

UNIVERSITAS SCIENTIARUM SZEGEDIENSIS

★  
**SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM**



**A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM  
HALLGATÓI, OKTATÓI, DOLGOZÓI  
ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS  
VIZSGÁLATÁNAK EREDMÉNYEI**

**Összefoglaló**

# TARTALOMJEGYZÉK

|                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KUTATÁSI CÉLOK ÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREK</b>                                       | <b>3</b>  |
| <b>I. A HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI</b>                                 | <b>5</b>  |
| <b>I.1 A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI</b>              | <b>5</b>  |
| I.1.1 A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK MINTÁJA                                         | 5         |
| I.1.2 INFORMÁCIÓFORRÁSOK AZ INTÉZMÉNYVÁLASZTÁSBAN                                   | 6         |
| I.1.3 AZ INTÉZMÉNYVÁLASZTÁSBAN SZEREPELT JÁTSZÓ TÉNYEZŐK                            | 7         |
| I.1.4 AZ INTÉZMÉNY MEGÍTÉLÉSE                                                       | 8         |
| I.1.5 VISSZATÉRÉSI HAJLANDÓSÁG AZ EGYETEMRE                                         | 10        |
| I.1.6 AZ IDEÁLIS EGYETEM ÉS A SZTE                                                  | 11        |
| I.1.7 A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK RÉSZLETEZÉSE                                         | 14        |
| I.1.8 A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK ÉRTÉKELÉSE 2002-BEN ÉS 2004-BEN                      | 17        |
| <b>I.2 A NEM NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI</b>          | <b>19</b> |
| I.2.1 A NEM NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK MINTÁJA                                     | 19        |
| I.2.2 INFORMÁCIÓFORRÁSOK AZ INTÉZMÉNYVÁLASZTÁSBAN                                   | 19        |
| I.2.3 AZ INTÉZMÉNYVÁLASZTÁSBAN SZEREPELT JÁTSZÓ TÉNYEZŐK                            | 20        |
| I.2.4 AZ INTÉZMÉNY MEGÍTÉLÉSE                                                       | 21        |
| I.2.5 VISSZATÉRÉSI HAJLANDÓSÁG AZ EGYETEMRE                                         | 21        |
| I.2.6 AZ IDEÁLIS EGYETEM ÉS A SZTE                                                  | 21        |
| I.2.7 A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK RÉSZLETEZÉSE                                         | 24        |
| <b>II. OKTATÓI-DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS KVANTITATÍV VIZSGÁLATÁNAK EREDMÉNYEI</b> | <b>29</b> |
| <b>II.1 AZ OKTATÓI ÉS DOLGOZÓI MINTA</b>                                            | <b>29</b> |
| <b>II.2 MUNKAVÁLLALÓI LOJALITÁS</b>                                                 | <b>32</b> |
| II.2.1 OKTATÓI ELKÖTELEZETTSÉG                                                      | 32        |
| II.2.2 DOLGOZÓI ELKÖTELEZETTSÉG                                                     | 33        |
| <b>II.3 MUNKAVÁLLALÓI KÖZÉRZET</b>                                                  | <b>34</b> |
| II.3.1 A VEZETÉS ÉS INTÉZMÉNYIRÁNYÍTÁS MEGÍTÉLÉSE AZ OKTATÓK KÖRÉBEN                | 34        |

|                                                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| II.3.2 A VEZETÉS ÉS INTÉZMÉNYIRÁNYÍTÁS MEGÍTÉLÉSE A DOLGOZÓK KÖRÉBEN.....                             | 35        |
| II.3.3 A MUNKAVÉGZÉS FELTÉTELEINEK MEGÍTÉLÉSE, AZ EGYETEMRŐL ALKOTOTT KÉP<br>AZ OKTATÓK KÖRÉBEN ..... | 36        |
| II.3.4 A MUNKAVÉGZÉS FELTÉTELEINEK MEGÍTÉLÉSE, AZ EGYETEMRŐL ALKOTOTT KÉP<br>A DOLGOZÓK KÖRÉBEN.....  | 37        |
| II.3.5 A MUNKATÁRSOK ERKÖLCSI ÉS ANYAGI MEGBECSÜLÉSE AZ OKTATÓK SZERINT.....                          | 37        |
| II.3.6 A MUNKATÁRSOK ERKÖLCSI ÉS ANYAGI MEGBECSÜLÉSE A DOLGOZÓK SZERINT.....                          | 38        |
| <b>II.4 AZ EGYETEM MŰKÖDÉSE .....</b>                                                                 | <b>38</b> |
| II.4.1 STRATÉGIA ÉS INTÉZMÉNYFEJLESZTÉS OKTATÓI MEGÍTÉLÉSE .....                                      | 39        |
| II.4.2 STRATÉGIA ÉS INTÉZMÉNYFEJLESZTÉS DOLGOZÓI MEGÍTÉLÉSE.....                                      | 39        |
| II.4.3 AZ ERŐFORRÁSOK KEZELÉSÉNEK OKTATÓI MEGÍTÉLÉSE.....                                             | 40        |
| II.4.4 AZ ERŐFORRÁSOK KEZELÉSÉNEK DOLGOZÓI MEGÍTÉLÉSE.....                                            | 41        |

# KUTATÁSI CÉLOK ÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREK

## A VIZSGÁLAT CÉLJAI

A vizsgálat fő irányvonalát adó primer felmérések a belső önértékelésre koncentráltak. A vizsgálattal azt kívántuk feltárni, hogy az egyetem milyen erősségekkel és gyengeségekkel bír, melyek a legégetőbb problémák, amelyekre az egyetemi szintű, stratégiai projektek kezdeményezése, megvalósítása során megoldásokat kell találni. A kutatási szempontok meghatározása során nagyban támaszkodtunk a 2002-ben végzett hasonló témájú, az Intézményfejlesztési Terv „irányított önértékelés” fejezetéhez készített kutatás szempontrendszerére, hogy a 2002-es és a 2004-es felmérés eredményei összevethetők legyenek. Így az alkalmazott szempontok zöme előre meghatározott volt, ami korlátozta az egyéni ötletek érvényesítését mind a kiscsoportos interjúk, mind a kérdőíves felmérések során. A felmérés három csoportot érintett: hallgatók (nappali és nem nappali tagozat), oktatók, nem oktató dolgozók.

A **hallgatókat** érintő vizsgálat az alábbi főbb területekre koncentrált:

- milyen információforrásokat használtak a hallgatók, mikor a felvételi előtt a felsőoktatási intézmények között válogattak, illetve milyen szempontok játszottak szerepet a SZTE választásában?
- miként vélekednek a hallgatók általában az egyetemről, hogyan változott véleményük a képzések végzése közben, milyen a visszatérési hajlandóság az egyetemre?
- az egyetem által nyújtott szolgáltatások mennyiben felelnek meg a hallgatók elvárásainak, illetve mennyire elégedettek az egyes szolgáltatásokkal?

Az **oktatókat és nem oktató dolgozókat** érintő felmérés az alábbi kérdéskörökre fókuszált:

- Munkavállalói lojalitás az egyetem, mint munkahely felé
- Munkavállalói közérzet
  - a vezetésről, irányításról kialakított kép
  - munkavégzés feltételeivel kapcsolatos vélemények
  - a dolgozók anyagi és erkölcsi megbecsülése
- Az egyetem működése
  - stratégia és intézményfejlesztés
  - erőforrásokkal való gazdálkodás

## A KUTATÁS LEBONYOLÍTÁSA, ADATGYŰJTÉS

Az adatfelvétel on-line kérdőíves megkérdezéssel és kiscsoportos interjúk vizsgálatokkal zajlott. (Ez utóbbi eredményeire e rövid összefoglalásban nem térünk ki.) Az adatfelvételre 2004. október-november hónapjában került sor, a lebonyolítása az Egyetemi Számítóközpont valamint az ETR fejlesztéséért felelős stratégiai partner által nyújtott segítséggel valósulhatott meg. A kutatás módja és időtartama nem tette lehetővé valamennyi terület részletes vizsgálatát.

A **hallgatók esetén** a célokban megfogalmazott információk begyűjtésére az on-line önkitöltős kérdőíves módszert használtuk, ahol a kérdőívek az ETR-ben voltak elérhetők, így minden hallgató véleményt nyilváníthatott, a kérdőívek „eljuttatása” és „visszaszedése” a lehető leggyorsabban megtörtént. A válaszadók mintájának reprezentativitása ugyanakkor nem volt biztosított, mivel a rendszeresen ETR-t használó, az egyetem honlapját folyamatosan

figyelő hallgatók nagyobb valószínűséggel értesültek a kérdőív kitöltésének lehetőségéről, mint azok, akiknek kevesebb lehetőségük volt az Internet hozzáférésre.

**Az egyetemi oktatók és a nem oktató dolgozók** (továbbiakban *dolgozók*) esetén is minden munkavállaló megkérdezésére törekedtünk. Az adatgyűjtés, akárcsak a hallgatói felmérés esetén, önkitöltős zárt kérdéssoros kérdőívvel készült. A kérdőívek eljuttatása elektronikus úton történt. Az Egyetemi Számítóközpont adatai segítségével minden u-szeged.hu domain alatt jegyzett e-mail címre felhívást küldtünk, szoftveres úton biztosított volt, hogy egy egyetemi polgár, egy e-mail címről csak egyszer tudja a kérdőívet visszaküldeni. Ezen eljárással kapott eredményeink nemre, korra, végzettségre és egység szerinti hovatartozásra nem reprezentatívak az egyetemi alapsokaságot tekintve. Az eredmények, akárcsak a hallgatók esetén azon válaszadók megítélését tükrözi, akik véleménynyilvánításra hajlandóak voltak 2004. október-november között.

Az oktatók és dolgozók esetében a zárt kérdéssorok valamivel kevesebb, mint 50 kérdést tartalmaztak. A kérdőívet kitöltők valamennyi kérdésre ötfokozatú skála segítségével válaszolhattak, ahol az 1-es osztályzat az egyáltalán nem ért egyet/nagyon rossz, míg az 5-ös a teljes mértékben egyetért/nagyon jó kategóriának felelt meg (minden esetben engedtünk „nem tudom megítélni” kategóriát).

# A VIZSGÁLAT EREDMÉNYEI

## I. A HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI

### AZ ALAPSOKASÁG

Alapsokaságnak az egyetemre beiratkozott, aktív félévvel rendelkező hallgatókat tekintettük. A nappali tagozatos hallgatók közül 2069 fő töltött ki on-line kérdőívet, a nem nappali tagozatosok közül pedig 443 fő. A 2004. évi októberi statisztika egyetemi hallgatókra vonatkozó adatait az 1. táblázat tartalmazza.

1. táblázat: Nappali és nem nappali tagozatos hallgatók létszáma karok szerinti bontásban

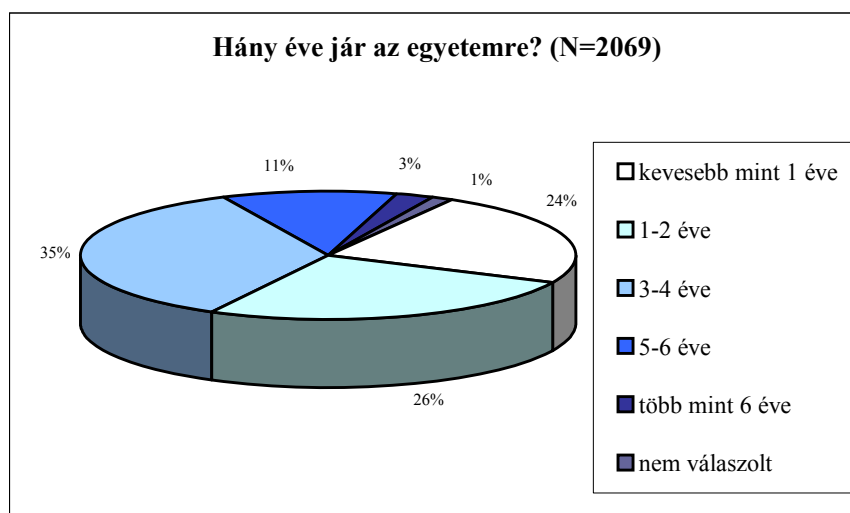
| Kar             | Nappali tagozatos kari hallgatói létszám (fő) | Nem nappali tagozatos kari hallgatói létszám (fő) |
|-----------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| ÁJTK            | 1740                                          | 2629                                              |
| AOK             | 1624                                          | -                                                 |
| BTK             | 3483                                          | 2412                                              |
| EFK             | 807                                           | 752                                               |
| GTK             | 742                                           | 1006                                              |
| GYTK            | 579                                           | -                                                 |
| JGYTFK          | 3107                                          | 5078                                              |
| MFK             | 289                                           | 560                                               |
| SZÉF            | 941                                           | 968                                               |
| TTK             | 4026                                          | 518                                               |
| ZFK             | 217                                           | -                                                 |
| <b>Összesen</b> | <b>17555</b>                                  | <b>13923</b>                                      |

## I.1 A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI

### I.1.1. A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK MINTÁJA

A nappali tagozatos hallgatók közül 2069 töltött ki on-line kérdőívet. A válaszadók 41%-a fiú, 58%-a lány (1% nem jelölt nemet). Ez jól tükrözi az alapsokaságra jellemző nemi arányokat: az egyetem 17555 fő nappali tagozatos hallgatójának 58%-a lány, 42%-a fiú (októberi statisztika). A kreditrendszer bevezetésével az évfolyamok már nem értelmezhetők, hiszen a legtöbb esetben a hallgatók maguk állítják össze a tanmenetet, így a kérdőívben arra kérdeztünk rá, hogy hány éve jár a hallgató az egyetemre. A kérdőív kitöltők 24%-a kevesebb mint egy éve egyetemi polgár, 26%-uk 1-2 éve tanul az intézményben, több mint harmaduk 3-4 éve hallgató és 14%-uk 5 éve vagy annál hosszabb ideje vesz részt a képzésekben (27 fő nem válaszolt).

1.1 ábra: A minta egyetemen eltöltött évek szerinti megoszlása



A válaszadók közül 38 fő nem jelölte meg a kart (amennyiben a válaszadó egyszerre több karnak is hallgatója volt, azt kértük, hogy azon kart jelölje, ahol az adott félévben több órát hallgat). Az erre a kérdésre választ adó (2031 fő) legnagyobb része a Bölcsészettudományi és a Természettudományi Karra jár, ők teszik ki a minta 26 illetve 37%-át. 5% alatti részarányt adnak a ZFK-ról, EFK-ról, MFK-ról, SZÉF-ről, GYTK-ról és ÁOK-ról érkezett válaszok. Az egyes karokról visszaérkező kérdőívek arányát a 1.1 tábla mutatja.

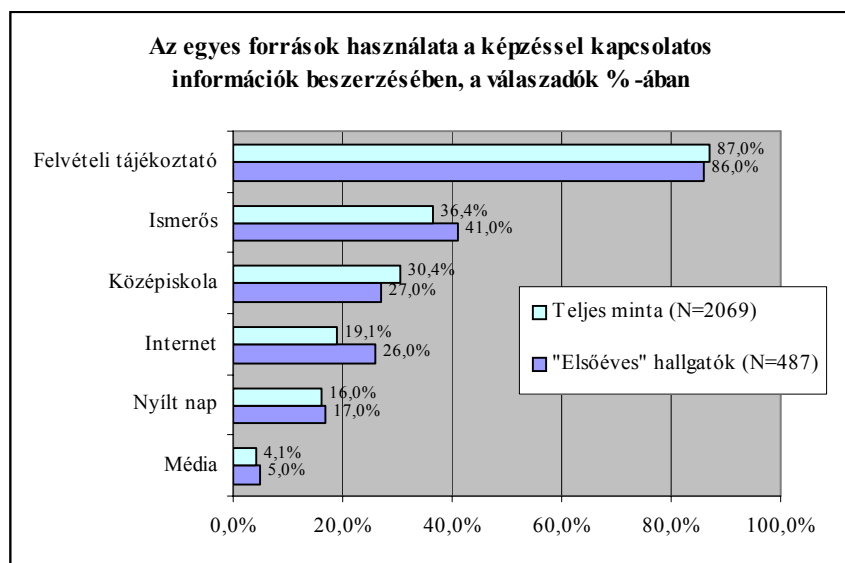
1.1 táblázat: A válaszadók az egyes karok hallgatóinak százalékában

| Kar             | Kari létszám (fő) | Minta elemszám (fő) | Válaszadók a kari létszám %-ában |
|-----------------|-------------------|---------------------|----------------------------------|
| <b>ÁJTK</b>     | <b>1740</b>       | <b>169</b>          | <b>9,7%</b>                      |
| AOK             | 1624              | 48                  | 3,0%                             |
| <b>BTK</b>      | <b>3483</b>       | <b>543</b>          | <b>15,6%</b>                     |
| EFK             | 807               | 30                  | 3,7%                             |
| <b>GTK</b>      | <b>742</b>        | <b>172</b>          | <b>23,2%</b>                     |
| GYTK            | 579               | 43                  | 7,4%                             |
| JGYTFK          | 3107              | 189                 | 6,1%                             |
| <b>MFK</b>      | <b>289</b>        | <b>40</b>           | <b>13,8%</b>                     |
| SZÉF            | 941               | 41                  | 4,4%                             |
| <b>TTK</b>      | <b>4026</b>       | <b>746</b>          | <b>18,5%</b>                     |
| ZFK             | 217               | 10                  | 4,6%                             |
| <b>Összesen</b> | <b>17555</b>      | <b>2031</b>         |                                  |

## I.1.2. INFORMÁCIÓFORRÁSOK AZ INTÉZMÉNY VÁLASZTÁSÁBAN

Az első kérdés az intézményválasztáshoz használt információforrásokra vonatkozott, a válaszadókat nem korlátoztuk abban, hogy hány forrást jelölhetnek meg. A nappali tagozatos hallgatók jelentős része elsősorban még mindig a Felvételi Tájékoztatót használja, hogy informálódjon a képzési lehetőségekről. A válaszadók több mint harmada ismerősöktől - vagy tőlük is - szerez információkat, azaz mint minden szolgáltatásban, itt is jelentős a szájreklám szerepe. A kevesebb mint egy éve egyetemre járó hallgatóknál az Internet szerepének erősödését látjuk, az „elsőévesek” több mint negyede említette ezt információforrásként, illetve körükben nagyobb a szerepe az ismerősöknek is.

1.2. ábra: Információforrások a képzésválasztásban 2004-ben a teljes mintában és az „elsőéves” hallgatók esetén



A 2002-ben felvett adatokhoz képest több területen is elmozdulás történt. Akkor a 902 fő válaszadó 75%-a jelezte, hogy a Felvételi Tájékoztatóból (is) informálódik, a középiskola (35% említette) és az ismerősök (32%) majdnem azonos mértékben, a válaszadók közel egyharmadánál jelentettek információforrást, míg a nyílt napot 10%, az Internetet pedig a válaszadók mindössze 5%-a jelölte. A két felmérés eredményeit összevetve az eltérések a Felvételi Tájékoztató, a nyílt nap és az Internet használat esetén szignifikánsak.

