

UNIVERSITAS SCIENTIARUM SZEGEDIENSIS

★
SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM



**A Szegedi Tudományegyetem
hallgatói, oktatói, dolgozói
elégedettség-mérés vizsgálatának
eredményei
Összefoglaló
2010**

TARTALOM

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ	3
A vizsgálat alapvető módszertani kérdései	3
Főbb erősségek és fejlesztendő területek a hallgatói megítélés tükrében	4
Főbb erősségek és fejlesztendő területek a munkavállalói megítélés tükrében	5
KUTATÁSI CÉLOK ÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREK	7
A vizsgálat céljai	7
A kutatás lebonyolítása, adatgyűjtés	7
A VIZSGÁLAT EREDMÉNYEI I. A HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI	9
I.1. A nappali tagozatos hallgatói elégedettségmérés eredményei	9
I.1.1. A nappali tagozatos hallgatók mintája	9
I.1.2. Az intézmény választásában szerepet játszó tényezők, az intézmény megítélése	11
I.1.3. Az intézmény megítélése	12
I.1.4. Visszatérési hajlandóság az egyetemre	13
I.1.5. Az ideális egyetem és a Szegedi Tudományegyetem	14
I.1.6. A szolgáltatás dimenziók részletes elemzése	18
I.1.7. Idegen nyelvek ismerete	25
I.1.8. A Szegedi Tudományegyetem erősségei a nappali tagozatos hallgatók válaszainak tükrében	26
I.1.9. Fejlesztendő területek a nappali tagozatos hallgatók válaszainak tükrében	26
I.2. A nem nappali tagozatos hallgatói elégedettségmérés eredményei	27
I.2.1. A nem nappali tagozatos hallgatók mintája	27
I.2.2. Az intézmény választásában szerepet játszó tényezők	29
I.2.3. A képzés választásában szerepet játszó tényezők	30
I.2.4. Az intézmény megítélése	31
I.2.5. Visszatérési hajlandóság az egyetemre	31
I.2.6. Az ideális egyetem és a Szegedi Tudományegyetem	32
I.2.7. A szolgáltatás dimenziók részletezése	37
I.2.8. A Szegedi Tudományegyetem erősségei a nem nappali tagozatos hallgatók elégedettségmérési válaszainak tükrében	42
I.2.9. Fejlesztendő területek a nem nappali tagozatos hallgatók által adott válaszok tükrében	43
I.2.10. Összefoglaló a hallgatók elégedettségmérésének eredményei alapján	43
II. OKTATÓI ÉS DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS VIZSGÁLATÁNAK EREDMÉNYEI	45
II.1. Az oktatói és a dolgozói minta	45
II.2. az oktatói és a klinikai központ egységein kívül dolgozó nem oktató munkavállalók elégedettségmérésének eredményei	48
II.2.1. Munkavállalói lojalitás	48
II.2.2. Munkavállalói közérzet	51
II.2.3. Az egyetem működése	60
II.2.4. Az oktatói és nem oktató dolgozói elégedettségmérés eredményeiből kiolvasható egyetemi erősségek	63
II.2.5. Fejlesztendő területek az oktatók és a dolgozók válaszai tükrében	64
II.3. A Klinikai Központ dolgozói elégedettségvizsgálatának eredményei	65
II.3.1. A Klinikai Központ dolgozói mintája	65
II.3.2. A nem oktató dolgozói elkötelezettség	67
II.3.3. Munkavállalói közérzet	68
II.3.4. AZ EGYETEM MŰKÖDÉSE	73
II.3.5. Erősségek és fejlesztendő területek a Klinikai Központ nem oktató dolgozói elégedettségvizsgálatának eredményei tükrében	76

VEZETŐI ÖSSZEFOGLALÓ

A Szegedi Tudományegyetemen 2010 decemberében immáron negyedik alkalommal került sor átfogó elégedettség vizsgálatra az intézmény hallgatói és munkavállalói körében. A minőségértékelési rendszer részét képező elégedettség vizsgálat fő célja, a hallgatói és munkavállalói visszajelzések rendszerezett formában történő megítélése, elsősorban az Európai Minőségdíj Modell logikájának megfelelő adottságok dimenzióban megvalósított egyetemi megoldások mentén. A rendszeresen végzett vizsgálat operatív célja feltárni, hogy hallgatóink és munkavállalóink mit tekintenek erősségeknél, illetve a jövőben fejlesztendő területeknek, külön hangsúlyt fektetve azon legégetőbb problémák kiemelésére, amelyekre az egyetemi szintű fejlesztések megvalósítása során további megoldásokat kell találni, korrekciós intézkedéseket kell kezdeményezni.

A vizsgálat alapvető módszertani kérdései

A hallgatói vizsgálat során a megkérdezett kör két csoport mentén foglalható össze: nappali és nem nappali tagozatos hallgatói kör. A vizsgálat minden esetben két fő tématerületre koncentrált:

- Az egyetem hírnevének megítélése, a hallgatóság jelentkezési motivációi és későbbi tapasztalatai.
- Az elégedettség megítélése a tanítás színvonala, a képzés elismertsége, az oktatás technikai színvonala, az ügyfélszolgálat minősége, az infrastrukturális ellátottság, a társadalmi és kulturális lehetőségek mentén.

A célokban megfogalmazott információk begyűjtésére on-line önkitöltős kérdőíves módszert alkalmaztunk, ahol a kérdőívek az Elektronikus Tanulmányi Rendszerben (ETR-ben) voltak elérhetők. A kérdőívek ez évben is zárt kérdéseket tartalmaztak, melyek ötfokozatú skála segítségével voltak értékelhetők. A megkérdezések során a teljes vizsgálati sokaságot a kérdőív kitöltésére kértük. **Nappali tagozatos hallgatóink közül 839-en, nem nappali tagozatos hallgatóink közül 211-en töltötték ki kérdőívet. A kérdőíveket kitöltő hallgatói minta képzési típus, forma, kar, kor, nem, és földrajzi lakóhely szerint nem reprezentálja a hallgatóság egészét,** ugyanakkor a korábbi mérések eredményeit figyelembe véve hasznos információs inputot jelent.

A munkavállalói vizsgálat során a megkérdezett kör két csoport mentén foglalható össze: **oktatók és nem oktató dolgozók.** Ez utóbbi kategória a munkavégzés jellegének lényeges különbsége okán további két alcsoportra bontható, az oktatáshoz, kutatáshoz, irányításhoz kapcsolódó nem oktató és a Klinikai Központban dolgozó nem oktató munkavállalók. Az egyes csoportok megítélését a korábbi évekhez hasonlóan az alábbi kérdéskörök mentén vizsgáltuk:

- Munkavállalói lojalitás az egyetem, mint munkahely felé.
- Munkavállalói elégedettség megítélése a vezetés, irányítás, a munkavégzés feltételei, a munkavállalók előrelépési lehetőségei, a munkatársak anyagi és erkölcsi megbecsültsége mentén.
- Az egyetem működésének megítélése a stratégia és intézményfejlesztés, valamint az erőforrások kezelése mentén.

A célokban megfogalmazott információk begyűjtésére – a Klinikai Központ kivételével – jelen esetben is on-line önkitöltős kérdőíves módszert alkalmaztunk, ahol a kérdőívek erre a célra kialakított on-line felületen voltak elérhetők. **A Klinikai Központ esetében papír alapú anonim kérdőív kitöltésére kértük munkatársainkat.** A kérdőívek ebben az esetben is zárt kérdéseket tartalmaztak, melyek ötfokozatú skála segítségével voltak értékelhetők. A

megkérdezések során a teljes vizsgálati sokaságot a kérdőív kitöltésére kértük. **Oktatóink közül 836-an, nem oktató munkavállalóink közül 2217-en töltötték ki kérdőívét**, mely utóbbiak közül 1798-an dolgoznak a Klinikai Központban. **A kérdőíveket kitöltő munkavállalói minta szervezeti egység, kor, nem, és földrajzi lakóhely szerint nem reprezentálja munkavállalóink megoszlását**, ugyanakkor a korábbi mérések eredményeit figyelembe véve jelen esetben is hasznos információforrást jelent.

Főbb erősségek és fejlesztendő területek a hallgatói megítélés tükrében

A vizsgálatban választ adó hallgatóink véleménye szerint **a Szegedi Tudományegyetem kiemelkedő erőssége jó hírneve, valamint az itt folytatott képzés, és oktatóink elismertsége**. E kérdéseket mind a nappali, mind a nem nappali tagozatos hallgatóink egyaránt kiemelkedően pozitívan értékelték. Az értékeléseket árnyalja, hogy **nappali tagozatos hallgatóink az egyetem hírnevét és a képzés elismertségét nemcsak kiemelkedően nagyra tartják, hanem a korábbi évek tendenciáinak megfelelően egyre magasabbra is értékelik**. Ezzel szemben **nem nappali tagozatos hallgatóink esetében az oktatók elismertségének megítélése – bár kimagaslóan pozitív – a 2008-as vizsgálatokhoz képest visszaeső tendenciát mutat**. **Nappali tagozatos hallgatóink megítélése szerint e fentiekén túli kimagasló erősség a megszerezhető oklevél munkaerőpiaci elismertsége**, mely a képzéseinkkel szembeni bizalom kifejeződése.

Nem tekinthető egyértelműen erősségnek, de **hallgatóink megítélése szerint a korábbi vizsgálatok tükrében összességében fejlődő tendenciát mutat az oktatás technikai színvonala és az infrastrukturális ellátottság**. Az oktatás technikai színvonala esetében kiemelhető, hogy a nem nappali tagozatos hallgatóink egyértelműen erősségként fogalmazták meg az ETR használatával kapcsolatos tapasztalataikat, míg valamennyi hallgatónk rendkívül magas elégedettségét fejezte ki az Egyetemi Könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága tekintetében.

Fejlesztendő – azaz a középső értéktől átlagosan elmaradó megítélésű – területet jelent valamennyi hallgatónk megítélése szerint a választott képzési program előzetesen megfogalmazott elvárásoknak való megfelelése, illetve a karrierrel, munkába állással kapcsolatos információk elérhetősége. E kérdésekben mind a nappali, mind a nem nappali tagozatos hallgatók inkább elégedetlennek tekinthetők.

A fejlesztendő területek megítélésében ugyanakkor a nappali és a nem nappali tagozatos hallgatók között több eltérés azonosítható. **A nappali tagozatos hallgatók összességében elégedetlenek az ügyfélszolgálat minőségével**, bár megjegyzendő, hogy a tanulmányi osztályok nyitva tartásával, az ott dolgozó munkatársak felkészültségével, az ügyintézés gyorsaságával, és a kollégák segítőkészségével – a korábbiakhoz viszonyítva – csökkenő mértékű az elégedetlenség. **Nappali tagozatos hallgatóink megítélése alapján további fejlesztendő területet jelent a szakmai gyakorlatok mennyisége, a kollégiumi férőhelyek mennyisége, az ösztöndíjak mértéke, valamint az ösztöndíj lehetőségek szélessége**.

Nem nappali tagozatos hallgatóink értékelésének tükrében további fejlesztendő (azaz a középső értéket el nem érő átlagos megítélésű) területről nem lehet beszámolni, ám érdemes megjegyezni, hogy a tanulmányi osztályok segítőkészségének, illetve az ügyintézés gyorsaságának megítélése e kör esetében visszaesett 2008-hoz képest, ahogyan visszaesett az elégedettség az ismeretek praktikusságával és a tananyagok színvonalával kapcsolatosan is.

Főbb erősségek és fejlesztendő területek a munkavállalói megítélés tükrében

A vizsgálatban résztvevő oktató, és az oktatáshoz, kutatáshoz, irányításhoz kapcsolódó nem oktató munkavállalóink válaszai alapján a Szegedi Tudományegyetem kiemelkedő erőssége a munkatársak elkötelezettsége, a munkatársak megbecsültsége, illetve a munkavégzéshez szükséges eszközök rendelkezésre állása.

Bár az oktatók megítélése szerint az egyetemi vezetés munkája nem egyértelműen erősség, de a korábbi vizsgálatok eredményeivel összevetve növekvő elégedettséggel jellemezhető. Hasonló kép rajzolódik ki az oktatáshoz, kutatáshoz, irányításhoz kapcsolódó nem oktató kollégáink megítélésében az információáramlással, mint a vezetői munka egyik lényeges összetevőjével kapcsolatosan. Mindkét kör esetében növekvő elégedettség mutatkozik az intézményi tervekkel, programokkal kapcsolatosan megvalósuló tájékoztatás tekintetében, míg az erőforrásokkal való gazdálkodás esetében az oktatók elégedettsége a működés költségtakarékossága, a nem oktatók elégedettsége pedig az ingatlanok és berendezések kihasználtsága, üzemeltetésének, karbantartásának megfelelősége mentén növekedett.

Mindkét, a korábbiakban bemutatott munkavállalói körtől eltérő a Klinikai Központban dolgozó munkavállalók véleménye, ahol erősségként kizárólag két, a munkavégzés feltételeit befolyásoló paraméter emelhető ki: a kollégáktól kapott szakmai segítség megfelelősége, valamint az oktató kollégákkal kialakított jó kapcsolat.

Határozottan fejlesztendő – azaz a középső értéket el nem érő átlagos megítélésű – területek elsősorban az oktató, és a Klinikai Központban dolgozó munkavállalók megítélései szerint azonosíthatóak. Oktatóink elégedettségérzete szerint nem megfelelő a releváns egyetemi döntésekben való részvétel lehetőségének a mértéke, elégtelenek a tudományos kutatások anyagi feltételei, és az intézmény nem megfelelően allokálja a bevételeket a szervezeti egységek között.

A Klinikai Központban dolgozó munkavállalók elégedettsége ettől lényegesen több területen maradt el a középső értékektől. Az itt dolgozó munkavállalók megítélése alapján fejlesztendő a foglalkoztatás kiszámíthatóságának érzete, a munkahelyi információáramlás, az erkölcsi és anyagi megbecsülés, a releváns egyetemi döntésekben való részvétel lehetősége, a bevételek szervezeti egységek közötti allokációja, az ingatlanokkal, berendezésekkel való ellátottság, azok üzemeltetése, karbantartása.

Nem tekinthető alacsony megítélésű, azaz fejlesztendő területnek, de megítélésében viszszaeső képet mutat az oktatók megítélése szerint az oktatási helyiségek száma és mérete, az oktatók munkakörülményeinek megfelelősége, valamint mind az oktatók, mind az oktatáshoz, kutatáshoz, irányításhoz kapcsolódó nem oktató munkavállalók véleménye szerint a béren kívüli juttatásokkal és az érdekképviseléssel való elégedettség.

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 a hallgatói, munkavállalói megítélések tükrében, amelyekre az egyetemi szintű, minőségfejlesztési projektek kezdeményezése, megvalósítása során megoldásokat kell találni. A kutatási szempontok meghatározása során nagyban támaszkodtunk a 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban végzett hasonló témájú kutatások szempontrendszerére, nem titkoltan azzal a szándékkal, hogy az egyes felmérések eredményei összevethetők legyenek. A vizsgálat három csoportot érintett: hallgatók (nappali és nem nappali tagozaton), 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 az 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
 - o a vezetésről, irányításról kialakított kép
 - o munkavégzés feltételeivel kapcsolatos vélemények
 - o az oktatók és a dolgozók előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése
- Az egyetem működése
 - o stratégia és intézményfejlesztés
 - o erőforrások kezelése.

A kutatás lebonyolítása, adatgyűjtés

Az adatfelvétel on-line kérdőíves megkérdezéssel zajlott. Az adatfelvételre 2010. december 2–22. között került sor, a lebonyolítása az Egyetemi Számítóközpont, valamint az ETR fejlesztési csoport, a Klinikai Központban végzett vizsgálatok az SZTE ÁOK Minőségügyi Osztály 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, és a kérdőívek „eljuttatása”, illetve „visszaszedése” a lehető leggyorsabban megtörtént. A válaszadók mintájának reprezentativitását azzal igyekeztünk biztosítani, hogy a kérdőívek kitöltésére a szorgalmi időszak utolsó kettő, és a vizsgaidőszak első hetében adtunk módot, abban az időszakban, amikor a félévet lezárni kívánó hallgatók számára – vizsgára való jelentkezés végett – elengedhetetlen az ETR használata. Az idén először az Általános Orvostudományi Kar hallgatóinak, oktatóinak, és dolgozóinak elégedettségmérésére is ekkor került sor. A válaszadók száma jóval elmarad a korábbi felmérésekhez képest, ugyanis az idén először a karok nem egy időben hirdették meg a vizsgaidőszak kezdetét, ezért a kérdőív kitöltésére karonként különböző idő maradt.

A nappali tagozatos hallgatók esetében a többségében zárt kérdéssorok 27, a nem nappali tagozatosok esetében 15 kérdést tartalmaztak. A kérdésekre adható válaszok általában ötfokozatú skála segítségével voltak megfogalmazhatóak, ahol az 1-es egyáltalán nem ért egyet, illetve nagyon rossz, az 5-ös teljesen egyetért, illetve nagyon jó jelentéssel bírt.

Az **egyetemi oktatók és a nem oktató dolgozók** esetén is minden munkavállaló megkérdezésére törekedtünk. Az adatgyűjtés, akárcsak a hallgatói felmérés esetén, önkitöltős zárt kérdéssoros kérdőívvel készült.

Az oktatók és a dolgozók elérése több csatornán keresztül történt. A Klinikai Központon kívüli egységek oktatói és dolgozói számára 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 2010 decemberében.

A Klinikai Központon belüli egységekben oktató, dolgozó munkatársak a kérdőívet papíron kapták meg, és papíron is küldték vissza válaszaikat.

Az oktatók esetében a zárt kérdéssorok 58, a dolgozók esetében pedig 40 kérdést tartalmaztak. A kérdőívet kitöltők a kérdések többségére 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 kérdés esetében lehetővé tettük a „nem tudja/nem kívánja megítélni” kategória választását).

A VIZSGÁLAT EREDMÉNYEI

I. A HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI

AZ ALAPSOKASÁG

Alapsokaságnak az egyetemre beiratkozott, aktív félévvel rendelkező hallgatókat tekintettük. A nappali tagozatos hallgatók közül 839 fő töltött ki on-line kérdőívet, a nem nappali tagozatosok közül pedig 211 fő. A 2010. évi októberi statisztika egyetemi hallgatókra vonatkozó adatait az alábbi táblázat tartalmazza.

1. táblázat: Nappali és nem nappali tagozatos hallgatók létszáma karok szerinti bontásban (2010. október 15.)

Kar	Nappali tagozatos kari hallgatói létszám (fő)	Nem nappali tagozatos kari hallgatói létszám (fő)	Összesen (fő)
ÁJK	2 186	1440	3 626
ÁOK	2 021	–	2 021
BTK	3 321	1324	4 645
ETSZK	819	302	1 121
FOK	301	–	301
GTK	1 220	864	2 084
GYTK	592	–	592
JGYPK	3 230	1122	4 352
MGK	232	173	405
MK	762	263	1 025
TTIK	5 224	886	6 110
ZMK	225	–	225
Összesen	20 133	6389	26 507

I.1. A nappali tagozatos hallgatói elégedettségmérés eredményei

I.1.1. A nappali tagozatos hallgatók mintája

A nappali tagozatos hallgatók közül 839 fő töltötte ki az on-line kérdőívet, ez jelentősen kevesebb, mint két évvel korábban, akkor 2335-en küldtek vissza kitöltött kérdőívet. A válaszadók 50%-a nő, 46%-a férfi, (a kérdésre a kérdőívet kitöltők 4%-a nem adott választ). Ez némileg eltér az alapsokaságon belül tapasztalható arányoktól: a nők aránya 59%, a férfiaké 41% (októberi statisztika).

Mivel a kreditrendszerű oktatásban az évfolyamoknak eltűnt a jelentőségük, a kérdőívekben arra kérdeztünk rá, hogy a hallgatók az elmúlt egy évben kezdték-e meg a tanulmányaikat (43%), egy éven belül befejezik-e a tanulmányaikat (30%), vagy egyik eset sem érvényes rájuk (27%).

A válaszadók közül csupán ketten nem jelölték meg, mely kar hallgatói. Amennyiben valaki több karnak is aktív hallgatója, arra kértük, valamennyit jelölje be. A válaszadók legnagyobb része (44%) a Természettudományi és Informatikai Kar hallgatója, és nagy számban találkozhatunk az Állam- és Jogtudományi Kar (14%), valamint a Bölcsészettudományi Kar (12%) hallgatóinak válaszaival is. A korábbi elégedettségmérések alkalmával a TTIK és a BTK hallgatói válaszoltak a legnagyobb arányban, az ÁJTK hallgatóinak válaszadási hajlandósága enyhén emelkedett. Rendkívül kevés válasz érkezett a Zeneművészeti Karról, a Mező-

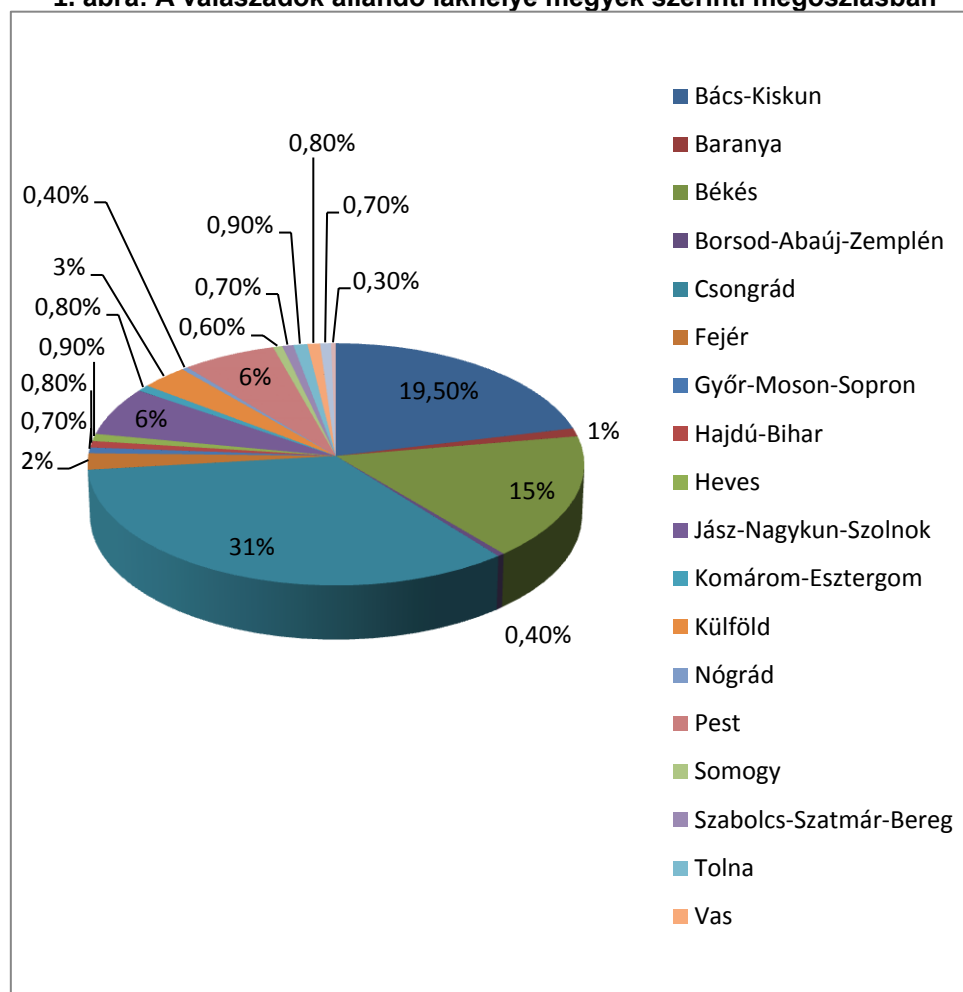
gazdasági Karról (0,1%) és a Fogorvostudományi Karról (0,5%). A nagy létszámú karok közül a Juhász Gyula Pedagógusképző Kar hallgatóinak válasza csupán 9,3% a mintában.

