

Hallgatói elégedettséget mérő kérdőív

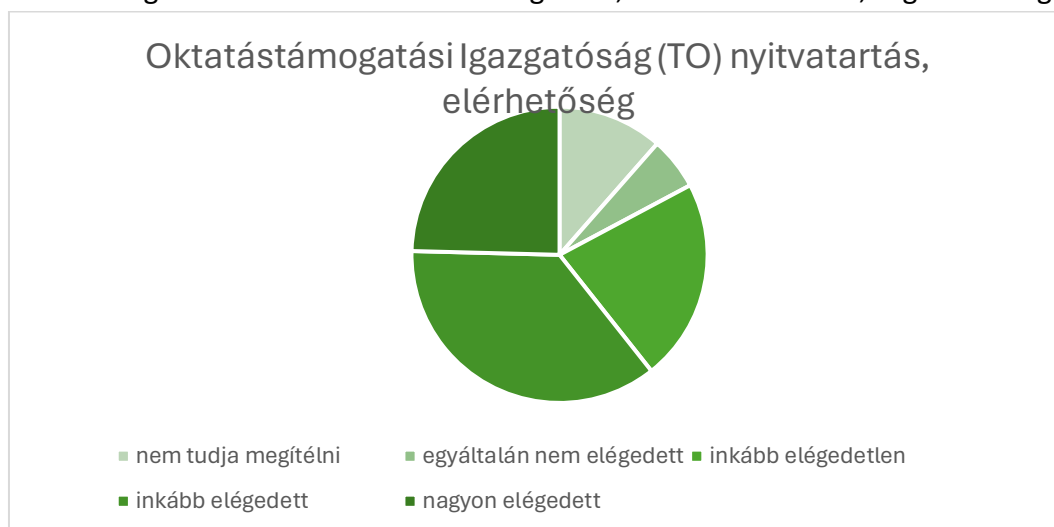
A nem oktató munkatársak és a HÖK munkájára,
valamint az intézményi szolgáltatások és az oktatás körülményeire
vonatkozóan

a kutatás keretrendszere, módszertana

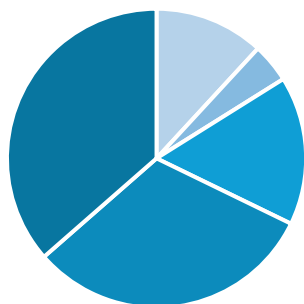
- Jogsabályi előírás alapján a hallgatói elégedettség mérés ilyen célzott és részletes formában ebben a kérdőíves felmérésben valósult meg először.
- Korábban a kötelező DPR elemei tartalmaztak egyes részterületi kérdéseket.
- A hallgatók az Oktatástámogatási Igazgatóságtól kapták meg a kérdőívet, amely a Neptun egyik alrendszerében, az Unipoll rendszerben volt elérhető április 3. és 14. közt
- A teljes érintett csoport száma 400 fő aktív státuszú hallgató.
- Az értékelési skálán
 - a „0” érték megfelelője – *nem tudja megítélni* – ez a válasz, tehát nem tartalmaz sem pozitív, sem negatív értékelést
 - 1 – *egyáltalán nem elégedett*
 - 2 – *inkább elégedetlen*
 - 3 – *inkább elégedett*
 - 4 – *nagyon elégedett*
- Az értékelésben tehát a kérdőív megalkotói igyekeztek elkerülni a semleges, és ezért információt nem hordozó középértéket.
- Az értékelésben az Unipoll rendszer az összegzésbe beemeli azok számát is, akik nem töltötték ki a kérdőívet, és azokat is, akik rákattintottak a linkre, de nem töltötték ki.
- Megjegyzendő, hogy a 100 elemet el nem érő, vagy éppen csak elérő válaszok esetében a százalékos arányszám helyett a tényleges számok reálisabb képet mutatnak.