1.2 táblázat: Az egyes információforrások használata 2002-ben és 2004-ben

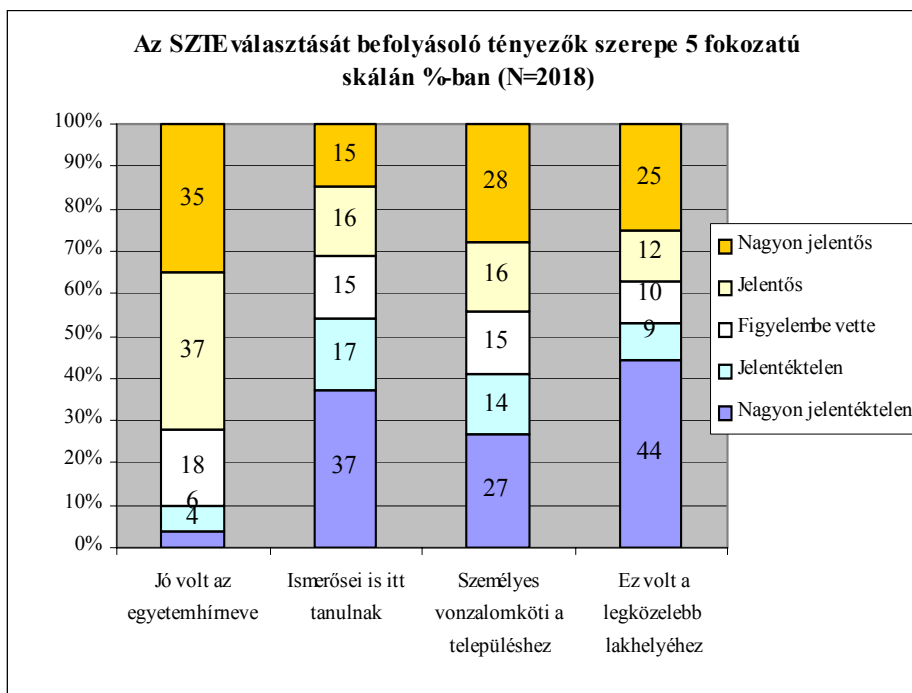
|                       | A válaszadók %-ában |               |
|-----------------------|---------------------|---------------|
|                       | 2002 (N=902)        | 2004 (N=2069) |
| Média                 | 3,3                 | 4,1           |
| Felvételi tájékoztató | 75,4                | 87,0          |
| Nyílt nap             | 9,4                 | 16,0          |
| Internet              | 5,1                 | 19,1          |
| Ismerősök             | 32,3                | 36,4          |
| Középiskola           | 34,9                | 30,4          |

### I.1.3. AZ INTÉZMÉNY VÁLASZTÁSÁBAN SZEREPET JÁTSZÓ TÉNYEZŐK

Az SZTE melletti döntésben nagyon jelentős szerepe van az egyetem jó hírnevének. A 2004-ben választ adók ezt sokkal inkább fontosnak tartják, mint a 2002-es felmérésben résztvevők: ott a válaszadók közel egyötöde tartotta ezt nagyon jelentős szempontnak, míg most több mint harmaduk. A településhez való kötődés kisebb jelentőségű, de a vélemények jelentősen szóródtak e kérdésben. A lakóhelyhez való közelséget, mint fontos szempontot a válaszadók negyede jelölte, ugyanakkor 44%-uk szerint e tényező szerepe nagyon jelentéktelen.



1.3. ábra: Az egyes tényezők szerepe az intézményválasztásban



Bár a válaszadók több mint fele szerint (54%) szerint a közelség nem vagy alig játszik szerepet az intézményválasztásban, nagy részük Csongrád megyében (34%), vagy a környező megyékben él: a Bács-Kiskunból és Békésből érkezők aránya meghaladja a 10%-ot, Jász-Nagykun-Szolnokból pedig a válaszadók 5,6%-a származik. E négy megye mellett még Budapestnek (4%) és Pest megyének van némi szerepe (5,5%). A más megyéből érkezők aránya megyénként nem éli el 4%-ot.

Ha az átlagokat összevetjük a 2002-es eredményekkel, azt mondhatjuk, hogy 2004-ben a válaszadóknak fontosabb volt az egyetemi hírnév az intézményválasztásban, mint két évvel ezelőtt, míg az ismerősök amúgy sem jelentős szerepe tovább csökkent. A lakhelyhez való közelség szerepe alapvetően nem változott és mind 2002-ben mind 2004-ben kevésbé játszott szerepet az intézményválasztásban, mint a településhez való kötődés.

1.3. táblázat: Az egyes tényezők szerepének megítélése az intézményválasztásban 5 fokozatú skálán (1=nagyon jelentéktelen, 5=nagyon jelentős), a válaszadók száma és átlag 2002-ben és 2004-ben

|                                        | Fő (2002) | Átlag 2002 | Fő (2004) | Átlag 2004 | Sig.  |
|----------------------------------------|-----------|------------|-----------|------------|-------|
| Jó volt az egyetem hírneve             | 880       | 3,58       | 1958      | 3,94       | 0,000 |
| Ismerősei is itt tanulnak              | 896       | 2,73       | 1965      | 2,54       | 0,001 |
| Személyes vonzalom köti a településhez | 870       | 3,01       | 1960      | 3,05       | 0,502 |
| Ez az intézmény volt a legközelebb...  | 864       | 2,77       | 1976      | 2,67       | 0,125 |

#### 1.1.4. AZ INTÉZMÉNY MEGÍTÉLÉSE

A válaszadók szerint az egyetemnek kifejezetten jó az imázsa: a nappali tagozatosok 35%-a tartja kiemelkedőnek a SZTE hírnevét más hasonló profilú intézményekhez viszonyítva, míg 53%-uk adott jó minősítést. A negatív állaspontra helyezkedők aránya alacsony, nem éri el a 2%-ot. A hallgatók véleményének változása némileg árnyalja a képet. Bár 40%-uknak pozitív irányba változott a véleménye a tanulmányok során, és 37% nyilatkozott úgy, hogy alapvetően nem történt változás az értékelésében, a válaszadóknak több mint ötödének

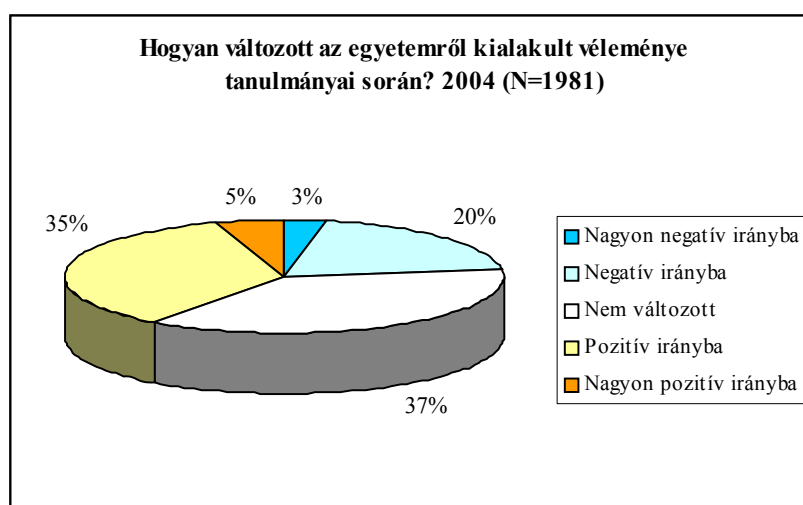
negatív irányba módosult az egyetemről kialakított képe. Az egyetem által kínált képzési programok nagy része megfelel az előzetes várakozásoknak, a válaszadók közel 40%-a arra számított, amit kapott. Ugyanakkor elég jelentős, csaknem egyharmad azon nappali tagozatosok aránya, akik számára csalódást jelentett a választott képzési program. A csalódottak száma (617 fő) meghaladja azon válaszadók számát, akik úgy gondolják, hogy nekik többet nyújtott a választott képzés, mint amire előzetesen számítottak (563 fő).

A munkaerő-piaci esélyeket a hallgatók csaknem kétharmada szerint valamelyest növeli az, hogy ebben az intézményben folytatták tanulmányaikat, és csak elenyésző számban nyilatkoztak úgy, hogy az itt szerzett diploma megnehezíti az elhelyezkedést.

1.4. táblázat: Az egyetem hírnevének megítélése 5 fokozatú skálán, a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                                                                                                              | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | Átlag | Szórás |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|-------|--------|
| Az egyetem hírneve más intézményekhez képest<br>(1=nagyon rossz, 5=kiemelkedő)                                                               | 0,4 | 1,4  | 10,9 | 52,5 | 34,8 | 4,20  | 0,71   |
| Változott-e az egyetemről kialakult véleménye...<br>(1= igen, nagyon negatív irányban, 3= nem változott,<br>5=igen, nagyon pozitív irányban) | 3,0 | 20,3 | 36,6 | 35,5 | 4,5  | 3,18  | 0,91   |
| Mennyiben felel meg korábbi elvárásainak a képzés<br>(1= lényegesen alulmúlta a várakozásokat, 5=lényegesen<br>felülmúlta a várakozásokat)   | 4,2 | 27,8 | 38,9 | 24,6 | 4,6  | 2,98  | 0,94   |
| Hogyan befolyásolja elhelyezkedési esélyeit, hogy itt<br>tanult?<br>(1= jelentősen megnehezíti, 5= jelentősen növeli)                        | 0,5 | 3,6  | 32,2 | 50,0 | 13,6 | 3,73  | 0,76   |

1.4. ábra: Az egyetemről kialakult kép változása



A 2002-es adatokhoz képest a 2004-es válaszok jobbnak mutatják az egyetemi hírnevet, akkor a válaszadók 17%-a találta azt kiemelkedőnek, míg 63%-a minősítette jónak. 2004-ben a hallgatóknál valamivel nagyobb mértékű volt a pozitív irányú véleményváltozás, mint 2002-ben, és az elhelyezkedési esélyekre való pozitív intézményi hatásban is több nappali tagozatos hisz most, mint két évvel ezelőtt. A képzések továbbra is alulmúlják valamelyest a várakozásokat, ebben nem történt elmozdulás: 2002-ben is a válaszadók közel harmada jelezte, hogy a képzés nem felel meg előzetes várakozásainak, és a pozitív visszajelzést adók aránya is 29% volt.

1.5. táblázat: Az egyetem megítélése 2002-ben és 2004-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

|                                               | Fő<br>(2002) | Átlag<br>2002-ben | Fő<br>(2004) | Átlag<br>2004-ben | Sig.         |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|--------------|
| Az egyetem hírneve más intézményekéhez képest | 900          | 3,94              | 2064         | 4,20              | <b>0,000</b> |
| Az egyetemről kialakult vélemény változása    | 900          | 3,10              | 1981         | 3,18              | <b>0,024</b> |
| A képzések megfelelése a korábbi elvárásoknak | 895          | 2,98              | 1930         | 2,98              | 0,992        |
| Elhelyezkedési esélyek                        | 898          | 3,64              | 1995         | 3,73              | <b>0,004</b> |

### I.1.5. VISSZATÉRÉSI HAJLANDÓSÁG AZ EGYETEMRE

A megkérdezettek 71%-a tanulmányai befejeztével további ismeretek megszerzése érdekében újra a SZTE-t választaná, míg az ezt kategorikusan elutasítók aránya mindössze 6%, ugyanakkor a válaszadók 23% nem tudott dönteni ebben a kérdésben. A 2002-es kérdőívben nem szerepelt a „nem tudom” kategória, a kérdésre választ nem adók mindössze a kérdőívet kitöltők 1%-át tették ki, a 893 fő válaszadónak akkor 88%-a mondott igent és 12%-a nemet az egyetemen folytatott további tanulmányokra.

Az egyetemre való visszatérési hajlandóságot befolyásolja az egyetemről és a jelenleg végzett képzési programról alkotott vélemény (5.1 táblázat). Akiknek az előzetes várakozásai nem teljesültek a képzési programmal kapcsolatban, azoknak 13%-a utasítja el az intézménybe való visszatérést, ugyanakkor a csalódottak több mint fele a negatív tapasztalatok ellenére újra választaná a SZTE-t. Az elégedetteknek 84%-a térne vissza az egyetemre, és csak 3% az ezt egyértelműen elutasítók aránya. Azok esetében, ahol a tanulmányok során az egyetemről alakult ki negatív kép, kisebb a visszatérési hajlandóság az intézménybe, mint azon hallgatóknál, akik a képzési programban csalódtak: csaknem ötödük (18%) nem térne újra vissza az intézménybe.

1.6. táblázat: A véleményváltozás és a visszatérési hajlandóság

|                                                                  |                        | Választaná-e újra az egyetemet? |                |                 |                  |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|---------------------------------|----------------|-----------------|------------------|
|                                                                  |                        | Igen                            | Nem            | Nem tudom       | Összesen         |
| Mennyiben felel meg korábbi elvárásainak a képzési program?      | Alulmúlt várakozásait  | 316 fő<br>(51%)                 | 77 fő<br>(13%) | 222 fő<br>(36%) | 615 fő<br>(100%) |
|                                                                  | Erre számított         | 596 fő<br>(80%)                 | 24 fő<br>(3%)  | 127 fő<br>(17%) | 747 fő<br>(100%) |
|                                                                  | Felülmúlt várakozásait | 474 fő<br>(84%)                 | 17 fő<br>(3%)  | 72 fő<br>(13%)  | 563 fő<br>(100%) |
| Változott-e az egyetemről kialakult véleménye tanulmányai során? | Negatív irányban       | 200<br>(43%)                    | 81<br>(18%)    | 180<br>(39%)    | 461<br>(100%)    |
|                                                                  | Nem változott          | 555<br>(77%)                    | 27<br>(4%)     | 143<br>(19%)    | 725<br>(100%)    |
|                                                                  | Pozitív irányban       | 664<br>(84%)                    | 13<br>(2%)     | 114<br>(14%)    | 791<br>(100%)    |

### I.1.6. AZ IDEÁLIS EGYETEM ÉS A SZTE

A következőkben bemutatjuk, hogy a válaszadók az egyetemhez kapcsolódó szolgáltatások egyes dimenzióit mennyire tartják fontosnak, illetve az adott dimenziókkal mennyire elégedettek. Ez az ún. gap-analízis<sup>1</sup> arra szolgál, hogy az intézmény meghatározza azokat a területeket, melyekre fokozottan koncentrálnia kell. Ideális esetben a szervezetnek a kiemelt területeken kell jó teljesítményt nyújtani, míg a szolgáltatás igénybevevői által kisebb fontosságúnak tartott szolgáltatásdimenziókban alacsonyabb teljesítmény is elfogadható, azaz egyensúlyban kell állnia a fontosságnak és az elégedettségnek. Az adott terület fontosság-elégedettség értékének eltérése megmutatja, hogy mely – a válaszadók szerint kiemelt – területeken teljesít gyengén az intézmény, és melyek azok a szolgáltatások, ahol túlteljesítés történik, azaz egy kevésbé fontos területen köti le a szervezet a rendelkezésre álló erőforrásokat és nyújt magas teljesítményt. Ahogy a 2002-es felmérésnél, 2004-ben is a szolgáltatások hét összetevőjét vizsgáltuk gap-analízissel, majd ezeket az összetevőket bontottuk további dimenziókra.

#### I.1.6.1 A szolgáltatáselemek fontossága

Az egyes szolgáltatásdimenziókat 5 fokozatú skálán értékeltettük a válaszadókkal, ahol 5 jelentette a nagyon fontos kategóriát. Minden dimenzió átlagosan 4 feletti értéket kapott, azaz mindegyik szolgáltatáselemet fontosnak vagy nagyon fontosnak tartják a válaszadók.

1.7. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek fontossága %

|                                      | Nagyon jelentős | Jelentős | Semleges | Alacsony | Jelentéktelen | Átlag |
|--------------------------------------|-----------------|----------|----------|----------|---------------|-------|
| Az oktatás színvonala                | 88,5            | 9,6      | 1,7      | 0,1      | 0,2           | 4,86  |
| Infrastrukturális ellátottság        | 58,3            | 31,8     | 8,2      | 1,4      | 0,4           | 4,46  |
| Az oktatás elismertsége              | 54,3            | 33       | 10,6     | 1,5      | 0,5           | 4,39  |
| Az oktatás technikai megvalósítása   | 49,9            | 35       | 12,9     | 1,9      | 0,3           | 4,32  |
| Az ügyfélszolgálat minősége          | 51,7            | 30,3     | 13,2     | 3,5      | 1,4           | 4,27  |
| Hallgatói érdekképviselő             | 40,8            | 33,4     | 18,2     | 5,5      | 2,1           | 4,05  |
| Társadalmi és kulturális lehetőségek | 36,3            | 38,6     | 19,5     | 4,5      | 1,2           | 4,04  |

#### I.1.6.2 Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség

Ahogy az az ilyen jellegű felméréseknél megszokott, az elégedettségi eredmények mindenhol alacsonyabb értéket mutatnak az átlagokat tekintve, mint a fontossági adatok.

<sup>1</sup> A fogyasztói elvárások feltárására és az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség mérésére a szakma több módszert is ajánl. Főszabályként külön kell választani az elégedettségre és a fontosságra vonatkozó kérdéseket. Az elégedettség és fontosság egy időben való megkérdezése mesterséges korrelációt eredményez a két tényező között. Ennek ellenére az a szokás, hogy a fontosságot az elégedettség előtt – vagy azzal együtt – kérdezzük meg. Egyesek szerint célszerűbb az elégedettséggel kezdeni a megkérdezést, így a válaszadók megbarátkoznak az egyes témákkal, mielőtt azok fontosságát kérdeznék tőlük. Amikor a fontosság az elégedettségi rész után következik, a fontosság értékelése általában változatosabb és nagyobb megkülönböztetési lehetőséget biztosít az elemzés számára. Jelen esetben követtük a már korábban alkalmazott kérdőív felépítését, ugyanakkor itt hívjuk fel a figyelmet az elemzés korlátaira.