Az egyes karokról beérkező kérdőívek arányát a kari létszámokhoz viszonyítva a 2. táblázat mutatja.

2. táblázat: A válaszadók az egyes karok nappali tagozatos hallgatóinak százalékában

Kar	Kari létszám (fő)	Minta elemszám (fő)	Válaszadók a kari létszám %-ában
Állam- és Jogtudományi Kar	2 186	120	5,49
Általános Orvostudományi Kar	2 021	35	1,73
Bölcsészettudományi Kar	3 321	101	3,04
Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar	819	37	4,52
Fogorvostudományi Kar	301	4	1,33
Gazdaságtudományi Kar	1 220	62	5,1
Gyógyszerésztudományi Kar	592	18	3
Juhász Gyula Pedagógusképző Kar	3 230	78	2,41
Mezőgazdasági Kar	232	14	6
Mérnöki Kar	762	1	0,1
Természettudományi és Informatikai Kar	5 224	369	7,1
Zeneművészeti Kar	225	2	0,8
Összesen	20 133	839	4,17

1. ábra: A válaszadók állandó lakhelye megyék szerinti megoszlásban



A nappali tagozatos hallgatók lakhelyét vizsgálva a korábbi években kirajzolódott elvek érvényesülnek 2010-ben is: a válaszadók jelentős része, 35%-a Csongrád megyei, és a környező megyékből (Békés: 15%; Bács-Kiskun: 19,5%) származik a válaszadók jelentős része. A minta 6%-os részét képezik a Jász-Nagykun-Szolnok, 6%-át a Pest, 7%-át a Budapesten lakók. Ezek az értékek kis mértékben térnek el a 2008-ban mértéktől, akkor a budapesti állandó lakcímmel rendelkezők aránya a mostaninak fele volt.

A hallgatók állandó lakhely szerinti megoszlásának pontos adatait az 1.3. ábra szemlélteti.

A lakhely szerinti megoszlásban a kérdőív rákérdezett a lakhely településjellegére is. A válaszadók jelentős része (38%) nem megyeszékhelyű városból érkezett, 33%-a lakik megyeszékhelyen és 19%-a községben. A válaszadók tanulmányaik alatti ideiglenes lakhely jellege szerinti megoszlásában az albérletben lakók aránya a legmagasabb: a válaszadók 38%-a bérlet lakást, 33%-a a szüleinél lakik, 19,6%-a pedig kollégiumban.

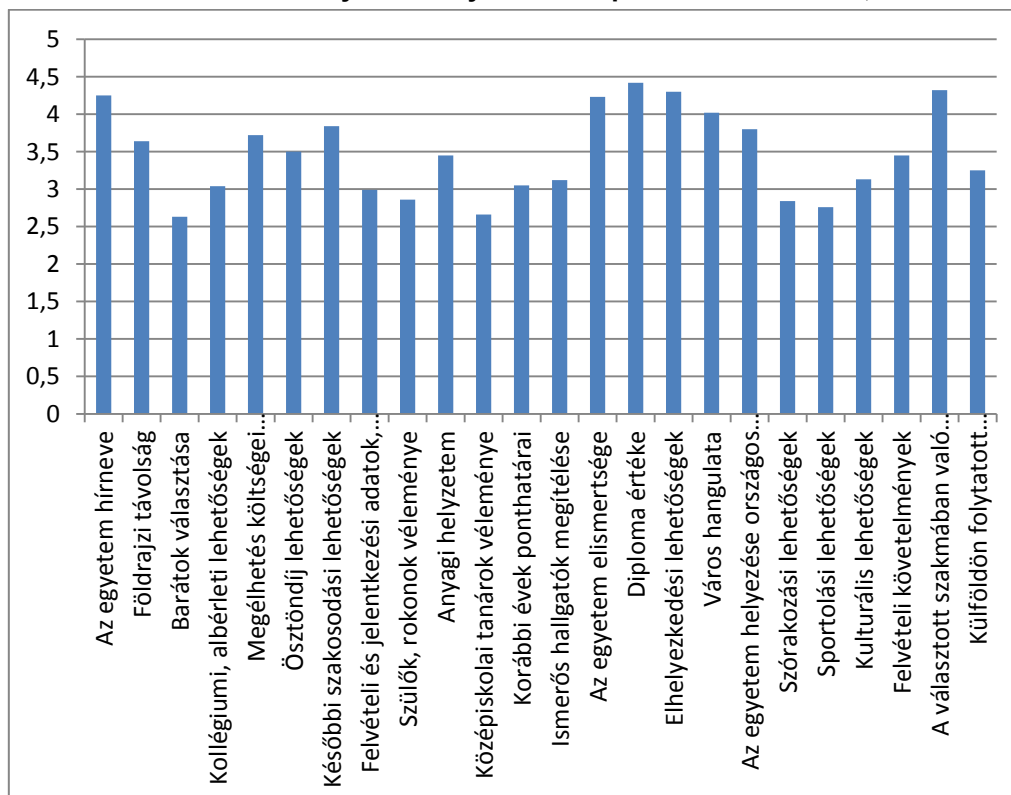
1.1.2. Az intézmény választásában szerepet játszó tényezők, az intézmény megítélése

A Szegedi Tudományegyetem melletti döntésben szerepet játszó tényezők mérésekor több szempont jelentőségének megítélésére és ötfokú skálán való elhelyezésére kértük a válaszadókat. A kérdések kiterjedtek többek között az egyetem hírnevére, az itt elérhető szolgáltatásokra, a végzettség értékére.

Az értékelésből kiderül, hogy a választás során fontosságát tekintve kiemelkedő jelentőséggel bír a választott szakmában való elhelyezkedés lehetősége (4,32-es átlaggal), a diploma értéke (4,42-es átlaggal), az egyetem elismertsége és hírneve (4,23-as átlaggal és 4,25-ös átlaggal) és az elhelyezkedési lehetőségek. A legkevésbé befolyásoló tényező a barátok (2,63-as átlaggal) és a középiskolai tanárok véleménye (2,66-os átlaggal), valamint a szórakozási (2,84-es átlaggal) és sportolási (2,76-os átlaggal) lehetőségek.

A felvételi jelentkezést befolyásoló tényezők pontos eredményeit az alábbi ábra szemlélteti:

2. ábra: Az SZTE választását befolyásoló tényezők szerepe ötfokozatú skálán, %-os felbontásban



Az egyetem hírnevének és a földrajzi távolságnak mint befolyásoló tényezőnek a vizsgálata a korábbi mérések során is megtörtént. Az eredmények azt mutatják, hogy az egyetem hírneve egyre nagyobb mértékben esik latba a választás során, 2008-ban még 3,89-es átlagot, 2010-ben 4,25-ös átlagot mutatott ez a dimenzió; és hasonló növekedés figyelhető meg a földrajzi távolság figyelembevételénél: két éve még 2,85-ös átlag, 2010-ben 3,63-as átlag volt mérhető.

3. táblázat: Az egyetem hírneve és a földrajzi távolság mint a jelentkezést befolyásoló tényezők megítélésének alakulása

	fő (2002)	átlag (2002)	fő (2004)	átlag (2004)	fő (2008)	átlag (2008)	fő (2010)	átlag (2010)
Az egyetem hírneve	888	3,58	1958	3,94	2332	3,89	839	4,25
Földrajzi távolság	864	2,77	1976	2,67	233	2,85	825	3,63

I.1.3. Az intézmény megítélése

A kérdőív külön kérdést tartott fenn az egyetem megítélésének mérésére. Az intézmény hírnevének más, hasonló profilú intézményéhez képest történő megítélése ötfokozatú skálán történt, a nagyon rossztól a kiemelkedőig. Az intézmény megítélésének mérése során az egyetemről kialakított kép változásáról kérdeztük a hallgatókat, illetve arra kértük őket, minősítsék, mennyire felel meg korábbi elvárásaiknak a választott képzési program.

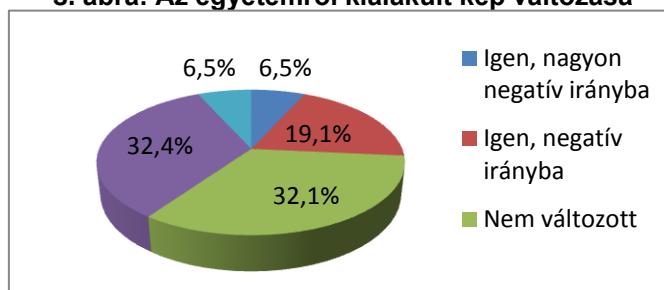
A 2004-es és a 2008-as válaszokkal összehangban 2010-ben is nagyon jónak látják a válaszadók az egyetem hírnevét: átlagosan 50%-uk kiemelkedőnek látja, 41%-uk jónak, és eleynésző, 1,3%-uk találta rossznak, illetve nagyon rossznak.

4. táblázat: Az egyetem megítélése ötfokozatú skálán, a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	1	2	3	4	5	Átlag	Szórás
Milyennek látja az egyetem hírnevét más hasonló profilú intézményekhez képest? (1=nagyon rossz, 3=átlagos, 5=kiemelkedő)	0,20	1,1	5,2	41	50	4,42	0,68
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során? (1=igen, nagyon negatív irányba, 3=nem változott, 5=igen, nagyon pozitív irányba)	6,5	19,1	32,1	32,4	6,5	3,14	1,89
Mennyiben felel meg korábbi elvárásainak a képzési program, melyben részt vesz? (1=lényegesen alulmúlja a várakozásokat, 3=pontosan erre számított, 5=lényegesen felülmúlja a várakozásokat)	7,2	23,1	32,4	24,9	5	2,97	1,02

Az egyetemmel kapcsolatos vélemény változásának megjelölése során a többség válasza azt mutatják, hogy vagy nem történt változás a véleményben a tanulmányok során (32,1%), vagy a változás pozitív volt (38,9). Negatív, illetve nagyon negatív visszajelzés is érkezett, összesen a válaszadók 25,6% vélekedett így.

3. ábra: Az egyetemről kialakult kép változása



A legkisebb elégedettségi átlagot az egyetem képzési programjainak megfelelősége kapta – 2,97-es átlagot. Ugyan a válaszadók 32%-a nyilatkozott úgy, hogy a képzési program a várakozásuknak megfelelő volt, majd harmaduk várakozását pedig felülmúlta, a képzési program több mint 30%-uk várakozását alulmúlta.

Összehasonlítva az előző elégedettségmérések eredményeit, megállapítható, hogy az egyetem megítélésével kapcsolatos vélemények javulnak, mind az egyetemi imázs, mind a képzések tekintetében. Az egyetem hírnevét 2008-ban még a válaszadók 41,8%-a minősítette kiemelkedőnek, 2010-ben pedig már 50%-uk. Az egyetemről kialakult vélemény változása 2008-ban még a válaszolók 30,8%-ánál volt pozitív, 2010-ben már 38,9%-uk nyilatkozott így.

5. táblázat: Az egyetem megítélése 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben, válaszadók száma, átlagok

	Átlag (2002)	Átlag (2004)	Átlag (2008)	Átlag (2010)
Az egyetem hírneve más intézményekhez képest	3,94	4,20	4,22	4,42
Az egyetemről kialakult vélemény változása	3,10	3,18	2,93	3,17
A képzések megfelelése a korábbi elvárásoknak	2,98	2,98	2,58	2,97

1.1.4. Visszatérési hajlandóság az egyetemre

2010-ben a nappali tagozatos hallgatói elégedettségmérés keretein belül válaszolók 74,5%-a nyilatkozott úgy, hogy újabb tanulmányai színhelyéül az SZTE-t választaná. Csupán 7,3%-uk volt elutasító az intézmény újbóli választásával szemben, és a 16,7%-uk nem tudott dönteni a kérdésben. A korábbi évek elégedettségmérési eredményei hasonló adatokat mutatnak, bár 2002-ben a 893 fős válaszadói minta 88%-a mondott igent újra az SZTE-re és 12%-uk nemet (ebben az évben nem szerepelt a „nem tudom” mint válaszlehetőség, ez a 2004-ben került kérdőívbe).

Mivel az egyetemre történő visszatérési hajlandóságot befolyásolja az azzal való elégedettség, érdemes összevetni, hogy a képzési program és az egyetemről kialakult vélemény változása eredményei hogyan függnek össze a visszatérés prognózisával. Akiknek az egyetemről kialakított véleménye nagyon pozitív irányba változott a tanulmányok során, azoknak 98%-a választaná újra az SZTE-t. Hasonlóan magas arányt találunk azoknál, akik esetében pozitív irányban történt változás, illetve akik nem számolnak be változásról. Akik azonban csalódtak az egyetemen tanulmányaik során (negatív vagy nagyon negatív irányban változott a véleményük a tanulmányaik során), 49%-ban, illetve 23,6%-ban választaná újra az egyetemet. Az egyetemre való újbóli jelentkezést elutasítók aránya egyedül a nagyon negatív változásról beszámolók esetében haladja meg az újra SZTE-re jelentkezők arányát.

A képzési programmal kapcsolatos elvárások teljesülését vizsgálva hasonló eredményre jutunk. Akik pozitív élményekről számolnak be, vagy az előzetes elvárásaiknak megfelelő képzésben vettek részt, kimagaslóan nagy arányban választaná újra az SZTE-t. Akik csalódottságukról számoltak be, azaz a képzés alulmúlta az elvárásaikat, 57,2%-ban újra választaná az egyetemet, és még a lényeges csalódottságról beszámolók esetében is ugyanannyi az egyetemre igent mondók és az intézményt elutasítók száma.

A korábbi évek adatai alapján megegyeznek az eredmények abban, hogy a képzési programmal elégedettek nagy arányban választaná újra az egyetemet. Bár az elégedetlenek között kisebb arányban, de így is többségben találjuk azokat, akik újra az SZTE javára döntenének.

6. táblázat: A véleményváltozás és a visszatérési hajlandóság

		Tanulmányai befejeztével, további ismeretek megszerzése érdekében, választaná-e újra az egyetemet? (fő)			
		Igen	Nem	Nem tudom	Összesen
Mennyiben felel meg korábbi elvárásainak a képzési program, melyben részt vett?	Lényegesen alulmúlja várakozásait	20 fő (32,8%)	20 fő (32,8%)	21 fő (34,4%)	61 fő (100%)
	Alulmúlja várakozásait	111 fő (57,2%)	30 fő (15,5%)	52 fő (26,8%)	194 fő (100%)
	Erre számítottam	225 fő (82,7%)	8 fő (2,9%)	37 fő (13,6%)	272 fő (100%)
	Felülmúlja várakozásait	182 fő (87,1%)	1 fő (0,5%)	26 fő (12,5%)	209 fő (100%)
	Lényegesen felülmúlja várakozásait	32 fő (76,2%)	2 fő (4,8%)	8 fő (19%)	42 fő (100%)
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során?	Igen, nagyon negatív irányba	13 fő (23,6%)	23 fő (42%)	210 fő (38,2%)	55 fő (100%)
	Igen, negatív irányba	79 fő (49%)	28 fő (17,4%)	54 fő (33,5%)	161 fő (100%)
	Nem változott	225 fő (83,3%)	5 fő (1,9%)	40 fő (14,8%)	270 fő (100%)
	Igen, pozitív irányba	237 fő (87,1%)	4 fő (1,5%)	31 fő (11,4%)	272 fő (100%)
	Igen, nagyon pozitív irányba	54 fő (98%)	0 fő (1,1%)	1 fő (2%)	55 fő (100%)

1.1.5. Az ideális egyetem és a Szegedi Tudományegyetem

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 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.

A 2002-es és a 2004-es felmérésnél a szolgáltatások hét, 2008-ban és 2010-ben pedig annak öt összetevőjét vizsgáltuk gap-analízissel, majd ezeket az összetevőket bontottuk további dimenziókra.

1.1.5.1. A szolgáltatáselemek fontossága

Az egyes szolgáltatásdimenziókat ötfokozatú skálán értékeltettük a válaszadókkal, ahol 5 jelentette a nagyon fontos kategóriát (1=egyáltalán nem fontos). Mind az öt dimenzió átlagosan 4 feletti értéket kapott, legalacsonyabbat az ügyfélszolgálat (4,1), legmagasabbat a tanítás színvonala (4,84). Ez azt jelenti, hogy a nappali tagozatos hallgatók átlagosan mind az öt szolgáltatáselemet fontosnak vagy nagyon fontosnak találják. A 2008-es eredményekkel összehasonlítva minimális elmozdulás látható, az is fölfelé.

7. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek fontossága a válaszolók %-ában, átlag

	Egyáltalán nem fontos	Nem fontos	Közepes	Fontos	Nagyon fontos	Átlag
A tanítás színvonala	0,36	0,24	1,43	10,95	84,29	4,84
A képzés elismertsége	0,24	0,71	3,69	19,76	71,9	4,69
Az oktatás technikai színvonala	0,48	1,79	7,26	31,07	56,07	4,45
Ügyfélszolgálat minősége	1,79	3,69	17,02	34,29	39,64	4,10
Infrastrukturális ellátottság	0,24	1,43	9,4	35	50,24	4,38

I.1.5.2. Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség

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

8. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség a válaszolók %-ában, átlag

	Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Közepes	Elégedett	Nagyon elégedett	Átlag
A tanítás színvonala	1,79	6,79	19,17	44,05	25,6	3,87
A képzés elismertsége	1,67	2,5	12,14	40,83	35,48	4,14
Az oktatás technikai színvonala	2,38	7,5	17,62	37,38	32,86	3,93
Ügyfélszolgálat minősége	19,88	22,62	25	19,64	7,62	2,71
Infrastrukturális ellátottság	2,5	8,1	25,71	39,29	21,79	3,72

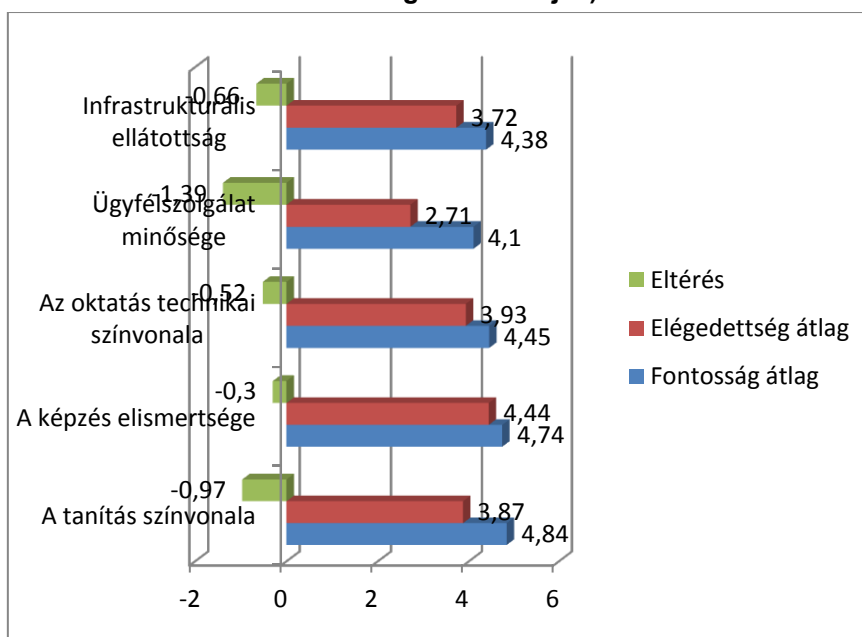
I.1.5.3. A gap-analízis eredményei

A fontosság és az elégedettség átlagokat tekintve a képzés elismertségénél találjuk a legkisebb különbséget: itt a fontosság és az elégedettség közti különbség 0,3. A tényezők közti legnagyobb eltérést az ügyfélszolgálat minőségénél láthatjuk, az elégedetlenség jelentős, míg a megkérdezettek nagy fontosságúnak tartják az ügyfélszolgálat milyenségét. Mind az öt területéről elmondható, hogy a fontosság és az elégedettségi átlagok közti különbségek az elmúlt években csökkentek, még ha a csökkenés intenzitása nem is nagy.

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

	Fontosság átlag	Elégedettség átlag	Eltérés
A tanítás színvonala	4,84	3,87	-0,97
A képzés elismertsége	4,74	4,44	-0,3
Az oktatás technikai színvonala	4,45	3,93	-0,52
Ügyfélszolgálat minősége	4,1	2,71	-1,39
Infrastrukturális ellátottság	4,38	3,72	-0,66

4. ábra: A gap-análízis eredményei a nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján (az értékek az elégedettség és a fontosság átlagokat, illetve az elégedettség-fontosság különbségeket mutatják)



I.1.5.4. Elégedettség elemek 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben

A 2002-es elégedettségi értékeket tekintve a válaszadók 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 középet (azaz összességében inkább elégedetlenek voltak a válaszadók). A 2002-es eredményekhez képest 2004-re az intézmény az ügyfélszolgálatot kivéve minden téren javított.

2004-et követően az egyetem folytatta e szolgáltatások minőségének fejlesztését, bár 2008-ban az elégedettség-növekedések már nem voltak olyan mértékűek, mint 2002–2004 között. Jelentős azonban az oktatás technikai színvonalának, az infrastrukturális ellátottsági szintnek (amelyekkel 2002-ben a legelégedetlenebbek voltak a hallgatók) és a képzés elismertségének az elvárásokhoz való közeledése. Az ügyfélszolgálat területén – a hallgatók véleménye alapján – 2004-től sikerül pozitív irányú fejlődéséről beszámolni.

