

Hallgatói elégedettségvizsgálat eredményei 2008. október 30.
Infrastruktúrával való elégedettség és fontosság összesített eredményei - 2008

Vizsgálat tárgya: elégedettségmérés az infrastruktúráról

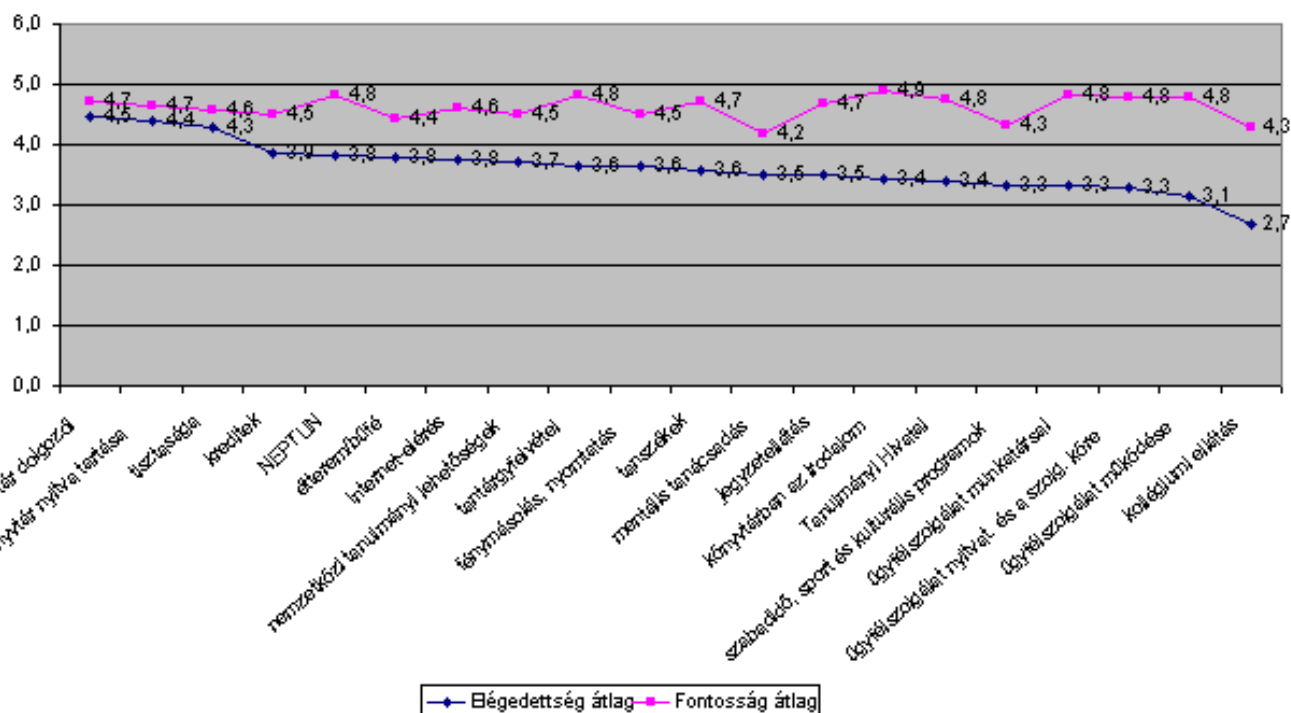
Kutatás módszere: 1-5-ig megválaszolható zárt típusú kérdéseket tartalmazó önkitöltős kérdőív (papíralapú)

Adatfelvétel ideje: 2008. május 1. – 2008. június 30.

Mintanagyság: kérdőívet kitöltők száma 216 fő

A következő GAP diagramon a 2008-as összesített adatok láthatók, elégedettség és fontosság szempontjából. A kérdéseket a hallgatók ebből a két szempontból értékelték, 1 - 5-ös skálán.