1.8. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség %

|                                      | Nagyon elégedett | Elégedett | Semleges | Elégedetlen | Nagyon elégedetlen | Átlag |
|--------------------------------------|------------------|-----------|----------|-------------|--------------------|-------|
| Az oktatás elismertsége              | 25,3             | 49,6      | 21,5     | 3,3         | 0,4                | 3,96  |
| Társadalmi és kulturális lehetőségek | 23,6             | 43,5      | 25       | 6,4         | 1,5                | 3,81  |
| Az oktatás színvonala                | 18,8             | 48,5      | 26,4     | 5,4         | 0,8                | 3,79  |
| Az oktatás technikai megvalósítása   | 12,3             | 31,2      | 35,3     | 17          | 4,3                | 3,3   |
| Hallgatói érdekképviselő             | 11               | 32,3      | 30,9     | 16,2        | 9,6                | 3,19  |
| Infrastrukturális ellátottság        | 9,4              | 28,8      | 35,7     | 19,7        | 6,3                | 3,15  |
| Az ügyfélszolgálat minősége          | 4,2              | 16,1      | 26,6     | 28,4        | 24,6               | 2,47  |

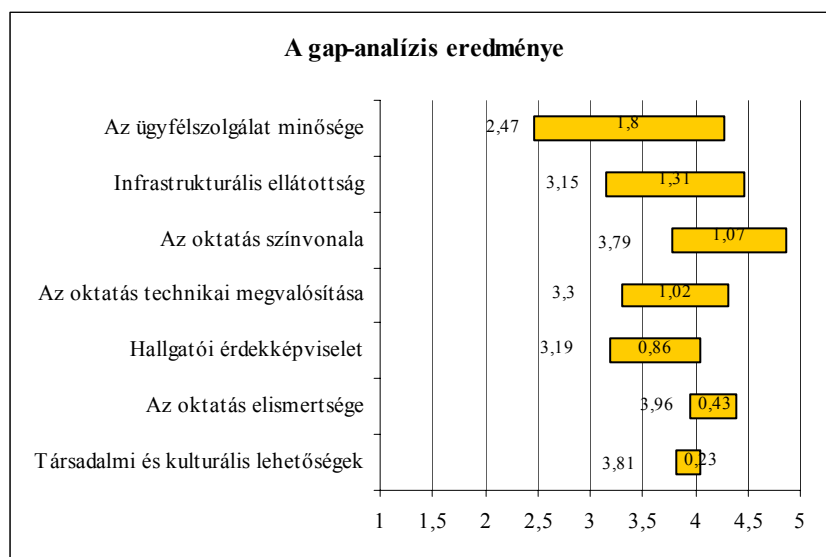
### I.1.6.3 A gap-analízis eredményei

A fontosság és elégedettség átlagok eltérései alapján a legkisebb probléma a kulturális lehetőségekkel, és az oktatás elismertségével van. Jólal nagyobbak a feszültségek az ügyfélszolgálati területen és az infrastrukturális ellátottság tekintetében, de az oktatási színvonal, annak technikai megvalósítása, valamint a hallgatói érdekképviselő is hagy maga után kívánnivalókat (ld. 1.9. táblázat és 1.5. ábra).

1.9. táblázat: A gap-analízis eredményei a nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján

|                                      | Fontosság átlag | Elégedettség átlag | Eltérések |
|--------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------|
| Társadalmi és kulturális lehetőségek | 4,04            | 3,81               | -0,23     |
| Az oktatás elismertsége              | 4,39            | 3,96               | -0,43     |
| Hallgatói érdekképviselő             | 4,05            | 3,19               | -0,86     |
| Az oktatás technikai megvalósítása   | 4,32            | 3,3                | -1,02     |
| Az oktatás színvonala                | 4,86            | 3,79               | -1,07     |
| Infrastrukturális ellátottság        | 4,46            | 3,15               | -1,31     |
| Az ügyfélszolgálat minősége          | 4,27            | 2,47               | -1,80     |

1.5. ábra: A gap-analízis eredményei a nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján (az értékek az elégedettség átlagokat illetve az elégedettség-fontosság különbségeket mutatják)



#### I.1.6.4 Elégedettség elemek 2002-ben és 2004-ben

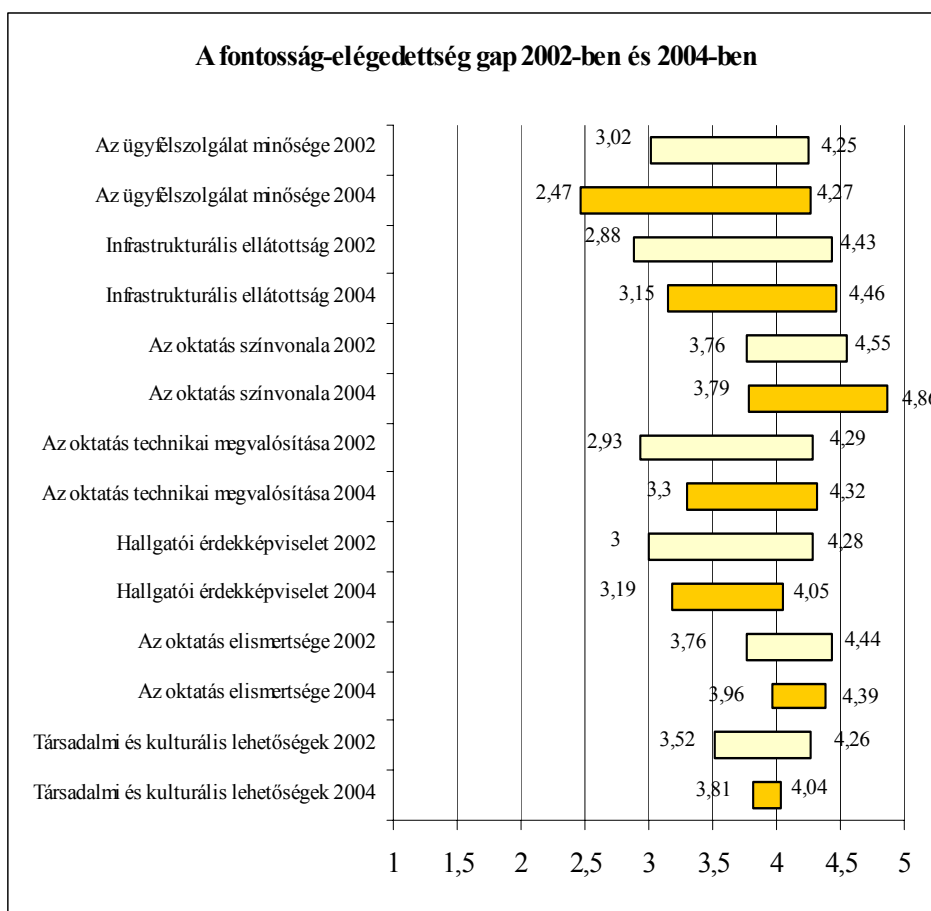
A 2002-es elégedettségi értékeket tekintve a válaszadók 2002-ben az oktatás színvonalával és elismertségével voltak a legelégedettebbek, míg az ügyfélszolgálat minősége az elégedettségi sorban középen helyezkedett el. A legnagyobb elégedetlenség akkor az oktatás technikai megvalósításával és az infrastrukturális ellátottsággal volt. Ez utóbbi esetekben az átlagpontszám nem érte el a középezt (azaz összességében inkább elégedetlenek voltak a válaszadók). A 2002-es eredményekhez képest az intézmény minden téren javított a szolgáltatásdimenziókon, kivéve az ügyfélszolgálatot. Az eltérések egyetlen kivételtől eltekintve (oktatás színvonala) mindenhol szignifikánsak.

1.10. táblázat: Az elégedettségi átlagok 2002-ben és 2004-ben

|                                         | <b>Elégedettség átlag<br/>2002</b> | <b>Elégedettség átlag<br/>2004</b> | <b>Eltérések</b> | <b>Sig.</b>  |
|-----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------------|--------------|
| Az oktatás elismertsége                 | 3,76                               | 3,96                               | 0,2              | <b>0,000</b> |
| Az oktatás színvonala                   | 3,76                               | 3,79                               | 0,03             | 0,466        |
| Társadalmi és kulturális<br>lehetőségek | 3,52                               | 3,81                               | 0,29             | <b>0,000</b> |
| Az ügyfélszolgálat minősége             | 3,02                               | 2,47                               | -0,55            | <b>0,000</b> |
| Hallgatói érdekképviselet               | 3                                  | 3,19                               | 0,19             | <b>0,000</b> |
| Az oktatás technikai<br>megvalósítása   | 2,93                               | 3,3                                | 0,37             | <b>0,000</b> |
| Infrastrukturális ellátottság           | 2,88                               | 3,15                               | 0,27             | <b>0,000</b> |

Ha a fontosság és az elégedettség különbségek 2002-es és 2004-es értékeit összevetjük, akkor azt mondhatjuk, hogy az egyetem a legtöbb dimenzióban javított a pozícióján, mivel az értékek közeledtek egymáshoz. Ez vagy úgy valósult meg, hogy bár a válaszadók akkor és most is közel azonosnak ítélték az adott tényező fontosságát, ugyanakkor 2004-ben elégedettebbek voltak az adott tényezővel (pl. infrastrukturális ellátottság, oktatás technikai megvalósítása), vagy az adott tényezőt már kevésbé tartják fontosnak a válaszadók és az intézmény legalább olyan jól teljesített, mint 2002-ben (pl. hallgatói érdekképviselet, társadalmi, kulturális lehetőségek). Két dimenzióban azonban nyílt a rés az elégedettségi és fontossági értékek között. Az ügyfélszolgálat közel azonos fontossági értéket kapott ugyan 2004-ben, de az egyetem rosszabbul teljesített, mint a korábbi felmérésnél. Az oktatás színvonalának megítélésénél pedig a válaszadók most nagyobb fontosságot tulajdonítanak a tényezőnek, míg a szervezeti teljesítmény e tekintetben alapvetően nem változott.

1.6. ábra: A gap-analízis eredményei a nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján 2002-ben és 2004-ben (az értékek az elégedettség és fontosság átlagokat mutatják)



## I.1.7. A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK RÉSZLETEZÉSE

### I.1.7.1 Az oktatás színvonala

Az oktatás színvonalát további négy kérdéssel mértük, a válaszadókat arra kértük, hogy az állításokat értékeljék 5 fokozatú skálán, ahol 5 jelentette a „teljesen egyetért” kategóriát. Az alapadatokat a 7.1 táblázat tartalmazza.

1.11. táblázat: Az oktatás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

|                                           | Egyáltalán nem ért egyet | Nem ért egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen egyetért | Átlag | Szórás |
|-------------------------------------------|--------------------------|---------------|---------|----------|-------------------|-------|--------|
| Tanáraim többsége általam elismert oktató | 1,5                      | 6,3           | 23,6    | 43,3     | 25,3              | 3,85  | 0,93   |
| A képzés maximálisan megfelel a kor...    | 4,3                      | 11,9          | 26,1    | 38,0     | 19,6              | 3,57  | 1,07   |
| A tananyagok többsége hozzáférhető        | 5,0                      | 15,9          | 34,1    | 33,5     | 11,4              | 3,30  | 1,03   |
| Kiválóan hasznosítható ismereteket ad...  | 6,6                      | 19,4          | 36,9    | 27,9     | 9,2               | 3,14  | 1,04   |

### I.1.7.2 Az oktatás elismertsége

A válaszadó nappali tagozatosok csaknem 40%-a gondolja úgy, hogy az SZTE-n kapott képzés teljesen egyenrangú más intézmények hasonló képzéseivel és 40% ért egyet teljesen azzal is, hogy az itt szerzett oklevelet a munkaerőpiac elismeri. Összességében az egyetértők aránya mindkét esetben meghaladja a 70%-ot, míg a negatív álláspontra helyezkedők aránya mindkét esetben csak kis mértékben lépi túl az egytizedet.

1.12. táblázat: Az oktatás elismertségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

|                                         | Egyáltalán nem ért egyet | Nem ért egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen egyetért | Átlag | Szórás |
|-----------------------------------------|--------------------------|---------------|---------|----------|-------------------|-------|--------|
| A képzés egyenrangú más intézményekével | 3,3                      | 7,6           | 16,7    | 32,7     | 39,7              | 3,98  | 1,08   |
| Az oklevelet a munkaerőpiac elismeri    | 3,0                      | 7,1           | 16,4    | 35,7     | 37,8              | 3,98  | 1,05   |

### 7.2 Az oktatás technikai megvalósítása

A hallgatók leginkább arra panaszkodnak, hogy a tananyag és az óraszám nincs összhangban egymással (7.5 tábla). A hallgatók több mint egyharmada szerint nem áll elegendő óraszám rendelkezésre a tananyag elsajátításához. Hasonlóan értékelték a hallgatók az intézmény tantermi ellátottságát, amit a válaszadók 33%-a nem talál megfelelőnek. Valamivel pozitívabban vélekedtek a technikai eszközökkel való ellátottságról illetve az oktatók eszközhasználatáról.

1.13. táblázat: Az oktatás technikai megvalósításával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

|                                               | Egyáltalán nem ért egyet | Nem ért egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen egyetért | Átlag | Szórás |
|-----------------------------------------------|--------------------------|---------------|---------|----------|-------------------|-------|--------|
| Az oktatók tech. segédeszköz használata...    | 6,4                      | 16,0          | 30,9    | 33,5     | 13,2              | 3,31  | 1,09   |
| A tantermi ellátottság...                     | 13,2                     | 20,0          | 28,1    | 28,5     | 10,1              | 3,02  | 1,19   |
| A tantermek felszereltsége...                 | 9,4                      | 18,0          | 30,1    | 29,9     | 12,7              | 3,18  | 1,15   |
| Az óraszám elegendő a tananyag elsajátítására | 14,1                     | 21,4          | 27,0    | 24,7     | 12,7              | 3,01  | 1,24   |

### I.1.7.3 Az ügyfélszolgálat minősítése

A kérdőívben négy ügyfélszolgálati rendszerre kérdeztünk rá: a tanulmányi osztályok, a könyvtár, a Hallgatói Szolgáltató Iroda, valamint a tanszékek megítélésére. A könyvtárra vonatkozó kérdések esetében nem különítettük el a központi és a kari könyvtárakat, így a minősítés nem feltétlenül az egyetemi központi könyvtárra vonatkozik. Az adatfelvétel időpontjában az új könyvtári épület még nem készült el, így a hallgatók a korábban érvényben lévő szolgáltatásokat minősítették. A könyvtári szolgáltatásokra, a másik két iroda működésétől eltérően, csak két kérdést tettünk fel, amit az indokolt, hogy feltételeztük, hogy az új könyvtár más működési feltételekkel (pl. nyitvatartási idővel) rendelkezik majd, így ezeken a területeken a múltban elért teljesítmény kevésbé fontos.



1.14. táblázat: Az ügyfélszolgálatok minőségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

|                                                  | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------|--------|
| A TO nyitvatartása megfelelő                     | 31,2                           | 25,2             | 22,2    | 16,4     | 5,0                  | 2,39  | 1,22   |
| A TO munkatársai szakmailag felkészültek         | 23,4                           | 24,0             | 23,9    | 12,9     | 9,5                  | 2,67  | 1,28   |
| A TO-n az ügyintézés gyorsasága megfelelő        | 29,7                           | 24,5             | 23,7    | 15,6     | 6,5                  | 2,45  | 1,24   |
| A TO munkatársai mindig segítőkészek             | 29,7                           | 24,2             | 20,6    | 15,2     | 10,2                 | 2,52  | 1,33   |
| A HSZI nyitvatarása megfelelő                    | 4,8                            | 8,6              | 25,8    | 40,7     | 20,1                 | 3,63  | 1,05   |
| A HSZI munkatársai szakmailag felkészültek       | 3,3                            | 8,2              | 25,0    | 40,1     | 23,3                 | 3,72  | 1,02   |
| A HSZI-n az ügyintézés gyorsasága megfelelő      | 7,2                            | 13,4             | 28,5    | 34,5     | 16,3                 | 3,39  | 1,13   |
| A HSZI munkatársai mindig segítőkészek           | 5,3                            | 10,4             | 24,3    | 37,5     | 22,6                 | 3,62  | 1,10   |
| A könyvtárban a kiszolgálás gyorsasága megfelelő | 12,7                           | 18,7             | 27,4    | 28,3     | 12,9                 | 3,1   | 1,22   |
| A könyvtár munkatársai mindig segítőkészek       | 4,9                            | 11,1             | 21,5    | 35,2     | 27,3                 | 3,69  | 1,13   |
| A problémákkal a tanszékekhez fordulhatok        | 5,2                            | 12,9             | 25,6    | 33,4     | 22,8                 | 3,56  | 1,13   |

#### I.1.7.4 Hallgatói érdekképviselő és tájékoztatás

A hallgatók e kérdésekben közel azonos álláspontra helyezkedtek, összességében elégedetlenek a döntésekben való részvétellel és a tájékoztatással is. A vélemények azonban jelenösen szóródnak.

1.15. táblázat: Az érdekképviselővel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

|                                                  | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------|--------|
| A hallgatók tájékoztatása megfelelő              | 13,4                           | 23,4             | 32,2    | 23,7     | 7,2                  | 2,88  | 1,13   |
| Az egyetemi döntésekben való részvétel megfelelő | 13,5                           | 19,7             | 37,5    | 22,8     | 6,7                  | 2,89  | 1,10   |
| A kari döntésekben való részvétel megfelelő      | 13,7                           | 19,5             | 37,1    | 22,5     | 7,3                  | 2,90  | 1,12   |

#### I.1.7.5 Az infrastrukturális ellátottság

Az átlagok alapján a hallgatók az elektronikus szolgáltatásokkal és a könyvtárak ellátottságával a legelégedettebbek. A tanulmányokhoz szükséges technikai háttér és az étkezési lehetőségek is megfelelő színvonalúak, bár az elégedetlen válaszadók aránya mindkét esetben meghaladja a 20%-ot. A kollégiumok minőségét és a férőhelyek mennyiségét a válaszadó nappali tagozatosok több mint 60%-a nem tartja kielégítőnek.

1.16. táblázat: Az infrastrukturális ellátottsággal kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

|                                            | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------|--------|
| A technikai háttér megfelelő               | 7,6                            | 16,9             | 32,9    | 29,4     | 13,3                 | 3,24  | 1,11   |
| A könyvtárak ellátottsága megfelelő        | 5,4                            | 13,7             | 27,0    | 38,5     | 15,3                 | 3,45  | 1,07   |
| A kollégiumok megfelelőek                  | 31,8                           | 29,3             | 25,2    | 9,8      | 3,8                  | 2,24  | 1,12   |
| Az étkezési lehetőségek megfelelőek        | 7,4                            | 15,7             | 31,7    | 31,7     | 13,5                 | 3,28  | 1,11   |
| Az elektronikus szolgáltatások megfelelőek | 4,0                            | 11,6             | 24,9    | 36,4     | 23,1                 | 3,63  | 1,08   |

### I.1.8. A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK ÉRTÉKELÉSE 2002-BEN ÉS 2004-BEN

A következőkben a 2002-es és 2004-es felmérés eredményeit hasonlítjuk össze azokban a kérdésekben, melyek mindkét kérdőívben azonos megfogalmazásban szerepeltek.

#### I.1.8.1 Az oktatás színvonala és elismertsége

Az egyetem az átlagok alapján minden területen javított az oktatási színvonal megítélésén, valós eltérésről azonban csak két esetben beszélgetünk: 2004-ben a válaszadók inkább gondolták úgy, hogy a tananyagok hozzáférhetők és hogy a képzések megfelelnek a kor követelményeinek, mint 2002-ben. Az oktatás munkaerő-piaci elismerésével kapcsolatosan a hallgatók pozitívabban ítélik meg az intézmény helyzetét 2004-ben, mint 2002-ben.