10. táblázat: Az elégedettségi átlagok 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben

	Elégedettség átlag 2002	Elégedettség átlag 2004	Elégedettség átlag 2008	Elégedettség átlag 2010
A tanítás színvonala	3,76	3,79	3,80	3,87
A képzés elismertsége	3,76	3,96	3,88	4,44
Az oktatás technikai színvonala	2,93	3,3	3,76	3,93
Ügyfélszolgálat minősége	3,02	2,47	2,54	2,71
Infrastrukturális ellátottság	2,88	3,15	3,57	3,72

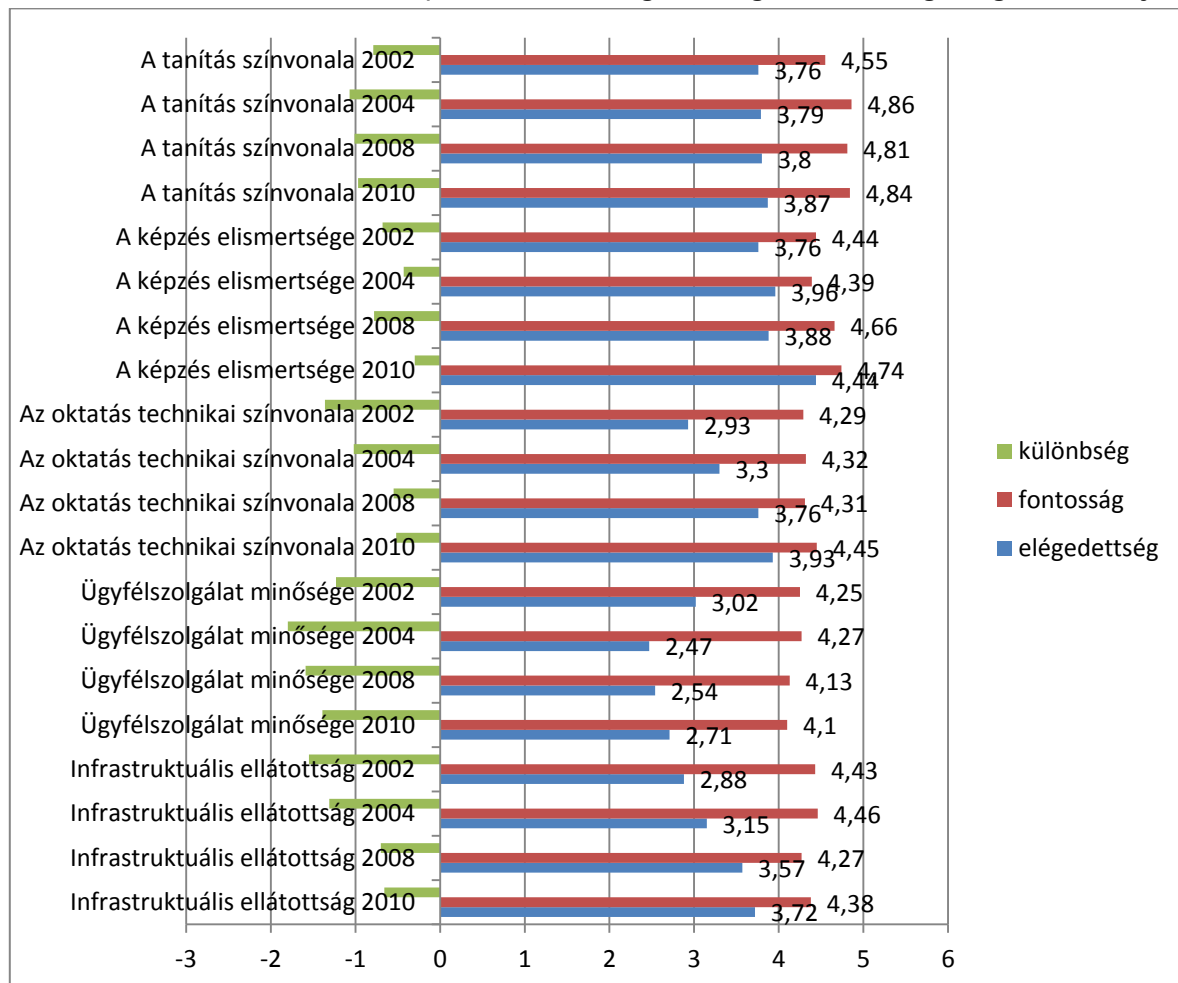
Ha a fontosság és az elégedettség-különbségek 2002-es, 2004-es, 2008-as és 2010-es értékeit összevetjük, akkor azt mondhatjuk, hogy az egyetem a legtöbb dimenzióban folyamatosan javított a pozícióján, mivel az értékek közeledtek egymáshoz. Ez vagy úgy valósult meg, hogy bár a válaszadók régebben és most is közel azonosnak ítélték az adott tényező fontosságát,

gát, ugyanakkor 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 a korábbi felmérési időszakokban (tanítás színvonala).

2004-ben két, 2008-ban pedig egy dimenzió esetében volt nagy a különbség az elégedettségi és fontossági értékek között. Az ügyfélszolgálat közel azonos fontossági értéket kapott 2004-ben, mint két évvel azelőtt, de az egyetem rosszabbul teljesített, mint a korábbi felmérésnél. Az oktatás színvonalának megítélésénél pedig a válaszadók 2008-ban nagyobb fontosságot tulajdonítottak a tényezőnek, míg a szervezeti teljesítmény e tekintetben alapvetően nem változott akkor. 2008-ban a képzés elismertségével való elégedettség ugyan átlagban 0,08-del csökkent, a szolgáltatás fontossága ennél nagyobb mértékben, 0,27-dal nőtt.

2010-ben az elégedettségi átlagokat figyelve az előző évek elmozdulásainak csökkenő lendületét látjuk: a két évvel korábban mért adatokhoz képest az oktatás technikai színvonala és az infrastrukturális ellátottság területén ugyan nő az elégedettség 0,1-del, a korábbi évek ütemétől azonban ez elmarad. A képzés elismertsége kérdésre adott válaszok kiértékelésekor lényeges javulást találunk, ekkor az átlagok között mért különbség 0,56. Ennek azért is van jelentősége, mert két évvel korábban ugyanezen a területen visszaesés volt tapasztalható. A képzés elismertsége területén tapasztalható javulás 2010-ben úgy figyelhető meg, hogy a fontosság és az elégedettség egyaránt javult, a köztük lévő különbség pedig csökkent. Az ügyfélszolgálat megítélése – a korábbi évek intézményi törekvéseinek köszönhetően – javult.

5. ábra: A gap-análízis eredményei a nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban (az értékek az elégedettség és fontosság átlagokat mutatják)



I.1.6. A szolgáltatás dimenziók részletes elemzése

I.1.6.1. A tanítás színvonala

A tanítás színvonalát 2002-ben és 2004-ben további négy, 2008-ban és 2010-ben pedig további hat kérdéssel mértük. A válaszadókat arra kértük, hogy az állításokat ötfokozatú skálán értékeljék, ahol 5 jelentette a „teljesen egyetért” kategóriát.

2004-ben a kitöltők úgy ítélték meg, hogy két év alatt a tananyagok rendelkezésre állása és a képzések megfelelősége magasabb színvonalú lett. 2004 és 2008 között – a hallgatók véleménye szerint – a legnagyobb mértékű pozitív irányú változás az elsajátítható ismeretek hasznosíthatóságával összefüggésben következett be. 2004-ben az értékelések átlaga alig haladta meg a középezt, 2008-ban viszont 3,57 volt. A tanárok elismertségét, az ismeretanyag megfelelőségét, és a tananyagok rendelkezésre állását illetően a 2008-as adatok átlagosan 0,2-0,3-del magasabbak, mint 4 évvel korábban.

A 2010-es eredményeket szemlélve megállapítható, hogy a választ adó nappali tagozatos hallgatók leginkább a tanárok teljesítményével elégedettek, legkevésbé pedig a szakmai gyakorlat mennyiségével.

11. táblázat: A tanítás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú 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, akitől sokat lehet tanulni.	1,67	6,43	15,36	38,57	35	4,02	0,97
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	3,57	6,55	18,81	37,86	29,76	3,87	1,04
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	5,12	12,14	24,64	33,93	20,95	3,55	1,11
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	4,29	9,29	29,05	37,14	17,38	3,56	1,03
Tudományos vagy gyakorlati problémákkal nyugodtan fordulhatnak az oktatókhoz.	3,1	7,26	17,98	32,62	34,29	3,92	1,07
A képzésen elégséges a szakmai gyakorlat.	17,5	16,67	22,38	20,12	11,9	2,91	1,32

2010-ben a 2008-as válaszokhoz képest az elégedettségi átlagok többé-kevésbé változatlanok. Mindössze két kérdés esetében tapasztalható minimális visszaesés: a képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek és a képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani kérdések esetében a válaszadók 0,01, illetve 0,02-del kisebb értéket jelöltek meg. Ez azért lehet figyelemreméltó, mert a korábbi elégedettségméréskor az ismeretek praktikusságának minősítése javult a legnagyobb mértékben.

12. táblázat: A tanítás színvonalának megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag

	Átlag (2004)	Átlag (2008)	Átlag (2010)
Tanáraim többséggel általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni.	3,85	4,01	4,02
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	3,57	3,88	3,87
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	3,14	3,57	3,55
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	3,30	3,53	3,56
Tudományos vagy gyakorlati problémákkal nyugodtan fordulhatnak az oktatókhoz			3,92
A képzésen elégséges a szakmai gyakorlat			2,91

I.1.6.2. A képzés elismertsége

A képzés elismertségével kapcsolatosan 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ban ugyanazt a két részkérdést tettük fel a hallgatóknak.

2002-höz képest 2004-ben az oktatás munkaerő-piaci elismerésével kapcsolatban a hallgatók átlagosan 0,4-del találták pozitívabbnak az intézmény helyzetét. 2004-ben és 2008-ban a válaszadó nappali tagozatosok valamivel több, mint 40%-a gondolta úgy, hogy a SZTE-n kapott képzés teljesen egyenrangú más intézmények hasonló képzéseivel, és 40% értett egyet teljesen azzal is, hogy az itt szerzett oklevelet a munkaerő-piac elismeri. Összességében az egyetértők aránya mindkét esetben meghaladta a 70%-ot, míg a negatív álláspontra helyezkedők száma egyik és másik esetben is csak kis mértékben lépte túl a kitöltők egytizedét. Fontos azonban megjegyezni, hogy 17, illetve 18% nem tudta/nem kívánta véleményezni e kérdéseket.

2010-ben a válaszadók 32,02%-a értett egyet teljesen azzal, hogy az általa választott képzés teljesen egyenrangú más intézmények hasonló képzéseivel, 27,62%-uk pedig egyetértően nyilatkozott erről az állításról.

A válaszoló nappali tagozatos hallgatók 40,12%-a teljesen egyetértett azzal, hogy a szegedi diplomát elismeri a munkaerőpiac, 29,05%-uk pedig egyetértett ezzel az állítással.

13. táblázat: A képzés elismertségével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A képzési program, melyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézményekhez képest.	2,86	6,31	12,98	27,62	32,02	3,97	1,08
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	2,26	2,62	9,29	29,05	40,12	4,23	0,95

A 2008-as eredményekhez képest 2010-ben az első kérdés esetében minimális visszaesés tapasztalható, ez azonban alig vagy egyáltalán nem több a 2008-ban látott emelkedésnél. Összehasonlítva a 2008-as adatokat a 2010-ben mértekkel, látható, hogy a közepes választ megjelölők aránya csökkent mindkét kérdés esetében, az első kérdésnél pedig pozitív választ adók esetében látható visszaesés. Minkét kérdés esetében érvényes, hogy magas azok aránya, akik vagy nem adtak választ (3,33% és 3,21%), vagy nem tudtak választ adni (14,88% és 13,45%).

14. táblázat: A képzés elismertségének megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag

	Fő (2008)	Átlag (2008)	Fő (2010)	Átlag (2010)	Eltérés
A képzési program, melyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézményekhez képest.	1858	4,02	687	3,97	-0,05
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	1896	4,01	700	4,23	+0,22

I.1.6.3. Az oktatás technikai színvonala

2004-ben a hallgatók leginkább arra panaszkodtak, hogy a tananyag és az óraszám nincs összhangban egymással. A hallgatók több mint egyharmada szerint nem állt elegendő óraszám rendelkezésre a tananyag elsajátításához. A 2002-es eredményekhez képest 2 évvel később 0,4-del volt átlagosan magasabb az oktatók technikai segédeszköz-használatával való elégedettség, valamint a hallgatók szerint a tantermi ellátottságon is javított valamelyest az intézmény. Ezen állítások megítélésére 2008-ban és 2010-ben már nem kértük fel a képzésben résztvevőket: a 2004-es és a 2008-as kérdőívben csupán a tantermek technikai felszereltségére vonatkozó kérdés jelent meg. Ezt 2004-ben az egyetemi polgárok 33%-a nem találta megfelelőnek, 2008-ra az így vélekedők aránya 10%-ra csökkent. 2010-re ez az arány csak minimálisan romlott, 11,19%-ra, így összességében megállapítható, hogy az egyetem kiváló munkát végez a technikai felszereltség javítása terén.

Az ETR felület felhasználóbarát alkalmazási lehetőségeit már 2008-ban is elismerték a kitöltők, 43%-uk vélekedik elégedetten annak az oktatást támogató funkciójáról, 2010-re ez az arány kiemelkedően javult, 54,28%-ra.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	4,05	7,14	19,64	36,55	26,67	3,79	1,07
Az ETR, mint az oktatást támogató adminisztrációs felület, jól használható.	6,55	11,67	23,21	33,21	21,07	3,53	1,16

16. táblázat: Az oktatás technikai megvalósításának megítélése 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben a válaszadók száma, átlag

	Átlag (2004)	Átlag (2008)	Átlag (2010)
A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	3,18	3,71	3,79

I.1.6.4 Az ügyfélszolgálat minősítése

Az ügyfélszolgálat megítélését 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban is vizsgáltuk. Az első alkalommal még kevesebb hangsúlyt kapott e terület, de a 2004-es és a 2008-as kérdőívben – mivel feltételeztük, hogy a felsőoktatási intézmények közötti erősödő versenyben a hallgatói intézményválasztást befolyásolhatja a szolgáltató egységek tevékenysége – már több, 2010-ben pedig összesen 11 alkérdéssel jelent meg. A tanulmányi osztályok munkájával való elégedettség mellett vizsgáltuk a Hallgatói Szolgáltató Iroda tevékenységével való elégedettséget is.

A tanulmányi osztály munkatársainak segítőkészségére minden vizsgált évben rákérdeztünk. 2002. évet követően az osztályok alkalmazottainak munkájában romló tendenciát véltek felfedezni a nappali tagozatos hallgatók, így 2004-re átlagosan 0,7-et csökkent az azzal való elégedettség. 2004 és 2008 között nagyon kis mértékben változott csak a kérdés megítélése.

Ugyan az elégedettségi átlag továbbra is alacsony, a 2010-es elégedettségmérés eredményeinek alapján a tanulmányi osztályok megítélése minden szempontból javult, legjelentősebb mértékben a nyitva tartással való elégedettség. A válaszadók közel 50%-a nem támasztott kifogást a nyitva tartással szemben. Idén a nappali tagozatosok a tanulmányi osztályok munkatársainak szakmai felkészültségét átlagosan 0,12-del jobbra értékelik, mint 2008-ban, és az ügyintézés gyorsaságával elégedettek száma is emelkedett.

A hallgatók véleménye a számukra szükséges adminisztrációs információk rendelkezésre állásáról és a karrierrel, illetve munkába állással kapcsolatos segítségnyújtásról átlagosan közepes körüli. A kitöltők összesen 28%-a érzi úgy, hogy tanulmányai folytatásához több adminisztratív információra lenne szüksége, ez 8%-kal kevesebb, mint két évvel korábban. A válaszadók 32,26%-a pedig a karrierrel és munkába állással kapcsolatos információk erőteljesebb megismertetését szorgalmazná, ami jelentősen, 14%-kal kevesebb, mint a 2008-as adat.

A Hallgatói Szolgáltató Iroda tevékenységének megítélésre vonatkozó kérdések a 2010-es kérdőívben szerepeltek először. Mind a négy kérdésre közepes értéket meghaladó válaszok érkeztek. Legjobb minősítést az iroda munkatársainak szakmai felkészültsége (3,45) kapott, és a nyitva tartást is megfelelőnek találta a válaszadók 71,07%-a. Legkisebb értéket az ügyintézés gyorsasága kapott, a válaszadók 26,91%-a elégedetlen ezzel.

A nappali tagozatos hallgatók körében 2010-ben közepes átlag alatti értéket kapott a karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdés. A válaszadók több mint 30%-a nyilatkozott úgy, hogy nem tudja, kihez fordulhat kérdéseivel a karrierrel, munkába állással kapcsolatban. Alig több mint a válaszadók harmada van tisztában az egyetem ez irányú szolgáltatásaival. A 2008-as eredményhez képest – a továbbra is alacsony átlag ellenére – növekedés tapasztalható, két év alatt az elégedettség átlaga 0,29-dal emelkedett.

17. táblázat: Az ügyfélszolgálat minőségével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	22,02	16,07	23,1	18,45	7,98	2,71	1,29
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	13,81	17,14	20	24,17	10,48	3	1,27
A tanulmányi osztályon az ügyintézés gyorsasága megfelelő.	22,02	22,14	20,48	14,29	7,62	2,58	1,27
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	20,24	21,31	18,21	18,33	10,12	2,74	1,33
A tanulmányi osztályon kielégítő a telefonos és az elektronikus ügyintézés színvonala.	16,55	14,4	15,83	18,93	12,38	2,95	1,38
Tanulmányaim zökkenőmentes folytatásához minden adminisztratív információ a rendelkezésemre áll.	11,9	16,19	23,93	23,69	14,05	3,13	1,26
A Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) nyitva tartása megfelelő	7,74	10	24,17	29,64	17,26	3,44	1,18
A Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) munkatársai szakmailag felkészültek	6,55	10,95	22,14	28,81	16,79	3,45	1,17
Az ügyintézés gyorsasága a Hallgatói Szolgáltató Irodán (HSZI) megfelelő	11,43	15,48	23,81	24,29	13,93	3,16	1,25
A Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) munkatársai mindig segítőkészek	10,95	13,1	22,86	24,64	15,6	3,24	1,26
Tudom, hogy az egyetemen hová fordulhatok megbízható segítségért, ha a karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdéseim vannak.	16,9	15,36	22,38	18,45	14,4	2,98	1,35

18. táblázat: Az ügyfélszolgálat megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag

	Átlag (2004)	Átlag (2008)	Átlag (2010)
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	2,39	2,44	2,71
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	2,67	2,88	3
A tanulmányi osztályon az ügyintézés gyorsasága megfelelő.	2,45	2,54	2,58
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	2,52	2,59	2,74

I.1.6.5 Az infrastrukturális ellátottság

Habár a 2002-es, a 2004-es és a 2008-as felmérés alkalmával is szerepeltek infrastruktúrára vonatkozó kérdések a kitöltendő kérdőívekben, azok megfogalmazásukban és tartalmukban csak részben voltak azonosak a 2010-es kérdőívben megjelenő kérdésekkel, melyek a kollégiumi szolgáltatásokkal való elégedettséget firtatták, így teljes körű összehasonlításuk nem lehetséges.

2010-ben a hallgatók az Egyetemi Könyvtár szakkönyvekkel való ellátottságával voltak leginkább elégedettek. A vizsgált területek közül a kollégiumi férőhelyek mennyiségét értékelték a válaszadók a legkevésbé, a válaszok átlaga itt nem éri el a közepest. Ám itt is csupán 23,33% a kifejezetten elégedetlenek aránya.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az oktatási épületek állapota megfelelő.	2,74	7,74	27,74	37,74	19,64	3,67	0,98
A tantermi férőhelyek megfelelnek a hallgatói létszámnak.	6,31	11,67	24,05	31,19	22,38	3,54	1,16
Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága megfelelő.	2,14	4,88	12,38	27,02	43,21	4,16	1,01
A kollégiumok szolgáltatási színvonala megfelelő	5	6,79	15,6	14,05	7,5	3,25	1,18
A kollégiumi férőhelyek mennyisége megfelelő	11,31	12,02	13,45	9,29	5,83	2,74	1,29

Az infrastrukturális ellátottság terén tapasztalt elégedettségmérési eredmények a 2008-as eredményekkel történő összevetése azt mutatja, hogy az átlagok az elmúlt két évben emelkedtek. Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottságával nőtt legnagyobb mértékben az elégedettség, 0,16-dal átlagosan. Az oktatási épületek állapotának megfelelőségével való elégedettség átlagosan alig emelkedett.

20. táblázat: Az infrastrukturális ellátottság megítélése 2008-ban és 2010-ben, a válaszadók száma, átlag

	Átlag (2008)	Fő (2010)	Átlag (2010)	Eltérés
Az oktatási épületek állapota megfelelő.	3,63	803	3,67	0,04
A tantermi férőhelyek megfelelnek a hallgatói létszámnak.	3,41	803	3,54	0,13
Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága megfelelő.	4,00	7,53	4,16	0,16

I.1.6.6. A társadalmi és kulturális élet

2010-ben a társadalmi és kulturális élet témakörén belül újabb szolgáltatásdimenzió, a sportolási lehetőségek megfelelősége felől is érdeklődtünk. Ez a terület bizonyult a legsikeresebbnek a válaszadók körében, a válaszok átlaga meghaladta a 4-es átlagot. Legkevesbé a tanár-diák kapcsolatokkal elégedettek a válaszadók, melynek értéke a 2008-as felmérésben szereplő adatokhoz képest még csökkent is. A csökkenő érték ellenére elmondható, hogy a kapcsolatokkal a válaszadók 13,92% elégedetlen, a többiek legalább közepesre minősítik ezt a területet.

21. táblázat: A társadalmi és kulturális élettel kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A sportolási lehetőségek megfelelőek	1,19	2,38	13,93	30,36	35,24	4,16	0,9
Jó a szakmai-közösségi élet.	2,5	5,12	16,9	34,52	23,93	3,87	1,00
Tág tere van a hallgatói kezdeményezéseknek.	5,24	8,1	18,93	26,9	20,95	3,63	1,16
Jók a tanár-diák kapcsolatok.	4,52	9,4	26,9	30,6	18,57	3,55	1,08

2008 és 2010 között a nappali tagozatos hallgatók társadalmi és kulturális élettel való elégedettsége a tanár-diák kapcsolat kivételével emelkedő átlagot mutat. Itt is csupán 0,04 a visszaesés. Az emelkedés a szakmai közösségi élet megítélésében jelenik meg leginkább: 0,13-dal magasabb a 2010-es érték a két évvel korábbinál.

22. táblázat: A társadalmi és kulturális élet megítélése 2008-ban és 2010-ben, a válaszadók száma, átlag

	Átlag (2008)	Fő (2010)	Átlag (2010)	Eltérés
Jó a szakmai-közösségi élet.	3,74	803	3,87	0,13
Tág tere van a hallgatói kezdeményezéseknek.	3,60	803	3,63	0,03
Jók a tanár-diák kapcsolatok.	3,59	7,53	3,55	-0,04

I.1.6.7. Elégedettség az ösztöndíjjal

A 2010-es nappali tagozatos kérdőív külön új blokkja foglalkozott a hallgatók ösztöndíjjal való elégedettségével. Ezt a területet két kérdés segítségével kívántuk feltérképezni: a tanulmányi ösztöndíj nagyságával való elégedettség és az egyéb ösztöndíj lehetőségek rendelkezésre állásával való elégedettségen keresztül. Mint látható, az ösztöndíj nagyságával és lehetőségeivel való elégedettség átlaga nem éri el a közepes mértéket, az egyéb ösztöndíj lehetőséggel való elégedettség pedig még a tanulmányi ösztöndíj nagyságával való elégedettséget sem éri el.

