

# **Felmérés az infrastruktúrával való hallgatói elégedettségről**

## **SZTE BTK**

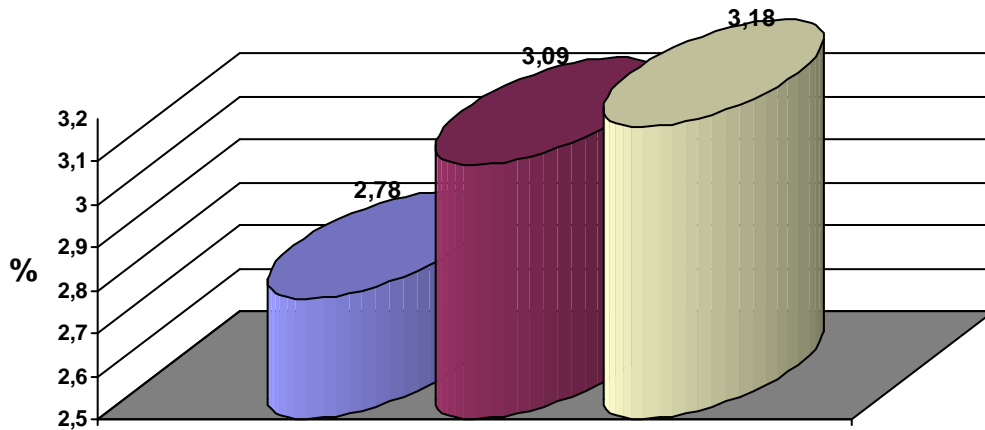
### **2006**

#### **I. Bevezető**

A 2006-os év tavaszi szemeszterének végén próba jelleggel adatokat gyűjtöttünk - egy elektronikus alapú kérdőív segítségével - a Bölcsészettudományi Kar Hallgatóinak körében a kari infrastruktúra minőségével, a Hallgatói Önkormányzat és a Tanulmányi Osztály tevékenységével kapcsolatban. Az adatfelvétel célja egyfelől az volt, hogy kipróbáljuk, teszteljük a rendszer technikai lehetőségeit, másfelől pedig az, hogy megismerve a hallgatók véleményét, fejlesztési prioritásokat határozhassunk meg a jobb működés érdekében. Az adatfelvételt az ETR egyik modulja biztosította, a kérdőívre elektronikus formában az ETR-ben lehetett válaszolni. Az adatgyűjtés a szorgalmi időszak végén és a vizsgaidőszak elején történt, mert feltételeztük, hogy ekkor minden érintett használja a rendszert, így tudomást szerez a véleménynyilvánítás lehetőségéről. Az adatgyűjtés három hétig tartott, ennyi idő állt rendelkezésre a válaszadásra. A kérdőív lezárásáig 171 fő válaszolt, ami a potenciális válaszolók számának kevesebb, mint 6%-a. A válaszok alacsony száma nem teszi lehetővé az adatok általánosítását a Bölcsészettudományi Kar Hallgatóinak összességére, így a következő eredmények nem a Szegei Tudományegyetem Bölcsészettudományi Karának hallgatói véleményét mutatják, csak a 171 válaszoló véleményeként értelmezhetők, értelmezendők.

#### **II. Elégedettség a tantermekkel**

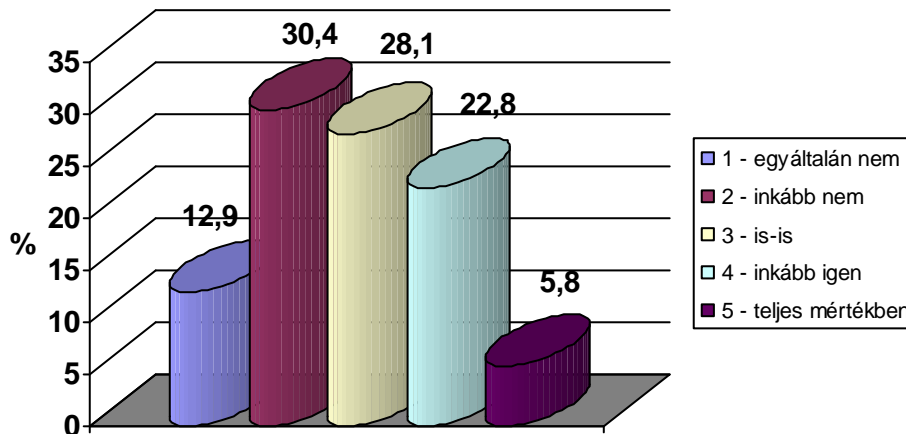
Az oktatási célú helyiségekkel való elégedettség – az oktatástechnikai eszközökkel való ellátottság, a termék általános állapota és a berendezés – tekintetében, mindhárom esetben közepes elégedettséget tapasztaltunk. E három szempont közül, ötfokú skálán mérve, legkevésbé a tantermek oktatástechnikai eszközökkel való felszereltségével voltak elégedettek a hallgatók (2,78), a tantermek általános állapotával valamivel nagyobb mértékben (3,09), míg a termék berendezésével voltak legelégedettebbek a válaszolók (3,18).