1.17. táblázat: Az oktatás színvonalának és elismertségének megítélése 2002-ben és 2004-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

|                                           | Fő<br>(2002) | Átlag<br>2002-ben | Fő<br>(2004) | Átlag<br>2004-ben | Eltérés     | Sig.         |
|-------------------------------------------|--------------|-------------------|--------------|-------------------|-------------|--------------|
| Tanáraim többsége általam elismert oktató | 879          | 3,84              | 2015         | 3,85              | 0,01        | 0,833        |
| A képzés maximálisan megfelel a kor...    | 885          | 3,47              | 1976         | 3,57              | <b>0,10</b> | <b>0,019</b> |
| A tananyagok többsége hozzáférhető        | 888          | 3,18              | 2026         | 3,30              | <b>0,12</b> | <b>0,003</b> |
| Kiválóan hasznosítható ismereteket ad...  | 887          | 3,09              | 1998         | 3,14              | 0,05        | 0,295        |
| A képzés egyenrangú más intézményekével   | 802          | 3,83              | 1586         | 3,98              | <b>0,15</b> | <b>0,001</b> |
| Az oklevelet a munkaerőpiac elismeri      | 793          | 3,61              | 1673         | 3,98              | <b>0,37</b> | <b>0,000</b> |

#### I.1.8.2 Az oktatás technikai megvalósítása

Az oktatás technikai színvonalával kapcsolatban három olyan kérdés volt, mely mind a 2002-es, mind a 2004-es kérdőívben szerepelt. A válaszadók szerint manapság az oktatók inkább használnak technikai segédeszközöket, mint két évvel ezelőtt és a tantermi ellátottságon is javított az intézmény az elmúlt két évben. Az óraszámok tananyaghoz viszonyított arányát a 2004-es felmérésben kedvezőtlenebbnek ítélték a válaszadók, ugyanakkor az eltérés nem tekinthető jelentősnek.

1.18. táblázat: Az oktatás technikai megvalósításának megítélése 2002-ben és 2004-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

|                                               | <b>Fő<br/>(2002)</b> | <b>Átlag<br/>2002-ben</b> | <b>Fő<br/>(2004)</b> | <b>Átlag<br/>2004-ben</b> | <b>Eltérés</b> | <b>Sig.</b>  |
|-----------------------------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|----------------|--------------|
| Az oktatók tech. segédeszköz használata...    | 868                  | 2,89                      | 2002                 | 3,31                      | <b>0,42</b>    | <b>0,000</b> |
| A tantermi ellátottság...                     | 888                  | 2,73                      | 2029                 | 3,02                      | <b>0,29</b>    | <b>0,000</b> |
| Az óraszám elegendő a tananyag elsajátítására | 880                  | 3,06                      | 1993                 | 3,01                      | -0,05          | 0,249        |

### I.1.8.3 Az ügyfélszolgálatok minősítése

A 2002-es kérdőívben az ügyfélszolgálati területek kevésbé kaptak hangsúlyt, a 2004-es felmérésben ennek nagyobb szerepet szántunk, mivel feltételeztük, hogy a felsőoktatási intézmények közti erősödő versenyben a hallgatói intézményválasztást befolyásolhatja a szolgáltató egységek tevékenysége és a frontszemélyzet munkája. Így csak négy olyan kérdést mutatunk be, mely mindkét kérdőívben egyaránt szerepelt.

1.19. táblázat: Az ügyfélszolgálatok megítélése 2002-ben és 2004-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

|                                            | <b>Fő<br/>(2002)</b> | <b>Átlag<br/>2002-ben</b> | <b>Fő<br/>(2004)</b> | <b>Átlag<br/>2004-ben</b> | <b>Eltérés</b> | <b>Sig.</b>  |
|--------------------------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|----------------|--------------|
| A TO munkatársai mindig segítőkészek       | 887                  | 3,20                      | 1984                 | 2,52                      | <b>-0,68</b>   | <b>0,000</b> |
| A HSZI munkatársai mindig segítőkészek     | 829                  | 3,38                      | 1806                 | 3,62                      | <b>0,24</b>    | <b>0,000</b> |
| A könyvtár munkatársai mindig segítőkészek | 816                  | 3,83                      | 1643                 | 3,69                      | <b>-0,14</b>   | <b>0,003</b> |
| A problémákkal a tanszékekhez fordulhatok  | 843                  | 3,45                      | 1774                 | 3,56                      | <b>0,11</b>    | <b>0,022</b> |

### I.1.8.4 Hallgatói érdekképviselő és tájékoztatás

A hallgatók, ahogy két évvel ezelőtt, most is úgy érzik, hogy nincs lehetőségük igazán beleszólni sem az egyetemi, sem a kari döntésekbe, és a tájékoztatást sem tartják megfelelőnek. Az egyetemnek és a karoknak nem sikerült javítania a kommunikáción és a döntésekbe való bevonáson, mert bár az átlagok javulást mutatnak, az eltérések egyik esetben sem tekinthetők jelentősnek.

1.20. táblázat: A hallgatók tájékoztatásának és a döntésekbe való bevonásának megítélése 2002-ben és 2004-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

|                                                  | <b>Fő<br/>(2002)</b> | <b>Átlag<br/>2002-ben</b> | <b>Fő<br/>(2004)</b> | <b>Átlag<br/>2004-ben</b> | <b>Eltérés</b> | <b>Sig.</b> |
|--------------------------------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|----------------|-------------|
| A hallgatók tájékoztatása megfelelő              | 878                  | 2,82                      | 1994                 | 2,88                      | 0,06           | 0,179       |
| Az egyetemi döntésekben való részvétel megfelelő | 748                  | 2,81                      | 1367                 | 2,89                      | 0,08           | 0,084       |
| A kari döntésekben való részvétel megfelelő      | 724                  | 2,86                      | 1402                 | 2,90                      | 0,04           | 0,431       |

### I.1.8.5 Infrastrukturális ellátottság

Az egyetemnek jelentősen sikerült javítani a tanulmányokhoz szükséges technikai háttér megfelelőségén és hozzáférhetőségén és a hallgatói vélemények szerint pozitív irányba változott a könyvtári ellátottság is. Az étkezési lehetőségekkel a hallgatók 2004-ben elégedettebbek voltak, mint két évvel ezelőtt (bár ez nem az intézmény érdeme). A kollégiumi ellátás tekintetében azonban 2004-re az egyetem rontott amúgy sem erős pozícióján (az eltérés szignifikáns).

1.21. táblázat: Az infrastrukturális ellátottság megítélése 2002-ben és 2004-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

|                                     | <b>Fő<br/>(2002)</b> | <b>Átlag<br/>2002-ben</b> | <b>Fő<br/>(2004)</b> | <b>Átlag<br/>2004-ben</b> | <b>Eltérés</b> | <b>Sig.</b>  |
|-------------------------------------|----------------------|---------------------------|----------------------|---------------------------|----------------|--------------|
| A technikai háttér megfelelő        | 869                  | 2,81                      | 1982                 | 3,24                      | <b>0,43</b>    | <b>0,000</b> |
| A könyvtárak ellátottsága megfelelő | 842                  | 3,31                      | 1698                 | 3,45                      | <b>0,14</b>    | <b>0,001</b> |
| A kollégiumok megfelelőek           | 695                  | 2,43                      | 1385                 | 2,24                      | <b>-0,19</b>   | <b>0,000</b> |
| Az étkezési lehetőségek megfelelőek | 759                  | 2,99                      | 1652                 | 3,28                      | <b>0,29</b>    | <b>0,000</b> |

## I.2 A NEM NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI

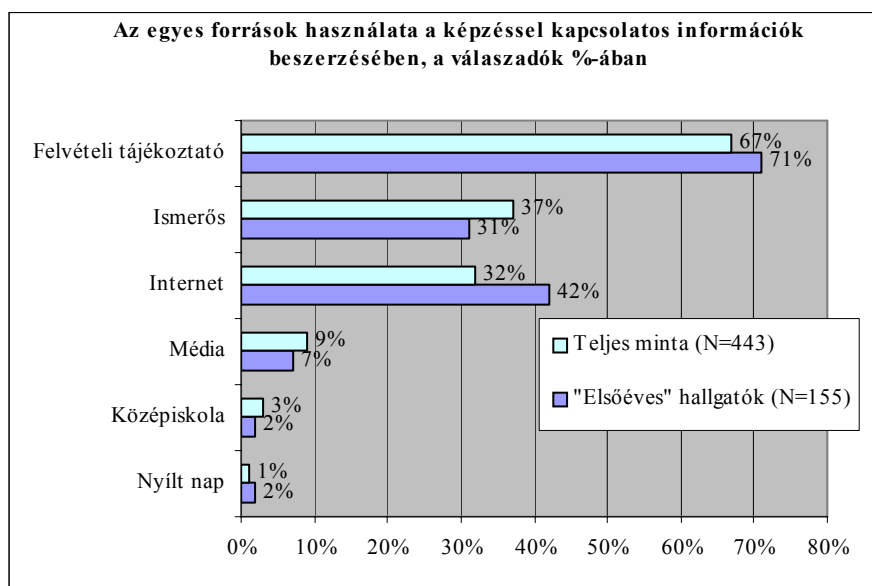
### I.2.1. A NEM NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK MINTÁJA

A nem nappali tagozatos hallgatók közül 443 fő töltött ki kérdőívet. A válaszadók 70%-a nő, 27%-a férfi (3% nem jelölt nemet). Az alapsokaságnak (13923 fő) 67%-a nő és 33%-a férfi (októberi statisztika). A kérdőívet kitöltők 5%-a nem jelölte meg, hány éve jár egyetemre, további 37% (155 fő) első évét tölti az intézményben, 31%-uk 1-2 éve tanul itt, több mint ötödük 3-4 éve hallgató és további 10%-uk 5 éve vagy annál hosszabb ideje vesz részt a képzésekben.

### I.2.2. INFORMÁCIÓFORRÁSOK AZ INTÉZMÉNY VÁLASZTÁSÁBAN

A nem nappali tagozatos hallgatók kétharmada, akár csak a nappali tagozatos hallgatók többsége, elsősorban a Felvételi Tájékoztatót használja, hogy informálódjon a képzési lehetőségekről. A válaszadók 37%-a ismerősöktől - vagy tőlük is - szerez információkat, az Internetet pedig csaknem a válaszadók harmada veszi igénybe a tájékozódáshoz. A középiskolai információszerzés értelemszerűen alig játszik szerepet a nem nappali tagozatos hallgatók esetén, mivel az ilyen jellegű képzésekben résztvevők valószínűleg nem egyből a középfokú képzések befejezése után jelentkeznek az intézménybe. Hasonlóan elhanyagolható a nyílt napon tájékozódók száma. A kevesebb mint egy éve egyetemre járó hallgatóknál az Internet szerepének erősödését látjuk, az „elsőévesek” 42%-a említette ezt információforrásként, illetve körükben nagyobb a Felvételi Tájékoztató szerepe is.

2.1 ábra: Információforrások a képzésválasztásban 2004-ben a teljes nem nappali tagozatos mintában és az „elsőéves” hallgatók esetén



### I.2.3. AZ INTÉZMÉNY VÁLASZTÁSÁBAN SZEREPET JÁTSZÓ TÉNYEZŐK

A nem nappali tagozatos hallgatók választását, akárcsak a nappali tagozatot végzőkét, szintén erősen befolyásolja az egyetemi hírnév, 42%-uk szerint nagyon jelentős, további 32% szerint jelentős volt e tényező szerepe abban, hogy ezt az intézményt választották. Az ismerősök szerepe itt fontosabb: 40%-uk minősítette ezt jelentősnek vagy nagyon jelentősnek, ugyanakkor azoknak az aránya is magas (44%), akiknél ez a dimenzió nem, vagy csekély szerepet játszott az egyetem választásában. Az intézmény közelsége osztotta meg leginkább a válaszadókat, míg 41% szerint ez nagyon jelentős szerepet játszott az intézményválasztásban, 39% e tényezőt nem vette figyelembe a döntésnél.

2.1 táblázat: Az egyes tényezők szerepe az intézményválasztásban nappali és nem nappali tagozatos hallgatók esetén, a válaszadók %-ában

|                                        |             | Nagyon jelentős | Jelentős | Figyelembe vette | Jelentéktelen | Nagyon jelentéktelen |
|----------------------------------------|-------------|-----------------|----------|------------------|---------------|----------------------|
| Jó volt az egyetem hírneve             | Nappali     | 35              | 37       | 18               | 6             | 4                    |
|                                        | Nem nappali | 42              | 32       | 15               | 5             | 6                    |
| Ismerősei is itt tanulnak              | Nappali     | 15              | 16       | 15               | 17            | 37                   |
|                                        | Nem nappali | 24              | 16       | 16               | 10            | 34                   |
| Személyes vonzalom köti a településhez | Nappali     | 28              | 16       | 15               | 14            | 27                   |
|                                        | Nem nappali | 33              | 12       | 13               | 9             | 33                   |
| Ez az intézmény volt a legközelebb...  | Nappali     | 25              | 12       | 10               | 9             | 44                   |
|                                        | Nem nappali | 41              | 7        | 6                | 7             | 39                   |

A nem nappali tagozatos válaszadók közel harmada Csongrád megyében él, 15%-uk pedig Budapesten. E kettő mellett jelentős még a Bács-Kiskunból (13%) és a Békésből (10%) valamint a Pest megyéből (8%) érkezők aránya. A többi megyéből érkezők aránya egyenként nem éri el az 5%-ot.

#### I.2.4. AZ INTÉZMÉNY MEGÍTÉLÉSE

A nem nappali tagozatos hallgatóknak az intézmény megítélésében hasonló a véleménye, mint nappali tagozaton végző társaiké.

2.2. táblázat: Az egyetem hírnevének megítélése 5 fokozatú skálán, a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                                                                                                           | 1   | 2    | 3    | 4    | 5    | Átlag | Szórás |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|------|------|-------|--------|
| Az egyetem hírneve más intézményekhez képest<br>(1=nagyon rossz, 5=kiemelkedő)                                                            | 0   | 0,9  | 13,5 | 54,8 | 30,8 | 4,16  | 0,68   |
| Változott-e az egyetemről kialakult véleménye...<br>(1= igen, nagyon negatív irányban, 3= nem változott, 5=igen, nagyon pozitív irányban) | 1,9 | 14,0 | 53,1 | 27,4 | 3,6  | 3,17  | 0,78   |
| Hogyan befolyásolja elhelyezkedési esélyeit, hogy itt tanult?<br>(1= jelentősen megnehezíti, 5= jelentősen növeli)                        | 1,7 | 1,9  | 34,1 | 47,0 | 15,3 | 3,72  | 0,81   |

#### I.2.5. VISSZATÉRÉSI HAJLANDÓSÁG AZ EGYETEMRE

A nem nappali tagozatosok véleménye megegyezik a nappali tagozatos hallgatókéval a visszatérési hajlandóság tekintetében. A nem nappali tagozatosok közül 73% térne vissza az intézménybe további ismeretek megszerzése érdekében, 5% nem választaná újra az intézményt, míg 22% nem tudott dönteni a kérdésben.

Azoknak, akik valamilyen módon csalódtak az egyetemben, kb. ötöde utasítja el a visszatérést, míg 40% a negatív vélemény ellenére újra választaná az intézmény képzéseit. Az elégedettek 86%-a térne vissza, körükben alacsony az ezt egyértelműen elutasítók aránya és a „nem tudom” választ adók aránya is alig haladja meg a 10%-ot.

2.3. táblázat: A véleményváltozás és a visszatérési hajlandóság a nem nappali tagozatos hallgatók esetén

|                                                                  |                  | Választaná-e újra az egyetemet? fő (%) |             |             |               |
|------------------------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------|-------------|-------------|---------------|
|                                                                  |                  | Igen                                   | Nem         | Nem tudom   | Összesen      |
| Változott-e az egyetemről kialakult véleménye tanulmányai során? | Negatív irányban | 26<br>(40%)                            | 13<br>(19%) | 27<br>(41%) | 66<br>(100%)  |
|                                                                  | Nem változott    | 166<br>(75%)                           | 9<br>(4%)   | 46<br>(21%) | 221<br>(100%) |
|                                                                  | Pozitív irányban | 110<br>(86%)                           | 1<br>(1%)   | 17<br>(13%) | 128<br>(100%) |

#### I.2.6. AZ IDEÁLIS EGYETEM ÉS A SZTE

A következőkben bemutatjuk, hogy a nem nappali tagozatos válaszadók az egyetemhez kapcsolódó szolgáltatások egyes dimenzióit mennyire tartják fontosnak, illetve az adott dimenziókkal mennyire elégedettek. Csakúgy, mint a nappali tagozatos hallgatók esetén, itt is elvégezzük a gap-analízist, majd megnézzük az egyes szolgáltatáselemek további dimenzióit.

##### I.2.6.1 A szolgáltatáselemek fontossága

A legtöbb szolgáltatáselem, akárcsak a nappali tagozatos hallgatók esetén, átlagosan 4 feletti értéket kapott, azaz szinte mindegyik szolgáltatáselemet fontosnak vagy nagyon fontosnak tartják a válaszadók, kivételt ez alól egyedül a hallgatói érdekképviselőt képezett.

2.4. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek fontossága nem nappali tagozaton a válaszadók %-ában

|                                    | <b>Nagyon jelentős</b> | <b>Jelentős</b> | <b>Semleges</b> | <b>Alacsony</b> | <b>Jelentéktelen</b> | <b>Átlag</b> |
|------------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|--------------|
| Az oktatás színvonala              | 90,2                   | 8,6             | 1               | 0,2             | 0                    | <b>4,88</b>  |
| Az oktatás elismertsége            | 65,1                   | 26,6            | 6,9             | 1               | 0,5                  | <b>4,55</b>  |
| Az ügyfélszolgálat minősége        | 60,8                   | 28,2            | 7,2             | 2,4             | 1,4                  | <b>4,44</b>  |
| Infrastrukturális ellátottság      | 54,9                   | 32,2            | 9,3             | 2,9             | 0,7                  | <b>4,38</b>  |
| Az oktatás technikai megvalósítása | 43,5                   | 36,6            | 16,4            | 3,3             | 0,2                  | <b>4,20</b>  |
| Hallgatói érdekképviselő           | 31,9                   | 29,9            | 28,3            | 6,8             | 3,1                  | <b>3,81</b>  |

A nappali és nem nappali tagozatosok fontosság-átlagait összevetve azt tapasztaljuk, hogy az oktatás színvonalának fontosságában alapvetően nincs különbség a két csoport véleménye közt, a többi dimenzióban viszont igen: az oktatás elismertsége és az ügyfélszolgálat alapvetően a nem nappali tagozatosok számára fontosabb, míg az infrastrukturális és technikai háttér, valamint a hallgatói érdekképviselő inkább a nappali tagozatosokat foglalkoztatja.

2.5. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek fontossága a nappali és nem nappali tagozatosok esetén, válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

|                                    | <b>Nappali tagozat</b> |              | <b>Nem nappali tagozat</b> |              | <b>Sig.</b>  |
|------------------------------------|------------------------|--------------|----------------------------|--------------|--------------|
|                                    | <b>Fő</b>              | <b>Átlag</b> | <b>Fő</b>                  | <b>Átlag</b> |              |
| Az oktatás színvonala              | 1986                   | 4,86         | 417                        | 4,88         | 0,306        |
| Az oktatás elismertsége            | 1988                   | 4,39         | 418                        | 4,55         | <b>0,000</b> |
| Az ügyfélszolgálat minősége        | 1968                   | 4,27         | 418                        | 4,44         | <b>0,000</b> |
| Infrastrukturális ellátottság      | 1981                   | 4,46         | 410                        | 4,38         | <b>0,037</b> |
| Az oktatás technikai megvalósítása | 1996                   | 4,32         | 421                        | 4,20         | <b>0,003</b> |
| Hallgatói érdekképviselő           | 1983                   | 4,05         | 385                        | 3,81         | <b>0,000</b> |

### 1.2.6.2 Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség

A nem nappali tagozatosok is leginkább az oktatás elismertségével elégedettek, az átlag meghaladja a 4-et. Az oktatás színvonalával a válaszadók több mint háromnegyede elégedett (azaz adott 4-es, vagy 5-ös osztályzatot). Az utolsó helyen itt is, akárcsak a nappali tagozatosok esetén, az ügyfélszolgálat szerepel, az elégedetlenkedők aránya itt „csupán” a válaszadók egyharmada, míg az elégedettek közel 44%-ot tesznek ki.