23. táblázat: Az ösztöndíjjal való elégedettség megítélése

	Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Közepes	Elégedett	Nagyon elégedett	Átlag	Szórás
Tanulmányi ösztöndíj nagysága	16,79	14,29	21,67	24,76	9,52	2,95	1,29
Egyéb ösztöndíj lehetőségek	23,21	17,86	21,9	14,76	6,79	2,57	1,27

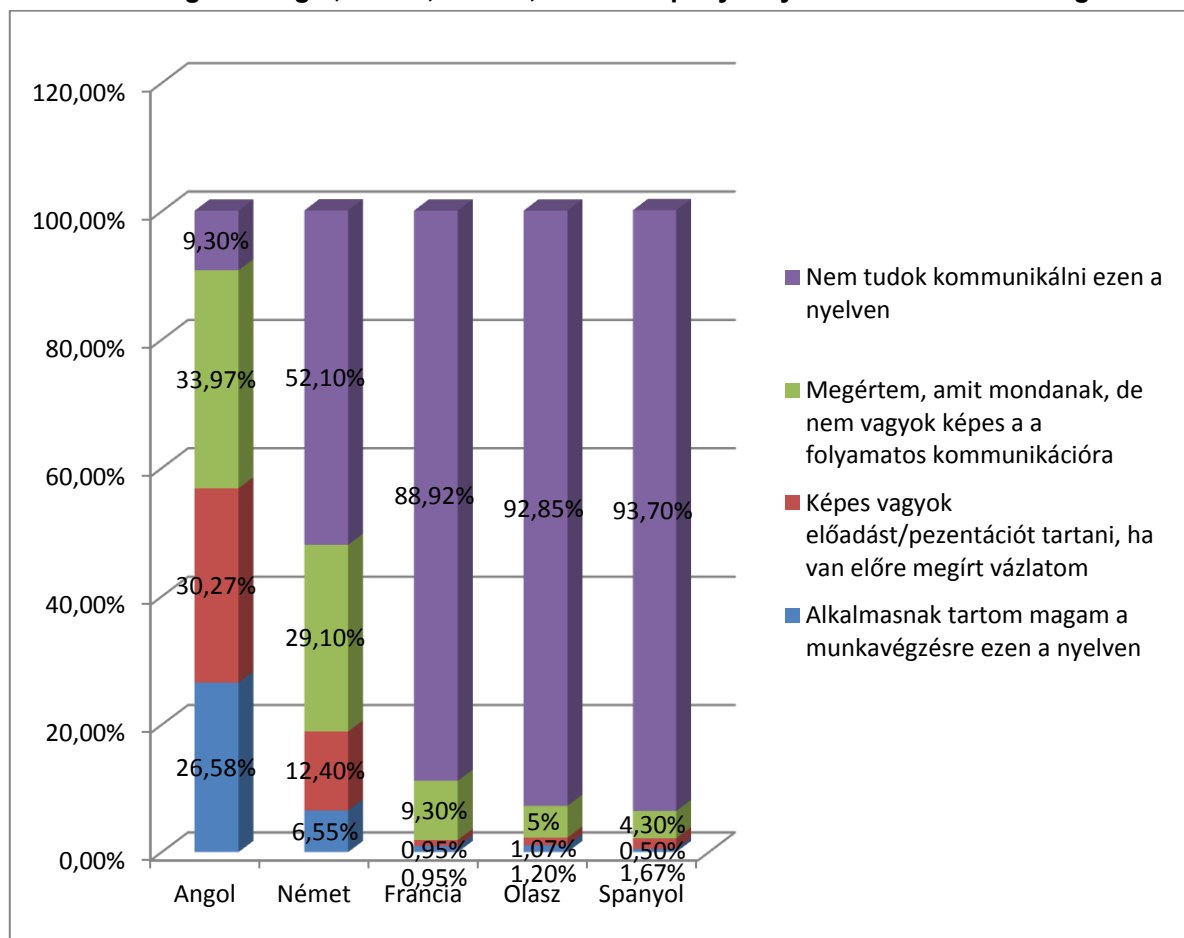
1.1.7. Idegen nyelvek ismerete

A nappali tagozatos hallgatókat az angol, német, francia, spanyol illetve olasz – mint a leggyakrabban beszélt nyelvek – ismeretéről kérdeztük

Az eredmények a két évvel korábbiaknak megfelelően alakultak: a válaszadók legnagyobb része, egy negyede az angolt, valamivel több, mint 6%-uk pedig a németet jelölte meg olyan nyelvként, melyen munkavégzésre is alkalmasnak tartja magát. További egy-egy harmaduk megérti ugyan azokat, de kevésbé beszéli.

A kitöltők körülbelül 90%-a saját bevallása szerint nem ismeri a francia, az olasz és a spanyol nyelveket. Csupán 16 fő jelezte, hogy képes előadást tartani, illetve munkát végezni francia nyelven, 19 fő és 18 fő pedig az olasz és a spanyol ilyen szintű nyelvtudásáról számolt be.

6. ábra: A hallgatók angol, német, francia, olasz és spanyol nyelvismeret szerinti megoszlása



1.1.8. A Szegedi Tudományegyetem erősségei a nappali tagozatos hallgatók válaszainak tükrében

A nappali tagozatos hallgatók körében végzett elégedettségi vizsgálatok eredményeit áttekintve kirajzolódnak azok a dimenziók, melyek jó vagy kiváló átlageredménnyel rendelkeznek. Ebben a rövid összefoglalóban arra vállalkozunk, hogy ezeket a kiemelkedően teljesítő (4-es elégedettségi átlag feletti eredménnyel rendelkező) dimenziókat gyűjtjük össze. Az egyetemi erősségek közé soroljuk azokat a dimenziókat is, amelyek növekvő tendenciát mutatnak az utóbbi években.

A nappali tagozatos hallgatók kérdőíveinek feldolgozása azt mutatja, hogy körükben az egyetem hírnevének megítélése kiváló, átlagosan 50%-uk kiemelkedőnek látja, további 41%-uk jónak, és elenyésző, 1,3%-uk találta rossznak, illetve nagyon rossznak. Összességében a válaszadó nappali tagozatos hallgatók 90%-nál nagyobb aránya látja úgy, hogy az egyetem hírneve kiváló. Az egyetem hírnevének más intézményekéhez képest történő megítélése az első elégedettségmérés ideje, 2002. óta javult, akkor átlagosan 3,94-es értéket kapott, 2010-ben már 4,42 volt a megítélése. A képzés elismertsége dimenzió átlagos értéke szintén sokat javult az elmúlt években: 2002-ben még átlagosan 3,76-os értéket kapott, 2010-ben pedig 4,44-et.

A nappali tagozatos hallgatók infrastrukturális ellátottsággal, ügyfélszolgálattal, az oktatás technikai színvonalával, a képzés elismertségével és a tanítás színvonalával kapcsolatos, a fontosság és az elégedettség mentén megadott válaszainak összehasonlításából kiolvasható az egyes dimenziók megítélése. A gap analízis eredményeként a képzés elismertsége esetén találjuk a legkisebb eltérést a fontosság és az elégedettség között: 0,3. Azaz a válaszadók benyomása szerint a kérdés fontossága és a vele való elégedettség összhangban van.

A nappali tagozatosok gap-analízise szerint az oktatás technikai színvonala és az infrastrukturális ellátottság területén évről évre kisebb a különbség a fontosság és az elégedettség között, az előbbi esetén 2010-re 0,55, az utóbbi esetében 0,66.

A szolgáltatási dimenziókon belül a tanítás színvonalának megítélése kérdéscsoportban a tanárok elismertsége kapta a legjobb átlageredményt. „A tanárim többsége általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni” 4,02-es átlagú, és a válaszadók 73,57%-a egyetért vagy teljesen egyetért az állítással.

Az oktatás technikai színvonalával való elégedettség 2002 óta látványosan növekszik: 2002-ben 2,93-as átlag volt mérhető a válaszadó nappali tagozatos diákok körében, 2010-ben pedig jóval magasabb, 3,93-as átlag. Az infrastrukturális ellátottság területén hasonló előrelépés tapasztalható, a 2002-es 2,88-as átlaggal szemben 2010-ben már 3,72-es átlag volt mérhető.

A képzés hallgatók általi elismertségének megítélésakor a megszerezhető oklevél munkaerő-piaci elismertsége 4,23-as átlagot kapott, és csupán a hallgatók 4,88%-a találja úgy, hogy a képzési programban megszerezhető végzettségét a munkaerőpiac nem ismeri el.

Az egyetem infrastrukturális ellátottságáról kialakult véleményt felmérő kérdések közül az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága kapta a legjobb átlagot, 4,16-ot, és a válaszadók 70,23%-a egyetértett a könyvtár ellátottságának megfelelőségével. Az oktatás technikai színvonalával kapcsolatban megkérdezett ETR-elégedettség pedig 4,06-os átlagot kapott. A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket kérdésre adott válaszok átlaga 2004 óta jelentősen javult, akkor még 3,18-as érték volt mérhető a válaszadók között, 2010-ben már ez az érték 3,79.

1.1.9. Fejlesztendő területek a nappali tagozatos hallgatók válaszainak tükrében

A nappali tagozatos hallgatók elégedettség-mérési kérdésekre adott válaszai közül a közepes átlag alatti értékkel jellemzett területeket gyűjtöttük össze, mint olyan dimenziókat, melyek az elégedettségek tükrében fejlesztendő területekként jellemezhetőek. Ez a dimenziók a

nappali tagozatos hallgatók körében átlagosan közepes érték alatt szerepelnek, illetve az elmúlt évek elégedettség-mérései szerint a velük való elégedettség mértéke visszaesett.

Az egyetem hírnevét és a Szegedi Tudományegyetem választásában szerepet játszó tényezőket felmérő kérdéscsoporton belül szerepelt a választott képzés korábbi elvárásoknak való megfelelőségét mérő kérdés. A beérkezett válaszok átlaga alatta marad a közepes értéknek, csupán 2,97. Ugyan a válaszadók 32%-a nyilatkozott úgy, hogy a képzési program a várakozásuknak megfelelő volt, majd harmaduk várakozását pedig felülmúlta, a képzési program több mint 30%-uk várakozását alulmúlta.

A fontosság és elégedettség mentén feltett kérdések elemzése (gap-analízis) azt mutatja, hogy a tényezők közti legnagyobb eltérést az ügyfélszolgálat minőségénél láthatjuk, ahol az elégedetlenség jelentős, míg a megkérdezettek nagy fontosságúnak tartják az ügyfélszolgálat milyenségét. Az ügyfélszolgálatról való elégedettség mértéke az elmúlt években hullámzó, az elégedettség és fontosság között mérhető eltérés nem csökken megnyugtató módon.

A tanítás színvonalával való elégedettség feltérképezése során rákérdeztünk a képzések szakmai gyakorlatára, arra, hogy a szakmai gyakorlatot a válaszadók elegendőnek találják-e. A kapott válaszok átlaga 2,91, és a megkérdezettek több mint harmada nem vagy egyáltalán nem volt elégedett a szakmai gyakorlatok időtartamával.

Az ügyfélszolgálat minőségével való elégedettség vizsgálatának eredménye azt mutatja, hogy a tanulmányi osztályok munkájával a választ adó nappali tagozatos hallgatók általában elégedetlenek, válaszaik átlaga nem éri el a közepes értéket, még ha egyes kérdéseknél (a munkatársak szakmai felkészültsége; telefonos és elektronikus ügyintézés színvonala) csupán harmaduk adott hangot kifejezett elégedetlenségének. Az ügyfélszolgálat minőségének megítélése az elmúlt években romlott, míg 2002-ben átlagosan 3,02-re értékelték, 2010-ben már csak 2,71-re. Az ügyfélszolgálat megítélésén belül az egyes alkérdésekre adott értékelések esetében azonban növekvő tendencia észlelhető: tanulmányi osztály nyitva tartás megfelelő (2004: 2,39; 2010: 2,71), a tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek (2004: 2,67; 2010: 3), az ügyintézés gyorsasága megfelelő (2004: 2,45; 2010: 2,58), a tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek (2004: 2,52; 2010: 2,74).

Az egyetem infrastrukturális ellátottságáról kialakított vélemény felmérése azt az eredményt mutatja, hogy a válaszadó nappali tagozatos hallgatók a kollégiumi férőhelyek mennyiségét nem tartják megfelelőnek (2,74-es átlag mérhető), valamint az ösztöndíjak nagyságával (2,95) és az egyéb ösztöndíj-lehetőségek meglétével (2,57) is elégedetlenek. A tanár-diák kapcsolatok megítélésakor visszaesést tapasztalhatunk, igaz ennek mértéke minimális: (2008: 3,59; 2010: 3,55).

I.2. A nem nappali tagozatos hallgatói elégedettségmérés eredményei

I.2.1. A nem nappali tagozatos hallgatók mintája

A nem nappali tagozatos hallgatók közül 211 fő küldött vissza kérdőívet, ami jóval kevesebb, mint a 2008-as felmérés alkalmával (akkor 1034 kitöltött kérdőív érkezett). A válaszadók 65,4%-a nő, 31,7%-a férfi.

A kérdőívet kitöltők 43,13%-a első évét tölti az intézményben, 33,16%-uk várhatóan egy éven belül befejezi tanulmányait, 23,6%-ukra pedig egyik eset sem vonatkozik.

A kérdőívet kitöltők közül 17 fő nem nevezte meg a kart, amelynek keretein belül részt vesz a képzésben. A válaszadók legnagyobb része a Juhász Gyula Pedagógusképző Karra, illetve az Állam- és Jogtudományi Karra jár, ők alkotják a minta 22-21%-át. Szintén 21%-os részarányt képviselnek a Bölcsészettudományi Kar, 17,5%-os részarányt pedig a Természettudományi és Informatikai Kar képzéseiben részt vevők.

Az egyes karokról visszaérkező kérdőívek arányát a kari létszámokhoz viszonyítva a tábla mutatja.

24. táblázat: A válaszadók az egyes karok nem nappalis hallgatói összlétszámának százalékában

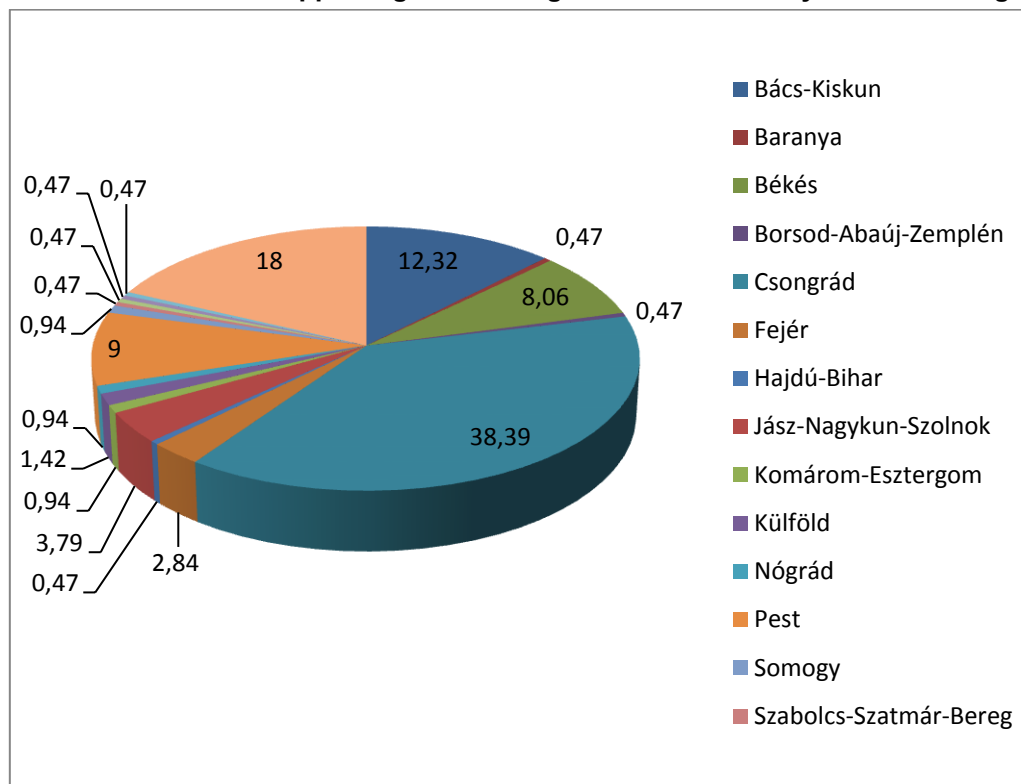
Kar	Nem nappalis kari létszám (fő)	Minta elemszám (fő)	Válaszadók a kari létszám %-ában
ÁJK	1440	44	3,05
ÁOK	–	0	0
BTK	1324	46	3,47
ETSZK	302	13	4,3
FOK	–	0	0
GTK	864	21	2,43
GYTK	–	0	0
JGYPK	1122	47	4,19
MGK	173	0	0
MK	263	3	1,14
TTIK	886	37	4,18
ZMK	–	0	0
Összesen	6389	211	3,3

Csakúgy, mint a nappali tagozatos hallgatók esetében, a nem nappali tagozatosok állandó lakhelyének elhelyezkedéséről, illetve jellege felől is érdeklődtünk. A válaszok a nappali tagozatos hallgatók eredményeivel nagyon hasonló adatokat mutatnak.

A válaszadók közel 40%-a Csongrád megye lakója, 18,9%-uk Budapesten, 12 %-uk Bács-Kiskun megyében rendelkezik bejelentett, állandó laccímmel. A Békés megyeiek aránya 8,06%, a Pest megyeieké 9%.

Ezek az arányszámok a 2008-as felmérésben tapasztalt arányokra nagyban hasonlítanak.

7. ábra: A válaszadó nem nappali tagozatos hallgatók állandó lakhelyük szerinti megoszlása



A kérdőívet visszaküldők közel negyedének állandó lakhelye valamely megyeszékhelyen található, 16%-a községbeli lakos. A fővárosból érkező, válaszadó hallgatók száma 40 (18,96%), egyéb városból pedig a minta 38,86%-a származik. A nappali tagozatosoknál ezek az arányok különböznek: 38% nem megyeszékhelyű városból, 33% megyeszékhelyről és 19% községből származik, a fővárosból pedig a nappali tagozatosok 7,2%-a érkezett.

1.2.2. Az intézmény választásában szerepet játszó tényezők

A nem nappali tagozatos hallgatók választását, akárcsak a nappali tagozatot végzőkét, szintén erősen befolyásolja az egyetemi hírnév, 70,15%-uk szerint nagyon jelentős, illetve jelentős volt e tényező szerepe abban, hogy ezt az intézményt választották. Ez az arány 2008-hoz képest jelentősen nőtt, akkor a hallgatók 41,9%-a vélekedett ugyanígy. A nappali tagozaton tanulók esetében az egyetem hírneve 83,34%-uknál szolgált jelentős tényezőként a választásban.

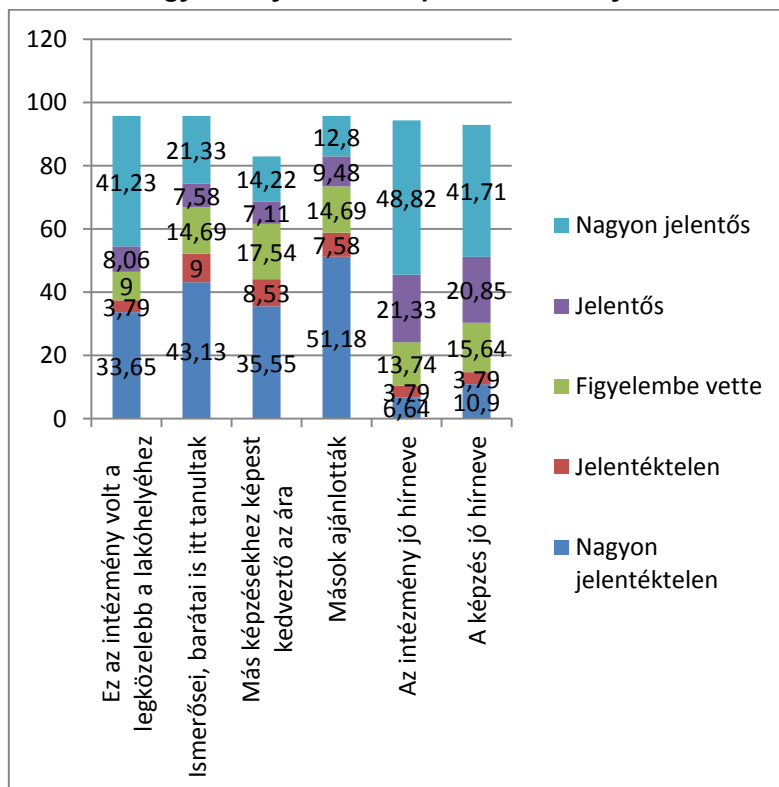
A nem nappali tagozatosok 28,91%-a minősítette az ismerősök szerepét jelentősnek vagy nagyon jelentősnek, ugyanakkor azoknak az aránya, akiknél ez a dimenzió nem, vagy csekély szerepet játszott az egyetem választásában, 52,13%.

Mások ajánlásai a nem nappali tagozatos hallgatók esetében nem bírnak jelentős befolyásoló erővel: 58,76%-uk számára nem volt fontos szempont a döntés meghozatalában. Ez a két évvel korábbi 45,6%-os eredményhez képest némi elmozdulást jelent.

Az egyetem közelsége a lakóhelyhez mint döntést befolyásoló szempont a 2010-es felmérések eredménye szerint a nem nappali tagozatos hallgatók esetében 37,44%-nál nem számított jelentős tényezőnek. Ez az eredmény megfelel a 2008-as vizsgálatok eredményének, ahol 37,5%-a a válaszadóknak ugyanígy nyilatkozott.

A képzés jó hírneve 2010-ben a nem nappali tagozatos egyetemi polgárok 61,56%-ánál volt befolyásoló tényező. Ez az érték a 2008-ban mért 49,4%-hoz képest nagy emelkedést mutat.

8. ábra: Az egyes tényezők szerepe az intézményválasztásban



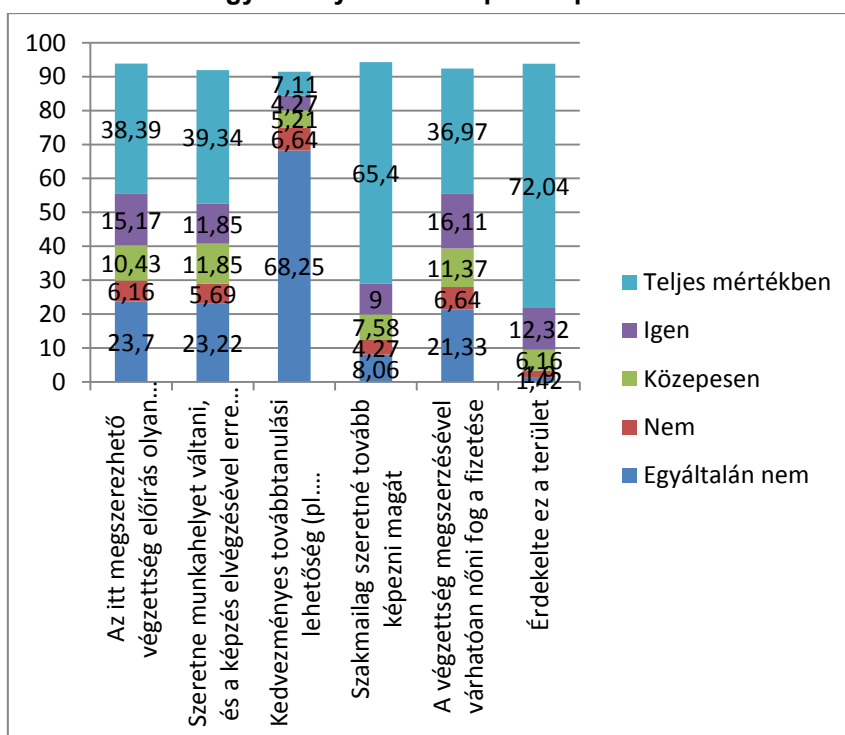
25. táblázat: Az egyes tényezők szerepe az intézményválasztásban a nem nappali tagozatos hallgatók esetén, a válaszadók %-ában

		Nagyon jelentéktelen	Jelentéktelen	Figyelembe vette	Jelentős	Nagyon jelentős
Ez az intézmény volt a legközelebb a lakóhelyéhez	2008	20,5	17,3	19,5	18,5	23,1
	2010	33,65	3,79	9	8,06	41,23
Ismerősei, barátai is itt tanultak	2008	31,5	26,1	21	12,7	7,2
	2010	43,13	9	14,69	7,58	21,33
Más képzésekhez képest kedvező az ára	2010	35,55	8,53	17,54	7,11	14,22
Mások ajánlották	2008	26,4	19,2	27,1	15,1	9,5
	2010	51,18	7,58	14,69	9,48	12,8
Az intézmény jó hírneve	2008	5	5,2	29,5	33	8,9
	2010	6,64	3,79	13,74	21,33	48,82
A képzés jó hírneve	2008	6,4	8,3	31,3	28,7	20,7
	2010	10,9	3,79	15,64	20,85	41,71

1.2.3. A képzés választásában szerepet játszó tényezők

A kitöltők 74%-a úgy nyilatkozott, hogy a választott képzési terület iránti érdeklődése nagy szerepet játszott az SZTE melletti döntésben. Magas (65,4%) azon nem nappali tagozatosok aránya is, akik szakmai továbbképzés reményében kezdték meg tanulmányaikat az egyetemen. A kedvezményes tanulási lehetőség nem igazán befolyásolta a leendő hallgatókat, erről 16,6%-uk nyilatkozott másként.