- Mennyire elégedett Ön a termék oktatástechnikai eszközökkel való felszereltségével (Tv, projektor, stb)?
- Mennyire elégedett általában a termék állapotával (festés, ajtók, stb)?
- Mennyire elégedett Ön a termék berendezésével (szék, asztal, tábla) ahol az órái vannak?

**Mennyire elégedett Ön a termék oktatástechnikai eszközökkel való felszereltségével (TV, projektor, stb)?**

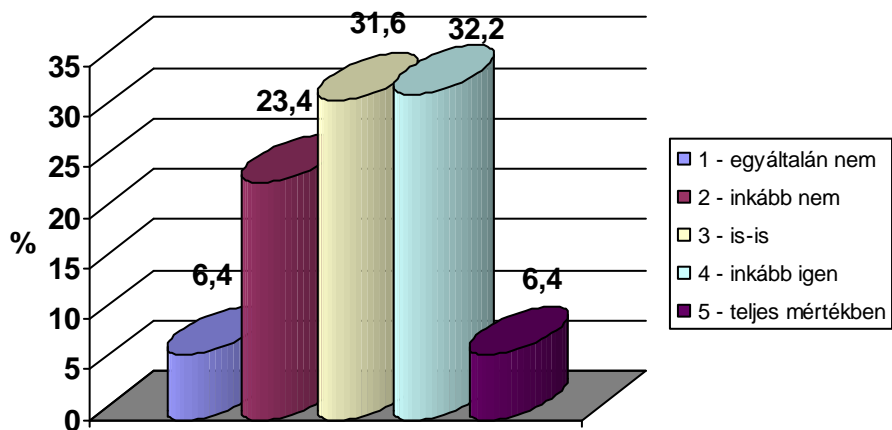
A termék oktatástechnikai eszköz-felszereltségével való elégedettség eloszlásából látható, hogy a legtöbben nem voltak elégedettek, (az egyáltalán nem és az inkább nem elégedettek összesen) együttes arányuk 43,3%. A közepesen elégedettek és az elégedettek (inkább elégedett illetve teljesen elégedett együtt) közel azonos arányt képviselnek, 28,1% illetve 28,6%.



- 1 - egyáltalán nem
- 2 - inkább nem
- 3 - is-is
- 4 - inkább igen
- 5 - teljes mértékben

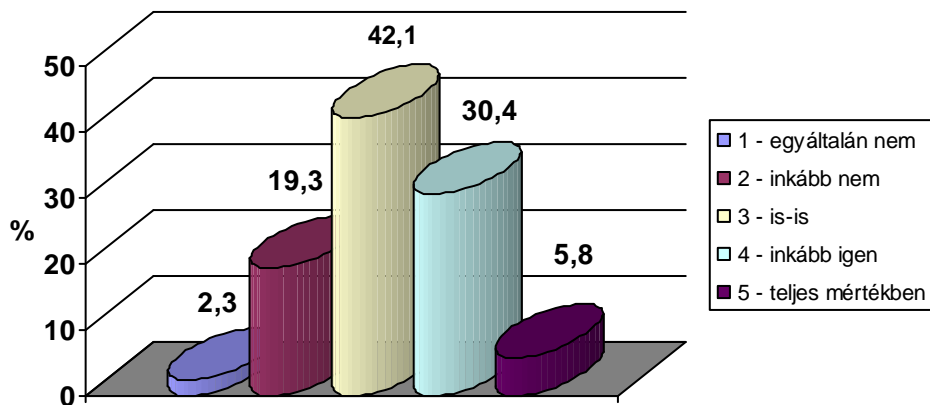
### Mennyire elégedett általában a termék állapotával (festés, ajtók, stb)?