2.6. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség, nem nappali tagozat, a válaszadók %-ában

|                                    | <b>Nagyon elégedett</b> | <b>Elégedett</b> | <b>Semleges</b> | <b>Elégedetlen</b> | <b>Nagyon elégedetlen</b> | <b>Átlag</b> |
|------------------------------------|-------------------------|------------------|-----------------|--------------------|---------------------------|--------------|
| Az oktatás elismertsége            | 38,5                    | 46,8             | 11,9            | 2,3                | 0,5                       | <b>4,20</b>  |
| Az oktatás színvonala              | 28,9                    | 47,2             | 19              | 3,8                | 1,2                       | <b>3,99</b>  |
| Infrastrukturális ellátottság      | 16,0                    | 37,9             | 28,5            | 14,7               | 2,9                       | <b>3,49</b>  |
| Az oktatás technikai megvalósítása | 13,3                    | 31,6             | 38,2            | 13,5               | 3,3                       | <b>3,38</b>  |
| Hallgatói érdekképviselő           | 11,6                    | 30,5             | 35,1            | 12,4               | 10,4                      | <b>3,20</b>  |
| Az ügyfélszolgálat minősége        | 18,9                    | 24,6             | 24,2            | 19,6               | 12,7                      | <b>3,17</b>  |

A nappali és nem nappali tagozatos hallgatók véleményét összevetve az átlagok alapján elmondható, hogy a nem nappali tagozaton végzők minden szolgáltatáselemmel

elégedettebbek, mint nappali tagozatos hallgatótársaik. Az eltérések a hallgatói érdekképviselőt és az oktatás technikai megvalósítását tekintve nem szignifikánsak, azaz a két csoport véleménye e két dimenzióval való elégedettségben közel azonos.

2.7. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség a nappali és nem nappali tagozatosok esetén, válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

|                                    | Nappali tagozat |       | Nem nappali tagozat |       | Sig.  |
|------------------------------------|-----------------|-------|---------------------|-------|-------|
|                                    | Fő              | Átlag | Fő                  | Átlag |       |
| Az oktatás elismertsége            | 1900            | 3,96  | 426                 | 4,20  | 0,000 |
| Az oktatás színvonala              | 2029            | 3,79  | 387                 | 3,99  | 0,000 |
| Infrastrukturális ellátottság      | 1976            | 3,15  | 375                 | 3,49  | 0,000 |
| Az oktatás technikai megvalósítása | 2016            | 3,30  | 421                 | 3,38  | 0,146 |
| Hallgatói érdekképviselőt          | 1864            | 3,19  | 259                 | 3,20  | 0,833 |
| Az ügyfélszolgálat minősége        | 2004            | 2,47  | 418                 | 3,17  | 0,000 |

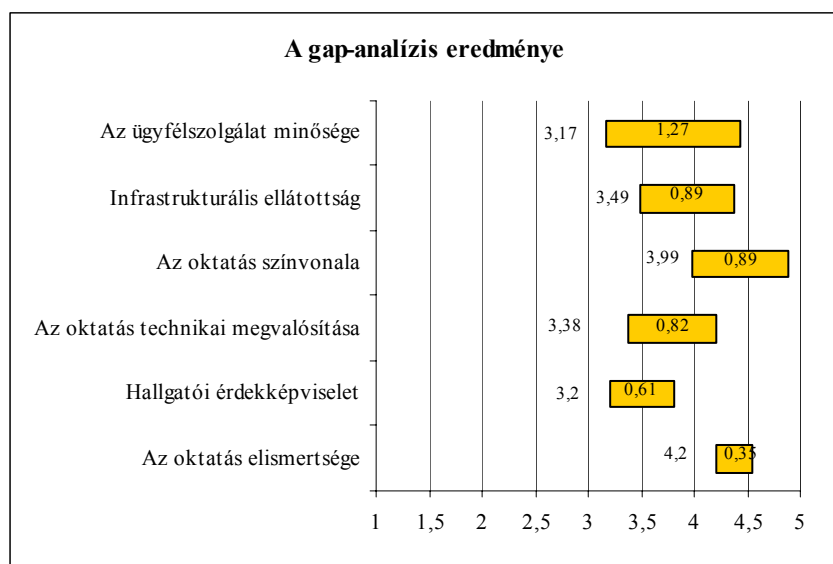
### 1.2.6.3 A gap-analízis eredményei

A fontosság és elégedettség átlagok eltérései alapján a legkisebb a rés az oktatás elismertségében: ezen a hallgatók által fontosnak ítélt területen az egyetem jól teljesített. A legnagyobb problémát, akárcsak a nappali tagozatos hallgatók esetén, itt is az ügyfélszolgálat jelenti, aminek a hallgatók nagy fontosságot tulajdonítottak, de ehhez képest az intézmény gyengén teljesít, a rés meghaladja az 1-et. (A fontosság-elégedettség értékek eltérése minden esetben szignifikáns.)

2.8. táblázat: A gap-analízis eredményei a nem nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján

|                                    | Fontosság átlag | Elégedettség átlag | Eltérések |
|------------------------------------|-----------------|--------------------|-----------|
| Az oktatás elismertsége            | 4,55            | 4,20               | -0,35     |
| Hallgatói érdekképviselőt          | 3,81            | 3,20               | -0,61     |
| Az oktatás technikai megvalósítása | 4,20            | 3,38               | -0,82     |
| Az oktatás színvonala              | 4,88            | 3,99               | -0,89     |
| Infrastrukturális ellátottság      | 4,38            | 3,49               | -0,89     |
| Az ügyfélszolgálat minősége        | 4,44            | 3,17               | -1,27     |

2.2. ábra: A gap-analízis eredményei a nem nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján (az értékek az elégedettség átlagokat illetve az elégedettség-fontosság különbségeket mutatják)

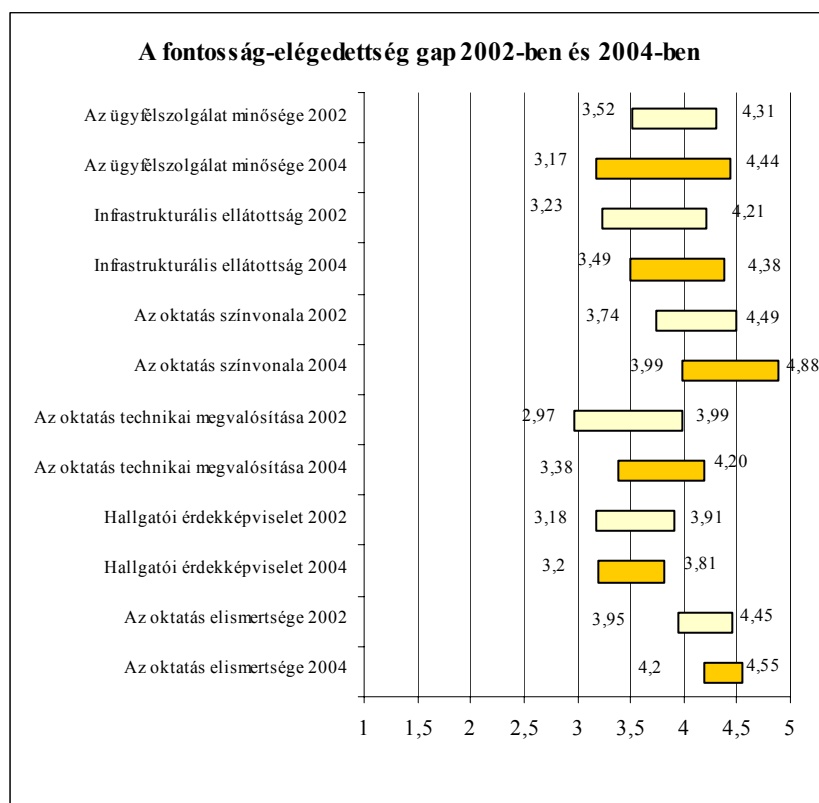




### I.2.6.5 Fontosság-elégedettség elemek 2002-ben és 2004-ben a nem nappali tagozatos hallgatók esetén

Ha a fontosság és az elégedettség rések 2002-es és 2004-es értékeit összevetjük, akkor azt mondhatjuk, hogy az egyetem a legtöbb dimenzióban javított a pozícióján, mivel az értékek közeledtek egymáshoz. Két dimenzióban azonban nyílt a rés az elégedettségi és fontossági értékek között: az ügyfélszolgálatot a válaszadók fontosabbnak ítélték most, mint két évvel ezelőtt, azonban az intézmény még annyira sem tudott megfelelni az elvárásoknak, mint akkor. Az oktatás színvonalát tekintve pedig az intézmény jobban teljesített most, mint két éve, hiszen a válaszadók magasabb elégedettségről számoltak be, de a fontossági értékek jelentősen meghaladták a 2002 évit. (ld. 2.3. ábra)

2.3. ábra: A gap-analízis eredményei a nem nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján 2002-ben és 2004-ben (az értékek az elégedettség és fontosság átlagokat mutatják)



### I.2.7. A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK RÉSZLETEZÉSE

#### I.2.7.1 Az oktatás színvonala

A nem nappali tagozatos hallgatók, akárcsak nappali tagozatos társaik, tanáraikat többségükben elismerik (csaknem 80% értett egyet az állítással), a képzéseket pedig csaknem háromnegyedük korszerűnek tartja. Az itt szerzett ismeretek hasznosíthatóságának kiválóságát kb. negyedük jelezte, míg a nappali tagozatosok közül csak 9% vélekedett így. A nem nappali tagozaton végzőknek elsősorban a tankönyvek hozzáférhetőségével van gondja, bár itt is csak 15% jelezte, hogy a tananyagok többsége nem hozzáférhető, míg a válaszadók több mint fele szerint meg lehet szerezni a tanuláshoz szükséges anyagokat. A korábbi kérdések mellé egy újat is beiktattunk: a nem nappalis hallgatóktól annak az állításnak a megítélését kértük, hogy

„az egyetem által kiadott tankönyvek nagymértékben segítik a tananyag otthoni feldolgozását”. A válaszadók 17%-a nem értett egyet az állítással, de a teljesen egyetértők aránya meghaladta a 30%-ot.

2.9. táblázat: Az oktatás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

|                                           | <b>Egyáltalán nem ért egyet</b> | <b>Nem ért egyet</b> | <b>Közepes</b> | <b>Egyetért</b> | <b>Teljesen egyetért</b> | <b>Átlag</b> | <b>Szórás</b> |
|-------------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------|-----------------|--------------------------|--------------|---------------|
| Tanáraim többsége általam elismert oktató | 1,0                             | 4,1                  | 15,3           | 34,8            | 44,8                     | 4,18         | 0,91          |
| A képzés maximálisan megfelel a kor...    | 2,2                             | 5,5                  | 17,9           | 37,6            | 36,8                     | 4,01         | 0,98          |
| Kiválóan hasznosítható ismereteket ad...  | 2,6                             | 9,8                  | 25,0           | 38,1            | 24,5                     | 3,72         | 1,02          |
| Az egyetem által kiadott tankönyvek...    | 6,3                             | 10,7                 | 20,1           | 32,5            | 30,5                     | 3,70         | 1,19          |
| A tananyagok többsége hozzáférhető        | 3,6                             | 10,9                 | 30,1           | 36,0            | 19,4                     | 3,57         | 1,03          |

A 2002-es és 2004-es értékeket összevetve azt tapasztaljuk, hogy az oktatás színvonalával való elégedettség minden területen növekedett a nem nappali tagozatos hallgatók körében, míg az egyes dimenziók sorrendje azonos maradt.

2.10. táblázat: Az oktatás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése, átlagok 2002-ben és 2004-ben

|                                           | <b>Átlag 2002</b> | <b>Átlag 2004</b> | <b>Eltérések</b> |
|-------------------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| Tanáraim többsége általam elismert oktató | 4,02              | 4,18              | 0,16             |
| A képzés maximálisan megfelel a kor...    | 3,78              | 4,01              | 0,23             |
| Kiválóan hasznosítható ismereteket ad...  | 3,47              | 3,72              | 0,25             |
| Az egyetem által kiadott tankönyvek...    | 3,38              | 3,70              | 0,32             |
| A tananyagok többsége hozzáférhető        | 3,31              | 3,57              | 0,26             |

### 1.2.7.2 Az oktatás elismertsége

A nem nappali tagozatosok szerint az intézmény nyújtotta képzések egyenrangúak más intézmények hasonló képzéseivel és az itt kiadott oklevelek munkaerőpiaci elismertségével sincsenek problémák. Ugyanakkor a válaszadók száma mindkét kérdésben viszonylag alacsony volt (307 illetve 341 fő) (ahogy a nappali tagozatosok esetén is), ami annak tudható be, hogy a hallgatók alapvetően nem rendelkeznek információval más intézmények hasonló képzési programjairól, illetve nem feltétlenül tudják megítélni a munkaerőpiac értékelését (annak ellenére, hogy ezen hallgatók általában már részesei annak).

2.11. táblázat: Az oktatás elismertségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás (nem nappali tagozat)

|                                         | <b>Egyáltalán nem ért egyet</b> | <b>Nem ért egyet</b> | <b>Közepes</b> | <b>Egyetért</b> | <b>Teljesen egyetért</b> | <b>Átlag</b> | <b>Szórás</b> |
|-----------------------------------------|---------------------------------|----------------------|----------------|-----------------|--------------------------|--------------|---------------|
| A képzés egyenrangú más intézményekével | 2,6                             | 2,9                  | 13,4           | 27,7            | 53,4                     | 4,26         | 0,98          |
| Az oklevelet a munkaerőpiac elismeri    | 1,8                             | 4,4                  | 13,2           | 26,7            | 54,0                     | 4,27         | 0,97          |

Összevetve a 2004-es felmérés eredményeit, az előző felmérésben választ adók értékelésével, a mostani vizsgálat pozitívabb képet mutat e tekintetben, mint a korábbi: akkor a válaszadók közel negyede értett teljesen egyet a két elismertséggel kapcsolatos állítással, és az átlagok nem érték el a 4-et.

2.12. táblázat: Az oktatás elismertségével kapcsolatos állítások megítélése, átlagok 2002-ben és 2004-ben

|                                         | Átlag<br>2002 | Átlag<br>2004 | Eltérések |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|-----------|
| A képzés egyenrangú más intézményekével | 3,98          | 4,26          | 0,28      |
| Az oklevelet a munkaerőpiac elismeri    | 3,90          | 4,27          | 0,37      |

### I.2.7.3 Az oktatás technikai megvalósítása

A nem nappali tagozatos válaszadók alapvetően elégedettek az oktatás technikai színvonalával: az oktatók technikai segédeszköz használatát a válaszadók kevesebb mint ötöde kifogásolta, hasonlóan a tantermek felszereltségéhez. A tantermi ellátottságról 23%-uknak volt negatív véleménye, ugyanakkor mindhárom kérdésben csaknem a válaszadók fele (vagy valamivel több mint fele) helyezkedett inkább pozitív álláspontra.

2.13. táblázat: Az oktatás technikai megvalósításával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nappali tagozatos hallgatók %-ában, átlag, szórás

|                                            | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------|--------|
| Az oktatók tech. segédeszköz használata... | 3,0                            | 14,5             | 31,6    | 33,3     | 17,5                 | 3,48  | 1,04   |
| A tantermi ellátottság...                  | 7,9                            | 15,3             | 29,6    | 29,6     | 17,5                 | 3,34  | 1,17   |
| A tantermek felszereltsége...              | 5,4                            | 14,1             | 30,6    | 30,9     | 19,0                 | 3,44  | 1,11   |

A két felmérés eredményeit összevetve itt is javulást tapasztalunk mindhárom dimenzióban. 2002-ben a tantermi ellátottságot és azok felszereltségét kritizáló válaszadók aránya elérte a 30%-ot, az oktatók technikai segédeszköz használatával pedig a válaszadók közel negyede volt elégedetlen.

2.14. táblázat: Az oktatás elismertségével kapcsolatos állítások megítélése, átlagok 2002-ben és 2004-ben

|                                            | Átlag 2002 | Átlag 2004 | Eltérések |
|--------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| Az oktatók tech. segédeszköz használata... | 3,17       | 3,48       | 0,31      |
| A tantermi ellátottság...                  | 3,12       | 3,34       | 0,22      |
| A tantermek felszereltsége...              | 3,07       | 3,44       | 0,37      |

### I.2.7.4 Az ügyfélszolgálat minősítése

A nem nappali tagozatos hallgatók esetén is ugyanazokra az ügyfélszolgálati rendszerekre kérdeztünk rá, mint a nappali tagozatos hallgatók esetén, így kértük a Tanulmányi Osztályok, a Hallgatói Szolgáltató Iroda, a könyvtárak, valamint a tanszékek ügyfélszolgálati munkájának minősítését. Az átlag egyetlen esetben nem haladta meg a közepest: a tanulmányi osztály nyitvatartása neuralgikus pont a nem nappali tagozatosok számára: több mint ötödük egyáltalán nem értett egyet azzal, hogy a tanulmányi ügyek intézéséért felelős irodák nyitvatartása megfelelő lenne, további ötödük pedig kisebb mértékben ugyan, de szintén negatív álláspontra helyezkedett. A második legrosszabb, de már közepes feletti átlagot a

tanulmányi osztályok ügyintézési gyorsasága kapta: bár a válaszadók 44%-a megfelelőnek találja, egyharmaduk azonban lassúnak tartja az ügyintézését. A nem nappali tagozatosok leginkább a könyvtár (215 fő válaszolt) valamint a HSZI munkatársaival (260 fő válaszolt) voltak elégedettek. Általánosságban elmondható, hogy alapvetően nem az ügyfélszolgálatok „emberi oldalával” vannak problémák, sokkal inkább az irodák elérhetőségével (így a nyitvatartással, ami a HSZI esetében is gondot jelentett, ez a dimenzió kapta a harmadik legrosszabb átlagot) és az adminisztratív tevékenységgel (ügyintézési gyorsaság). A nem nappali tagozaton tanulók többsége munkahelyi kötelezettségei miatt nem tud a hagyományos irodai nyitvatartási időkhöz igazodni.