A véleményeket a megszerezhető végzettség előírás vagy előrelépési, a munkahelyváltási lehetőség jellegének motivációs ereje osztotta meg a leginkább. Egyenlő a két tényezőt teljes vagy részleges mértékben figyelembe vevők aránya (53,56% és 51,19), és közel azonos – kevesebb, mint harmaduk – az azt figyelmen kívül hagyók mértéke is.

9. ábra: Az egyes tényezők szerepe a képzésválasztásban

1.2.4. Az intézmény megítélése

Az egyetem hírneve a 2008-as adatokhoz képest javult, az akkor átlagosan 4-es érték 2010-re 4,28-ra nőtt. 2008-ban a kitöltők 85%-a minősítette jónak vagy kiemelkedőnek az intézmény hírnevét, idén pedig 84,36%-uk. A negatív álláspontra helyezkedők aránya – a nappali hallgatókkal összhangban – itt is szinte minimális, alig több mint 2%.

A nem nappali tagozatosok egyetemről kialakított véleménye 2010-ben a 2008-s eredményekhez nagyon hasonló átlagértéket ért el (2008-ban 3,13 volt). Idén 49,87% volt azok aránya, akik véleménye pozitív irányba változott, közülük 22,27% azoké, akik véleménye nagyon pozitívan változott – szemben a 2008-ban mért 7,5%-kal.

A képzések előzetes elvárásoknak való megfeleléségét a nappali tagozatos hallgatók átlagban véve 2,98-ra, a nem nappalisok 2,88-ra értékelik. 40,76% azon nem nappali tagozatos egyetemisták aránya, akik elvárásainak pontosan eleget tett a kapott képzés, és körülbelül negyedük várakozásait többé vagy kevésbé, de felülmúlja az oktatási program. 2008-ban még a válaszadók 44,1%-a volt azok aránya, akik pontosan az elvárásaiknak megfelelő képzési programon vettek részt.

26. táblázat: Az egyetem megítélése ötfokozatú skálán, a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	1	2	3	4	5	Átlag	Szórás
Milyenek látja az egyetem hírnevét más hasonló profilú intézményekhez képest? (1=nagyon rossz, 3=átlagos, 5=kiemelkedő)	1,9	0,5	10	40,76	43,6	4,28	1,17
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során? (1=igen, nagyon negatív irányba, 3=nem változott, 5=igen, nagyon pozitív irányba)	5,2	25,1	36	27,6	22,27	3,06	1,04
Mennyiben felel meg korábbi elvárásainak a képzési program, melyben részt vesz? (1=lényegesen alulmúlja a várakozásokat, 3=pontosan erre számított, 5=lényegesen felülmúlja a várakozásokat)	9,5	19,9	40,76	20,85	3,32	2,88	0,98

1.2.5. Visszatérési hajlandóság az egyetemre

Az egyetemre való visszatérési hajlandóságot befolyásolja az egyetemről és a jelenleg végzett képzési programról alkotott vélemény. Általánosságban elmondható, hogy a visszatérési hajlandóság tekintetében a nem nappali tagozatosok véleménye megegyezik a nappali tagozatos hallgatókéval.

A 2008-ban a nem nappali tagozatosok közül 74,6% tért volna vissza az intézménybe további ismeretek megszerzése érdekében, 2010-ben ez az adat 66,82%. 9,5%-uk nem választaná újra az egyetemet, míg 21,8% nem tudott dönten a kérdésben. Az idei nappali és nem nappali tagozatos eredményeket összehasonlítva megállapítható, hogy az esti-, levelezős-, és távoktatásos képzésben részt vevők visszatérési hajlandósága 6,28%-kal alacsonyabb, mint nappali tagozatos társaiké, megfordítva ezzel a két évvel korábbi tendenciát, ahol a nem nappali tagozatos hallgatók visszatérési hajlandósága bizonyult erősebbnek.

Azoknak, akik lényegesen csalódtak a képzési programban, kb. 25%-a utasítja el a visszatérést, míg 40%-uk a negatív vélemény ellenére újra választaná az intézmény képzéseit. Az elégedettek 86-88%-a térne vissza, mely mintegy 12%-kal magasabb visszatérési hajlandóságot tükröz a nappali tagozatos hallgatók véleményeihez képest. Alacsony az ezt egyértelműen elutasítók aránya és a „nem tudom” választ adók mértéke is csupán 9,52%, illetve 14,3%.

Az egyetemről kialakított véleményváltozás és a visszatérésre való hajlandóság összefüggései hasonló megoszlásokat mutatnak. 90% feletti a visszatérési hajlandóság azoknál a nem

nappali tagozatosoknál, akik az elvárásaiknak teljes mértékben megfelelő képzésben részesülnek. Az intézményről nagyon negatív véleményt formálók 9%-a jönne vissza további tanulmányok folytatása céljából, ami a nappali tagozatosok 23,6%-os eredményétől jóval elmarad, csakúgy, mint a 2008-as, nem nappali tagozatosok körében mért 20,7%-os eredménytől. A változatlan egyetemi képpel rendelkező, és az egyetemet újra szívesen választó nem nappali tagozatosok aránya valamelyest csökkent a 2008-ban mért adatokhoz viszonyítva.

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

		Tanulmányai végeztével, további ismeretek megszerzése érdekében, választaná-e újra az egyetemet? fő (%)			
		Igen	Nem	Nem tudom	Összesen
Mennyiben felel meg a korábbi elvárásainak a képzési program, amelyben részt vesz?	Lényegesen alulmúlja a várakozásokat	8 fő (40%)	7 fő (35%)	5 fő (25%)	20 fő (100%)
	Alulmúlja a várakozásokat	11 fő (26,2%)	9 fő (21,4%)	22 fő (52,4%)	42 fő (100%)
	Pontosan erre számított	73 fő (86,9%)	2 fő (2,4%)	9 fő (10,7%)	84 fő (100%)
	Felülmúlja a várakozásokat	37 fő (88,1%)	1 fő (2,4%)	4 fő (9,52%)	42 fő (100%)
	Lényegesen felülmúlja a várakozásokat	6 fő (85,7%)	0 fő (0%)	1 fő (14,3%)	7 fő (100%)
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során?	Igen, nagyon negatív irányba	1 fő (9,1%)	7 fő (63,6%)	3 fő (27,3%)	11 fő (100%)
	Igen, negatív irányba	19 fő (35,85%)	6 fő (11,32%)	28 fő (52,83%)	53 fő (100%)
	Nem változott	57 fő (77,02%)	7 fő (9,46%)	10 fő (13,51%)	74 fő (100%)
	Igen, pozitív irányba	44 fő (97,77%)	0 fő (0%)	1 fő (2,22%)	45 fő (100%)
	Igen, nagyon pozitív irányba	18 fő (90%)	0 fő (0%)	2 fő (10%)	20 fő (100%)

1.2.6. Az ideális egyetem és a Szegedi Tudományegyetem

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 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.

A 2002-es és a 2004-es felmérésnél a szolgáltatások hét, 2008-ban és 2010-ben pedig annak öt összetevőjét vizsgáltuk gap-analízissel, majd ezeket az összetevőket bontottuk további dimenziókra.

I.2.6.1. A szolgáltatáselemek fontossága

Az egyes szolgáltatásdimenziókat ötfokozatú skálán értékeltettük a válaszadókkal, ahol 5 jelentette a nagyon fontos kategóriát (1 = egyáltalán nem fontos). Minden dimenzió átlagosan 4 feletti értéket kapott (legmagasabbat a tanítás színvonala 4,84), azaz a szolgáltatáselemeket fontosnak vagy nagyon fontosnak tartják a válaszadók. Az ügyfélszolgálat minősége az idei kérdőívet kitöltő hallgatók szerint átlagban véve 0,3-at veszített jelentőségéből.

Összehasonlítva a nappali és nem nappali tagozaton tanulók válaszainak eredményeit, látható, hogy a tanítás színvonala és a képzés elismertsége egyformán fontos számukra, különbséget a nappali tagozatosok javára az oktatás technikai színvonala és az infrastrukturális ellátottság területén tapasztalhatunk: az oktatás technikai színvonalát a nappali tagozaton tanulók 0,17-dal ítélték fontosabbnak, az infrastrukturális ellátottságot pedig 0,1-del. Az ügyfélszolgálat minőségét a nem nappali tagozaton tanulók tartották fontosabbnak: 0,05-dal mérhető itt magasabb átlag, mint a nappali tagozatosok körében.

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

	Egyáltalán nem fontos	Nem fontos	Közepes	Fontos	Nagyon fontos	Átlag
A tanítás színvonala	0	1,42	0,95	9	83,41	4,84
A képzés elismertsége	0,95	1,9	2,37	13,74	77,25	4,71
Az oktatás technikai színvonala	0,42	1,9	13,27	32,7	48,34	4,28
Ügyfélszolgálat minősége	2,37	5,69	10,9	32,7	43,6	4,15
Infrastrukturális ellátottság	1,42	3,32	11,37	32,7	49,29	4,28

29. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek fontossága nappali és nem nappali tagozatosok esetén, válaszadók száma, átlagok

	Nappali tagozat		Nem nappali tagozat	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag
A tanítás színvonala	822	4,84	208	4,84
A képzés elismertsége	819	4,69	211	4,71
Az oktatás technikai színvonala	819	4,45	208	4,28
Ügyfélszolgálat minősége	819	4,10	206	4,15
Infrastrukturális ellátottság	816	4,38	209	4,28

I.2.6.2 Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség

A nem nappali tagozaton tanulók elégedettségi eredményei alulmúlják a fontosságuknál mért adatokat. A 4-es átlagot egyedül a képzés elismertsége haladta meg, a legrosszabb eredményt az ügyfélszolgálat minősége kapta (3,21).

A 2008-ban mért adatokkal összehasonlítva javulás tapasztalható a képzés elismertsége, az oktatás technikai színvonala és az infrastrukturális ellátottság megítélésével kapcsolatban. Az ügyfélszolgálat minősége és a tanítás színvonala azonban rosszabb értékeket kapott, mint két

évvel korábban: a tanítás színvonala esetében a visszaesés 0,1-os, az ügyfélszolgálatnál azonban 0,19-os.

A nappali és nem nappali tagozaton tanulók elégedettségi eredményei között a legnagyobb eltérést az ügyfélszolgálat megítélésében találjuk: a nappali tagozatosok ezt a szolgáltatási dimenziót átlagosan 2,71-ra értékelik, a nem nappali tagozatosok elégedettebbek, és átlagosan 3,21-os választ adtak. Az oktatás technikai színvonalával viszont a nappali tagozatosok elégedettebbek, 0,2-del magasabb átlagot mérhetünk a körükben, mint a nem nappali tagozatosoknál.

30. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek elégedettsége a választ adók %-ában, átlag

	Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Közepes	Elégedett	Nagyon elégedett	Átlag
A tanítás színvonala	1,42	7,58	25,12	37,44	25,59	3,8
A képzés elismertsége	3,79	3,79	13,74	33,18	33,18	4,1
Az oktatás technikai színvonala	4,74	8,53	22,75	31,75	28,44	3,73
Ügyfélszolgálat minősége	13,27	17,54	23,7	20,38	22,27	3,21
Infrastrukturális ellátottság	4,74	10,43	22,75	31,75	26,54	3,67

31. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség a nappali és nem nappali tagozatosok esetén, válaszadók száma, átlag

	Nappali tagozat		Nem nappali tagozat	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag
A tanítás színvonala	823	3,87	210	3,8
A képzés elismertsége	826	4,14	210	4,1
Az oktatás technikai színvonala	823	3,93	207	3,73
Ügyfélszolgálat minősége	825	2,71	208	3,21
Infrastrukturális ellátottság	821	3,72	208	3,67

I.2.6.3. A gap-analízis eredményei

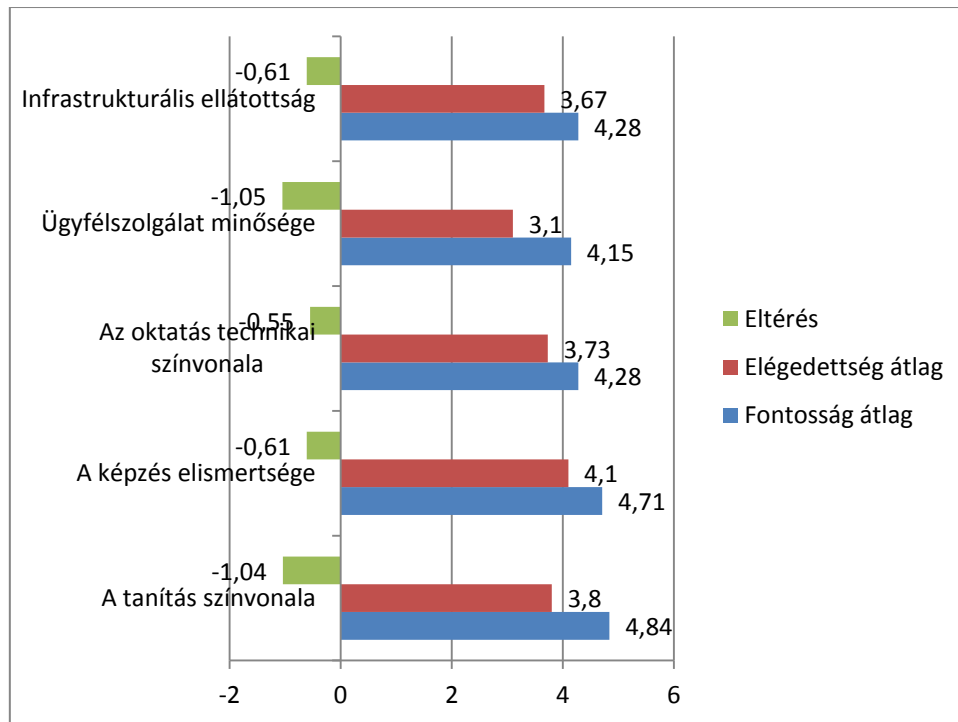
A fontosság és elégedettség átlagokat összevetve a legkisebb különbséget az oktatás technikai színvonalánál tapasztaljuk. Jóval nagyobbak az eltérések a tanítás színvonala és az ügyfélszolgálat minősége tekintetében.

Összevetve a 2010-es és a 2008-as adatokat, a képzés elismertsége fontossági és elégedettségi megítélése közötti eltérések csökkentek 0,12-dal, az oktatás technikai színvonala 0,14-dal, az infrastrukturális ellátottság 0,06-dal. A tanítás színvonala és az ügyfélszolgálat minősége tekintetében az eltérések nőttek.

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

	Fontosság átlag	Elégedettség átlag	Eltérés
A tanítás színvonala	4,84	3,8	-1,04
A képzés elismertsége	4,71	4,1	-0,61
Az oktatás technikai színvonala	4,28	3,73	-0,55
Ügyfélszolgálat minősége	4,15	3,1	-1,05
Infrastrukturális ellátottság	4,28	3,67	-0,61

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



I.2.6.4. Fontosság-elégedettség elemek 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben a nem nappali tagozatos hallgatók esetén

Ha a 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben mért elégedettség és fontosság eredményeket, illetve a köztük tapasztalható eltérést tekintjük, a tanítás színvonala dimenzióban az utóbbi két évben a korábbi tendencia folytatását látjuk: a tanítás színvonalának megítélése a fontosság szemszögéből emelkedett, azonban az elégedettség valamelyest visszaesett. 4,84-es átlagú fontosság, 3,8-as átlagú elégedettség és -1,04-es eltérés tapasztalható 2010-ben.

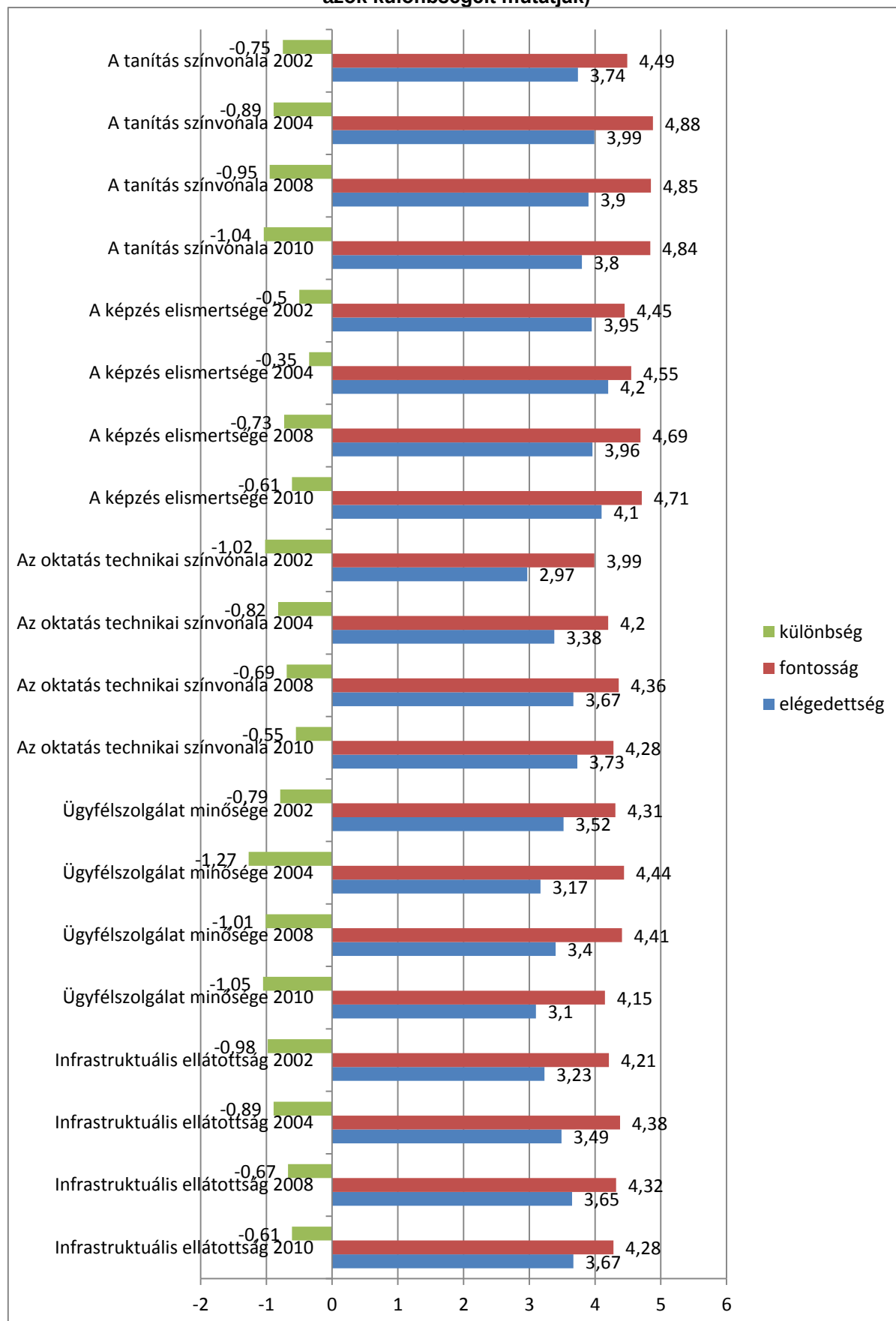
A képzés elismertsége területén az eltérés csökkent 2010-re a 2008-as adathoz képest, azonban még így sem éri el a korábban mért értékeket. A -0,61-es eltérés ugyan kedvezőbb a 2008-ban mért -0,73-hoz képest, azonban még így is meghaladja a 2004-es -0,35-ös eredményt.

Az oktatás technikai színvonala területén tapasztalható javulás (-0,55-ös eltérés 2010-ben és -0,69-es eltérés 2008-ban) a korábbi években tapasztalható tendencia folytatásaként értelmezhető. A 2010-es kedvező eltérés a dimenzió fontosságának visszaesésére és az elégedettség növekedésére vezethető vissza.

Az ügyfélszolgálat minősége területén tapasztalható elégedettség-fontosság eltérés 2010-ben 0,04-dal kedvezőtlenebb, mint 2008-ban. Ugyan 2010-ben a dimenzió fontossága csökkent, de ezzel együtt a vele való elégedettség is. Összességében az eltérések kedvező irányú változásának lehetünk tanúi az ügyfélszolgálat területén 2002 óta.

Az infrastrukturális ellátottság esetében tapasztalható kedvező irányú változás 2010-ben is tapasztalható, a fontosság-elégedettség eltérés a 2008-ban mért -0,67-hoz képest -0,61, ami a fontosság visszaesésével és az elégedettség emelkedésével magyarázható 2002 óta.

11. ábra: A gap-analízis eredményei a nem nappali tagozatos hallgatók értékelései alapján 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban (az értékek az elégedettség és fontosság átlagokat, azok különbségeit mutatják)



1.2.7. A szolgáltatás dimenziók részletezése

1.2.7.1. A tanítás színvonala

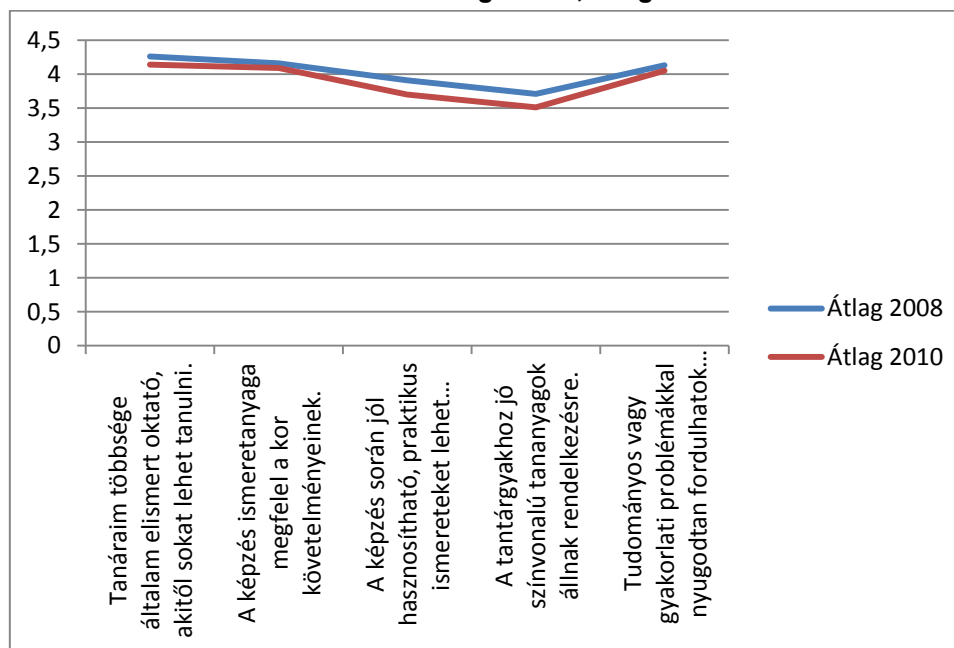
A tanítás színvonalát 2002-ben, 2004-ben, 2008-ban és 2010-ben további öt alkérdéssel mértük. A válaszadókat – ugyanúgy, mint a nappali hallgatóknál – mind a négy alkalommal arra kértük, hogy az állításokat ötfokozatú skálán értékeljék, ahol 5 jelentette a „teljesen egyetért” kategóriát.

A nem nappali tagozatos hallgatók, akárcsak nappali tagozatos hallgatótársaik, tanáraikat többségükben elismerik, (több mint 72% értett egyet az állítással), a képzéseket pedig 71%-uk korszerűnek tartja. Az itt szerzett ismeretek hasznosíthatóságát 59% jelezte, míg a nappalisok közül csupán 56% vélekedik így. Az oktatóktól kapható szakmai vagy gyakorlati jellegű segítséget a nem nappali tagozatosok 7,5%-a kérdőjelezi meg, de még így is 4-es feletti e dimenzió átlagértékelése. A nem nappali tagozaton tanulók véleményét a nappalisok véleményével összevetve azt látjuk, hogy az átlageredmények a tananyagok rendelkezésre állását leszámítva a nem nappali tagozatosok körében jobbak. Legnagyobb eltérést az oktatóktól kapható segítség megítélésben tapasztalható: a nem nappali tagozatosok körében 4,05-ös átlag mérhető, a nappalisok esetében azonban csak 2,91.