a legfontosabb eredmények kiemelése

- Általánosan az mondható el, hogy a szervezeti egységek értékelésében az elérhetőséget, a segítőkészséget és a szakértelmet ebben a sorrendben, de mind a hármat magas pontszámmal, nagyra értékelik a hallgatók, és a segítőkészséget kiemelkedően magas arányban jelzik vissza.
- Az Oktatástámogatási Igazgatóság elérhetőségével, szakértelmével és segítőkészségével az értékelhető válaszadó 108 hallgató döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett. (3-as és 4-es válaszok – inkább elégedett és elégedett – összesen: elérhetőség: 60%, szakértelem: 68%, segítőkészség: 79%)

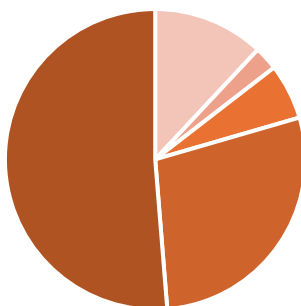


Oktatástámogatási Igazgatóság (TO) dolgozóinak szakértelme, kompetenciája



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

Oktatástámogatási Igazgatóság (TO) dolgozóinak segítőkészsége



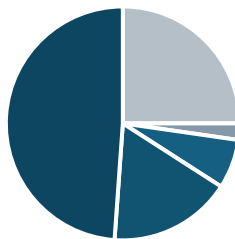
■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

- Az egyes intézeti adminisztrációk elérhetőségét, szakértelmét és segítőkészségét az intézményi adottságoknak megfelelően kisszámú hallgató értékelte.
 - NADEI: 41-36-39 értékelhető válasz. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok – inkább elégedett és elégedett – összevetve a teljes érdemi válaszok számával: 28/41, 30/39 fő, 31/36 fő)
 - SISZMI: 44-43-43 értékelhető válasz. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok – inkább elégedett és elégedett – összevetve a teljes érdemi válaszok számával: 30/44, 35/43 fő, 38/43 fő)
 - ZSVMi: 69-68-69 értékelhető válasz. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. 3-as és 4-es válaszok – inkább

elégedett és elégedett – összevetve a teljes érdemi válaszok számával: 48/69, 59/68 fő, 64/69 fő)

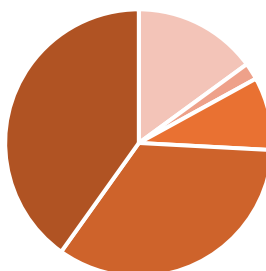
- A fenti tárgykörökbe nem tartozó egyetemi adminisztráció (jogi, gazdasági, kommunikáció, üzemeltetési tárgyú ügyek) területén a fentiekhez egészen hasonlóan, a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. 70-67-65 értékelhető válasz érkezett. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok – inkább elégedett és elégedett – összevetve a teljes érdemi válaszok számával: 49/70, 44/67 fő, 51/65 fő)
- Erasmus-ügyintézés területén a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. 41-40-40 értékelhető válasz. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok – inkább elégedett és elégedett – összevetve a teljes érdemi válaszok számával: 33/41, 34/40 fő, 34/40 fő)
- Karrier Iroda egészen új szervezeti egység, ezért természetes, hogy a hallgatók többsége még nem találkozott a tevékenységével. Éppen ezért figyelemreméltó, hogy így is jó visszajelzéseket kapott: az értékelhető választ adó hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. Mindhárom alkérdésre 35 értékelhető válasz érkezett. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok összesen: 24/35, 22/35 fő, 27/35 fő)
- Hallgatói tanácsadás (diáktanácsadó) szintén új szervezeti egység, itt is elmondhatóak a fent már jelzett tendenciák: a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. 38-36-36 értékelhető válasz. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok összesen: 28/38, 28/36 fő, 31/36 fő)
- A Könyvtár hagyományosan támogató, szakszerű, és a hallgatók közt méltán népszerű szervezet. Értékelésére érezhetően magasabb a válaszok száma: 68-66-67. A hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok összesen: 59/68, 63/66 fő, és ebből a 63-ból 50 fő teljesen elégedett(!), és 64/67 fő és ebből a 64-ből 54 fő teljesen elégedett(!))