2.15. táblázat: Az ügyfélszolgálatok minőségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

|                                                  | Egyáltalán<br>nem ért egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------------|-----------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------|--------|
| A TO nyitvatartása megfelelő                     | 22,9                        | 19,7             | 21,7    | 20,9     | 14,7                 | 2,85  | 1,38   |
| A TO munkatársai szakmailag felkészültek         | 6,0                         | 14,4             | 22,2    | 24,0     | 33,4                 | 3,64  | 1,25   |
| A TO-n az ügyintézés gyorsasága megfelelő        | 16,3                        | 16,5             | 22,9    | 25,4     | 19,0                 | 3,14  | 1,35   |
| A TO munkatársai mindig segítőkészek             | 10,4                        | 15,1             | 18,8    | 23,2     | 32,6                 | 3,53  | 1,35   |
| A HSZI nyitvatartása megfelelő                   | 12,0                        | 14,1             | 23,0    | 28,9     | 22,0                 | 3,35  | 1,29   |
| A HSZI munkatársai szakmailag felkészültek       | 3,1                         | 5,0              | 21,2    | 37,7     | 33,1                 | 3,93  | 1,01   |
| A HSZI-n az ügyintézés gyorsasága megfelelő      | 7,5                         | 8,9              | 19,9    | 37,0     | 26,7                 | 3,66  | 1,18   |
| A HSZI munkatársai mindig segítőkészek           | 4,2                         | 9,2              | 14,1    | 34,5     | 38,0                 | 3,93  | 1,13   |
| A könyvtárban a kiszolgálás gyorsasága megfelelő | 3,7                         | 7,8              | 21,2    | 33,6     | 33,6                 | 3,86  | 1,09   |
| A könyvtár munkatársai mindig segítőkészek       | 2,3                         | 6,0              | 13,5    | 29,3     | 48,8                 | 4,16  | 1,03   |
| A problémákkal a tanszékekhez fordulhatok        | 4,5                         | 11,0             | 23,2    | 32,4     | 28,9                 | 3,70  | 1,13   |

A 2002 és 2004 évi vizsgálat eredményeit csak korlátozottan tudjuk összevetni, mivel az akkori kutatásban nem helyeztünk ekkora hangsúlyt a különböző ügyfélszolgálati rendszerek értékelésére. A három állításból, amit akkor a nem nappali tagozatosoknak is feltettünk, kettő a tanulmányi osztályokra egy pedig a tanszékek tevékenységére vonatkozott, de az egyik állítás szövegezését megváltoztattuk (több dimenzióra bontottuk), így csupán kettő maradt összehasonlítható (ld. 2.16. táblázat).

A válaszadók véleménye mindkét esetben negatívabb, mint amilyen a korábbi vizsgálat alkalmával volt, bár a tanszéki segítőkészségben az eltérés nem tekinthető jelentősnek.

2.16. táblázat: Az ügyfélszolgálatok minőségével kapcsolatos állítások megítélése, átlagok 2002-ben és 2004-ben

|                                           | Átlag<br>2002 | Átlag<br>2004 | Eltérések |
|-------------------------------------------|---------------|---------------|-----------|
| A TO munkatársai mindig segítőkészek      | 3,85          | 3,53          | -0,32     |
| A problémákkal a tanszékekhez fordulhatok | 3,81          | 3,70          | -0,11     |

### I.2.7.5 Hallgatói érdekképviselet és tájékoztatás

A nem nappali tagozatosokat az egyetemi és kari döntésekben való részvétel kevésbé foglalkoztatja. A két kérdésre a 443 főből mindössze 139 illetve 137 fő válaszolt érdemben, a többiek a „nem tudom megítélni” kategóriát jelölték. A hallgatói tájékoztatás megfelelőségéről ugyanakkor 400 fő nyilatkozott<sup>2</sup>. A válaszadók összességében inkább elégedettek voltak mindhárom dimenzióval, bár a vélemények jelentősen szóródtak: a tájékoztatással 30% volt elégedetlen, míg 44% inkább elégedett. A döntésekben való részvételt mind kari, mind egyetemi szinten a nem nappali tagozatosok több mint negyede minősítette elégtelennek, míg az elégedettek aránya mindkét esetben meghaladta a 40%-ot.

2.17. táblázat: Az érdekképviselettel kapcsolatos, valamint a tájékoztatásra vonatkozó állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

|                                                  | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------|--------|
| A hallgatók tájékoztatása megfelelő              | 14,0                           | 16,0             | 26,3    | 27,5     | 16,3                 | 3,16  | 1,27   |
| Az egyetemi döntésekben való részvétel megfelelő | 12,9                           | 14,4             | 30,9    | 31,7     | 10,1                 | 3,12  | 1,17   |
| A kari döntésekben való részvétel megfelelő      | 13,1                           | 14,6             | 29,2    | 31,4     | 11,7                 | 3,14  | 1,20   |

A 2002-es vizsgálatban kapott eredményekhez képest az egyetem valamelyest rontott az elégedettségi értékeken.

2.18 táblázat: Az érdekképviselettel kapcsolatos, valamint a tájékoztatásra vonatkozó állítások megítélése, átlagok 2002-ben és 2004-ben

|                                                  | Átlag 2002 | Átlag 2004 | Eltérések |
|--------------------------------------------------|------------|------------|-----------|
| A hallgatók tájékoztatása megfelelő              | 3,42       | 3,16       | -0,26     |
| Az egyetemi döntésekben való részvétel megfelelő | 3,43       | 3,12       | -0,31     |
| A kari döntésekben való részvétel megfelelő      | 3,51       | 3,14       | -0,37     |

### I.2.7.6 Az infrastrukturális ellátottság

Az átlagok alapján a hallgatók a legtöbb szolgáltatáselemmel elégedettek: jó a véleményük az elektronikus szolgáltatások színvonaláról és a könyvtárak ellátottságáról (bár erre a kérdésre csak 225 fő, feltehetően a könyvtárakat használó, válaszolt), de a technikai háttér és az étkezési lehetőségek is megfelelnek igényeiknek: az elégedettek aránya mindkét esetben meghaladta az 50%-ot. A nem nappali tagozatosoktól a kollégiumi ellátás helyett az elérhető szállások színvonalának minősítését kértük. A szálláshelyeket a 443 főből 187 minősítette, közülük több mint 40% nem volt elégedett azok minőségével illetve az igénybe vehető férőhelyek mennyiségével.

<sup>2</sup> A hallgatói tájékoztatásra vonatkozó kérdés az ügyfélszolgálati kérdések után következett, és nem a hallgatói érdekképviselő által nyújtott tájékoztatásra vonatkozott (a kérdések sorrendjéből ez nem is következett), hanem általában a hallgatók tanulmányi és egyéb ügyekben való informálására.

2.19 táblázat: Az infrastrukturális ellátottsággal kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

|                                            | Egyáltalán nem ért egyet | Nem ért egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen egyetért | Átlag | Szórás |
|--------------------------------------------|--------------------------|---------------|---------|----------|-------------------|-------|--------|
| A technikai háttér megfelelő               | 3,7                      | 12,3          | 29,8    | 34,8     | 19,4              | 3,54  | 1,05   |
| A könyvtárak ellátottsága megfelelő        | 4,0                      | 8,4           | 24,4    | 38,7     | 24,4              | 3,71  | 1,05   |
| A szállások minősége...megfelelő           | 16,0                     | 25,1          | 21,4    | 29,9     | 7,5               | 2,88  | 1,22   |
| Az étkezési lehetőségek megfelelőek        | 6,8                      | 10,9          | 29,9    | 31,2     | 21,3              | 3,49  | 1,14   |
| Az elektronikus szolgáltatások megfelelőek | 4,7                      | 12,1          | 18,2    | 32,0     | 32,9              | 3,76  | 1,17   |

## II. OKTATÓI ÉS DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS VIZSGÁLATÁNAK EREDMÉNYEI

### AZ ALAPSOKASÁG

A vizsgált alapsokaságot az egyetemmel munkaszerződést kötött munkavállalók képezték. A folyamatos fluktuáció, valamint a fél és egész állások rendszere miatt az alapsokaságot jellemző adatok eltérhetnek a kutatás időpontjában az egyetem munkavállalói létszámának jellemzőitől, ezért ezt csak tájékoztató jelleggel közöljük. Az alkalmazotti állomány megoszlását a következő táblázat szemlélteti:

2. táblázat: SZTE egyetemi státuszok száma a 2004-es pénzügyi évben

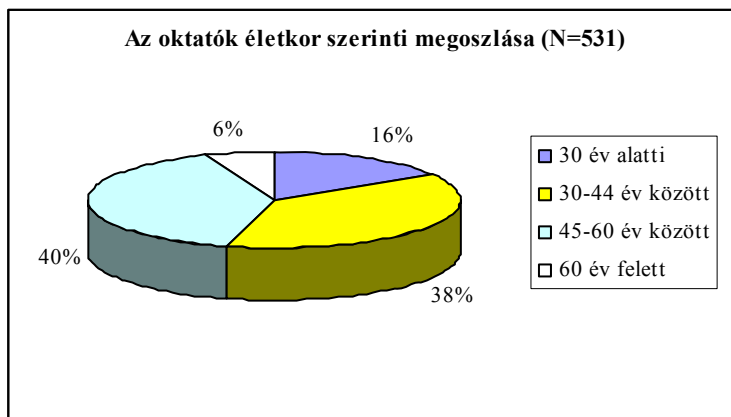
| Szervezeti egység | Egyetemi oktató, kutató, egyéb oktató, pedagógus (fő) | Egyetemi dolgozó (fő) | Összesen (fő) |
|-------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|
| ÁJTK              | 86                                                    | 34                    | 120           |
| ÁOK               | 520                                                   | 2991                  | 3511          |
| BTK               | 295                                                   | 63                    | 358           |
| EFK               | 55                                                    | 64                    | 119           |
| GTK               | 34                                                    | 14                    | 48            |
| GYTK              | 42                                                    | 175                   | 217           |
| JGYTFK            | 333                                                   | 216                   | 549           |
| MFK               | 36                                                    | 82                    | 118           |
| SZÉF              | 58                                                    | 105                   | 163           |
| TTK               | 306                                                   | 203                   | 536           |
| ZFK               | 42                                                    | 33                    | 75            |
| Egyéb egységek    | 89                                                    | 528                   | 637           |
| Közügy            | 138                                                   | 6                     | 144           |
| <b>Összesen</b>   | <b>2034</b>                                           | <b>4541</b>           | <b>6575</b>   |

### II. 1. AZ OKTATÓI ÉS DOLGOZÓI MINTA

Az **oktatók** közül 564 fő küldött vissza kitöltött kérdőívet. Ez lényegesen meghaladta a 2002-ben készült felmérés során feldolgozott kérdőívek számát (370 kérdőív), amely többek között az oktatói kör megnövekedett online aktivitására vezethető vissza (a 2002-es felmérés is online felmérés volt). A válaszadók 58,7%-a volt férfi, míg 233 fő nő, a „nem”-re vonatkozó kérdésre mindenki válaszolt. A válaszadók legnagyobb része, 37,4%-a 45-60 év közötti oktató

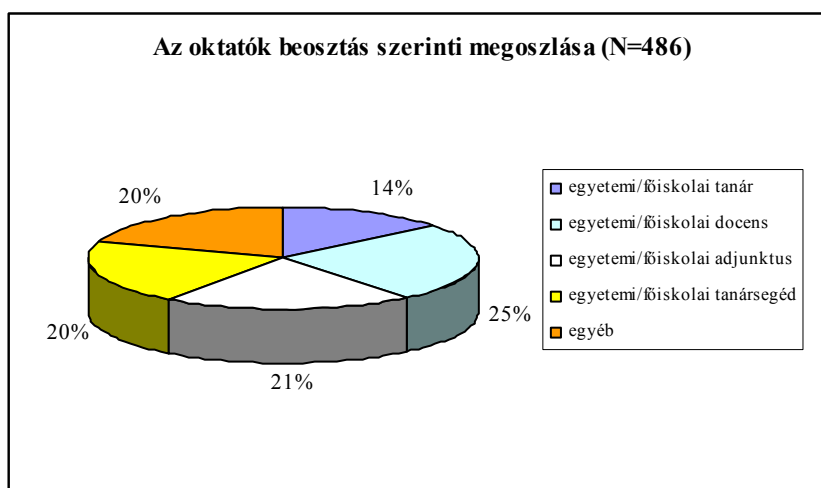
volt, további 35,5% 30 és 44 év közti életkorú. A legfiatalabb korosztály a minta 15%-át tette ki, míg a legidősebbek közel 6%-ot. Az életkori kérdésre 33 fő nem válaszolt.

3.1. ábra: A válaszadó oktatók megoszlása életkor szerint (%) (a kérdésre választ adók körében)



Az egyetemen eltöltött évekre 533 fő válaszolt. Közel harmaduk több mint 20 éve dolgozik már az egyetemen, kb. negyed részük legalább 11, de kevesebb mint 20 éve, további ötödük pedig 6-10 éve. A 3-5 éve és a kevesebb mint 3 éve az intézmény kötelékében dolgozó oktatók a minta 11, illetve 13%-át teszik ki. A beosztással kapcsolatos kérdésre 486 fő válaszolt. A válaszadók negyede főiskolai/egyetemi docens, további 20-20% adjunktusként vagy tanársegédként dolgozik, egyetemi vagy főiskolai tanári beosztásban dolgozik a minta 14%-a.

3.2 ábra: A válaszadó oktatók státusza (%)



A válaszadók egységek szerinti megoszlását mutatja az 1.1 táblázat.

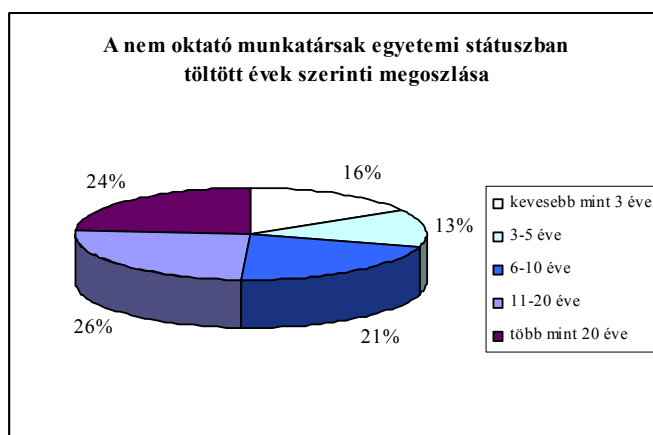
3.1. táblázat: A válaszadó oktatók szervezeti egység szerinti megoszlása

| Szervezeti egység | Válaszadók száma (fő) | Megoszlás (%) | Valid megoszlás (%) |
|-------------------|-----------------------|---------------|---------------------|
| ÁJTK              | 14                    | 2,5           | 2,8                 |
| AOK               | 61                    | 10,8          | 12,3                |

|                      |     |      |      |
|----------------------|-----|------|------|
| BTK                  | 85  | 15,1 | 17,2 |
| EFK                  | 20  | 3,5  | 4,0  |
| GTK                  | 17  | 3,0  | 3,4  |
| GYTK                 | 11  | 2,0  | 2,2  |
| JGYTFK               | 58  | 10,3 | 11,7 |
| MFK                  | 12  | 2,1  | 2,4  |
| SZÉF                 | 26  | 4,6  | 5,3  |
| TTK                  | 173 | 30,7 | 34,9 |
| ZFK                  | -   | -    | -    |
| Egyéb                | 18  | 3,2  | 3,6  |
| <b>Nem válaszolt</b> | 69  | 12,2 |      |
| <b>Összesen</b>      | 564 | 100  |      |

A **nem oktató dolgozók** közül 281 fő töltött ki kérdőívet. A válaszadók 72,2%-a nő. A kérdőívet visszaküldők 11%-a nem jelölte meg életkorát. Akik választ adtak az életkori kérdésre, azok közül 36% 45-60 év közti életkorú, 35% 30 és 44 év közötti, míg további 27% nem töltötte be 30. életévét. A válaszadók nagy része több mint 10 éve az egyetem munkatársa, negyedük 11-20 éve dolgozik itt, további 24 %-uk pedig több mint 20 éve. A válaszadók ötöde 6-10 éve áll az egyetem alkalmazásában. 16% kevesebb mint 3 éve dolgozik az intézményben, további 13% pedig 3-5 éve intézményi munkatárs.

3.3 ábra: A válaszadó nem oktató munkatársak megoszlása az egyetemen eltöltött évek szerint



3.2 táblázat: A válaszadó nem oktató munkatársak szervezeti egység szerinti megoszlása

| Szervezeti egység    | Válaszadók száma (fő) | Megoszlás (%) | Valid megoszlás (%) |
|----------------------|-----------------------|---------------|---------------------|
| AJTK                 | 7                     | 2,5           | 3,1                 |
| AOK                  | 36                    | 12,8          | 16,1                |
| BTK                  | 16                    | 5,7           | 7,1                 |
| EFK                  | 12                    | 4,3           | 5,4                 |
| GTK                  | 5                     | 1,8           | 2,2                 |
| GYTK                 | 2                     | 0,3           | 0,9                 |
| JGYTFK               | 25                    | 8,9           | 11,2                |
| MFK                  | 13                    | 4,6           | 5,8                 |
| SZÉF                 | 11                    | 3,9           | 4,9                 |
| TTK                  | 42                    | 14,9          | 18,8                |
| ZFK                  | 3                     | 1,1           | 1,3                 |
| Egyéb                | 52                    | 18,5          | 23,2                |
| <b>Nem válaszolt</b> | 57                    | 20,3          |                     |
| <b>Összesen</b>      | 281                   | 100           |                     |



## II.2. MUNKAVÁLLALÓI LOJALITÁS

### II.2.1 Oktatói elkötelezettség

A felmérés első kérdésblokkja az intézmény iránti elkötelezettséget vizsgálta hat különböző kérdéssel. Ezekből ötöt pozitív, míg egyet negatív állításként fogalmaztunk meg. Az oktatók közül 559 fő válaszolt az első kérdésre, közülük 65% teljesen egyetért azzal az állítással, hogy büszke arra, hogy a SZTE oktatója, további 22% volt egyetértő, míg a negatív álláspontra helyezkedők aránya viszonylag alacsony (4%). Összességében az állítással egyetértők aránya a válaszadók 87%-át tette ki. Az oktatók közül 20 fő nem tudta megítélni, hol helyezkedik el a SZTE az országos egyetemi rangsorban, de a válaszadók 60%-a teljes mértékben egyetért azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme, további 28% pedig egyetértett az állítással. A negatív álláspontra helyezkedők aránya nem érte el az 5%-ot.