33. táblázat: A tanítás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú 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, akitől sokat lehet tanulni.	1,9	3,79	15,17	29,86	42,65	4,14	0,97
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	2,84	5,21	13,27	30,81	40,28	4,09	1,04
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	6,16	8,53	22,27	29,38	29,38	3,7	1,18
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	7,58	10,9	24,64	32,7	21,33	3,51	1,18
Tudományos vagy gyakorlati problémákkal nyugodtan fordulhatok az oktatókhoz.	4,27	3,32	16,11	28,91	39,81	4,05	1,08

A 2002-es eredményekhez képest 2004-re minden dimenzió értékelése átlagosan 0,2-del nőtt. A 2004-es és a 2008-as értékeket összevetve már azt mondhatjuk, hogy a tanítás színvonalával való elégedettség valamelyest ugyan növekedett, bár nem olyan nagy mértékben, mint 4 évvel korábban, és nem minden területen. A tantárgyak elsajátításához segítséget jelentő tananyagok megfelelősége változatlanul alacsony volt, az oktatók elismertségének megítélése viszont 0,08-ot, a képzés ismeretanyagának korszerűsége és hasznosíthatósága pedig kicsivel több, mint 0,1-et növekedett.

12. ábra: A tanítás színvonalának megítélése, átlagok 2008-ban és 2010-ben

2010-re a tanítás színvonalának minden dimenziójában visszaestek az átlageredmények. A legnagyobb eltérést a képzés során jól hasznosítható, praktikus ismeretek elsajátításában és a tantárgyakhoz rendelkezésre álló tananyagok színvonalában láthatjuk. Előbbinél a 2008-as eredményekhez képest 0,21-es, utóbbinál 0,2-es a visszaesés.

34. táblázat: A tanítás színvonalának megítélése, átlagok 2004-ben és 2008-ban, eltérés

	Átlag 2008	Átlag 2010	Eltérés
Tanáraim többsége általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni.	4,26	4,14	-0,12
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	4,16	4,09	-0,07
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	3,91	3,7	-0,21
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	3,71	3,51	-0,2
Tudományos vagy gyakorlati problémákkal nyugodtan fordulhatok az oktatókhoz.	4,13	4,05	-0,08

I.2.7.2. A képzés elismertsége

A nem nappali tagozatosok szerint az egyetem nyújtotta képzések egyenrangúak más intézmények hasonló képzéseivel: 60,66% vélekedik így, míg 2008-ban még a 82%. A Szege-den szerethető oklevelek munkaerő-piaci elismertségének megítélésakor a megkérdezettek 69,67% nyilatkozott úgy, hogy a munkaerőpiac elismeri az általa választott képzést.

35. táblázat: A képzés elismertségével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú 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 képzési program, amelyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézmények képzési színvonalával.	3,79	1,9	7,58	23,22	37,44	4,19	1,07
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	2,84	4,29	8,06	27,49	42,18	4,2	1,03

A 2010-es felmérés eredményeit összevetve a két évvel korábban választ adók értékelésével, közel azonos képet mutat a két vizsgálat, csupán minimális romlás látható a két felmérés eredményei között. A korábbi évek tendenciája azonban, mely növekvő elégedettséget jelzett, megtorpant. A 2008-as és a 2004-es eredmények között minimális eltérés látható, a 2004-es adatok a 2002-es átlagokhoz képest még 0,3-del voltak pozitívabbak. 2002-ben a válaszadók csupán egynegyede értett teljesen egyet a két elismertséggel kapcsolatos állítással, és az átlagok nem érték el a 4-et.

36. táblázat: A képzés elismertségével kapcsolatos állítások megítélése, átlag 2008-ban és 2010-ben, eltérés

	Átlag 2008	Átlag 2010	Eltérés
A képzési program, amelyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézmények képzési színvonalával.	4,24	4,19	-0,05
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	4,28	4,20	-0,08

I.2.7.3. Az oktatás technikai színvonala

A nem nappali tagozatos válaszadók alapvetően elégedettek az oktatás technikai színvonalával. A tantermek, laborok felszereltségét a kitöltők 13,27%-a kifogásolja, 3%-kal több, mint 2008-ban. Az ETR-rel kapcsolatosan pedig csak 11%-uk vélekedik negatívan.

37. táblázat: Az oktatás technikai színvonalával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú 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 tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	5,21	8,06	20,38	33,65	25,12	3,71	1,13
Az ETR, mint az oktatást támogató adminisztrációs felület, jól használható.	4,74	6,16	14,69	24,17	46,92	4,06	1,16

2002-ben és 2004-ben az oktatók technikai segédeszköz-használatára, a tantermi ellátottságra, valamint a tantermek felszereltségére kérdeztünk rá. A két felmérés adatait párhuzamba állítva, itt is javulást tapasztaltunk mindhárom dimenzióban. Átlagosan 10%-kal csökkent a tantermi ellátottságot és az azok felszereltségét kritizálók aránya. Ezen alkérdések közül a 2008-as kérdőívben csak a tantermek felszereltsége jelent meg, mellyel való elégedettség 4 év alatt átlagban majd 0,3-del emelkedett.

A 2010-es adatokat összevetve a két évvel korábbiakkal, enyhe visszaesés tapasztalható mind a tantermek, laborok technikai felszereltsége, mind az ETR használhatósága tekintetében. Ugyan a visszaesés minimális, mégis megtorpanni látszik a korábbi években tapasztalható emelkedés az elégedettségben. A 2004-es kérdőív ETR-re vonatkozó adatot még nem tartalmazott.

38. táblázat: Az oktatás technikai színvonalának megítélése, átlagok 2008-ban és 2010-ben, eltérés

	Átlag 2004	Átlag 2008	Átlag 2010
A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	3,44	3,73	3,71
Az ETR mint az oktatást támogató adminisztrációs felület jól használható.	-	4,08	4,06

I.2.7.4. Az ügyfélszolgálat minősége

A nem nappali tagozatos hallgatóktól is ugyanannak az ügyfélszolgálati rendszernek, a tanulmányi osztálynak, a Hallgatói Szolgáltató Irodának, valamint a rendelkezésre álló adminisztratív információknak a minősítését kértük, mint a nappali tagozatos hallgatóktól. A nappali és nem nappali tagozaton tanulók között nagy véleménykülönbség alakul ki az ügyfélszolgálat megítélése kapcsán. Ez a véleménykülönbség a HSZI-re vonatkozó kérdések esetében kisebb, mint a tanulmányi osztályokénál. A vélemények a karrierrel, munkába állással kapcsolatos információszerzés esetén is egybecsengenek: nem érik el a 3-as átlagot.

39. táblázat: Az ügyfélszolgálat minőségével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú 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 tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	16,11	11,85	22,75	23,22	14,22	3,39	1,33
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	7,11	9	12,8	27,96	28,91	3,73	1,26
Az ügyintézés gyorsasága a tanulmányi osztályon megfelelő.	13,27	10,43	13,27	30,33	21,33	3,41	1,17
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	9,95	12,8	14,22	21,33	30,33	3,56	1,38
A tanulmányi osztályon kielégítő a telefonos és az elektronikus ügyintézés színvonala (nem kell személyesen megjelenni).	13,5	11,8	18,8	25,0	30,9	3,48	1,38

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Tanulmányaim zökkenőmentes folytatásához minden adminisztratív információ a rendelkezésemre áll.	7,58	13,27	17,54	17,06	30,33	3,57	1,34
A Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) nyitva tartása megfelelő	12,32	8,53	13,27	23,22	16,11	3,3	1,38
A Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) munkatársai szakmailag felkészültek	6,16	6,16	8,53	24,17	23,7	3,77	1,26
Az ügyintézés gyorsasága a Hallgatói Szolgáltató Irodán (HSZI) megfelelő	9	6,16	13,74	27,01	18,01	3,53	1,28
A Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI) munkatársai mindig segítőkészek	8,06	4,27	10,9	21,33	30,33	3,82	1,31
Tudom, hogy az egyetemen hová fordulhatok megbízható segítségért, ha karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdéseim vannak.	22,27	13,27	12,32	11,85	14,22	2,76	1,51

A 2002-es, 2004-es, a 2008-as és a 2010-es adatokat csak korlátozottan tudjuk összehasonlítani, mivel a kérdések csak részben feleltethetők meg egymásnak. A 2010-es kérdéssorban új elemként jelentek meg a Hallgatói Szolgáltató Iroda tevékenységét értékelő kérdések.

2002-es és a két évvel későbbi kérdőívben a tanulmányi osztály munkatársainak és a tanszékek segítőkészsége egyaránt szerepelt. 2004-ben a válaszadók véleménye mindkét dimenzió kapcsán negatívabb volt, mint 2 évvel korábban, habár a tanszéki segítőkészségben az eltérés nem volt jelentős (-0,11). 2004-hez képest 2008-ban minden eredmény pozitívabb volt. A nem nappalisok az ügyintézés gyorsaságában érezték a legnagyobb fejlődést, de a tanulmányi osztály nyitva tartása is egyre kedvezőbb számukra. (Régóta probléma, hogy a nem nappalisok munkahelyi kötelezettségeik miatt nem tudnak a hagyományos irodai nyitva tartási időhöz igazodni.)

2010-ben a két évvel korábban mért adatokhoz képest két dimenzió kivételével csökkenést tapasztalhatunk. A csökkenés legnagyobb mértéke csupán 0,12. A tanulmányi osztály nyitva tartásával való elégedettség 0,3-del nőtt, a „Tudom, hogy az egyetemen hová fordulhatok megbízható segítségért...” dimenzió elégedettsége pedig stagnál.

40. táblázat: Az ügyfélszolgálat színvonalának megítélése, átlagok 2004-ben és 2008-ban

	Átlag 2008	Átlag 2010	Eltérés
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	3,08	3,39	0,31
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	3,77	3,73	-0,04
Az ügyintézés gyorsasága a tanulmányi osztályon megfelelő.	3,52	3,41	-0,11
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	3,68	3,56	-0,12
Tudom, hogy az egyetemen hová fordulhatok megbízható segítségért, ha karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdéseim vannak.	2,85	2,85	0

1.2.7.5. Infrastrukturális ellátottság

Az átlagok alapján a hallgatók a legtöbb szolgáltatáselemmel elégedettek, bár a nem nappali tagozatosok majdnem fele szerint az oktatási épületek állapota hagy némi kívánni valót maga után. Az egyetemi könyvtár szakkönyveinek mennyisége 58%-uk véleménye alapján kielégítő, és közel 70% azon nem nappali tagozatosok aránya, akik meglátása szerint elegendő a rendelkezésre álló tantermi férőhely.

41. táblázat: Az infrastrukturális ellátottsággal kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az oktatási épületek állapota kielégítő.	6,64	9	22,27	32,7	25,12	3,63	1,17
A tantermi férőhelyek megfelelnek a hallgatói létszámnak.	4,74	8,06	15,17	26,54	40,28	3,94	1,17
Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága megfelelő.	2,84	2,84	8,06	24,64	33,65	4,16	1,03

A 2008-as és 2010-es elégedettségi eredményeket összevetve az oktatási épületek állapotával és a tantermi férőhelyek számával való elégedettség visszaesett, előbbi 0,04-ot, az utóbbi azonban 0,2-et. Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottságának értékelése azonban javult az elmúlt évben, 0,13-ot.

42. táblázat: Az infrastrukturális ellátottság megítélése, átlag 2008-ban, 2010-ben, eltérés

	Átlag 2008	Átlag 2010	Eltérés
Az oktatási épületek állapota kielégítő	3,67	3,63	-0,04
A tantermi férőhelyek megfelelnek a hallgatói létszámnak	4,14	3,94	-0,20
Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága megfelelő	4,03	4,16	0,13

1.2.8. A Szegedi Tudományegyetem erősségei a nem nappali tagozatos hallgatók elégedettségmérési válaszainak tükrében

A nem nappali tagozatos hallgatók körében végzett elégedettségmérések rávilágítanak azokra a területekre, amelyek a válaszadók szerint az egyetemen jól vagy kiválóan működnek. A válaszok alapján mérhető átlagok nyomán ezeket az egyetem erősségeiként definiáltuk, és körüket a 4-es átlag feletti átlagot elért dimenziókra szűkítettük, illetve azokat a területeket soroltuk ide, ahol az átlag tekintetében előrelépés tapasztalható.

A nappali tagozatos hallgatók véleményéhez hasonlóan a nem nappali tagozaton tanulók is nagyra tartják az intézmény hírnevét: 4,28-as átlag mérhető ebben a dimenzióban, aminél alig kevesebb a képzés elismertségére adott válaszok átlaga (4,1).

A nem nappali tagozatos hallgatók infrastrukturális ellátottsággal, ügyfélszolgálatával, az oktatás technikai színvonalával, a képzés elismertségével és a tanítás színvonalával kapcsolatos fontossági-elégedettségi válaszaiból készült gap analízis szerint az oktatás technikai színvonala esetében javulás látható: csökken az eltérés, ahogy az ügyfélszolgálat minősége és az infrastrukturális ellátottság esetében is.

A tanítás színvonalának megítélésakor – akárcsak nappali tagozatos társaik esetében – a tanárok elismertségének megítélése kapott igen kedvező értéket: a „Tanárim többsége általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni” kérdésre kapott válaszok átlaga 4,14. Azonban ezen a területen – dacára a jó átlagnak – az elégedettség mértékének csökkenését láthatjuk. 2008-ban még 4,26-os átlag volt mérhető ezen a területen, két évvel később már csak 4,14-es.

Az ügyintézés megítélésekor láthatunk pozitív elmozdulást: a tanulmányi osztály nyitva tartás megfelelő kérdésre adott válaszok átlaga 2008-ban 3,08, két évvel később 0,31-dal magasabb.

Akárcsak a nappali tagozatos hallgatók, a nem nappali tagozatosok is az Egyetemi Könyvtár szakkönyvekkel való ellátottságának megfelelőségével voltak az infrastrukturális ellátottságot mérő kérdéscsoporton belül a legelégedettebbek. Ez a dimenzió 4,16-os átlagot kapott. A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket kérdésre adott válaszok átlaga javuló tendenciát mutat: 2004-ben 3,44-es, 2010-ben 3,73-as átlagot mértünk.

1.2.9. Fejlesztendő területek a nem nappali tagozatos hallgatók által adott válaszok tükrében

A nem nappali tagozatos hallgatók körében végzett felmérés szerint az alábbi területek azok, ahol a válaszokból nyerhető átlag nem éri el a közepes értéket, illetve az elmúlt évek elégedettségi adataiban visszaesés tapasztalható, és ezért fejlesztendő területként kezelhetőek.

A választott képzési program megfelelőségének vizsgálata során azt kérdeztük a nem nappali tagozatos hallgatóktól, hogy mennyiben felel meg korábbi elvárásaiknak a képzési program, melyben részt vesznek. A válaszok átlaga 2,88, és bár a válaszadók 24,17%-a 1-től 5-ig terjedő skálán 4-es vagy 5-ös értéket jelölt be, az 1-es és 2-es választ adók aránya 29,4% volt.

A tanítás színvonalának megítélése a nem nappali tagozatosok körében az ismeretek praktikusságának és a tananyagok színvonalát leszámítva 4-es átlag fölötti eredményt mutat, ugyanakkor minden dimenzióban visszaesés tapasztalható a 2008-es eredményekhez képest. A visszaesés a tanárok elismertségét illetően 0,12, az ismeretek praktikussága és a tananyagok színvonala esetében pedig 0,2.

A nem nappali tagozatos hallgatók elégedettsége az ügyfélszolgálattal általában közepesnél jobb átlagot kapott, a HSZI-re vonatkozó kérdések esetében a 4-es átlaghoz közelítve, azonban a „Tudom, hogy az egyetemen hová fordulhatok megbízható segítségért, ha karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdéseim vannak” kérdésre adott válaszok átlaga mindössze 2,76. Az ügyfélszolgálattal való elégedettség dimenziói között találunk olyanokat, ahol a 2008-as eredményekhez képest visszaesés tapasztalható: az ügyintézés gyorsasága esetén 0,11-dal, a tanulmányi osztály munkatársai segítőkészségének megítélése esetén 0,12-dal csökkent az elégedettséget jelző átlag értéke.

1.2.10. Összefoglaló a hallgatók elégedettségmérésének eredményei alapján

A nappali és nem nappali tagozatos hallgatók elégedettségmérési eredményeinek összevetése során kirajzolódnak azok a területek, amelyek mindkét csoporton belül az egyetem **erőségeiként** jellemezhetőek. Az egyetem hírneve mindkét csoportban magas átlagot (nappali tagozat: 4,42, nem nappali tagozat: 4,28) kapott.

Az egyes szolgáltatáselemek fontosságának felmérésekor mindkét csoportban 4-es átlag feletti eredményt kapunk a tanítás színvonala, a képzés elismertsége, az oktatás technikai színvonala, az ügyfélszolgálat minősége és az infrastrukturális ellátottság területén. A két csoport közti eredményeket vizsgálva azt tapasztaljuk, hogy azok többségében nem számottevőek. A

különbségek – a nappali tagozatos hallgatók javára – az infrastrukturális ellátottság területén 0,1; Az oktatás technikai színvonala területén 0,17. Ugyanezek a területek a hallgatói elégedettség már jobbára 4-es átlag alatti. A képzés elismertsége kivétel, a nappali tagozatosok körében 4,14, a nem nappali tagozatosok körében 4,1.

Az egyes szolgáltatási területeken elért eredmények közül a tanárok elismertsége (nappali tagozat: 4,02, nem nappali tagozat: 4,14); a munkaerőpiaci elismertség (nappali tagozat: 4,23, nem nappali tagozat: 4,2) az Egyetemi Könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága (nappali tagozat: 4,16, nem nappali: 4,16) emelkedik ki átlagával. Az ETR-rel való elégedettség megítélése a nem nappali tagozaton tanulók körében 4,6, a nappali tagozaton tanulók esetében azonban ennél rosszabb, 3,53.

A nappali és nem nappali tagozatos hallgatók válaszait egymás mellé állítva fókuszba kerülnek azok a területek, amelyek mindkét megkérdezett csoportban közepes átlag alatti eredményt értek el, és így az egyetem számára **fejlesztendő területként** azonosítatók.

A szolgáltatáselemek (tanítás színvonala, a képzés elismertsége, az oktatás technikai színvonala, ügyfélszolgálat minősége, az infrastrukturális ellátottság) fontossága mindkét csoportban 4-es átlag feletti, a dimenziókkal való hallgatói elégedettség azonban ennél alacsonyabb. Az ügyfélszolgálat minősége közepes átlag alatti (2,71-es) értékkel rendelkezik a nappali tagozatos hallgatók körében, a nem nappali tagozaton tanulók ennél jobbra, átlagosan 3,21-es értékkel minősítik ezt a területet.

A közepes átlag alatti értéket kapott a nem nappali tagozatos hallgatók körében a karrierrel, munkába állással kapcsolatos szolgáltatások ismertségét mérő kérdés. A nem nappali tagozatos hallgatók 2,76-os átlagértékkel minősítették ezt a dimenziót, a nappali tagozatosok pedig 2,98-as átlaggal. Mindkét csoportban elmarad a elégedettségi átlag a közepestől a képzés korábbi elvárásoknak való megfelelésége szempontjából: a nappali tagozatosok átlaga 2,97-es, a nem nappali tagozatosoké 2,88.

Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettségen belül az ügyfélszolgálat minőségének megítélése a nappali tagozatosok körében mindössze 2,71. A nem nappali tagozatosok ennél jobbra ítélik az ügyfélszolgálatot, átlagosan 3,21-re.

A nappali tagozatosok egyes kérdései nem szerepeltek a nem nappali tagozatosok kérdőívén, hiszen olyan területekre vonatkoznak, amelyen a nem nappali tagozatosok nem érintettek. Ilyen a képzésen megvalósuló szakmai gyakorlat mennyisége, melyet a nappali tagozatos hallgatók 2,91-es átlaggal értékelték, a kollégiumi férőhelyek mennyiségére vonatkozó kérdés, mely a nappali tagozatosok körében 2,74-es átlagot kapott, vagy az ösztöndíj nagyságával, illetve az egyéb ösztöndíj lehetőségekkel való elégedettségre vonatkozó kérdés, melyre a nappali tagozatosok 2,95-ös, illetve 2,57-es átlaggal válaszoltak.

II. OKTATÓI ÉS DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS 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 tényleges jellemzőitől, ezért ezt csak tájékoztató jelleggel közöljük. Az alkalmazotti állomány megoszlását a következő táblázat szemlélteti:

43. táblázat: SZTE egyetemi státuszok száma a 2010-es pénzügyi évben

Szervezeti egység	Egyetemi oktató, kutató, egyéb oktató, pedagógus (fő)	Nem oktató munkavállaló (fő)	Összesen (fő)
ÁJK	151	62	213
ÁOK	133	615	
Klinikai Központ	274	3603	
BTK	368	91	459
ETSZK	200	55	255
FOK	37	105	142
GTK	62	20	82
GYTK	51	89	140
JGYPK	441	109	323
MGK	28	42	70
MK	65	70	135
TTIK	351	307	658
ZMK	68	8	76
Egyéb egységek	53	1138	1191
Összesen	2127	6105	8232

Forrás: SZTE GMF és ÁOK Dékáni Hivatal, 2010. november 30-i adat

II.1. Az oktatói és a dolgozói minta

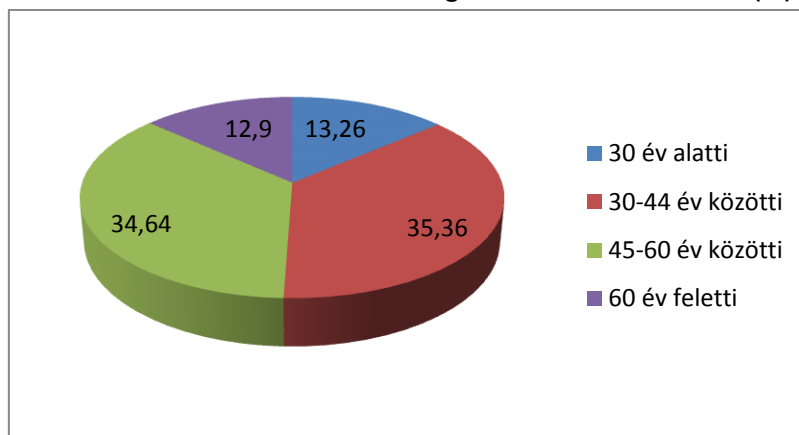
Az oktatói és dolgozói elégedettség felmérése a hallgatói elégedettségméréssel egy időben, 2010 decemberében valósult meg. Az azonos tartalmú kérdőívek kérdéseit – a munkavégzés jellegéből következően – a Klinikai Központ dolgozói papír alapon, míg az egyetem más egységeinek munkavállalói elektronikus úton ítélték meg.

A felmérésre választ adók száma a következőképpen alakult: az oktatók közül összesen 836-an küldtek vissza kitöltött kérdőívet, közülük 197 fő a Klinikai Központ egységeihez tartozik, és 639 fő egyéb egységek oktatója. 2008-ban a központ egységeiből (oktatói és dolgozói együttesen) 1884, egyéb egységekből 529 értékelhető kérdőív érkezett vissza. A dolgozóknak eljuttatott kérdőívek közül 2217 kitöltött érkezett vissza, melyek közül 1798 a Klinikai Központban tartozó egységeiben, további 419 pedig az egyetem más egységeiben dolgozók véleményét tükrözi.