Könyvtár nyitvatartás, elérhetőség



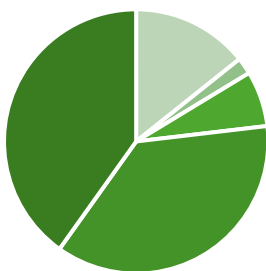
■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

Könyvtár dolgozóinak szakértelme, kompetenciája



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

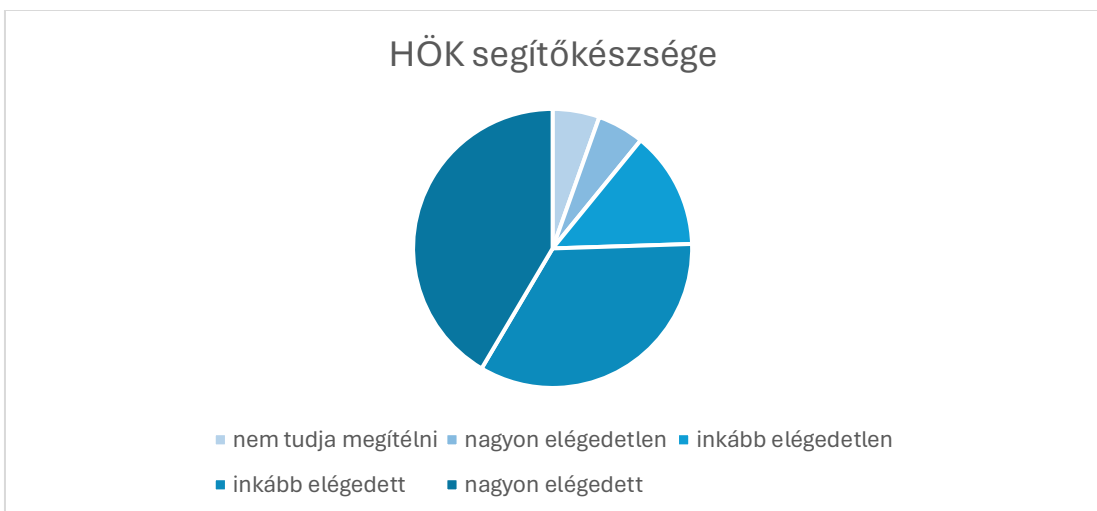
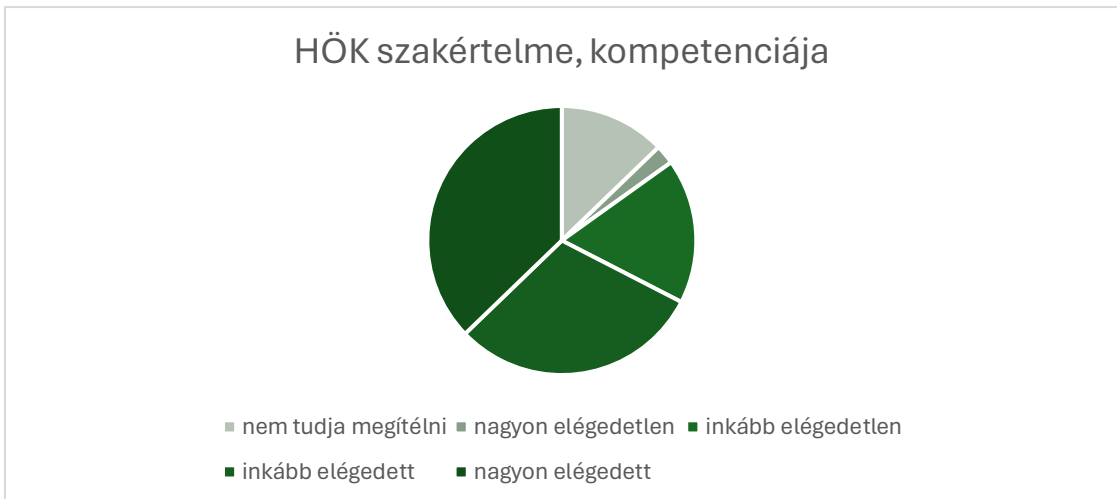
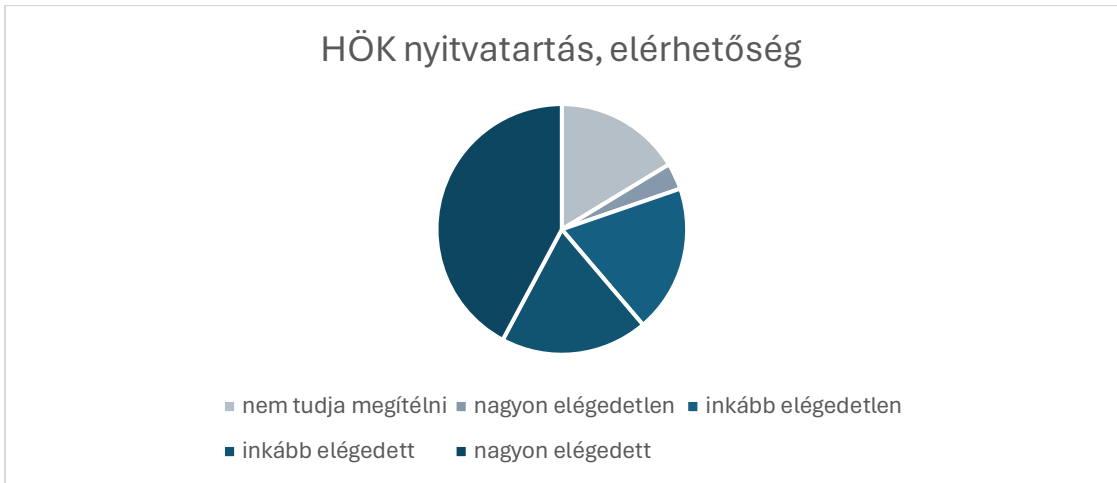
Könyvtár dolgozóinak segítőkészsége