Lényegesen kevesebben vannak olyanok, akik a tantermek állapotával – az oktatástechnikai felszereltséghez viszonyítva – egyáltalán nem elégedettek (6,4%), és az inkább elégedetlenek aránya is csökkent, így összességében az elégedetlenek együttes aránya is kisebb. Kis mértékben nőtt a közepesen elégedettek és a teljes mértékben elégedettek aránya, míg az inkább elégedettek aránya majdnem 10%-kal több.



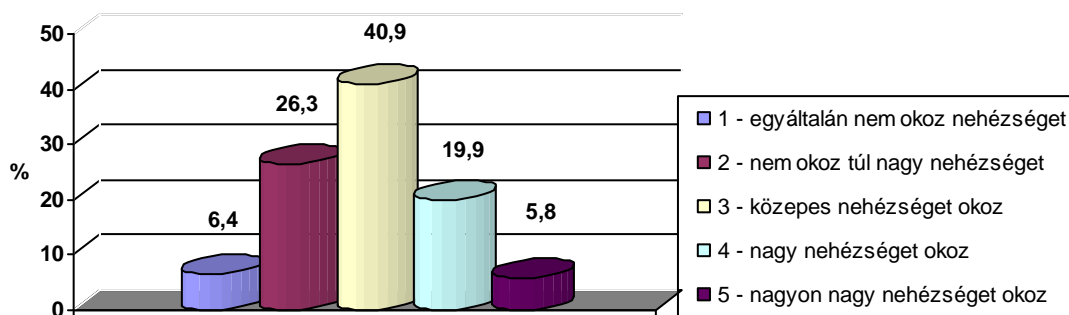
### Mennyire elégedett Ön a termék berendezésével (szék, asztal, tábla), ahol az órái vannak?

A termék berendezésével való elégedettség tekintetében tovább csökkent az elégedetlenek aránya (a teljesen illetve az inkább elégedetlenek együttes aránya itt már csak 21,6%), az elégedettek aránya lényegében hasonló ahhoz, mint amit a tantermek állapotával való elégedettségénél tapasztalhatunk, a középső kategória, a közepesen elégedettek aránya viszont itt a legmagasabb, 42,1%.



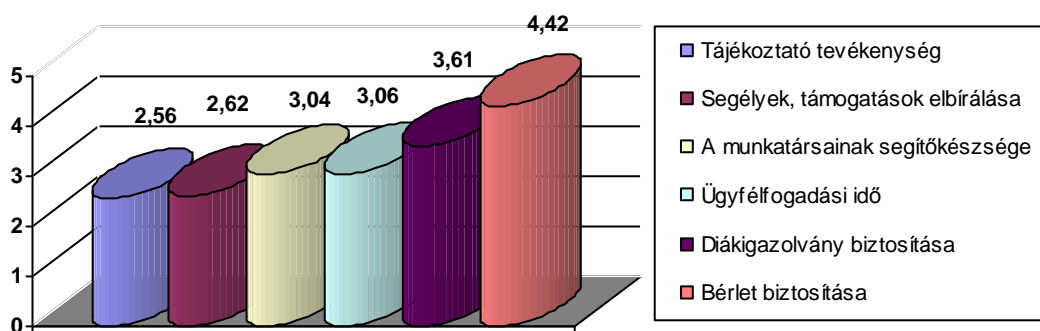
## Okoz-e Önnek nehézséget a termék megtalálása az első alkalommal?

A tájékozódás a legtöbb válaszoló számára közepes nehézséget okozott (40,9%), a válaszolók mintegy harmad részének nem okozott nehézséget, körülbelül negyed részének pedig nehézséget okozott a tantermek megtalálása első alkalommal. Általában az alsóbb éves hallgatók számára nehezebb, a felsőbb évesek számára pedig könnyebb a tájékozódás.



## III. Elégedettség a Hallgatói Önkormányzat tevékenységével

A Hallgatói Önkormányzat tájékoztató tevékenységével és a segélyek, támogatások elbírálásával voltak legkevésbé elégedettek a válaszolók. A HÓK munkatársainak segítőkészségével és az ügyfélfogadási idővel közepesen elégedettek, a diákigazolvány biztosításával inkább elégedettek, a bérlet biztosításával pedig a legtöbben elégedettek voltak.