Az oktatók közül 2010-ben a válaszadók 55,67%-a volt férfi, míg 342 fő nő, 11 fő (1,3%) pedig nem válaszolt a „nem”-re vonatkozó kérdésre. A kitöltők legnagyobb része, 35,36%-a 30–44 év közötti oktató volt, de közel hasonló mértékű, 34,64% volt a 45–60 év közötti kitöltők aránya is. A legfiatalabb korosztály (30 év alattiak) a minta 13,26%-át tette ki, míg a 60 év felettiek kicsivel több, mint 12,9%-ot. Az életkori kérdésre 39 fő nem válaszolt.

A 2008-as vizsgálat alkalmával a fentiektől eltérő értékeket mutatott az oktatók életkor szerinti megoszlása: a 30-44 év közöttiek 40,7%-ot, a 45-60 év közöttiek 39,5%-ot, a 30 év alattiak, 11,3%-ot, a 60 éve feletti 8%-ot tettek ki.

13. ábra: A válaszadó oktatók megoszlása életkor szerint (%)

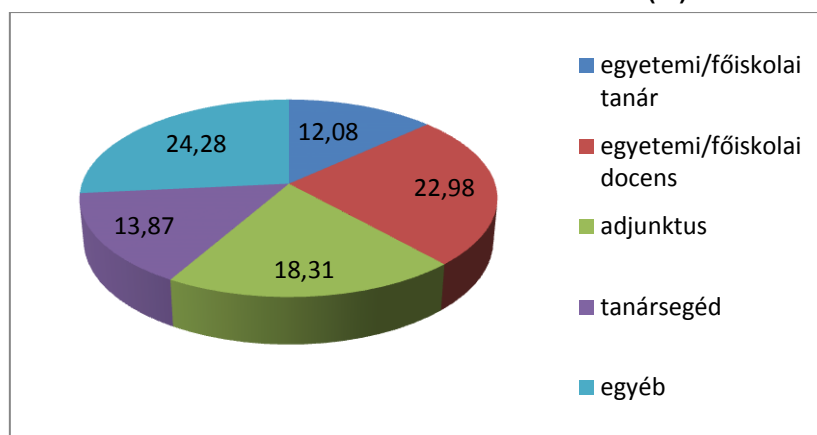


Arra a kérdésre, hogy mióta dolgozik az SZTE-n vagy jogelőd intézményeinél, 808 fő válaszolt. Több mint harmaduk 20 évnél régebben dolgozik az egyetemen, valamennyivel több, mint negyed részük legalább 11, de kevesebb, mint 20 éve, további 14,21%-uk pedig 6–10 éve. A 3–5 éve és a kevesebb, mint 3 éve az intézmény kötelékében dolgozó oktatók a minta 9,91%-át, illetve 13,14%-át teszik ki.

A kevesebb, mint 3 éve és a 3–5 éve az SZTE-n dolgozók aránya a 2008-as eredményekhez képest változott: akkor a válaszadók 11%-át, illetve 13%-át alkották.

A beosztással kapcsolatos kérdésre a Klinikai Központon kívüli egységekben oktatók közül 764 fő válaszolt. A válaszadók 22,98%-a egyetemi/főiskolai docens, kicsivel kevesebb, mint 20%-uk adjunktusként, további 13,87%-uk tanársegédként dolgozik, egyetemi/főiskolai tanári beosztásban pedig a minta 12,08%-a folytat oktató tevékenységet.

14. ábra: A válaszadó oktatók státusza (%)



A válaszadók egységek szerinti megoszlását mutatja a 44. táblázat. Összefoglalóan elmondható, hogy a Természettudományi és Informatikai Kar és a Mezőgazdasági Kar oktatói felülreprezentáltak a mintában, ugyanis nagyobb arányt képviselnek a kérdőívet visszaküldők között, mint amekkora arányt képeznek az egyetemi összoktató munkatársi létszámban. Ugyanakkor a Zeneművészeti Kar alulreprezentált a felmérésben.

44. táblázat: A válaszadó oktatók szervezeti egység szerinti megoszlása

Szervezeti egység	Válaszadók száma (fő)	Megoszlás (%)
ÁJK	35	5,5
ÁOK	199	22,48
BTK	116	18,15
ETSZK	26	4,07
FOK	7	1,09
GTK	21	3,3
GYTK	32	5
JGYPK	86	13,46
MGK	20	3,1
MK	30	4,7
TTIK	217	33,96
ZMK	3	0,47
Egyéb	17	2,7
Nem válaszolt	27	4,2
Összesen	836	100,0

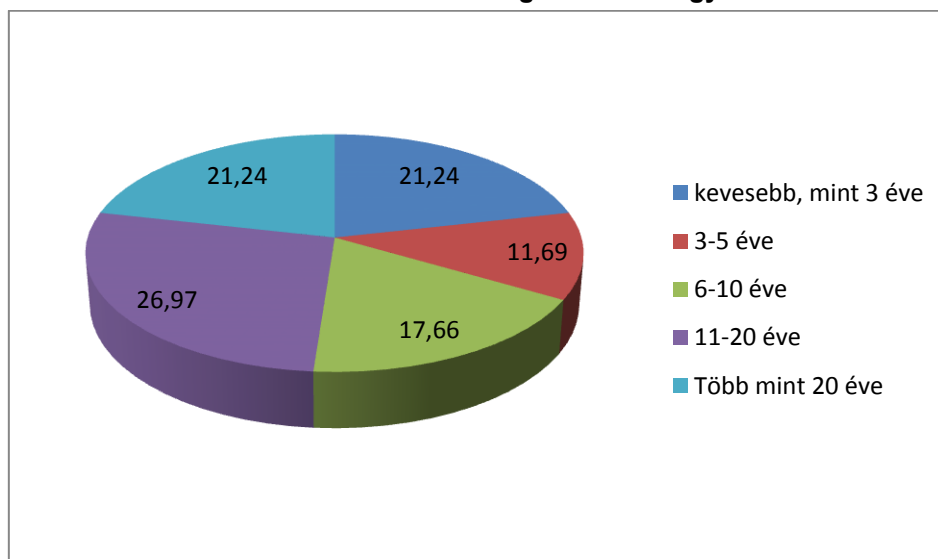
A nem oktató, a Klinikai Központon kívül eső egységekben dolgozók közül 419 fő töltött ki kérdőívet, ami majdnem 26%-os emelkedést jelent a 2008. évben végzett felmérés adataihoz képest. Akkor ugyanis csupán 333 főtől érkezett vissza kérdőív.

A válaszadók 75,9%-a nő. A kérdőívet visszaküldők 0,7%-a pedig nem jelölte meg nemét.

Az életkorra vonatkozó kérdést 10 fő (2,4%) nem válaszolta meg. Akik választ adtak az életkori kérdésre, azok közül 36,75% 45–60 év közötti életkorú, 39,14% 30 és 44 év közötti, további 17,42% még nem töltötte be 30. életévét, míg 4,3%-uk pedig már elmúlt 60 éves.

A 2008-as eredményekhez viszonyítva a 45–60 év közötti válaszadók és a 30 év alattiak aránya csökkent, előbbieké 3%-ot, utóbbiaké 3,5%-ot. A 60 év feletti válaszadók aránya 3%-ról nőtt 4,3%-ra.

A két évvel korábban végzett dolgozói elégedettségmérés adataival összehangban, idén is a kitöltők negyede több mint 11, de kevesebb, mint 20 éve az egyetem munkatársa, kb. 20%-uk több mint 20 éve dolgozik itt, további 17,66%-uk pedig 6–10 éve. A válaszadók 11,69%-a 3–5 éve áll az egyetem alkalmazásában, további 21,24% pedig kevesebb, mint 3 éve intézményi munkatárs. A 2008-as eredményekhez képest a kevesebb, mint 3 éve az egyetemnél dolgozók aránya emelkedett 7%-ot, a 3–5 éve itt dolgozók aránya viszont csökkent 5%-ot.

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

45. táblázat: A válaszadó nem oktató munkatársak szervezeti egység szerinti megoszlása

Szervezeti egység	Válaszadók száma (fő)	Megoszlás (%)
ÁJK	12	2,86
ÁOK	0	0
BTK	23	5,5
ETSZK	19	4,5
FOK	4	0,9
GTK	15	3,6
GYTK	17	4,05
JGYPK	25	5,96
MGK	18	4,3
MK	12	2,86
TTIK	63	15,03
ZMK	3	0,7
Egyéb	176	42
Nem válaszolt	32	7,64
Összesen	419	100,0

A továbbiakban a munkavállalók feladatvégzésének jellege szerint külön mutatjuk a Klinikai Központban, illetve az oktatási-kutatási-irányítási egységekben végzett munkavállalói elégedettség vizsgálat eredményeit.

II.2. az oktatói és a klinikai központ egységein kívül dolgozó nem oktató munkavállalók elégedettségmérésének eredményei

II.2.1. Munkavállalói lojalitás

II.2.1.1. Oktatói elkötelezettség

A felmérés első kérdésblokkja az intézmény iránti elkötelezettséget vizsgálta hat különböző kérdéssel. Ezekből ötöt pozitív, míg egyet negatív állításként fogalmaztunk meg. Az állítások megegyeznek a 2008-as kérdőív oktatói elkötelezettségre vonatkozó kérdéseivel, és az akkori értékek is csak 1-2%-os eltérést mutatnak a 2008-as felmérés adataihoz képest.

Az oktatók közül 836 fő válaszolt az első kérdésre, közülük 64,95% teljesen egyetért azzal az állítással, hogy büszke arra, hogy az SZTE oktatója, további 21,17% volt egyetértő, míg a negatív álláspontra helyezkedők aránya viszonylag alacsony (2,39%). Összességében az állítással egyetértők aránya a válaszadók 86,2%-át tette ki.

Az oktatók közül 14 fő nem tudta megítélni, hol helyezkedik el az SZTE az országos egyetemi rangsorban, de a válaszadók 60,53%-a teljes mértékben egyetért azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme, további 25,36% pedig egyetértett az állítással. A negatív álláspontra helyezkedők aránya 1,91%, és közepes értékelést is csak a válaszadók 8,01%-a adott.

Az általános munkaerő-piaci tendencia és a felsőoktatás változásai különösen fontossá teszi a munkahely biztonságával kapcsolatos kérdéseket. Az egyetemi oktatók több mint a fele – 60,29%-uk – biztosnak érzi munkahelyét, ez az arány 6,09%-kal több, mint 2008-ban. Az állítással egyet nem értők aránya 14,83%, kevesebb, mint két évvel korábban.

Az oktatók jövőbeli elképzelései iránt is érdeklődtünk. Többségük tartósan ennél az egyetemenél képzei el a jövőjét (a válaszadók 83,8%-a értett teljesen, illetve némileg egyet az állí-

tással, 3%-kal kevesebben, mint 2008-ban), ugyanakkor 7,42% úgy gondolja, hogy el fogja hagyni az intézményt.

Nyilvánvalóan az, hogy egy munkatárs mennyiben kíván az egyetemen maradni, nem feltétlenül mutatja az elkötelezettséget, hiszen az egyén kényszerűségéből, 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 41,39%-a teljes mértékben, további 31,34% pedig ajánlaná az intézményt, ugyanakkor 9,09% 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: 26,56%-uk nyilatkozott úgy, hogy sok olyan embert ismer az egyetemen, aki nem elkötelezett az intézmény iránt, míg az állítással egyet nem értők aránya 36,72%-ot tett ki. A hat lojalitás kérdés közül erre válaszoltak a legkevesebben, 93 fő nem tudott/nem akart választ adni.

Összességében azt mondhatjuk, hogy az elkötelezettség mértéke viszonylag magas. A kérdésekre adott válaszok átlagát tekintve a munkahely biztonsága kapta a legalacsonyabb értéket 3,71-et. Az egyetem iránt érzett büszkeség átlaga 4,5, az egyetemhez való kötődés területén a legmagasabb érték.

46. táblázat: A munkatársak intézmény iránti elkötelezettsége, az állítások megítélése ötfokozatú skálán a kérdésre választ adó oktatók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Büszke vagyok arra, hogy a SZTE oktatója vagyok.	2,39	1,67	6,34	21,17	64,95	4,5	0,88
A SZTE-t az ország egyik legjobb egyetemének tartom.	1,91	1,91	8,01	25,36	60,53	4,44	0,87
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	6,7	8,13	19,26	32,18	28,11	3,71	1,18
Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet.	4,31	3,11	11,36	20,45	53,35	4,25	1,09
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	3,59	5,5	15,43	31,34	41,39	4,04	1,07
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	14,59	22,13	21,89	16,87	9,69	2,82	1,25

II.2.1.2. Nem oktató munkatársak elkötelezettsége

A nem oktató munkatársak 91,1%-a saját bevallása szerint büszke arra, hogy az intézmény dolgozója – ez 2%-kal magasabb érték, mint 2008-ban. A negatív álláspontra helyezkedők aránya itt is, akárcsak az oktatók esetén, meglehetősen alacsony (1,43%). Az oktatók és a dolgozók közel azonos aránya ért teljesen, illetve valamelyest egyet az állítással.

Hasonló a helyzet az egyetem országos megítélésében: a dolgozók 63,3%-a teljes mértékben egyetértett azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme. További közel harmaduk szintén pozitív álláspontra helyezkedett, az egyetértők aránya így együttesen 91,9%.

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 – ha a közepes álláspontra helyezkedőket is ide számítjuk, 35,08%-uk. A válaszadók 60%-a biztosnak ítéli állását. 18 fő azonban nem válaszolt erre a kérdésre.

A nem oktató dolgozóknak az oktatókkal azonos százaléka gondolja úgy, hogy tartósan ennél az intézménynél fog dolgozni, míg a nem oktató dolgozók 6,44%-a máshol képzei el a jövőjét.

A munkahelyet a nem oktató dolgozók közül 5,73% nem ajánlaná másoknak, azonban ebben az esetben is a pozitívan visszajelzők voltak többségben, hiszen közel felük mindenképpen ajánlaná az egyetemet, mint munkahelyet, míg további 29,6% egyetértett az állítással. Az elégedettség átlagos megítélése 4,24, amely 0,5-del magasabb, mint a 2008-as érték.

Az utolsó kérdésre érkezett válaszok itt is azt mutatják, hogy a válaszadók összességében önmagukat sokkal elkötelezettebbnek érzik, mint társaikat. Bár 67 fő nem tudott erre a kérdésre válaszolni, akik véleményt nyilvánítottak, azok több mint harmadának környezetében sok olyan ember található, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt, ugyanakkor 25,07% – nagyjából hasonlóan az oktatókhoz –, itt sem ért egyet az állítással.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Büszke vagyok arra, hogy a SZTE dolgozója vagyok.	0,48	0,95	5,97	22,4	68,7	4,6	0,69
A SZTE az ország egyik legjobb egyetemének tartom.	0,24	0,72	5,01	28,6	63,3	4,57	0,65
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	3,82	7,16	24,1	36,5	24,1	3,73	1,05
Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet.	1,91	4,53	10,5	22	58,5	4,34	1,98
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	1,91	3,82	13,1	29,6	49,9	4,24	0,96
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	16	17	26	16	9,07	2,82	1,25

Összevetve az oktatók és a nem oktatók véleményét az egyetemmel szembeni elkötelezettséggel kapcsolatban, hasonló eredményeket látunk. Nagyobb különbséget annál a kérdésnél tapasztalhatunk, ahol az egyetem mint munkahely ajánlására való hajlandóságot mértük: itt a nem oktató dolgozók átlagosan 0,2-del jobb eredményt adtak oktató kollégáiknál.

48. táblázat: Az oktató és nem oktató munkatársak intézmény iránti elkötelezettsége, válaszadók száma, válaszok átlaga

	Oktatók		Nem oktató dolgozók	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Büszke vagyok arra, hogy a SZTE oktatója/dolgozója vagyok.	807	4,5	413	4,6
A SZTE-t az ország egyik legjobb egyetemének tartom.	817	4,44	410	4,57
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	789	3,71	401	3,73
Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet.	774	4,25	408	4,34
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	813	4,04	412	4,24
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	712	2,82	352	2,82

II.2.2. Munkavállalói közérzet

A munkavállalói közérzetet három témakörben vizsgáltuk:

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

II.2.2.1. A vezetés és intézményirányítás megítélése az oktatók körében

Az oktatóknak nyolc kérdést tettünk fel az intézményirányítás témakörével kapcsolatban. Minden esetben arra kértük a válaszadót, ítélje meg ötfokozatú skálán, mennyire ért egyet az állításokkal.

A válaszadók a legpozitívabb véleményt a kari vezetés és az egyetemi vezetés munkájával kapcsolatban fogalmazták meg: a kari vezetés munkája a válaszadók 58,14%-a szerint jó/nagyon jó, míg az egyetemi vezetés tevékenysége az értékelők 50,12%-a szerint megfelelőnek mondható.

Az intézményi adminisztráció, valamint a kari adminisztráció megítélése már alacsonyabb átlagot produkált, de így is a válaszadók 51,92%-a, illetve 52,39%-a helyezkedett inkább pozitív álláspontra. Mindkét esetben csökkent (az intézményi adminisztráció esetében 12,56%-ra, a kari adminisztrációt illetően pedig 11,6%-ra) azon válaszadók aránya, akik rossznak vagy nagyon rossznak ítélik ezen dimenziókat.

Az intézményen belüli információáramlással a válaszadók 49,16%-a elégedett, jó, illetve nagyon jó minősítést adott, ami kb. 5%-kal magasabb érték, mint 2008-ban. A releváns kari döntésekben való részvételre vonatkozó állításokat a kérdőívet kitöltők 36% körüli aránya ítélte jónak, illetve nagyon jónak. Az oktatók érdekképviselését 33,1% találta jónak, illetve/nagyon jónak: ez 8,3%-kal kevesebb, mint 2008-ban.

A legrosszabb minősítést a releváns egyetemi döntésekben való részvétel kapta. A válaszadók 33,38%-a érzi úgy, hogy nincs lehetősége oktatóként részt venni a releváns döntésekben, míg a pozitív álláspontra helyezkedők aránya 20,81%. A negatív véleményt osztók 13,52%-kal kevesebb, a pozitív véleményt vallók aránya 1,71%-kal több, mint 2008-ban.

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

	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Információáramlás az intézményen belül.	4,9	12,8	29,67	37,68	11,48	3,39	1,02
A releváns kari döntésekben való részvétel.	9,81	13,4	24,64	24,4	11,72	3,18	1,20
A releváns egyetemi döntésekben való részvétel.	13,88	19,5	26,32	16,03	4,78	2,73	1,14
Az egyetemi vezetés munkája.	1,32	6,22	20,69	36,48	13,64	3,7	0,90
A kari vezetés munkája.	2,75	6,22	16,03	35,89	22,25	3,83	1,01
Az intézményi adminisztráció.	3,23	9,33	21,77	35,29	16,63	3,61	1,03
A kari adminisztráció.	3,59	8,01	20,1	36,48	15,91	3,63	1,03
Az oktatók érdekképviselése.	7,66	11,12	24,76	24,52	8,49	3,2	1,13

II.2.2.2. A vezetés és intézményirányítás megítélése a nem oktató dolgozók körében

A nem oktató munkatársaknak három kérdést tettünk fel a vezetés, intézményirányítás területével kapcsolatosan (mindhárom szerepelt az oktatóknál feltett kérdések között is): az információáramlás az intézményen belül, a releváns döntésekben való részvétel és a nem oktató dolgozók érdekképviselése megítélését kértük a válaszadóktól. A legmagasabb átlagot a nem oktató dolgozók körében az intézményen belüli információáramlás kapta, a válaszadók 47,02%-a ítéli jónak vagy nagyon jónak ezt a dimenziót. Ez az arány pozitívabb, 43%-kal magasabb véleményt jelez, mint a 2008-as felmérési eredmények.

A 2010-es elégedettségmérésben nagy visszaesés tapasztalható a nem oktató dolgozók érdekképviselésében: a 2008-ban mért 4,16-os átlaghoz képest 3,28-as szerepel, ami 0,88-os romlást jelent.

2008-ban az érdekképviselés értékénél is alacsonyabb átlagértéket (3,15) kapott a releváns döntésekben való részvétel, ennek meglétét csak a válaszadók 35,3%-a látja biztosítottnak, 23,83%-uk megkérdőjelezi azt. Ezek összességükben véve nem kiemelkedően jó eredmények, a 2008-as felméréshez képest viszont 0,04-os növekedés tapasztalható.

50. táblázat: A vezetés és irányítás megítélése a nem oktató dolgozók körében ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Információáramlás az intézményen belül.	3,58	11,22	31,26	34,37	12,65	3,44	0,99
A releváns döntésekben való részvétel.	8,83	15	27,5	25,3	10	3,15	1,15
A nem oktató dolgozók érdekképviselése.	8,59	10,5	22,7	26,3	11,9	3,28	1,19

A 2010-ben mindkét célcsoport számára megfogalmazott kérdéseket összevetve megfigyelhető, hogy az érdekképviselést a nem oktató és oktató munkatársak egyaránt közepes körülire értékelték, és ez az eredmény a nem oktató dolgozók esetében jóval elmarad a 2008-ban mért 4,16-os átlagtól.

A releváns döntésekben való részvétel lehetőségét – a táblázat szerint – a nem oktató dolgozók ítélik inkább meglévőnek, de fontos megjegyeznünk, hogy e kimutatásban az oktatók

esetében a kari és az intézményi döntésekben való részvételre vonatkozó fentebb megjelölt átlagértékek (3,18 és 2,73) átlagát jelöltük, míg a munkatársak esetében a kérdőívben nem tettünk fel két különálló kérdést az intézményi és a kari döntésekre vonatkozóan.

Az intézményen belüli információáramlást szintén a nem oktatók ítélték meg pozitívabban, ugyan az átlagok közti különbség alig 0,05%.

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

	Oktatók		Dolgozók	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Információáramlás az intézményen belül.	807	3,39	390	3,44
A releváns döntésekben való részvétel lehetősége.	687,5	2,95	363	3,15
Érdekképviselés	640	3,2	335	3,28

II.2.2.3. A munkavégzés feltételeinek megítélése, az egyetemről alkotott kép az oktatók körében

Az oktatók esetében e tématerülethez kapcsolódóan az oktatói, kutatói, és tudományos munkavégzés tárgyi, anyagi és emberi feltételeiről, illetve a szellemi tulajdonkezelésről érdeklődtünk, valamint kértük a válaszadókat az intézmény képzési rendszerének megítélésére, illetve az óraszámukról és a szakdolgozók számáról való nyilatkozásra.

Az adatokat az 52. táblázat tartalmazza.

