiks ette valmistada,

- kodeerides vastused avatud kategooriatesse ja/või
- kodeerides vastused vastanute rühmadesse või segmentidesse.

Analüüsi meetodite määramine

Kooliorganisatsioon võib kogutud andmetest ja eesmärkidest sõltuvalt valida kasutatavad analüüsimeetodid. Analüüsi meetodeid võivad olla

- 1) otsese analüüsi meetodid või
- 2) kaudse analüüsi meetodid.

1) Otsese analüüsi meetodid

Otsese analüüsi meetodi eesmärk on kirjeldada või hinnata vastuseid konkreetsetele küsimustele. Mõned levinud analüüsimeetodid ja nende eesmärgid on esitatud järgnevas tabelis.

Meetod	Eesmärk	Näide
Keskmine	Keskmise vastuse määramine	Kui vastused skaalal 1-10 on 4, 5, 7, 7 ja 9, on aritmeetiline keskmine 6,4. Aritmeetiline keskmine on levinud keskmise väärtuse mõõt.
Mediaan	Keskmise vastuse tuvastamine	Kui kõik vastused on loetletud numbrilises järjekorras, on mediaan keskel asuv vastus. Üleval toodud näites on mediaan 7. Paarisarvu vastuste puhul on mediaan kahe keskmise vastuse keskmine väärtus.
Ulatus	Väikseimate ja suurimate väärtuste vahelise intervalli määramine	Küsimustikule vastanute vanus 12-st 18-ni.

Standardhälve	Andmete varieeruvusastme määramine	Tunnuse A varieeruvus on tunnuse B varieeruvusest suurem.
Risttabel	Vastuste jaotuse kokkuvõtmine mõne muu huvipakkuva muutuja alusel	78 % 7A klassi õpilastest hindab oma üldise rahulolu tasemeks 9 või 10, 8A klassi õpilaste rahulolu tase on aga 60 %.
Suundumusanalüüs	Suuna tuvastamine (nt paranev, halvenev)	Kaebuste arv on kasvanud 5 % võrra aastas.
Studenti f-test	Kahe sõltumatu rühma statistiliselt oluliste erinevuste testimine	Poisid on üldiselt oluliselt rohkem rahul kui tüdrukud.
Dispersioonanalüüs	Kolme või enama sõltumatu rühma vaheliste statistiliselt oluliste erinevuste testimine	Üldine rahulolu 7., 8. ja 9. klassidest pärit õpilaste vahel on suurel määral erinev.

2) Kaudse analüüsi meetodid

Kaudse analüüsi meetodi eesmärk on tuvastada rahulolule olulist mõju avaldavad tegurid ning nende tegurite omavaheline suhe. Mõned levinud analüüsimeetodid ja nende eesmärgid on esitatud järgnevas tabelis.

Meetod	Eesmärk	Näide
Kaalutud andmete analüüs	Määrata kaalutud keskmine vastus	Üldise rahulolu keskmine hinnang on erinevaid õpilasi ja nende suhtelist tähtsust arvestades 7.
Korrelatsioon	Teha kindlaks, kas ühele küsimusele antud vastuseid on võimalik kasutada teisele küsimusele antava vastuse ennustamiseks ning mõõta muutujate vahelise suhte tugevus	Koolikeskkonna erinevatest aspektidest on rahulolu puhtusega osutunud parimaks üldise rahulolu ennustajaks, st puhtusega rahul olevad vastajad kipuvad olema üldiselt rahul ning puhtusega rahulolematud vastajad kipuvad olema üldiselt rahulolematud.
Regressioon	Analüüsida kahe või enama muutuja vahelisi seoseid ning mõõta ühe või enama muutuja mõju spetsiifilisele vastusele	Puhtusega rahulolu vähenedes väheneb üldine rahulolu.

ÕPILASTE RAHULOLU TULEMUSTE ANALÜÜSI TEOSTAMINE

Õpilaste rahulolu tulemusi tuleks vastavalt valitud analüüsi tüübile süstemaatiliselt töödelda.

Andmete kihistumine

Andmeid võib enne analüüsi tegemist jagada defineeritud kihtideks või kategooriateks. See võib esile tuua sellist kasulikku teavet, nagu erinevused õpilaste rahulolu astmes, näiteks võrreldes õpilaste sugu või vanust.