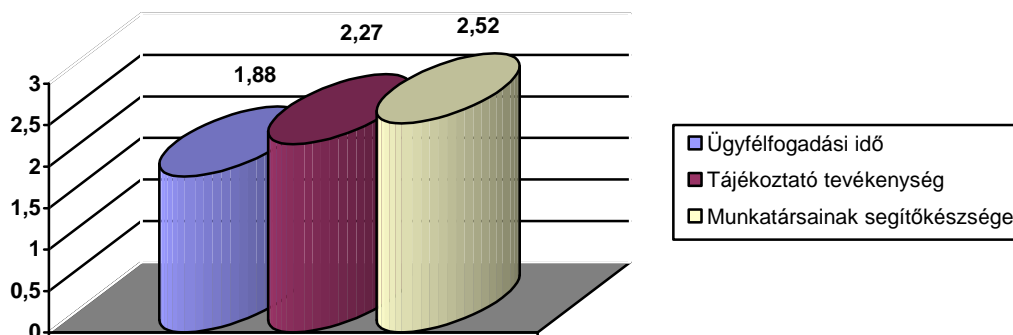


## IV. Elégedettség a Tanulmányi Osztály tevékenységével

A Tanulmányi Osztály ügyfélfogadási idejével voltak legkevésbé elégedettek a hallgatók; a válaszolók 74,3%-a elégedetlenségét (egyáltalán nem elégedett (43,3%), inkább nem elégedett (31,0%)) fejezte ki, 22,2% közepesen volt elégedett, és csak 2,9% jelezte elégedettségét, akik közül inkább elégedett 2,3%, teljesen elégedett pedig 0,6% volt.

A Tanulmányi Osztály tájékoztató tevékenységével kapcsolatban némileg jobb az elégedettség, a válaszolók 58,5%-a volt elégedetlen (egyáltalán nem elégedett (30,4%), inkább nem elégedett (28,1%)), 27,5% közepesen volt elégedett, és 14,1% jelezte elégedettségét, akik közül inkább elégedett 12,3%, teljesen elégedett pedig 1,8% volt.

A Tanulmányi Osztály három mutatója közül a munkatársak segítőkészségével voltak leginkább elégedettek. A válaszolók 46,2%-a volt elégedetlen (egyáltalán nem elégedett (23,4%), inkább nem elégedett (22,8%)), 35,1% közepesen volt elégedett, és 18,2% jelezte elégedettségét, akik közül inkább elégedett 16,4%, teljesen elégedett pedig 1,8% volt.



## V. Az ETR-rel való elégedettség

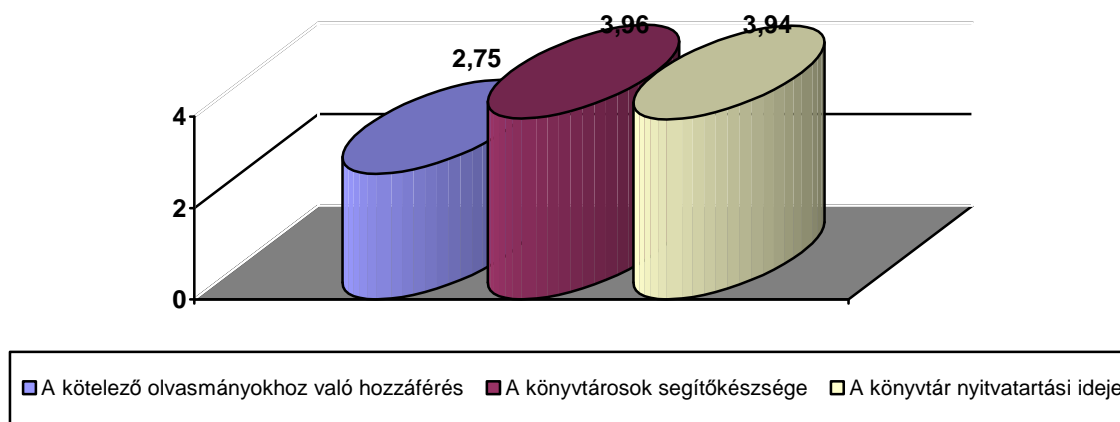
Az ETR kiegészítő, kényelmi szolgáltatásaival elégedetlenek voltak a hallgatók; a válaszok az ötfokú skála-átlagok 1,85 és 2,40 közé esnek. Az órarend szolgáltatással kapcsolatban a válaszolók majdnem háromnegyed része elégedetlenségét fejezte ki és a válaszolók fele teljesen elégedetlen volt ezzel a szolgáltatással. A jelentkezések előfeltételeinek kezelésével és a tantárgyfelvétellel a kérdezettek 60%-a volt elégetlen, közöttük azonban lényegesen kevesebben vannak a teljesen elégedetlenek: a jelentkezések előfeltételeinek kezelése esetében 34%, a tantárgyfelvétel esetében pedig 21% a teljes mértékben elégedetlenek aránya.