3.3. táblázat: A munkatársak intézmény iránti elkötelezettsége, az állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó oktatók és nem oktató munkatársak %-ában, átlag, szórás

|                                                                      | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag       | Szórás |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------------|--------|
| Büszke vagyok arra, hogy a SZTE oktatója vagyok                      | 2,7                            | 1,3              | 9,1     | 22,0     | 64,9                 | <b>4,45</b> | 0,910  |
| A SZTE az ország egyik legjobb egyeteme                              | 2,0                            | 2,1              | 8,6     | 27,6     | 59,6                 | <b>4,40</b> | 0,889  |
| Biztosnak érzem a munkahelyemet                                      | 11,8                           | 12,7             | 23,6    | 29,5     | 22,5                 | <b>3,38</b> | 1,284  |
| Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet                 | 5,2                            | 2,8              | 11,1    | 20,5     | 60,4                 | <b>4,28</b> | 1,102  |
| A SZTE-t mint munkahelyet jó szívvel tudom ajánlani másoknak         | 3,1                            | 6,2              | 20,7    | 36,1     | 33,9                 | <b>3,91</b> | 1,034  |
| Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt | 14,5                           | 21,5             | 36,1    | 19,7     | 8,2                  | <b>2,85</b> | 1,142  |

Napjaink általános munkaerőpiaci tendenciái és a felsőoktatás változásai különösen fontossá teszik a munkahely biztonságával kapcsolatos kérdéseket. Az egyetemi oktatók több mint fele biztosnak érzi munkahelyét, ugyanakkor az állítással egyet nem értők aránya a válaszadók közel negyede. Az adatfelvétel 2004. őszi időpontjához képest feltételezhetően némileg romlott a helyzet az egyetemi elbocsátásokról megjelenő hírek hatására. Az oktatók jövőbeli elképzelései iránt is érdeklődtünk. Többségük tartósan ennél az egyetemenél képzelem el a jövőjét (a válaszadók 81%-a értett egyet az állítással), ugyanakkor 8% úgy gondolja, hogy el fogja hagyni az intézményt. Nyilvánvalóan az, hogy a munkatárs mennyiben kíván az egyetemen maradni, nem feltétlenül mutatja az elkötelezettséget, hiszen az egyén kényszerűségből, más lehetőségek hiánya miatt is dönthet az adott munkahelyen való maradás mellett. Éppen ezért azt is megkérdeztük, mennyiben tudná munkahelyét jó szívvel ajánlani másoknak. A válaszadók 34%-a teljes mértékben, további 36% pedig ajánlaná az intézményt, ugyanakkor 9,3% azoknak az aránya, akik nem tudnák ezt jó szívvel megtenni. Az utolsó kérdéssel arra szeretnénk volna választ kapni, hogy kollégáik elkötelezettségét hogyan ítélik meg a munkatársak. A kapott eredmények némiképp ellentétben állnak azzal, hogy a válaszadók hogyan ítélik meg saját elkötelezettségüket: több mint negyedük (28%) nyilatkozott úgy, sok olyan embert ismer az egyetemen, aki nem elkötelezett az intézmény

íránt, míg az állítással egyet nem értők aránya 36%-ot tett ki. A hat lojalitás kérdés közül erre válaszoltak a legkevesebben, 76 fő nem tudott választ adni.

Összességében azt mondhatjuk, hogy az elkötelezettség mértéke viszonylag magas, azonban nem szabad elfeledkeznünk az esetleges torzító hatásokról sem, hiszen gyakori, hogy a megkérdezett a kérdezőknek való megfelelés miatt válaszol pozitívan az adott kérdésre. Jelen esetben az is torzíthatja a válaszokat, hogy a munkavállalók az anonimitás ellenére is félnek a negatív vélemény nyilvánításának esetleges következményeitől.

## II.2.2 Dolgozói elkötelezettség

A nem oktató munkatársak 83% saját bevallása szerint büszke arra, hogy az intézmény dolgozója. Bár az oktatókhoz képest valamelyest kevesebben értettek teljesen egyet az állítással, az egyetértők aránya ugyanakkor magasabb volt. A negatív álláspontra helyezkedők aránya itt is, akárcsak az oktatók esetén, meglehetősen alacsony. Hasonló a helyzet az egyetem országos megítélésében: a dolgozók több mint fele teljes mértékben egyetértett azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme, bár 21 fő nem tudott nyilatkozni a kérdésben. További harmaduk szintén pozitív álláspontra helyezkedett, az egyetértők aránya így együttesen meghaladja a 85%-ot. A dolgozók és az oktatók közt nincs lényeges különbség a tekintetben, hogy mennyire érzik biztosnak munkahelyüket, itt is a válaszadók közel egynegyede tart az esetleges elbocsátásoktól, míg több mint felük biztosnak ítéli állását. A dolgozók közül az oktatóknál valamivel kevesebben (a válaszadók háromnegyede) gondolja úgy, hogy tartósan ennél az intézménynél fog dolgozni, míg 13% (azaz minden nyolcadik véleménynyilvánító) máshol képzei el a jövőjét.

3.4. táblázat: A nem oktató munkatársak intézmény iránti elkötelezettsége, az állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem oktató munkatársak %-ában, átlag, szórás

|                                                                      | <b>Egyáltalán<br/>nem ért<br/>egyet</b> | <b>Nem ért<br/>egyet</b> | <b>Közepes</b> | <b>Egyetért</b> | <b>Teljesen<br/>egyetért</b> | <b>Átlag</b> | <b>Szórás</b> |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|----------------|-----------------|------------------------------|--------------|---------------|
| Büszke vagyok arra, hogy a SZTE dolgozója vagyok                     | 1,8                                     | 2,2                      | 12,5           | 27,3            | 56,1                         | <b>4,34</b>  | 0,912         |
| A SZTE az ország egyik legjobb egyeteme                              | 1,9                                     | 1,5                      | 8,8            | 33,5            | 54,2                         | <b>4,37</b>  | 0,857         |
| Biztosnak érzem a munkahelyemet                                      | 13,5                                    | 10,2                     | 24,1           | 28,6            | 23,7                         | <b>3,39</b>  | 1,316         |
| Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet                 | 6,8                                     | 6,0                      | 12,4           | 16,2            | 58,6                         | <b>4,14</b>  | 1,244         |
| A SZTE-t mint munkahelyet jó szívvel tudom ajánlani másoknak         | 7,5                                     | 6,8                      | 22,6           | 27,4            | 35,7                         | <b>3,77</b>  | 1,218         |
| Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt | 16,5                                    | 19,7                     | 29,8           | 21,1            | 12,8                         | <b>2,94</b>  | 1,259         |

A munkahelyet a dolgozók közül 14% nem ajánlaná másoknak, azonban ebben az esetben is a pozitívan visszajelzők voltak többségben, hiszen több mint harmaduk mindenképpen ajánlaná az egyetemet, mint munkahelyet, míg további 27% szintén egyetértett az állítással. Az utolsó kérdésre érkezett válaszok itt is azt mutatják, hogy a válaszadók összességében önmagukat sokkal elkötelezettebbnek érzik, mint társaikat: bár 63 fő nem tudott erre a kérdésre válaszolni, akik véleményt nyilvánítottak, azok harmadának környezetében sok olyan ember található, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt, ugyanakkor 36%, akárcsak az oktatók esetén, itt sem értett egyet az állítással.

## II.3. MUNKAVÁLLALÓI KÖZÉRTET

A munkavállalói közérzetet három témakörben vizsgáltuk:

- milyen a vezetésről, irányításról kialakított kép,
- munkavégzés feltételeivel kapcsolatos vélemények,
- a dolgozók anyagi és erkölcsi megbecsülése.

### II.3.1 A vezetés és intézményirányítás megítélése az oktatók körében

Az oktatóknak 10 kérdést tettünk fel az intézményirányítás témakörével kapcsolatban. Minden esetben arra kértük a válaszadót, ítélt meg 5 fokozatú skálán, mennyire ért egyet az állításokkal. Az adatokat a 3.1 táblázat tartalmazza.

A válaszadók a legpozitívabb véleményt a munkahelyi légkörrel és a munkaidő hatékony kihasználásával kapcsolatban fogalmazták meg: a légkör a válaszadók 70%-a szerint jó, míg a munkaidő kihasználtsága a válaszadók 64%-a szerint megfelelőnek mondható. A vezetők, beosztottak közti viszony, valamint az intézményi vezetés munkájának megítélése már alacsonyabb átlagot produkált, de így is a válaszadók csaknem 60%-a helyezkedett inkább pozitív álláspontra, ugyanakkor mindkét esetben 13% azon válaszadók aránya, akik rossznak vagy nagyon rossznak ítélik ezen dimenziókat. Az előrelépés lehetőségei a válaszadók több mint ötöde szerint nem megfelelőek, az előrelépési esélyek egyenlőtlenségét pedig az oktatók több mint negyede jelezte. A legrosszabb minősítést az oktatók intézményi döntésekben való részvétele, illetve az oktatói érdekképviselőt kapta: a válaszadók 42%-a érzi úgy, hogy nincs lehetősége oktatóként részt venni a releváns döntésekben és 36% szerint elégtelen az oktatói érdekképviselő, míg a pozitív álláspontra helyezkedők aránya 20-26%. Ennél jobb, de a középezt alig meghaladó átlagot produkált az intézményen belüli információáramlás és az intézményi adminisztráció minősítése.

3.5. táblázat: A vezetés és irányítás megítélése az oktatók körében 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                  | Nagyon rossz | Rossz | Semleges | Jó   | Nagyon jó | Átlag       | Szórás |
|--------------------------------------------------|--------------|-------|----------|------|-----------|-------------|--------|
| Információáramlás az intézményen belül           | 4,6          | 22,3  | 41,6     | 28,4 | 3,1       | 3,03        | 0,903  |
| A releváns döntésekben való részvétel lehetősége | 14,0         | 28,1  | 38,0     | 17,0 | 2,9       | <b>2,67</b> | 1,008  |
| A vezetők és beosztottak közötti kapcsolatok     | 2,7          | 10,1  | 30,2     | 43,8 | 13,2      | 3,55        | 0,937  |
| Az intézményi vezetés munkája                    | 1,8          | 10,9  | 28,3     | 47,9 | 11,1      | 3,56        | 0,892  |
| Az intézményi adminisztráció                     | 5,6          | 17,3  | 39,0     | 30,7 | 7,3       | 3,17        | 0,987  |
| Az oktatók érdekképviselője                      | 13,3         | 23,5  | 37,2     | 22,0 | 4,0       | <b>2,80</b> | 1,052  |
| A munkahelyi légkör                              | 3,2          | 7,5   | 18,7     | 45,6 | 25,0      | <b>3,82</b> | 0,997  |
| A munkaidő hatékony kihasználása                 | 2,2          | 8,0   | 26,3     | 43,6 | 19,9      | <b>3,71</b> | 0,948  |
| Az előrelépés lehetőségei                        | 5,3          | 15,4  | 33,3     | 33,0 | 13,0      | 3,33        | 1,053  |
| Az előrelépés esélyegyenlősége                   | 7,2          | 19,5  | 27,9     | 30,7 | 14,7      | 3,26        | 1,145  |

### II.3.2 A vezetés és intézményirányítás megítélése a dolgozók körében

A nem oktató munkatársaknak 11 kérdést tettünk fel a vezetés, intézményirányítás területével kapcsolatosan (többségük azonos volt az oktatóknak is feltett kérdésekkel). Az adatokat a 3.6. táblázat tartalmazza.

A legmagasabb átlagot itt is a munkahelyi légkör kapta, a nem oktató munkatársak 63%-a ítéli jónak a munkahelyi légkört. Valamivel alacsonyabb átlagértéket kapott a munkaidő hatékony kihasználása és a közvetlen felettesek munkájának megítélése, akiknek a munkájáról a válaszadók 60%-a volt jó véleménnyel. A munkahelyi kapcsolatokkal, így a vezetők és beosztottak, valamint az oktató és nem oktató dolgozók közti kapcsolatokkal a válaszadók több mint fele alapvetően elégedett, míg a negatív álláspontra helyezkedők aránya 13-15%-ot tesz ki. A munkaszervezéssel és az információáramlással kapcsolatosan a válaszadók nagy része semleges álláspontra helyezkedik, ugyanakkor a szervezéssel közel ötödük, míg az információáramlással közel harmaduk elégedetlen, bár a pozitív álláspontot képviselők aránya meghaladja a negatív véleménnyel rendelkezőkét. Az egyes dimenziók megítélésénél összesen négy esetben kaptunk 3 alatti átlagot: a legkomolyabb problémát itt is, akárcsak az oktatóknál a döntésekben való részvétel hiánya és az érdekképviselő nem megfelelő volta okozza. Az előbbi kérdésre a dolgozók több mint 50 százaléka adott negatív választ, és további 30 százaléuk értékelte „közepesnek” a döntésekben való részvétel lehetőségét. További problémákat jelent a nem oktató dolgozók karrierjének kérdése. A válaszadók mind az előrelépési lehetőségekre (2,76), mind az esélyegyenlőségre (2,79) elég kedvezőtlen minősítést adtak. Nem csak az átlagok esnek egybe, hanem az egyes kategóriák is meglehetősen hasonlóan oszlanak el, azaz a dolgozók jelentős hányada (több mint 40%) mindkét tényezővel igen elégedetlen.

3.6. táblázat: A vezetés és irányítás megítélése a nem oktató munkatársak körében 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                         | Nagyon rossz | Rossz | Semleges | Jó   | Nagyon jó | Átlag       | Szórás |
|---------------------------------------------------------|--------------|-------|----------|------|-----------|-------------|--------|
| Információáramlás az intézményen belül                  | 7,4          | 21,2  | 40,1     | 22,3 | 8,9       | 3,04        | 1,045  |
| A releváns döntésekben való részvétel lehetősége        | 20,3         | 30,5  | 30,5     | 14,4 | 4,2       | <b>2,52</b> | 1,097  |
| A vezetők és beosztottak közötti kapcsolatok            | 6,6          | 7,7   | 29,8     | 37,5 | 18,4      | 3,53        | 1,083  |
| Az oktatók és a nem oktató dolgozók közötti kapcsolatok | 6,0          | 9,7   | 25,5     | 36,3 | 22,5      | 3,60        | 1,118  |
| A nem oktató dolgozókat vezetők munkája                 | 3,7          | 5,8   | 30,0     | 42,0 | 18,5      | 3,66        | 0,968  |
| A munkaszervezés                                        | 6,3          | 13,8  | 38,8     | 32,2 | 8,6       | 3,23        | 1,005  |
| A munkaidő hatékony kihasználása                        | 4,8          | 5,9   | 29,0     | 36,8 | 23,4      | 3,68        | 1,048  |
| Az előrelépés lehetőségei                               | 17,4         | 25,9  | 26,3     | 24,7 | 5,8       | <b>2,76</b> | 1,174  |
| Az előrelépés esélyegyenlősége                          | 19,3         | 21,9  | 29,6     | 19,3 | 9,9       | <b>2,79</b> | 1,241  |
| A nem oktató dolgozók érdekképviselője                  | 21,3         | 24,6  | 27,0     | 19,4 | 7,6       | <b>2,67</b> | 1,224  |
| A munkahelyi légkör                                     | 4,0          | 4,7   | 18,8     | 28,8 | 33,7      | <b>3,93</b> | 1,035  |

A 2004-ben mindkét célcsoport számára megfogalmazott kérdéseket összevetve megfigyelhető, hogy a legtöbb esetben csak minimális eltérés mutatkozik a kapott átlageredményekben: az oktatók véleménye a legtöbb kérdésben pozitívabb. A legnagyobb eltérés a két csoport véleményében a karrierlehetőségekben mutatkozik meg, amivel a nem oktató munkatársak elégedetlenek, míg az oktatók átlagai mindkét esetben meghaladják a középezt.

3.7. táblázat: A vezetéssel és irányítással kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

|                                                  | Oktatók |       | Dolgozók |       | Sig.         |
|--------------------------------------------------|---------|-------|----------|-------|--------------|
|                                                  | Fő      | Átlag | Fő       | Átlag |              |
| A munkahelyi légkör                              | 561     | 3,82  | 276      | 3,93  | 0,111        |
| A munkaidő hatékony kihasználása                 | 539     | 3,71  | 269      | 3,68  | 0,698        |
| A vezetők és beosztottak közötti kapcsolatok     | 553     | 3,55  | 272      | 3,53  | 0,895        |
| Információáramlás az intézményen belül           | 546     | 3,03  | 269      | 3,04  | 0,891        |
| Az előrelépés esélyegyenlősége                   | 502     | 3,26  | 233      | 2,79  | <b>0,000</b> |
| Az előrelépés lehetőségei                        | 531     | 3,33  | 259      | 2,76  | <b>0,000</b> |
| Érdekképviselése                                 | 481     | 2,80  | 211      | 2,67  | 0,171        |
| A releváns döntésekben való részvétel lehetősége | 523     | 2,67  | 236      | 2,52  | 0,065        |

### II.3.3 A munkavégzés feltételeinek megítélése, az egyetemről alkotott kép az oktatók körében

Az oktatók esetében e tématerülethez kapcsolódóan az oktatói és kutatói munkavégzés tárgyi, anyagi és emberi feltételeiről érdeklődtünk, valamint kértük a válaszadókat az intézmény képzési rendszerének megítélésére. Az adatokat a 3.8. táblázat tartalmazza.

3.8. táblázat: Az egyetem képzési kínálatával és az oktatói, kutatói munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                            | Nagyon rossz | Rossz | Semleges | Jó   | Nagyon jó | Átlag       | Szórás |
|--------------------------------------------|--------------|-------|----------|------|-----------|-------------|--------|
| Az intézmény képzési kínálata              | 0,5          | 5,1   | 13,8     | 51,9 | 28,6      | <b>4,03</b> | 0,823  |
| Az intézmény képzési színvonala            | 0,4          | 4,0   | 22,2     | 55,8 | 17,6      | <b>3,86</b> | 0,758  |
| Az oktatási tevékenység szakmai feltételei | 4,1          | 14,4  | 34,9     | 36,5 | 10,1      | 3,34        | 0,982  |
| Az oktatási helyiségek száma, mérete       | 16,8         | 24,7  | 32,6     | 21,6 | 4,3       | <b>2,72</b> | 1,110  |
| Az oktatási eszközök mennyisége, minősége  | 10,1         | 25,5  | 33,1     | 25   | 6,3       | <b>2,92</b> | 1,075  |
| Az oktatók munkakörülményei                | 11,1         | 19,9  | 26,7     | 29,3 | 13,1      | 3,13        | 1,201  |
| A tudományos kutatások szakmai lehetőségei | 0,9          | 7,2   | 23,2     | 46,8 | 21,9      | <b>3,82</b> | 0,888  |
| A tudományos kutatások anyagi feltételei   | 15,6         | 31,7  | 34,9     | 15,8 | 2,1       | <b>2,57</b> | 0,999  |
| A tudományos kutatások tárgyi feltételei   | 9,5          | 24,4  | 36,2     | 24,4 | 5,4       | <b>2,92</b> | 1,040  |
| A személyes fejlődés lehetőségei           | 1,6          | 10,4  | 29,3     | 45,4 | 13,3      | 3,58        | 0,903  |
| Az elektronikus szolgáltatások színvonala  | 2            | 9,1   | 21,3     | 46,6 | 21,1      | 3,76        | 0,952  |

A fenti táblázatból kitűnik, hogy az oktatók az intézmény képzési kínálatával és színvonalával alapvetően elégedettek, bár a képzési választékot jobbnak ítélik, mint a képzési tevékenységek színvonalát. A válaszadók a legnagyobb problémának az infrastruktúra, az eszközök (mind az oktatási, mind a kutatási tevékenységhez kapcsolódóan) és a kutatásokhoz szükséges anyagi háttér hiányát érzik. Az átlagok e négy területen nem érik el a középezt, a válaszadók több mint harmada jelezte elégedetlenségét. Ugyanakkor a tudományos kutatások szakmai lehetőségeit, az oktatási tevékenység szakmai feltételeit, valamint a személyes fejlődés lehetőségét kifejezetten jónak értékelték a válaszadók, ami arra enged következtetni, hogy leginkább a szakmai közösség (erre utal a munkahelyi légkör pozitív megítélése is), a személyi háttér az, ami az oktatói, kutatói tevékenység magas színvonalát jelenleg biztosítani tudja a tárgyi feltételek hiányosságai ellenére. Az oktatói munkakörülmények megítélésében a

vélemény kevésbé lesújtó, mint az egyetemi infrastruktúra egészét tekintve, de a válaszok meglehetősen szóródnak.