Prioriteetide seadmine

Koolis võib määrata sellised õppekasvatustegevuse omadused ja muud korralduslikud aspektid, mille parendamine avaldaks rahulolule suuremat mõju, ning neile omadustele ja aspektidele keskenduda. Seega on vaja teada, millist tähtsust õpilane konkreetsetele omadustele omistab ning milline on nende omaduste mõju üldisele rahulolule.

- Õpilased on **infrastruktuuri omadustele** omistanud vähest tähtsust, kuid need on vajalikud kooli toimimiseks. Nende parendamisel on üldisele rahulolule vähe mõju. Organisatsioon võib kulude vähendamiseks või õpilastele suurema väärtuse pakkumiseks kaaluda nendesse tehtavate investeeringute lõpetamist või vähendamist.
- **Põhiomadustel** on rahulolule pärast teatava künnise saavutamist suhteliselt väike mõju. Nagu infrastruktuuri omaduste puhulgi, võib organisatsioon kaaluda põhiomadustesse tehtavate investeeringute vähendamist või lõpetamist. Samas ei tohiks nende tulemuslikkus langeda alla lubatud taseme, kuna see võib avaldada üldisele rahulolule negatiivset mõju.
- **Toimenäitajad** on õpilaste jaoks olulised ning neil on üldisele rahulolule märkimisväärne mõju. Need kujutavad endast ilmselgeid sihtvaldkondi. Nende toimimise tase tuleks toimivana hoida või veelgi parendada, kui see tasuvaks osutub.
- **Peidetud võimalused** hõlmavad hetkel õpilaste tunnustamata või mitte tähtsaks peetud omadusi. Täidetult või parendatult võivad sellised omadused üldist rahulolu oluliselt suurendada; nad pakuvad suurimat potentsiaali rahulolu parendamiseks.

ÕPILASTE RAHULOLU TULEMUSTE ANALÜÜSI KASUTUSKOHASUSE TÕENDAMINE

Õpilaste rahulolu analüüsi käigus tehtud järelduste usaldatavust ja kasutuskohasust saab muuhulgas tõendada allpool loetletud aspektide kontrollimise teel.

- **Segmenteerimine:** vastuste suur varieeruvus võib olla tingitud erinevate aspektide varieeruvusest, samuti eri õpilasarühmade erinevatest ootustest. Kui aga muud mõõtmised näitavad, et õppekasvatustegevus on stabiilne, võib vastuste varieeruvus osutada halvale õpilaste segmenteerimisele.
- **Omaduste asjakohasus:** üks analüüsi eesmärke on tuvastada õpilaste rahulolule märkimisväärset mõju avaldada võivad omadused ning nende olulisus, mis võimaldaks kooliorganisatsioonil keskendada oma parendusjõupingutused võtmeomadustele. Kui analüüs näitab, et õpilaste rahulolule suurt mõju avaldavad omadused võivad olla jäänud tähelepanuta, on võimalik neid tuvastada asjakohase uurimistöö abil (näiteks fookusgrupid või avatud küsimused). Selliste omaduste mõju õpilaste rahulolule tuleks hinnata järgmises mõõtmistsüklis. Üldise rahulolu aluseks olevad üksikud omadused ning nende suhteline tähtsus võivad aja jooksul muutuda.
- **Tulemuste järjepidevus:** õpilaste rahulolu mõõtmise suundumus peaks olema kooskõlas muude rahulolu peegeldavate näitajatega. Kui rahulolu positiivne suundumus on vastuolus mõne negatiivse suundumusega, näiteks õpilaste arvu vähenemine, võib selleks olla mitmeid põhjusi, näiteks
 - vastanute seisukohti ei jaga need, kes teevad koolis otsuseid;
 - õpilaste rahulolu võrreldavas kooliorganisatsioonis pakutava õppekasvatustegevusega on kasvanud;
 - miski kaalub üles muude omaduste parendused.

ANALÜÜSI TULEMUSTEST TEAVITAMINE

Lisaks üldisest õpilaste rahulolust ja selle suundumusest teavitamisele võib kooliorganisatsioon teavitada sihtgruppe ka asjakohastest omadustest ja põhjustest, samuti õpilaste rahulolu või rahulolematuse komponentidest ja mõjutajatest.