	N	Átlag	Szórás
Mennyire elégedett az ETR órarend szolgáltatásával?	171	1,85	1,023
Mennyire elégedett a kurzusra való jelentkezés előfeltételeinek kezelésével?	171	2,27	1,157
Mennyire elégedett a tantárgyfelvétellel az ETR-ben?	171	2,40	1,049
Érvényes N	171		

Az ETR-rel kapcsolatos problémák intézésének ügyfélfogadási idejével szintén elégedetlenek voltak a válaszolók 60%-uk elégedetlenségét fejezte ki, és közöttük is magas a teljesen elégedetlenek aránya 31,6%. Az ETR működésének sebességét közepesnek, az egyetemen kívüli elérhetőségét pedig inkább jónak értékelték. Az ETR működésének sebességével a válaszolók 25%-a volt elégedetlen, 42%-a elégedett (inkább elégedett és teljesen elégedett együtt), az ETR egyetemen kívüli elérése esetében az elégedetlenek aránya mintegy 10%, az elégedetteké pedig 57%.

	N	Átlag	Szórás
Mennyire elégedett az ETR-rel kapcsolatos problémák intézésének ügyfélfogadási idejével?	171	2,19	1,019
Mennyire elégedett az ETR működésének sebességével?	171	3,16	1,126
Mennyire elégedett az ETR egyetemen kívüli elérhetőségével?	171	3,68	1,071
Érvényes N	171		

## VI. A könyvtári szolgáltatásokkal való elégedettség

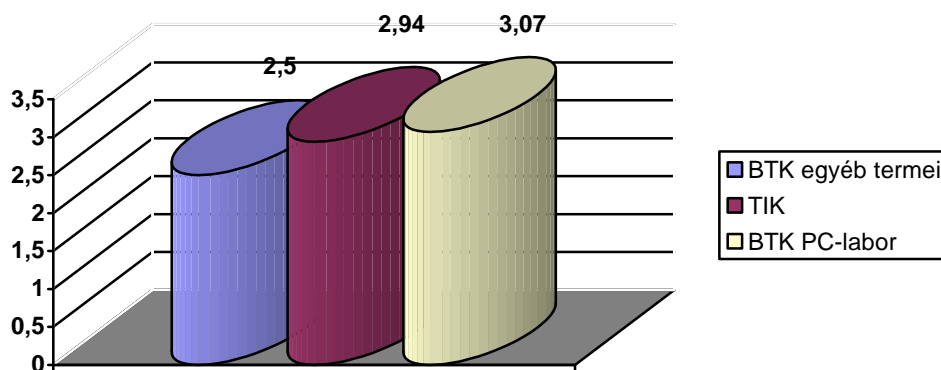


A könyvtárral kapcsolatban legkevésbé a kötelező olvasmányokhoz való hozzáféréssel voltak elégedettek a válaszolók 41,5%-uk elégedetlenségét (egyáltalán nem elégedett (13,5%), inkább nem elégedett (28,1%)) fejezte ki, 33,3% közepesen volt elégedett, és 25,2% jelezte elégedettségét. Az elégedettek közül inkább elégedett 20,5%, teljesen elégedett pedig 4,7% volt.

A könyvtárosok segítőkészségét és a könyvtár nyitvatartási idejét összességében jónak ítélték a hallgatók. Mindkét esetben 10% alatt van az elégedetlenek, és 70% körüli az elégedettek aránya.

## VII. A számítógépekhez való hozzáféréssel való elégedettség

Három különböző helyszínen, a Tanulmányi és Információs Központban, a Bölcsészettudományi Kar PC-termében és a BTK egyéb számítógépes termeiben vizsgáltuk a számítógépekhez való hozzáférési elégedettséget. Összességében a számítógépekhez való hozzáférést (a számítógép használatának lehetőségét) a TIK-ben és a BTK PC termében ötfokú skálán közepesnek, a BTK egyéb termeiben pedig elégséges és közepes közöttinek ítélték a válaszolók.



A BTK egyéb számítógépes termeinek értékelését az alábbi táblázat adatai mutatják.