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

- A Gondnokság esetében nagyon hasonló a visszajelzések szerkezete, ezeket a kérdőív is hozza, a kis elemszámú válaszok mellett a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel.
- A HÖK – a Könyvtár értékeléséhez hasonlóan – pozitív visszajelzéseket kapott. Az értékelésére alkalmas válaszok száma is viszonylag magas: 61-75-78. A hallgatók döntő

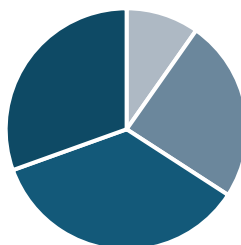
többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. Ebből a hallgatók döntő többsége inkább elégedett, vagy teljesen elégedett mind az elérhetőséggel, mind a szakértelemmel, mind a segítőkészséggel. (3-as és 4-es válaszok összesen: 56/61 fő, 58/75 fő, és 70/78 fő és ebből a 70-ből 50 fő teljesen elégedett(!))



- A HÖK által szervezett programok értékelését 71 hallgató végezte el, és közülük 58-an inkább, vagy teljesen elégedettek ezzel a tevékenységgel.

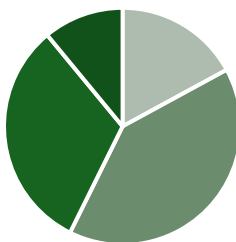
- Könyvtár szolgáltatásaival külön-külön is inkább-, vagy teljesen elégedettek a hallgatók. Fontos megjegyezni itt is, hogy sajnos erre kevesen adtak választ
 - könyv és dokumentum állománya 54/65
 - elérhető online adatbázisok 40/56
 - az olvasóterem 46/57
 - számítógép és internet elérhetőség 36/47
- A hallgatókat érintő szabályzatok hozzáférhetősége esetében nagyjából kiegyenlített az elégedetlen és az elégedett hallgatók aránya: 35 fő elégedetlen 33 fő elégedett.
- A hallgatókat érintő szabályzatok gyakorlati alkalmazhatóságánál nagyobb az elégedetlenek aránya: 48 fő inkább, vagy teljesen elégedetlen és 18 fő inkább, vagy teljesen elégedett.
- Hasonló a helyzet a hallgatókat érintő szabályzatok érvényesüléséről alkotott vélemények esetében is: 47 fő inkább, vagy teljesen elégedetlen és 24 fő inkább, vagy teljesen elégedett.
- Az Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége (WIFI, internet) magasabb pozitív értékeléseket kapott, mint a tantermek és próbatermek felszereltsége. Míg az első esetében 54 fő inkább elégedett, szemben a 28-cal, addig a tantermeknél 35 fő elégedett a 47 elégedetlennel. A próbatermeknél 18 fő elégedett a 31 elégedetlennel szemben.

Az Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége
(WIFI, internet)



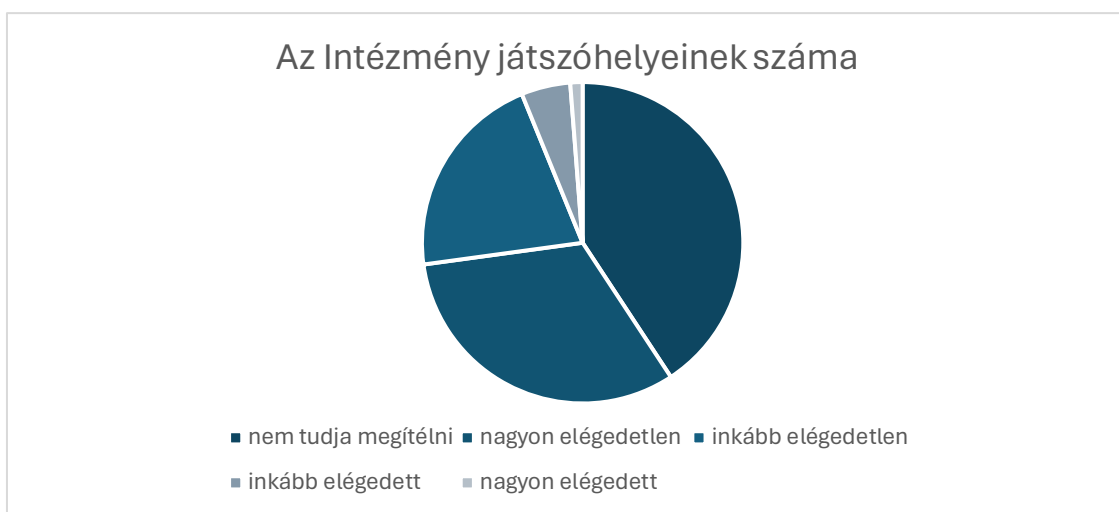
■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen ■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

Az Intézmény tantermeinek felszereltsége



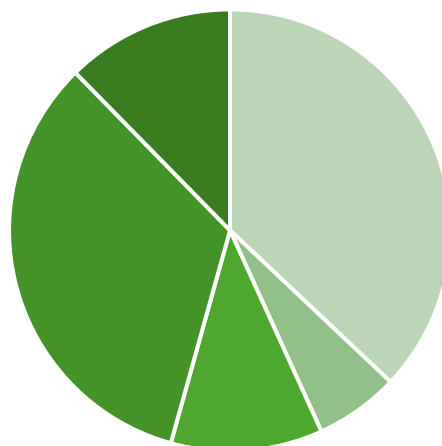
■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen ■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