### II.3.4 A munkavégzés feltételeinek megítélése, az egyetemről alkotott kép a dolgozók körében

A nem oktató dolgozóknak valamivel kevesebb kérdést tettünk fel az említett területtel kapcsolatban (mivel a munka jellegéből adódóan nem alkalmaztunk oktatói, kutatói tevékenységhez kapcsolódó bontást). A válaszadók véleménye összességében kedvezőnek mondható. A munkatársak leginkább az elektronikus szolgáltatások színvonalával és a munkavégzés szakmai feltételeivel elégedettek, a válaszadók közel 70% fogalmazott meg pozitív véleményt. A legkevesebb pozitív visszajelzés a munkakörülményekkel kapcsolatban érkezett: a válaszadók viszonylag megosztottak a kérdésben, több mint negyedük ítélte rossznak, vagy nagyon rossznak munkája körülményeit. A második legalacsonyabb átlagot a személyes fejlődési lehetőség produkálta, bár itt a válaszadók több mint fele elégedett az adott tényezővel, ugyanakkor ötödüknek nincs, vagy csekély lehetősége van arra, hogy személyes fejlődését biztosítani tudja.

3.9. táblázat: A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                          | Nagyon rossz | Rossz | Semleges | Jó   | Nagyon jó | Átlag       | Szórás |
|----------------------------------------------------------|--------------|-------|----------|------|-----------|-------------|--------|
| A munkavégzés szakmai feltételei                         | 3,6          | 6,1   | 21,5     | 39,8 | 29,8      | 3,85        | 1,026  |
| A munkavégzéshez szükséges eszközök mennyisége, minősége | 5,0          | 11,7  | 24,6     | 35,2 | 23,5      | 3,60        | 1,117  |
| A dolgozók munkakörülményei                              | 10,0         | 18,6  | 22,2     | 30,8 | 18,3      | <b>3,29</b> | 1,245  |
| Elektronikus szolgáltatások színvonala                   | 2,5          | 8,2   | 18,6     | 36,1 | 34,6      | <b>3,92</b> | 1,041  |
| A személyes fejlődés lehetőségei                         | 9,6          | 11,8  | 26,2     | 31,7 | 20,7      | 3,42        | 1,214  |

Ha összevetjük a két munkavállalói csoport véleményét (ahol erre lehetőségünk van), azt tapasztaljuk, hogy a legtöbb kérdésben a nem oktatóként dolgozó kollégák alapvetően elégedettebbek az oktató munkatársaknál. Kivételt ez alól a személyes fejlődési lehetőség képez, ahol esélyeiket a dolgozók rosszabbnak értékelik. Ez összecseng a karrierlehetőségekről alkotott kedvezőtlen dolgozói véleményekkel is.

3.10 táblázat: A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

|                                                          | Oktatók |       | Dolgozók |       | Sig.         |
|----------------------------------------------------------|---------|-------|----------|-------|--------------|
|                                                          | Fő      | Átlag | Fő       | Átlag |              |
| A munkavégzéshez szükséges eszközök mennyisége, minősége | 556     | 2,92  | 281      | 3,60  | <b>0,000</b> |
| A munkakörülmények                                       | 559     | 3,13  | 279      | 3,29  | 0,087        |
| A személyes fejlődés lehetőségei                         | 557     | 3,58  | 271      | 3,42  | <b>0,031</b> |
| Elektronikus szolgáltatások színvonala                   | 560     | 3,76  | 280      | 3,92  | <b>0,023</b> |

### II.3.5 A munkatársak anyagi és erkölcsi megbecsülése az oktatók szerint

Az anyagi megbecsültséggel kapcsolatos kérdések a munkavállalói elégedettségi kérdőívek állandó blokkjait alkotják. Az eddigi kutatások azt bizonyítják, hogy a munkavállalók ezekkel a kérdéskörökkel a legelégedetlenebbek, függetlenül az általuk kapott anyagi és nem anyagi juttatások mértékétől. Több kutatás szerint nem elsősorban a kompenzáció mértéke, hanem annak igazságos és méltányos elosztása az, ami erőteljesen befolyásolhatja az elégedettséget.

Általában jellemző, hogy míg a fejlettebb országokban a posztmaterális értékrendnek megfelelően elsősorban a béren kívüli juttatásoknak, valamint a munka jellegének van elégedettség növelő szerepe, addig hazánkban elsősorban az anyagi megbecsültségnek. Az alapadatokat a 3.11. táblázat tartalmazza.

A leginkább kritikusnak tűnő terület az oktatók szociális támogatása (átlag 2,43), ahol a válaszadók több mint 50%-a nagyon rossz, vagy rossz minősítést adott. Itt kell azonban megjegyezni, hogy a kérdésre mindössze 407 fő válaszolt, azaz a kérdőívet visszaküldők 28%-a nem tudta, vagy nem kívánta megítélni a szociális juttatások mértékét. További kritikus tényezőnek tekinthető az oktatók anyagi megbecsülése, illetve a szakemberek megtartásáért tett erőfeszítések köre, melyeknél szintén 20% alatti a pozitív véleményt megfogalmazók aránya. E két kérdésben a megoszlások gyakorlatilag megegyeznek. A legpozitívabb véleményt a válaszadók az erkölcsi megbecsüléssel kapcsolatban fogalmazták meg, az átlag itt sem haladja meg, de legalább eléri a közepet.

3.11. táblázat: Az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán az oktatói válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                | Nagyon rossz | Rossz | Semleges | Jó   | Nagyon jó | Átlag       | Szórás |
|------------------------------------------------|--------------|-------|----------|------|-----------|-------------|--------|
| Az oktatók anyagi megbecsülése                 | 18,6         | 26,8  | 35,5     | 16,8 | 2,3       | 2,57        | 1,046  |
| Az oktatók nem anyagi jellegű juttatásai       | 11,3         | 25    | 31,7     | 25,4 | 6,7       | 2,91        | 1,103  |
| Az oktatók szociális támogatása                | 22,6         | 30,5  | 30,2     | 15,0 | 1,7       | <b>2,43</b> | 1,050  |
| Az oktatók erkölcsi megbecsülése               | 10,4         | 19,7  | 34,2     | 30,6 | 5,1       | <b>3,00</b> | 1,062  |
| A szakemberek megtartásáért tett erőfeszítések | 17,3         | 27,0  | 35,8     | 17,5 | 2,5       | 2,61        | 1,041  |

### II.3.6 A munkatársak anyagi és erkölcsi megbecsülése a dolgozók szerint

A kapott válaszok teljes mértékben egybeestek a várakozásokkal, úgy látszik, hogy a bekövetkezett (és elmaradt) bérfejlesztések eredője továbbra is negatív, a dolgozók elégedetlenek az anyagi megbecsültséggel, mindössze ötödük jelezte, hogy jónak vagy nagyon jónak tartja az anyagi kompenzációt. A szociális támogatások megítélése is közepes alatti átlagot ért el, a munkatársak csaknem fele alapvetően elégedetlen a szociális juttatások mértékével. A másik két területen: a nem anyagi jellegű juttatások tekintetében és az erkölcsi megbecsülés kérdésében valamivel jobb a dolgozók véleménye, az átlag mindkét esetben minimális mértékben meghaladja a közepet, de a vélemények meglehetősen szóródnak.

3.12. táblázat: Az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a dolgozók %-ában, átlag, szórás

|                                          | Nagyon rossz | Rossz | Semleges | Jó   | Nagyon jó | Átlag       | Szórás |
|------------------------------------------|--------------|-------|----------|------|-----------|-------------|--------|
| A dolgozók anyagi megbecsülése           | 23,6         | 24,0  | 31,3     | 15,6 | 5,5       | <b>2,55</b> | 1,168  |
| A dolgozók nem anyagi jellegű juttatásai | 12,3         | 23,5  | 28,2     | 23,5 | 12,6      | <b>3,01</b> | 1,213  |
| A dolgozók szociális támogatása          | 19,2         | 29,7  | 28,0     | 16,7 | 6,3       | <b>2,61</b> | 1,157  |
| A dolgozók erkölcsi megbecsülése         | 14,3         | 21,9  | 23,0     | 29,8 | 10,9      | <b>3,01</b> | 1,239  |

## II.4. AZ EGYETEM MŰKÖDÉSE

Az Egyetem működésével kapcsolatban két tématerületen kértük ki a munkatársak véleményét:

- stratégia és intézményfejlesztés,
- erőforrásokkal való gazdálkodás.

Mindkét témakörre több kérdést tettünk fel. A továbbiakban az előzőekhez hasonló módon előbb az oktatói, majd a nem oktató munkatársak véleményét ismertetjük, összevetve a 2002-es adatokkal.

#### II.4.1 Stratégia és intézményfejlesztés oktatói megítélése

Rendkívül fontos stratégiai kérdés, hogy az egyetem mennyire jól tudja artikulálni alapvető célkitűzéseit, illetve mennyire veszi figyelembe a felhasználók igényeit. Az egyetem stratégiájára illetve az intézményfejlesztésre vonatkozó kérdések esetében sem találkozunk kimagaslóan pozitív megítéléssel. Összességében megállapítható, hogy a válaszadók szerint az intézmény stratégia két alapvető eleme: az értékrend és küldetés a legtöbb oktató számára világos és elfogadható értékrendet tartalmaz, az oktatók kb. 50 %-a nyilatkozott egyetértően e két kérdésben. (A küldetés ismertségéről a kérdőívet visszaküldő oktatók 15%-a, elfogadottságáról pedig 24%-a nem tudott nyilatkozni.) Ugyanakkor az intézményi tervekről és programokról való tájékoztatást a válaszadók valamivel több mint harmada elégtelennek ítélte, bár az elégedettek aránya is közel 33%-ot tett ki. (Ez összhangban áll az intézményen belüli információáramlással kapcsolatban megfogalmazott kritikákkal, melyet a válaszadó oktatók 27%-a tartott rossznak vagy nagyon rossznak). Az oktatók azt is kritikaként fogalmazták meg, hogy az intézmény nem veszi eléggé figyelembe a regionális változásokat: a negatív álláspontra helyezkedők aránya csaknem egyharmad, míg a pozitív véleményt alkotók aránya egynegyed. Sokan semleges álláspontra helyezkedtek és itt is magas volt azon kérdőív visszaküldők aránya, akik nem tudtak, vagy nem kívántak nyilatkozni ebben a kérdésben (27%).

3.13. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                                                | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem<br>ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag       | Szórás |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|---------|----------|----------------------|-------------|--------|
| Az intézmény figyelembe veszi a felhasználók igényeit                          | 2,9                            | 16,8                | 41,5    | 31,9     | 6,9                  | 3,23        | 0,911  |
| Az intézmény figyelembe veszi a régió gazdasági és demográfiai változásait     | 7,0                            | 23,2                | 43,5    | 23,4     | 2,9                  | <b>2,92</b> | 0,926  |
| Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert                     | 5,2                            | 18,2                | 26,8    | 36,7     | 13,0                 | 3,34        | 1,080  |
| Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott                 | 4,9                            | 15,2                | 29,5    | 36,1     | 14,3                 | <b>3,40</b> | 1,062  |
| Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják az oktatókat | 11,1                           | 21,9                | 34,6    | 25,5     | 6,9                  | <b>2,95</b> | 1,093  |

#### II.4.2 Stratégia és intézményfejlesztés dolgozói megítélése

A nem oktató munkatársak szintén a két intézményi stratégiához kapcsolódó kérdésre adták a legtöbb egyetértő választ, egyötöd alatt marad azon válaszadók aránya, akik szerint nem ismert és nem elfogadott az intézményi küldetés és értékrend a munkatársak körében (ugyanakkor erre a két kérdésre válaszoltak a legkevesebben, a kérdőívet visszaküldők 18 illetve 24%-a nem tudott nyilatkozni a kérdésekben). A legalacsonyabb véleményátlagot a tájékoztatás témaköre kapta, a dolgozók 38% nem értesül kellő mértékben a szervezet terveiről és programjairól, míg az ezzel az állással egyetértők aránya nem éri el az egyharmadot.



3.14. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                                                | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem<br>ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag       | Szórás |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|---------|----------|----------------------|-------------|--------|
| Az intézmény figyelembe veszi a felhasználók igényeit                          | 2,5                            | 16,1                | 39,3    | 27,3     | 14,9                 | 3,36        | 1,001  |
| Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert                     | 3,5                            | 15,2                | 23,0    | 34,8     | 23,5                 | <b>3,60</b> | 1,109  |
| Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott                 | 3,7                            | 12,6                | 26,6    | 37,4     | 19,6                 | <b>3,57</b> | 1,058  |
| Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják a dolgozókat | 11,1                           | 27,1                | 31,3    | 22,1     | 8,4                  | <b>2,90</b> | 1,125  |

### II.4.3 Az erőforrások kezelésének oktatói megítélése

A kérdéscsoportban kapott válaszok átlageredményeiből látható, hogy a válaszadók véleménye a semleges állásponthoz áll a legközelebb, ami több kérdés esetében is a megfelelő információkkal való ellátottság hiányára vezethető vissza. A pénzügyi mutatók ellenőrzéséről mindössze 282 fő nyilatkozott és hasonlóan kevesen, 284 ill. 287 fő tudták megítélni a szellemi alkotások tulajdonjogával és védelmével kapcsolatos intézményi magatartás (azaz a kérdőívet visszaküldők fele nem tudott, vagy nem akart véleményt nyilvánítani). Magas a nem válaszolók aránya a bevétel allokációra vonatkozó (43%) és az ingatlanok, berendezések kihasználtságára vonatkozó (27%) kérdések esetén is.

A legnagyobb probléma a válaszadók szerint e tárgykörben az intézmény ingatlanokkal, berendezésekkel való ellátottságával, illetve az üzemeltetés/karbantartás megfelelőségével van: az ingatlan- és eszközellátottságot a válaszadók kevesebb mint ötöde tartja megfelelőnek. Szintén a kritikus tényezők közé sorolható az intézmény pénzügyi erőforrás allokációjának megítélése, ahol 323 fő nyilvánított véleményt. Az oktatók több mint 40%-a szerint ez nem megfelelő. Pozitív irányban kissé kiemelkedik az ingatlanok és berendezések kihasználtsága, amiről a válaszadók több mint 50%-a nyilatkozott egyetértően, de hasonlóan vélekednek az eszközök, berendezések biztonságáról, és a legújabb technológia használatáról is.

3.15. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                                           | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag       | Szórás |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------|---------|----------|----------------------|-------------|--------|
| Az intézmény megfelelően ellenőrzi a pénzügyi mutatók alakulását          | 5,7                            | 15,2             | 28      | 34,8     | 16,3                 | 3,41        | 1,103  |
| Az intézmény megfelelően allokálja a bevételeket az egységek között       | 14,6                           | 26,9             | 33,7    | 20,1     | 4,6                  | 2,73        | 1,082  |
| Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő | 13,4                           | 28,4             | 39,7    | 15,3     | 3,2                  | <b>2,67</b> | 0,996  |
| Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő                    | 4,9                            | 15,9             | 25,2    | 37,2     | 16,9                 | <b>3,45</b> | 1,095  |
| Az ingatlanok és berendezések üzemeltetése és karbantartása megfelelő     | 9,3                            | 24,8             | 35,4    | 25,7     | 4,8                  | 2,92        | 1,031  |
| Az eszközök és berendezések használatának biztonsága megfelelő            | 6,1                            | 11,8             | 31,4    | 36,6     | 14,2                 | 3,41        | 1,062  |
| Az intézmény követi és használja és legújabb technológiákat               | 4,2                            | 13,3             | 30,8    | 40,4     | 11,3                 | 3,41        | 0,994  |
| Az intézményben alkotott eredmények tulajdonjoga tisztázott               | 9,5                            | 17,3             | 22,5    | 32       | 18,7                 | 3,33        | 1,231  |
| Az intézmény megfelelően hasznosítja és védi a szellemi tulajdont         | 8,4                            | 16               | 30,3    | 30,3     | 15                   | 3,28        | 1,152  |

#### II.4.4 Az erőforrások kezelésének dolgozói megítélése

Csakúgy mint az oktatók esetén, itt is viszonylag kevesen nyilvánítottak véleményt az intézmény pénzügyi tevékenységét illetően: a válaszadók 46% nem tudott nyilatkozni a pénzügyi mutatók ellenőrzéséről, míg 44% nem tudja megítélni a bevételek egységek közti allokálásának megfelelőségét. Három kérdésben nem éri el a közepes átlagot a minősítés: az egyik neuralkikus pont a nem oktató munkatársak szemében is az ingatlan vagyont és az eszközök kérdésköre, ahol elsősorban az ellátottságot látják problémának, 40% fogalmazott meg negatív véleményt, míg a pozitív álláspontra helyezkedők aránya egynegyed. A karbantartás/üzemeltetés kérdése megosztja a válaszadókat: egyharmaduk elégedetlen, egyharmaduk elégedett, további egyharmaduk pedig közepes álláspontra helyezkedett. Az egységek közti bevételallokációval 40% alapvetően elégedetlen, ugyanakkor az egyetértők aránya eléri az egyharmadot. Pozitív véleményt elsősorban az eszközkivhasználtságról, a pénzügyi mutatók ellenőrzéséről és a fejlett technológia alkalmazásáról fogalmaztak meg a válaszadók.

3.16. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

|                                                                           | Egyáltalán<br>nem ért<br>egyet | Nem<br>ért<br>egyet | Közepes | Egyetért | Teljesen<br>egyetért | Átlag       | Szórás |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|---------|----------|----------------------|-------------|--------|
| Az intézmény megfelelően ellenőrzi a pénzügyi mutatók alakulását          | 7,3                            | 10,6                | 27,2    | 31,1     | 23,8                 | 3,54        | 1,176  |
| Az intézmény megfelelően allokálja a bevételeket az egységek között       | 17,3                           | 23,7                | 26,9    | 19,9     | 12,2                 | 2,86        | 1,267  |
| Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő | 14,4                           | 26,0                | 33,0    | 21,9     | 4,7                  | <b>2,76</b> | 1,091  |
| Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő                    | 10,7                           | 14,2                | 29,4    | 31,0     | 14,7                 | 3,25        | 1,188  |
| Az ingatlanok és berendezések üzemeltetése és karbantartása megfelelő     | 11,9                           | 21,9                | 32,4    | 22,8     | 11,0                 | 2,99        | 1,169  |
| Az eszközök és berendezések használatának biztonsága megfelelő            | 4,3                            | 9,4                 | 28,1    | 37,9     | 20,4                 | <b>3,61</b> | 1,046  |
| Az intézmény követi és használja és legújabb technológiákat               | 5,8                            | 12,0                | 33,2    | 30,3     | 18,7                 | 3,44        | 1,102  |