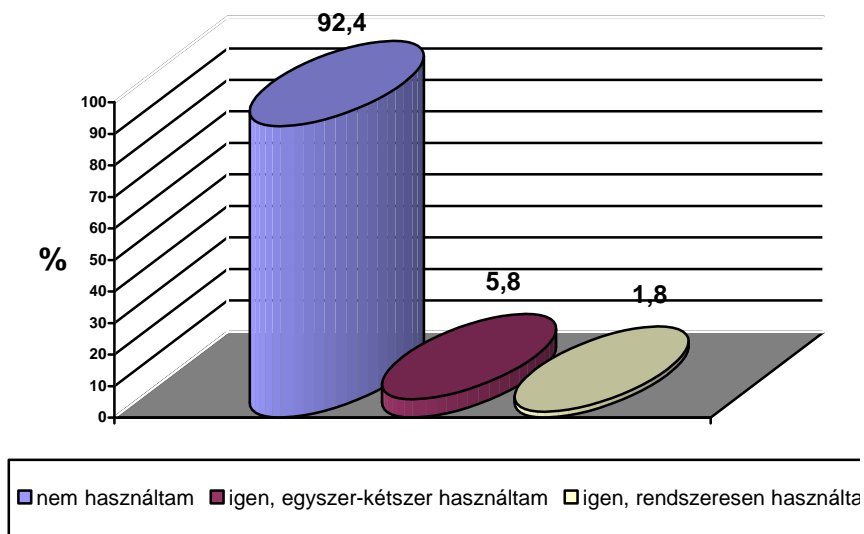
### Mennyire elégedett a számítógépekhez való hozzáféréssel a BTK egyéb termeiben?

	Átlag	Esetszám	Szórás
történelem	2,10	20	1,119
angol	2,22	23	,902
pszichológia	2,38	13	1,044
magyar	2,59	17	,939
német	2,67	15	1,113
szociológia	2,84	19	,688

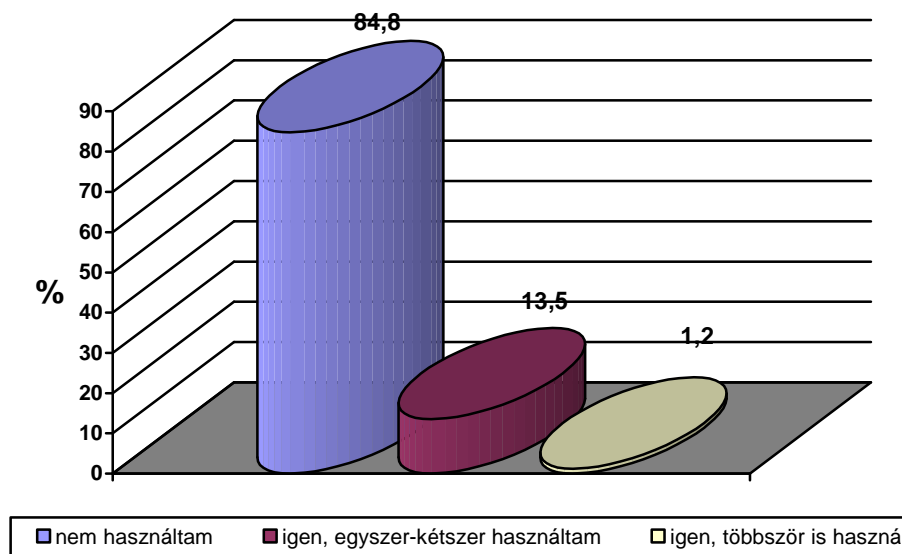
### VIII. Elektronikus ügyintézés

Az első kérdésünk az volt, hogy a hallgatók milyen arányban és milyen gyakorisággal veszik igénybe azokat az ügyintézési lehetőségeket, amelyek mind a Hallgatói Önkormányzat, mind a Tanulmányi Osztály honlapján elérhetők, és a személyes megjelenést kiváltva az Interneten teszik lehetővé az ügyintézését. A következő két grafikon a kérdésre adott válaszok eloszlásait mutatja.