Gap analízis
Infrastruktúrával való elégedettség és fontosság 2008



	Elégedettség	Fontosság
könyvtár dolgozói	4,5	4,7
könyvtár nyitva tartása	4,4	4,7
épületek, tanterem tisztasága	4,3	4,6
más intézményben szerzett kreditek elismertetése	3,9	4,5
Neptun rendszer elérése	3,8	4,8
étterem, büfé színvonala	3,8	4,4
Internet elérés biztosítása	3,8	4,6
nemzetközi tanulmányi lehetőségek	3,7	4,5
tantárgyfelvétel eljárási rendje	3,6	4,8
fénymásolás, nyomtatás	3,6	4,5
tanszékek szolgáltatásai	3,6	4,7
mentális tanácsadás	3,5	4,2
Jegyzetellátás	3,5	4,7
könyvtárban az irodalom	3,4	4,9
Tanulmányi Hivatal	3,4	4,8
szabadidő, sport és kulturális programok	3,3	4,3
ügyfélszolgálat munkatársai	3,3	4,8
ügyfélszolgálat nyitva tartása és a szolgáltatások köre	3,3	4,8
ügyfélszolgálat működése	3,1	4,8
kollégiumi ellátás	2,7	4,3

A 2008-as kérdőíven más kérdések szerepeltek, mint a korábbi években.

A fontosság mindegyik kérdés esetén magasabb értéket kapott, mint az elégedettség. Átlagosan 0,9 volt az eltérés a fontosság javára.

A hallgatók a könyvtár dolgozóinak segítőkészségével és a könyvtár nyitva tartásával voltak a **legelégedettebbek**. Ezeket a kérdéseket 4,4 és 4,5-re értékelték.

Leggyengébbnek a kollégiumi ellátás színvonalát, az ügyfélszolgálat működését, nyitva tartását, a szolgáltatások körét és a munkatársak szakmai és emberi hozzáállását tartották. Ezeknél a kérdéseknél 3,1 és 3,3 átlagok születtek, ami elgondolkodtató.

Fontosság szempontjából pedig éppen az ügyfélszolgálatra vonatkozó kérdésekre adták a **legtöbb pontot**, valamint a Tanulmányi Hivatal adminisztrációjára, a tantárgyfelvétel eljárás rendjére és a Neptun rendszer könnyű elérésére.

Mindezeket 4,8-as fontosságúnak ítélték.

Legkevésbé fontosnak a hallgatói mentális tanácsadást és a szabadidő, sport és kulturális programokat, és e tevékenységekről való információ hozzáférést tartották. Ezekre a kérdésekre 4,2 és 4,3-as értékek születtek.

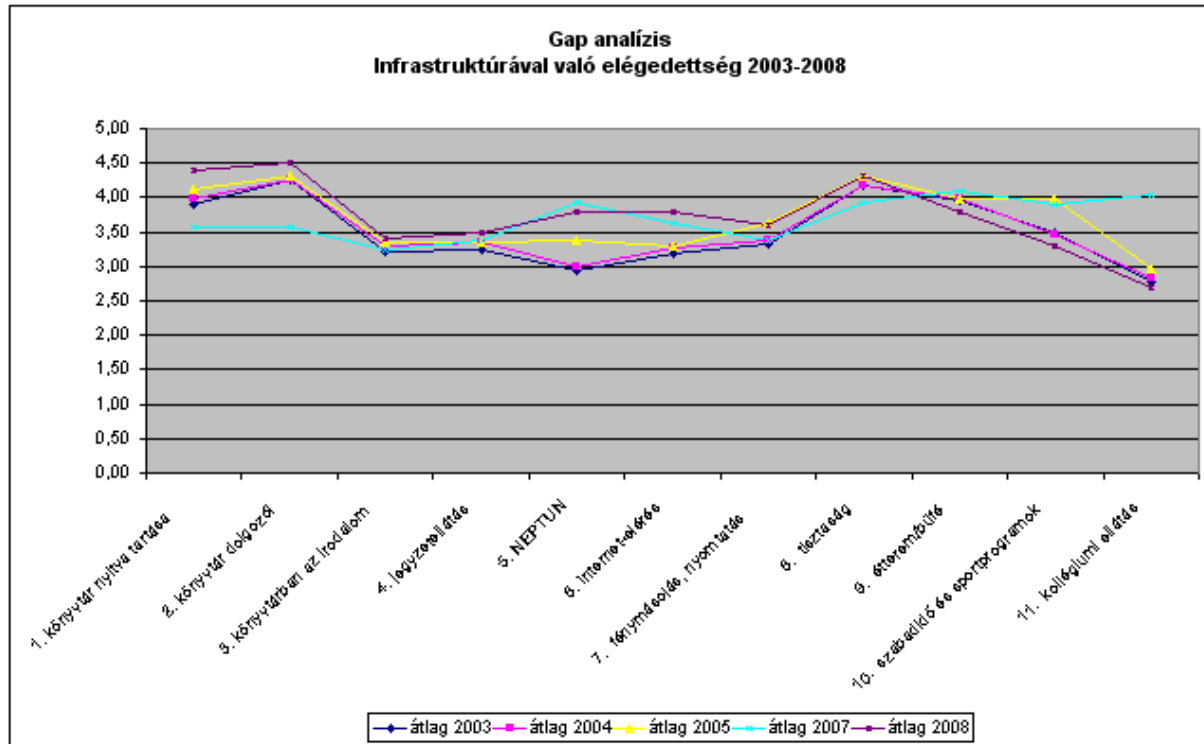
Legkisebb volt az eltérés az elégedettség és a fontosság között a könyvtár dolgozóinak segítőkészségével (0,2 a különbség), a könyvtár nyitva tartásával kapcsolatban (0,3 a különbség), valamint az épület és a tantermek tisztaságának kérdésében (0,3 a különbség).