Tulemuste esitamine

Kooliorganisatsioon võib esitada sihtgrupi vajadustele kohandatud analüüside tulemused. Heaks tavaks on vältida konkreetsete õpilaste tuvastamist. Kui tuvastamine on sihilik, on vajalik küsitletava õpilase nõusolek. Samuti peaks see olema kooskõlas kehtivate nõuete, eeskirjade ja kooli privaatsuspoliitikaga.

Graafiline esitus on mõjus viis teabe kuvamiseks ning tulemuste esitamisel võiks kaaluda selle kasutamist koos lisades olevate toetavate andmetega.

Õpilaste rahulolu indeks (ÕRI) võib olla kooliorganisatsiooni või selle õpilaste rahulolu puudutava konkreetse aspekti toimivuse seire, aruandluse ja jälgimise mõjus vahend. See võib olla üks kooliorganisatsiooni toimivuse „armatuurlaua“ elemente ja ka organisatsiooni tasusüsteemi üks osa.

Järelduste ja soovitude sõnastamine

Õpilaste rahulolu andmete analüüsi tulemused võivad aidata kooliorganisatsioonil tuvastada peamised parendusvaldkonnad, samuti parenduse võimaliku mõju. Parendusvaldkondade tuvastamisel või konkreetsete meetmete soovitamisel peaks organisatsioon pöörama esmatähelepanu õpilaste rahulolematuse põhjustega tegelemisele.

Kool peaks püüdma ka mõista õpilaste oodatava õppekasvatustegevuse kvaliteedi ja tegeliku õppekasvatustegevuse tajutava kvaliteedi vahe põhjuseid ning võtma ette meetmeid selle lõhe vähendamiseks. Seda mõistmist tuleks väljendada järelduste ja soovitude sõnastamisel.

ÕPILASTE RAHULOLUALASE TEABE KASUTAMINE

Õpilaste rahulolualase teabe edastamine

Õpilaste rahulolu andmete analüüs annab ülevaate rahulolu mõjutavatest teguritest. Selle teabe peaks kooli juhtkond üle vaatama ja suunama koolis asjakohastele töötajatele parendusmeetmete võtmiseks. Millistele töötajatele see teave tuleks suunata, sõltub antud teabe olemusest.

Asjakohastele töötajatele antav teave võib juhtida organisatsiooni parendusmeetmete kavandamiseni ja rakendamiseni ning võib viia õpilaste rahulolu suurenemiseni.

Kool peab kaaluma ka asjaomase õpilaste rahulolu alase teabe ning selle tulemusena võetavate parendusmeetmete jagamist õpilastega. See näitab kooli võimet reageerida õpilaste probleemidele ja julgustada õpilasi osalema tulevastel rahulolu mõõtmistel.

Õpilaste rahulolualase teabe kasutamine

Saadud teabe täieliku ja mõjusa ärakasutamise tagamiseks võib olla kasulik viidata õpilaste rahulolu kontseptuaalsele mudelile.

Saadud teave võib anda ülevaate lõhe põhjustest õpilaste ootuste ning õpilaste taju vahel õppekasvatustegevuse kohta.

Loogiliselt võib see lõhe olla tingitud järgmistest asjaoludest.

- Kool ei ole suutnud mõista õpilaste ootusi ning on seetõttu valinud õppekasvatustegevuse viisi, mis ei vasta ootustele. Sellisel juhul peaks kool parendama ootuste mõistmise ja nende täitmise protsessi.
- Õpilastel olid ebarealistlikud ootused, mida kool ei suuda lahendada ega parandada. Kool peab sellisel juhul teavitama õpilasi selliste ootuste piirangutest ja nende põhjustest (võrdleva hindamise teel, tehnoloogiaalaste infotundidega jne).
- Õpilaste taju õppekasvatustegevuse osas varjutab ebapiisav arusaam õppekasvatustegevusest. Sellisel juhul peaks kool võtma endale kohustuse teavitada õpilasi õppekasvatustegevuse omadustest, toimimisest jms.
- Õpilaste ootused on vahepeal muutunud. Sellisel juhul võib kool kaaluda õppekasvatustegevuse pakkumise parendamist (funktsioonid, koolitus, toetus jne) või õppekasvatustegevuse muu kasutus- või kohaldamisvõimaluste uurimist.