#### Használta-e az elmúlt félév során a Hallgatói Önkormányzat elektronikus ügyintézési rendszerét?



## Használta-e az elmúlt félév során a Tanulmányi Osztály elektronikus ügyintézési rendszerét?



Az eloszlásból látható, hogy mindkét esetben – a Hallgatói Önkormányzat és a Tanulmányi Osztály esetében is – rendkívül alacsony mértékű volt az elektronikus ügyintézési rendszer használata. A fenti adatokból az is kitűnik, hogy a hallgatók például a tanulóikkal kapcsolatos ügyeiket elsősorban hagyományos módon – a Tanulmányi Osztály fogadóóráin való személyes megjelenés során – intézik, aminek egyenes következménye a Tanulmányi Osztály fogadóóráin tapasztalt sorban állás és zsúfoltság, így részben érthető az is, hogy a válaszolók elégedetlenségüket fejezték ki a Tanulmányi Osztály Ügyfélfogadási idejével kapcsolatban. Az elektronikus ügyintézés szélesebb körű, tömegesebb és gyakoribb használata azzal az eredménnyel járhatna, hogy a fogadóórákon csökkenhetne a zsúfoltság.

### VIII.a Idegenkednek-e a válaszolók az elektronikus ügyintézési formától?

Kérdésünk az volt, hogy az elektronikus ügyintézés alacsony igénybevételének hátterében nem az idegenkedés áll-e, nem arról van-e szó, hogy nem szívesen intézik az ügyeket a válaszolók ebben a formában, mert ragaszkodnak a hagyományos, megszokott formákhoz, módszerekhez.

**Ön az alábbi - a Hallgatói Önkormányzatnál történő ügyintézési - formák közül melyiket részesítené előnyben?**

		Érvényes %
Érvényes	1 - amit csak lehet, elektronikus formában intéznék	62,6
	2 - inkább személyesen intéznék mindent	36,8
	nem válaszolt	,6
	Összesen:	100,0



**Ön az alábbi - a Tanulmányi Osztályon történő ügyintézési - formák közül melyiket részesítené előnyben?**

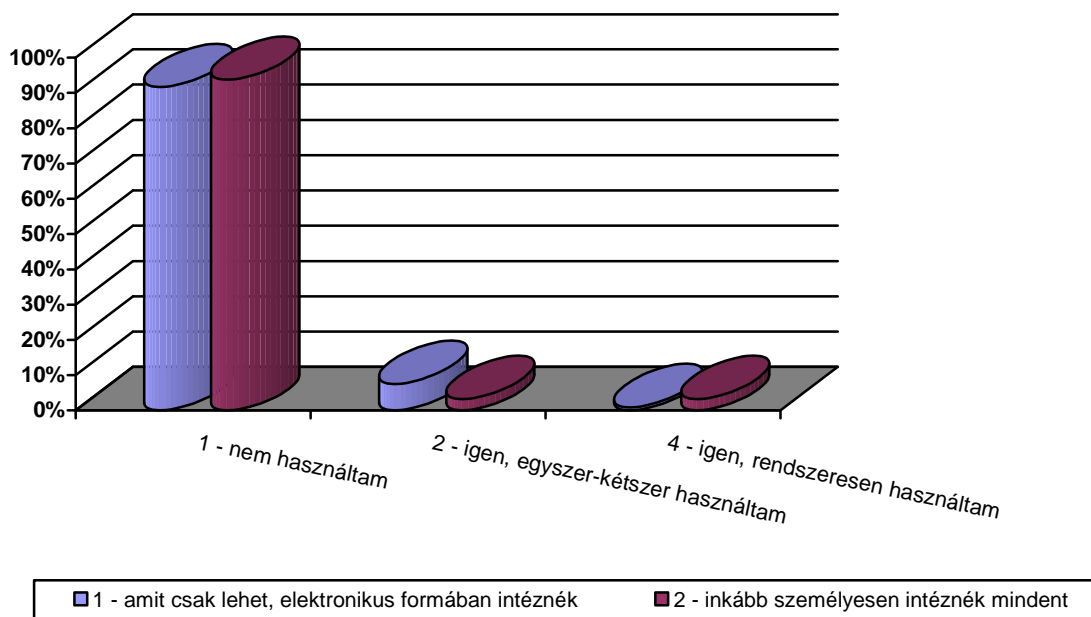
		Érvényes %
Érvényes	1 - amit csak lehet, elektronikus formában intéznék	57,1
	2 - inkább személyesen intéznék mindent	42,9
	Összesen:	100,0

A kérdésre adott válaszok arra utalnak, hogy nincs erős ellenérzés az elektronikus ügyintézéssel szemben: a Hallgatói Önkormányzat esetében a válaszolók 62,6%-a, a Tanulmányi Osztály esetében pedig 57,1 %-a válaszolta azt, hogy amit csak lehetséges, szívesen intézne elektronikus formában. A válaszolók többsége tehát nem ragaszkodott ahhoz, hogy személyesen megjelenjen ügyeinek intézése során, amennyiben ezt az Interneten is megteheti.