Nagy volt a különbség a fontosság és az elégedettség között az ügyfélszolgálat megfelelő működésében, nyitva tartásában, és a könyvtárban található kötelező és ajánlott irodalom jó elérhetősége kérdésben. Itt a teljesülés és a fontosság között 1,7-es eltérés is tapasztalható.

Javítandó területek:

- a kollégiumi ellátás
- az ügyfélszolgálat működése, nyitva tartása, szolgáltatásainak köre, munkatársainak emberi és szakmai megfelelősége

Infrastruktúrával való elégedettség 2003-2008



	Elégedettség átlag 2003	Elégedettség átlag 2004	Elégedettség átlag 2005	Elégedettség átlag 2007	Elégedettség átlag 2008
1. könyvtár nyitva tartása	3,90	4,00	4,12	3,56	4,40
2. könyvtár dolgozói	4,25	4,26	4,31	3,57	4,50
3. könyvtárban az irodalom	3,21	3,29	3,34	3,23	3,40
4. jegyzetellátás	3,23	3,35	3,35	3,37	3,50
5. NEPTUN	2,94	2,99	3,37	3,94	3,80
6. Internet-elérés	3,18	3,28	3,31	3,62	3,80
7. fénymásolás, nyomtatás	3,33	3,37	3,63	3,39	3,60
8. tisztaság	4,18	4,18	4,32	3,93	4,30
9. étterem/büfé	3,96	3,99	4,00	4,08	3,80
10. szabadidő és sportprogramok	3,50	3,45	4,00	3,91	3,30
11. kollégiumi ellátás	2,76	2,84	2,98	4,03	2,70

Az 5 éves időtartamra nézve összehasonlításként csak azt a 11 kérdést vizsgálom, melyek minden évben azonosak voltak. Ugyanis a különböző években nem ugyanazokkal a kérdésekkel dolgoztunk, mert változás volt például az ügyfélszolgálat létrejötté, melyet mindenképpen szeretnénk volna mérni.

A 2006-os évben nem készült felmérés.

A legmagasabb értékeket összességében a 2008. év kapta, ami elégedettségre adhat okot.

Magas értéket kapott minden évben a könyvtár nyitva tartása (3,9) és a könyvtár dolgozóinak megítélése (4,1). Magas értékkel szerepelt minden évben az épületek és a tantermek tisztasága (4,1).

A kollégiumi ellátást 2007-ben ítélték a legmegfelelőbbnek (4,3), ez 2008-ra nagymértékben visszazuhant (2,7). Ez azért elgondolkasztató, mert 2003-2006-ig egy 3-as átlag körül mozgott a válasz, 2007-ben nagyot emelkedett a 4,3-as átlagra, és 2008-ban a 2003-2006-os időtartamoz képest is alacsonyabb szintre zuhant vissza (2,7).

A jegyzetellátást, fénymásolást, nyomtatást, éttermet, büfét közepes szinten és ugyanolyannak ítélték minden évben.

A fentiek ismeretében a **javítandó területek**, melyek 2008-ban gyengébb eredményt értek el, mit az előző év(ek)ben:

- a Neptun rendszer elérése
- az étterem, büfé megítélése
- szabadidő, sport és kulturális programok, a tevékenységekről az információ hozzáférés
- kollégiumi ellátás