- Kiemelkedő az elégedetlenség a próbatermek rendelkezésre állásával kapcsolatban, itt 40 fő inkább elégedetlen és csak 8 fő az, aki inkább elégedett.
- Az intézmény játszóhelyeinek számánál és azok felszereltségével kapcsolatban a legtöbben azt választották, hogy nem tudják megítélni. Az értékelő válaszok közt többségben vannak az elégedetlenek. A játszóhelyeinek számánál 43 fő hallgató volt inkább elégedetlen, és csupán 5-en jelezték, hogy inkább elégedettek. A játszóhelyek felszereltségével 26-an inkább elégedetlenek és csak 13-an vannak, akik inkább elégedettek. Hasonlóan lesújtó a vélemény azok rendelkezésre állásáról: 36 elégedetlen, 6 elégedett választ kaptunk. Az intézmény játszóhelyeit kiszolgáló háttérszemélyzet kapacitását mérő kérdésre kevés számú és kiegyenlített válaszok érkeztek.



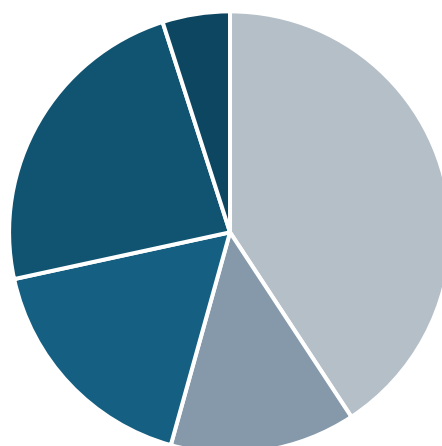
- Az SzFE filmstúdióinak felszereltségével és rendelkezésre állásával már jobb a helyzet. A filmstúdióinak felszereltségével 37/14 arányban inkább elégedettek a hallgatók. A rendelkezésre állásáról 23/25 arányban jelezték vissza negatív és pozitív válaszokat.

Az Intézmény filmstúdiójának felszereltsége



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

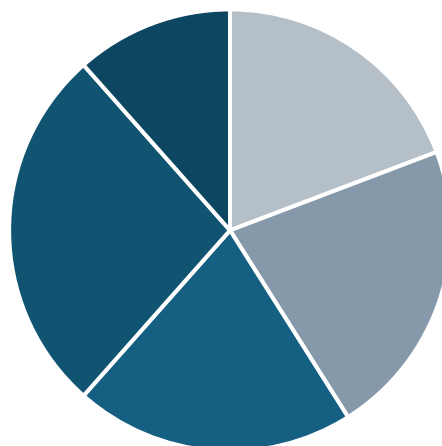
Az Intézmény filmstúdiójának rendelkezésre állása



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

- A kiszolgáló helyiségekre és a kollégiumra olyan kevés válasz érkezett, hogy erre csak folyamatában érdemes majd figyelni.
- A Kollégium városi elhelyezkedése, megközelíthetősége kapott még kritikát, itt 23 elégedetlen vélemény van 10 elégedettel szemben.
- A kurzusmeghirdetések kapcsán kiegyenlítették a vélemények: 33/30.