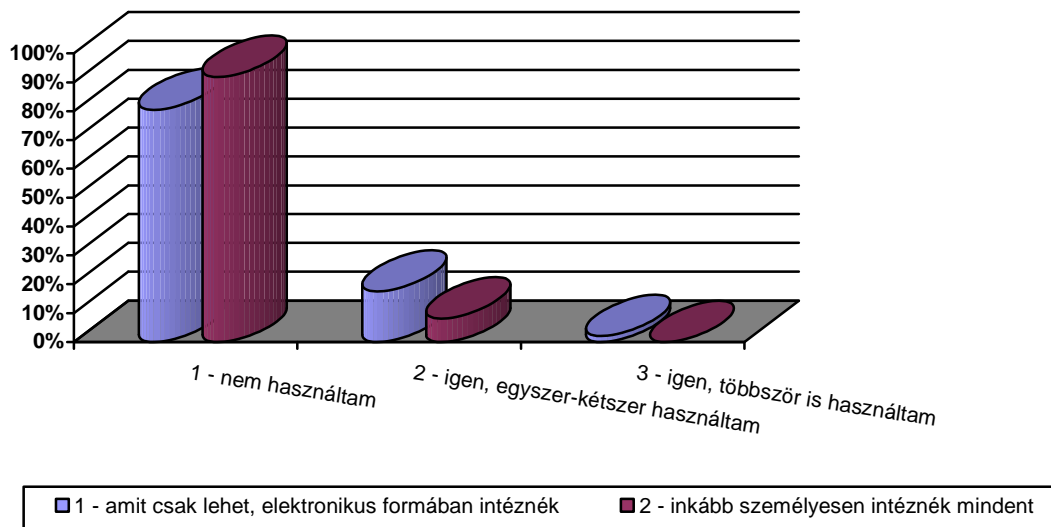
**VIII.b Többször használták-e az elektronikus ügyintézési rendszert azok, akik egyébként szívesen választanák ezt a formát azoknál, akik inkább személyesen szeretnék intézni ügyeiket?**

**Két-két kérdés összekapcsolásával kerestük a választ:**

**Ön az alábbi - a Hallgatói Önkormányzatnál történő ügyintézési formák – közül melyiket részesítené előnyben? \* Használta-e az elmúlt félév során a Hallgatói Önkormányzat elektronikus ügyintézési rendszerét?**



**Ön az alábbi - a Tanulmányi Osztályon történő ügyintézési formák - közül melyiket részesítené előnyben? \* Használta-e az elmúlt félév során a Tanulmányi Osztály elektronikus ügyintézési rendszerét?**



Mind a Hallgatói Önkormányzat, mind a Tanulmányi Osztály esetében – a kis különbségtől eltekintve – lényegében nagyon hasonló eredmény született. Még azok körében is, akik egyébként az elektronikus ügyintézés előnyben részesítenék, a válaszolóknak csak mintegy 8,4%, illetve 19,6%-a használta az elektronikus ügyintéző rendszert, és közülük is a többség csak alkalmanként, egyszer-kétszer a félév során.

Az elektronikus ügyintézési rendszer alacsony mértékű használatának hátterében nagy valószínűséggel nem az ügyintézési formától való idegenkedés, hanem elsősorban az információhiány áll. Konkrétan az, hogy sokan nem is tudnak arról, hogy bizonyos ügyeket ebben a formában is intézhetnének. Erre utal az is, hogy azok körében, akik gyakrabban látogatják a Hallgatói Önkormányzat vagy a Tanulmányi Osztály honlapját, lényegesen magasabb az elektronikus úton ügyeket intézők aránya. Azok ugyanis, akik ellátogattak ezekre a honlapokra, nagyobb valószínűséggel szerezhettek tudomást erről a lehetőségről és nagyobb valószínűséggel próbálhatták ki azoknál, akik nem követték nyomon a Hallgatói Önkormányzat és a Tanulmányi Osztály Interneten közzétett információit.

A felmérés eredményeinek, illetve fenti értékelésének alapján az illetékesek hatáskörébe tartozik a következtetések levonása és a szükséges intézkedések meghozatala.

SZTE BTK  
Minőségügyi Bizottság