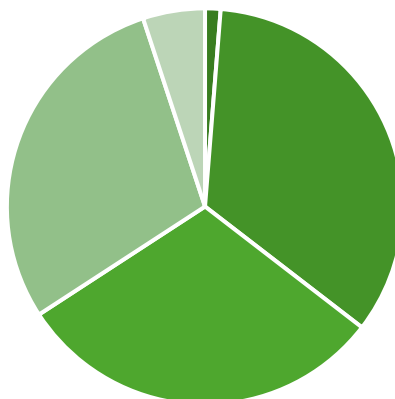
Oktatásszervezés: kurzusmeghirdetések



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

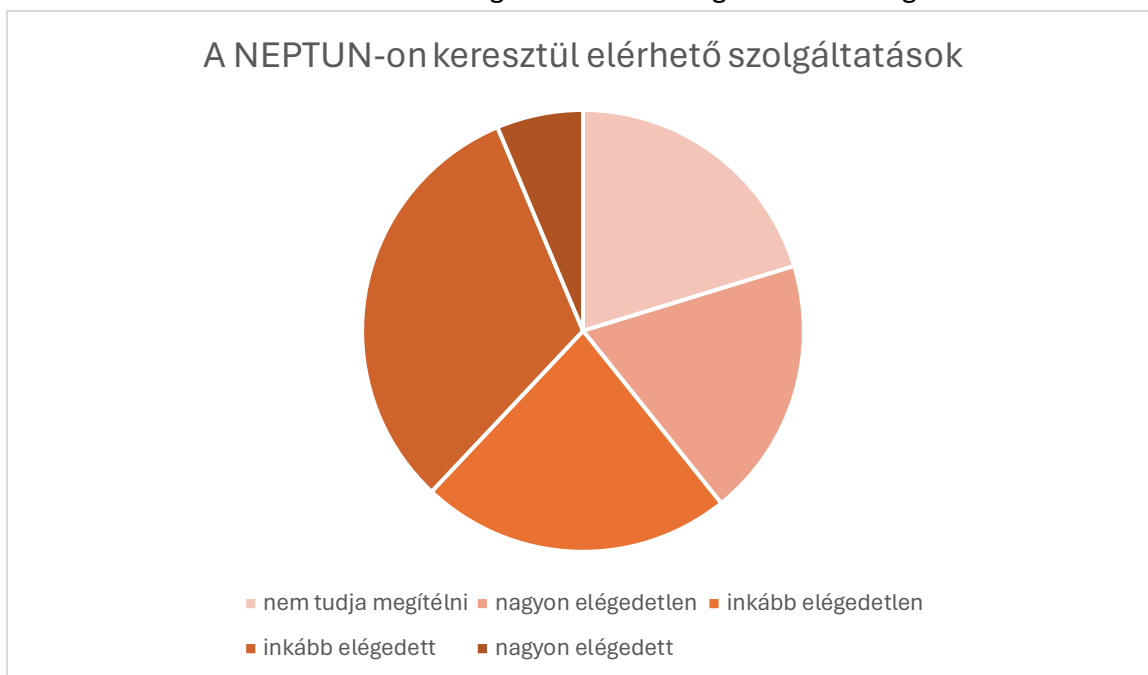
- A szakmai gyakorlat intézményi támogatására gyakorlatilag értékelhetetlen számú válasz érkezett és talán maga ez a tény lehet a következő lépéseknél a kiindulópont.
- A külföldi ösztöndíj-lehetőségekről 27/13 arányban nagyobb elégedetlenek száma.
- A pályázati lehetőségekről kiegyenlítették a vélemények: 26/34 hallgató elégedetlen/elégedett.
- Az intézményi juttatások (pl. szociális, tanulmányi ösztöndíj) rendszerének kommunikációja kapott még nagyobb figyelmet, erre 69 hallgató adott érdemi választ, akik közül 38-an elégedetlenek, vagyis itt is nagyjából kiegyenlített a két csoport száma.
- A sportolási lehetőségekkel 36-an elégedetlenek és csak 13-an elégedettek.
- Kiemelendő a belső kommunikáció iránti erősebb igény: a belső információáramlással (NEPTUN, honlap, hallgatói hírlevél, utasítások, tájékoztatók, stb.) inkább elégedetlenek a hallgatók: 51 fő kritikus és csak 27 fő elégedett.

Belső információáramlás (NEPTUN, honlap, hallgatói hírlevél, utasítások, tájékoztatók, stb.)



■ nem tudja megítélni ■ nagyon elégedetlen ■ inkább elégedetlen
■ inkább elégedett ■ nagyon elégedett

- Némileg meglepő módon a NEPTUN-on keresztül elérhető szolgáltatásokról kiegyenlítették a vélemények: 33/30 a két oldal aránya, pedig az egyetemi közbeszédben évek óta a kritikus hangok vannak országsszerte többségben.



- Hasonló a helyzet az egyetemi közösségi életet firtató kérdésre adott válaszoknál is: 36/35. Ez a téma biztosan további munkát igényel, mivel a művészeti műhelyek megléte az erős közösségi létben tud megvalósulni.