52. táblázat: Az oktatói, kutatói, tudományos munkavégzés feltételeivel, a szellemi tulajdonkezeléssel és az egyetem képzési kínálatával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az óraterhelések szétosztását méltányosnak tartom.	5,5	9,09	23,33	34,21	20,57	3,6	1,11
Az óraterhelésem mellett elegendő időm jut kutatási tevékenységre.	11,24	19,38	23,21	24,52	14,59	3,13	1,25
Az oktatáshoz kapcsolódó adminisztráció nem jelent számomra nagy megterhelést.	11	14,83	25,12	24,4	19,74	3,28	1,28
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	4,07	8,37	15,07	32,18	37,44	3,93	1,12
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	6,94	11,84	23,33	33,97	20,81	3,51	1,16
Munkakörülményeim megfelelőek.	9,21	9,33	15,07	24,64	38,16	3,76	1,32
Az oktatási tevékenység színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	3,83	6,46	15,43	30,26	41,27	4,01	1,10
Az intézményben alkotott eredmények tulajdonjoga tisztázott.	3,11	4,43	11,24	19,5	20,69	3,85	1,14
Az intézmény megfelelően hasznosítja és védi a szellemi tulajdont.	3,11	4,67	11,96	19,74	20,22	3,83	1,14

	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Tudományos kutatási lehetőségek.	1,79	6,94	18,18	39,47	26,08	3,88	0,97
A tudományos kutatások anyagi feltételei.	12,56	19,62	30,14	21,41	5,74	2,87	1,12
A tudományos kutatások tárgyi feltételei.	7,78	13,4	27,63	28,11	12,8	3,28	1,14
Az oktatási helyiségek száma.	7,54	14	27,51	32,18	14,59	3,34	1,14
Az oktatási helyiségek mérete.	7,06	12,8	28,23	31,94	16,03	3,39	1,13
Az elektronikus szolgáltatások színvonala.	2,63	5,26	19,38	41,63	28,23	3,9	0,97
Az intézmény képzési kínálata.	1,2	3,59	13,4	40,67	35,65	4,12	0,88
Az intézmény képzési tevékenységének színvonala.	0,96	3,95	14,35	45,57	28,71	4,04	0,85

Ahogy a fenti táblázatból kitűnik, az oktatók az intézmény képzési kínálatával (4,12) és a képzési tevékenység színvonalával (4,04) a legelégedettebbek. Mindkét dimenzióban növekedett az elégedettségi átlag, a képzési kínálattal kapcsolatban átlagosan 0,07-dal, a képzés színvonalával 0,03-dal.

Az egyetem oktatói az oktatás színvonalas végzéséhez rendelkezésre álló eszközöket, a tudományos kutatási lehetőségeket, a munkahelyi légkört, az intézményben alkotott eredmények tulajdonjogának helyzetét és szellemi tulajdon védelmét jónak ítélik. A rendelkezésre álló oktatási eszközökkel való elégedettség átlaga 0,11-dal emelkedett a 2008-ban mért értékhez képest, a tudományos kutatási lehetőségek megítélése pedig 0,03-dal javult. Ehhez hasonlóan emelkedést figyelhetünk meg a szellemi tulajdon helyzetével és védelmével kapcsolatban: mindkét dimenzióban 0,13-dal nőtt az elégedettség. A munkahelyi légkör megítélésében azonban stagnálás figyelhető meg, a két évvel korábban mértékhez képest 2010-ben 0,07-dal alacsonyabb értéket találunk.

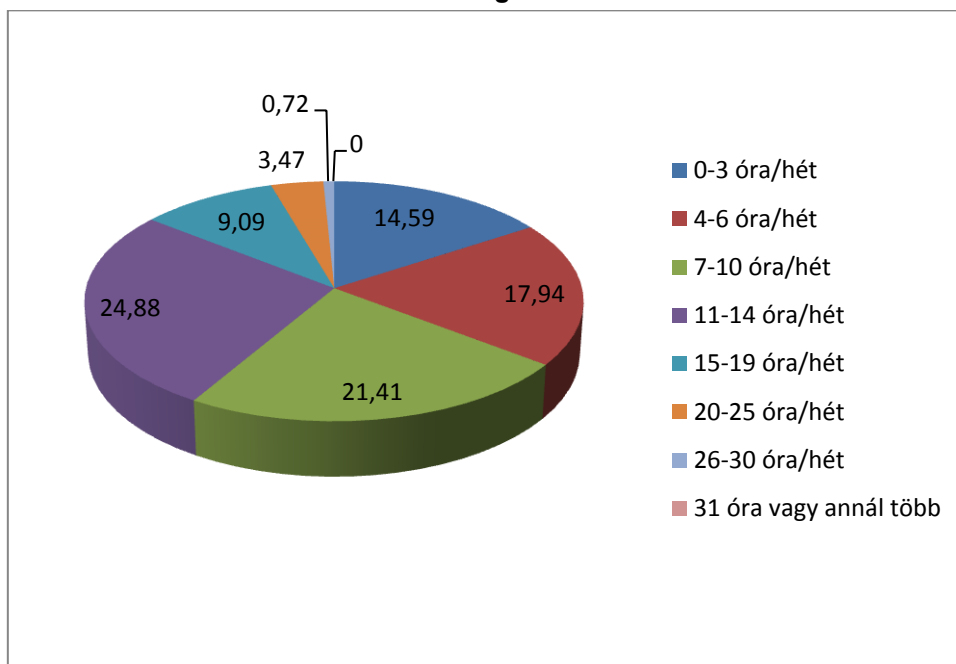
A két évvel korábban mért eredményekhez képest javulást figyelhetünk meg továbbá az óraterhelések szétosztásával, az oktatáshoz kapcsolódó adminisztrációval, a változásokról történő tájékoztatással és az oktatási helyiségek számával való elégedettségben. Ez a javulás az óraterhelések szétosztásának megítélésben és az oktatáshoz kapcsolódó adminisztráció megítélése területén a legnagyobb: mindkét esetben 0,15-os. A kutatási tevékenységre jutó idő mennyiségéről kialakított vélemény átlaga is javult az elmúlt két évben, 3,07-ről 3,13-ra, bár a válaszadók harmada még elégedetlen vele. Sem az oktatáshoz kapcsolódó adminisztrációs munka mennyiségét, sem a kutatási tevékenységre jutó idő mennyiségét nem ítélték az oktatók olyan rossznak, mint a tudományos kutatások anyagi feltételeinek meglétét. A válaszadók a legnagyobb problémának a kutatásokhoz szükséges anyagi háttér hiányát érzik. Az átlagok e területen nem érik el a középezt, a válaszadók több mint 30%-a jelezte elégedetlenségét, bár elégedettségük átlaga az elmúlt két évben nőtt.

A 2008-es oktatói elégedettséghez képest javuló tendencia figyelhető meg az oktatási helyiségek számát illetően, ugyanez azonban nem mondható el az oktatási helyiségek méretéről, az átlageredmény romlása 0,19. 2008-ban a kitöltők 54%-a tartotta megfelelőnek az oktatási helyiségek számát, 58%-a pedig azok nagyságát, 2010-ben az utóbbi eredmény 10,93-dal csökkent.

A munkavégzés feltételeiről kialakult oktatói vélemény megismeréséhez az oktatók heti óraszámáról és szakdolgozóinak számáról is érdeklődtünk.

Az óraszámot illetően 770 fő adott értékelhető választ. Közel negyedük 11–14 órát tart hetente, több mint 20%-uk pedig 7 és 10 közötti heti óraszámban végez oktatási tevékenységet. A válaszadó oktatók 17,94%-a 4–6, 9,09%-a pedig 15–19 órát oktat heti rendszerességgel. Azon válaszadók aránya, akik háromnál kevesebb órát tartanak, csupán 14,59 %, 20–25 órát pedig heti lebontásban 3,47 % tart. 31 órát vagy annál többet a válaszadók közül senki nem oktat.

16. ábra: A válaszadó oktatók megoszlása heti óraszámuk szerint



A szakdolgozókra vonatkozó kérdésre 78 fő nem válaszolt. A válaszadó oktatók közel 26%-ának nincs szakdolgozója, 37,8%-uk legfeljebb 4, további ötödük 5–9 fő szakdolgozóval rendelkezik. A válaszadók 5,74%-a ennél valamivel több, 10–14 fő szakdolgozót konzultálja. A válaszadók közül 12, illetve 10 oktátónak van 15–19 fő, illetve 20 vagy annál több fő szakdolgozója egy évben.

II.2.2.4. 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 oktató kollégákkal való kapcsolattal, a lehetséges szakmai segítséggel, és a színvonalas munkavégzéshez szükséges eszközök rendelkezésre állásával elégedettek. A válaszadók több mint 80%-a fogalmazott meg pozitív véleményt ezen állításokkal összefüggésben, sőt, az oktatók kollégákkal való kapcsolatot még ennél is többen, 85% véli megfelelőnek.

Ezen megállapítások mindegyike 4-es feletti átlagértéket kapott. A 2008-as eredményekhez képest a fejlődés 0,03-0,1-es, kivéve az oktató kollégákkal való jó kapcsolatot, ott ugyanis csökkenés látszik (0,2).

Az elektronikus szolgáltatások színvonalára és a munkahelyi légkörre vonatkozó állításokkal közel azonos számú munkatárs ért egyet. Csupán 5,49%, illetve 5,73% azon nem oktató dolgozók aránya, akik elégedetlenek e kérdéskörökkel illetően.

A legkevesebb pozitív visszajelzés a munkaszervezés hatékonyságával és a munkatársakat érintő változásokról történő értesítéssel kapcsolatban érkezett: a kitöltők viszonylag megosztottak a kérdésben, 13,37%-uk ítélte rossznak, illetve nagyon rossznak a munkaszervezés hatékonyságát, valamint 14,8% az őket érintő változásokról való tájékoztatást.

53. táblázat: A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	1,67	4,06	14,8	30,6	48	4,2	0,95
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	5,25	9,55	27,7	33,4	23,4	3,61	1,11
Munkakörülményeim megfelelőek.	5,01	8,83	12,9	31,5	40,6	3,95	1,16
Munkám színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	2,15	3,1	12,4	25,8	55,9	4,31	1,96
Munkámhoz, amennyiben igényelem, kapok szakmai segítséget.	1,43	5,49	9,55	25,1	56,6	4,32	0,96
Az oktató kollégákkal jó a kapcsolatom.	0,24	0,48	6,44	26,7	58,5	4,32	0,67
A munkaszervezést hatékonynak tartom.	4,06	9,31	23,4	37	22,9	3,68	1,07
Az elektronikus szolgáltatások színvonala megfelelő.	1,67	3,82	12,9	36,5	43,7	4,18	0,92

Ha összevetjük a két munkavállalói csoport véleményét (ahol erre lehetőségünk van), azt tapasztaljuk, hogy a nem oktatóként dolgozó kollégák elégedettebbek az oktató munkatársaknál. A legnagyobb véleményeltérés a munka színvonalas végzéséhez rendelkezésre álló eszközök megfelelőségével összefüggésben érzékelhető, a nem oktató munkatársak ennél a kérdésnél átlagban 0,3-del pozitívabb véleményt fogalmaztak meg, akárcsak az elektronikus szolgáltatások színvonalával kapcsolatban (ahol a különbség 0,28).

54. táblázat: A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag

	Oktatók		Nem oktató dolgozók	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	812	3,93	415	4,2
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	810	3,51	416	3,61
Munkakörülményeim megfelelőek.	806	3,76	414	3,95
Munkám/Az oktatás színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	813	4,01	416	4,31
Az elektronikus szolgáltatások színvonala megfelelő.	812	3,9	413	4,18

II.2.2.5. A munkatársak előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése az oktatók szerint

Az anyagi megbecsüléssel, az előrelépési lehetőségekkel 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 posztmateriális értékrendnek megfelelően elsősorban a béren kívüli juttatásoknak, valamint a munka jellegének van elégedettség növelő szerepe, addig hazánkban elsősorban az anyagi megbecsülésnek. Az alapadatokat a 3.17-es táblázat tartalmazza.

Kritikusabbnak tűnő területek a teljesítménymérési mód és az oktatói, kutatói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer megléte, valamint a béren kívüli juttatások, amelyek megfelelőségével az oktató munkatársak 20,93%-a, 21,3%-a, illetve 33,13%-a nem ért egyet. Fontos azonban megjegyezni, hogy a teljesítmény mérési módjára vonatkozó kérdésre 85 fő nem válaszolt, a teljesítmény-értékelésre szolgáló rendszer rendelkezésre állásáról pedig 70 fő nem tudott/nem kívánt nyilatkozni.

A béren kívüli juttatásokról kialakított vélemény az egyetem oktatói szerint jelenleg még elmarad a kívánttól, és a 2008-es elégedettségi szinthez képest átlagban 0,26-dal alacsonyabb.

A válaszadók 61,36%-a szerint a végzett munka elismertsége biztosított, 55,26% szerint az előrelépési lehetőségei az egyetemen megfelelőek. 69,02%-a pedig a személyes fejlődés lehetőségével elégedett. Ez utóbbi területen az átlagérték 2008-hez viszonyítva 0,03-dal emelkedett.

A legpozitívabb véleményt az oktatók a közvetlen felettestől kapott tisztelettel és megbecsüléssel kapcsolatosan fogalmazták meg, az átlag itt meghaladja a 4-et. Csupán az oktató munkatársak 8,97%-a érzi úgy, hogy felettese nem viseltetik elegendő megbecsüléssel iránta.

Az ebben a blokkban megfogalmazott kérdésekre adott válaszok szórásai közel azonosak, minden esetben 1–1,4 között mozognak.

55. táblázat: Az előrelépési lehetőségekkel, az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán az oktatói válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Közvetlen felettesemtől tiszteletet és megbecsülést kapok.	3,47	5,5	10,65	25,24	52,27	4,21	1,07
Nálunk az oktatói, kutatói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	10,65	10,65	20,57	25,84	20,81	3,4	1,29
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	9,33	11,6	20,45	27,03	18,42	3,39	1,25
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	5,5	8,25	20,57	33,73	27,63	3,73	1,14
Az intézményben lehetőségem van a személyes fejlődésre.	4,19	5,62	16,75	33,25	35,77	3,95	1,09
Az előrelépési lehetőségei megfelelőek.	8,97	11,6	17,11	31,34	23,92	3,53	1,26
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	14,83	18,3	21,17	21,05	15,07	3,04	1,33

II.2.2.6. A munkatársak előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése a nem oktató dolgozók szerint

A kapott válaszok egybeestek a várakozásokkal. Az oktatói eredményekkel megegyezően, a nem oktató dolgozó munkatársak is a rendelkezésre álló teljesítményértékelési rendszer kidolgozottságát kérdőjelezték meg leginkább. Itt az átlag még a közepes értéket is alig haladja meg, viszont lényeges megjegyeznünk, hogy erre a kérdésre a nem oktató munkatársak 26,25%-a nem tudott, illetve nem kívánt választ adni.

A válaszadók közel 37%-a ítéli megfelelőnek a teljesítmény mérési módját, bár aránya 10,56%-kal elmarad az oktatói eredményektől. Ez utóbbi kérdésben azonban szintén nem tudott/nem kívánt nyilatkozni a kitöltők 26,25%-a.

Az előrelépés lehetőségeivel a válaszadók 22,67%-a nem elégedett, a béren kívüli juttatásokkal viszont több mint 40%-uk elégedett, ami ugyanakkora elégedettségi szintet jelez, mint 2008-ban.

A kitöltők 67,8%-a számára elegendő a munkájukért kapott elismerés. Ennél magasabb azon munkavállalók aránya, akik véleménye szerint felettesük figyelembe veszi javaslatukat (76,1%). Ez utóbbi megállapítást és a közvetlen felettestől kapott megbecsüléssel kapcsolatos állítást a nem oktató dolgozó munkatársak – az oktatók véleményével megegyezően –, átlagosan jóval több, mint 4-esre értékelik. A vélemények itt is meglehetősen szóródnak, de még ennél is nagyobb mértékű a válaszok kitöltők közötti átlagos eltérése például a teljesítmény mérés módjára és a kidolgozott teljesítményértékelő rendszerre vonatkozó kérdések esetében.

56. táblázat: Az előrelépési lehetőségekkel, az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Közvetlen felettesemtől tiszteletet és megbecsülést kapok.	3,82	5,49	8,11	26,3	54,7	4,25	1,07
Felettesem figyelembe veszi a javaslatomat.	2,86	6,68	10	31,5	44,6	4,13	1,05
Nálunk a dolgozói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	16,7	8,59	17,4	16	15	3,06	1,43
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	10,5	7,88	18,4	20,5	16,5	3,33	1,32
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	5,01	7,16	16	32,2	35,6	3,89	1,14
Az előrelépési lehetőségei megfelelőek.	13,6	9,07	18,9	24,8	16	3,25	1,34
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	15,5	16	21,7	21,2	21	3,17	1,38

Ha párhuzamba állítjuk az oktatói és a nem oktató dolgozói csoport elégedettségi értékeit, azt láthatjuk, hogy a legnagyobb véleménykülönbségek az oktatói/dolgozói teljesítményméréshez rendelkezésre álló rendszer meglétét, az előrelépési lehetőségét illetően mutatkoznak. Ez utóbbi esetében az átlagok eltérése a 0,28. Az oktatói/dolgozói teljesítménymérő rendszer kidolgozottságával átlagosan 0,36-dal elégedettebbek az oktatók.

Két állítással, a munka és erőfeszítés elismerésével összefüggésben és a béren kívüli juttatások megfelelőségével fogalmazott meg átlagosan 0,16 és 0,14-dal pozitívabb véleményt a nem oktató dolgozói célcsoport, mint az oktatói.

57. táblázat: Az előrelépéssel, az anyagi és erkölcsi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag

	Oktatók		Nem oktató dolgozók	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Közvetlen felettesemtől tiszteletet és megbecsülést kapok.	812	4,21	412	4,25
Nálunk az oktatói/dolgozói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	740	3,4	309	3,06
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	726	3,39	309	3,33
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	800	3,73	402	3,89
Az előrelépés lehetőségei megfelelőek.	777	3,53	345	3,25
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	756	3,04	400	3,17

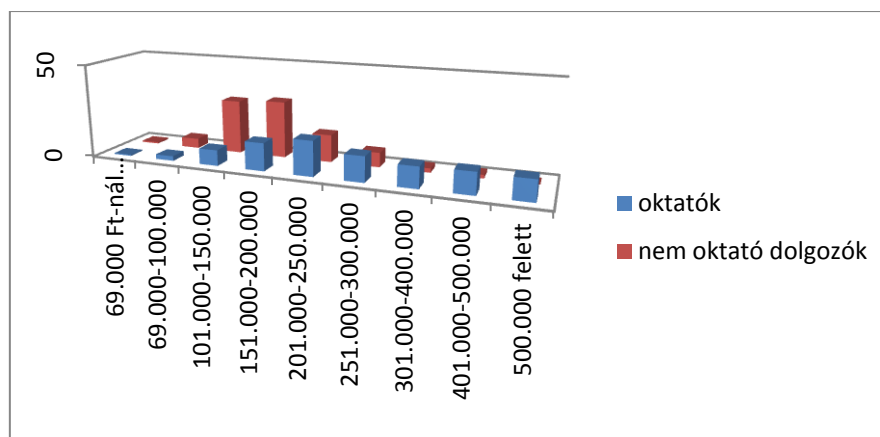
II.2.2.7. A reális havi nettó munkabér oktatói és dolgozói megítélése

Az anyagi megbecsülés oktatói és nem oktató munkatársi részről történő nem túl kedvező megítélése miatt a kérdőívet kitöltőktől az általuk reálisnak tartott havi nettó bér mennyiségéről is érdeklődtünk. Az eredményeket, a két célcsoport válaszait párhuzamba állítva, az alábbiakban ismertetjük.

Az oktatóktól visszaérkezett kérdőívek válaszai nagyobb mértékű megoszlásokat mutatnak az egyes lehetséges válaszkategóriák között, mint a dolgozó munkatársak véleményei.

Míg a nem oktató munkavállalók 28,88%-a 101 000–150 000 Ft közötti, harmada 151 000–200 000 Ft közötti, 0,7%-uk 69 000–100 000 Ft közötti, 7,8%-uk 251 000–300 000 Ft közötti, 2,38%-uk 301 000–400 000 Ft közötti, 1,9%-uk pedig 401 000–500 000 Ft közötti havi nettó bérrel lenne elégedett; addig az oktató munkatársak 14,95%-a választotta a 151 000–200 000 Ft közötti, további 18,77%-a 201 000–250 000 Ft közötti, 13,63%-a 251 000–300 000 Ft közötti, 11,36%-a pedig a 301 000–400 000 Ft közötti kívánt összeget. A válaszadó oktatóink közül 11,72% gondolja úgy, hogy 401 000–500 000 Ft közötti havi nettó fizetés lenne arányos elvégzett munkájával. További 11,24% pedig úgy vélekedik, hogy 500 000 Ft/hó bér lenne kielégítő számára.

17. ábra: A válaszadó oktató és nem oktató munkatársak reális havi nettó bér szerinti megoszlása



II.2.3. Az egyetem működése

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

- stratégia és intézményfejlesztés,
- erőforrások kezelése.

Mindkét témakörre vonatkozóan több kérdést tettünk fel. A továbbiakban az előzőekhez hasonló módon előbb az oktatói, majd a nem oktató munkatársak véleményét ismertetjük.

II.2.3.1. 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. Megállapítható, hogy az oktató munkatársak összességében az egyetemnek a hallgatói vélemények iránt tanúsított figyelmével elégedettek leginkább, csupán a kitöltők 4,55%-a vélekedett erről másként. Ez alacsonyabb, mint a 2008-as 5,5%-os arányszám.

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. 54,78%-a, illetve 51,55%-a nyilatkozott egyetértően ennek ismertségéről és elfogadottságáról. (A küldetés ismertségéről a kérdőívet visszaküldő oktatók 12,68%-a, elfogadottságáról pedig 19,14%-a nem tudott nyilatkozni.)

Az oktatók valamelyest kritikusabban fogalmaztak az intézmény régiós gazdasági-demográfiai változások követésére, valamint az üzleti/kutatási partnereinek igénykielégítésére irányuló tevékenységét illetően. Azonban a negatív álláspontra helyezkedők aránya jóval kevesebb, mint két éve: akkor majdnem az értékelők ötöde vélekedett negatívan, most 11,96 és 10,17%-a volt ezen a véleményen. Sokan semleges álláspontra helyezkedtek, és itt is magas volt azon kérdőív visszaküldők aránya, akik nem tudtak, vagy nem kívántak nyilatkozni ebben a kérdésben (21,88%, illetve 24,16%).

Az intézményi tervekről és programokról való tájékoztatást a válaszadók már valamivel kevesebb, mint ötöde ítélte elégtelennek, bár az elégedettek aránya 43,54%-ot tett ki.

58. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény figyelembe veszi a hallgatók igényeit.	1,44	3,11	17,46	41,87	26,44	3,98	0,88
Az intézmény figyelembe veszi a régió gazdasági és demográfiai változásait.	3,47	8,49	21,05	26,67	9,93	3,45	1,04
Az intézmény figyelembe veszi üzleti/kutatási partnereinek igényeit.	2,99	7,18	18,78	26,32	11	3,53	1,03
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert.	2,27	8,01	18,42	29,9	24,88	3,8	1,05
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott.	2,15	5,98	17,22	29,9	21,65	3,82	1,02
Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják az oktatókat.	5,02	14,71	28,47	28,95	14,59	3,36	1,09

II.2.3.2. Stratégia és intézményfejlesztés nem oktató dolgozói megítélése

A tájékoztatás témakörének megítélése 0,39%-kal magasabb átlagot kapott, mint két éve. A kérdőívet kitöltő nem oktató munkatársak 51,55%-a értesül – véleményük szerint – kellő mértékben az egyetem terveiről és programjairól. 2008-ban még a válaszadók harmada viszont nem értett egyet ezzel az állítással, 2010-ben már csak 15,76%-uk (ugyanakkor erre a kérdésre, 39 fő nem tudott/nem kívánt véleményt nyilvánítani)

A kitöltők az intézményi stratégiához kapcsolódó két kérdésre ennél is több egyetértő választ adtak. Mindösszesen 3,82% és 1,91 % azon egyetemi nem oktató dolgozók aránya, akik szerint nem ismert, illetve nem elfogadott az intézmény értékrendje és küldetése – ez jóval kevesebb, mint 2008-ban, és némileg eltér az oktatók válaszaitól. Az oktató tevékenységet végző munkatársak ugyanis 10,48%-a, illetve 7,19%-a fogalmazott meg negatív álláspontot a két kérdéssel összefüggésben.

A két évvel korábban végzett felméréshez viszonyítva idén az intézmény értékrendjének és küldetésének ismertségét jóval megelőlegebbnek ítélték a nem oktató munkatársak: az ismertség dimenziójában 0,18-os növekedés, az elfogadottságéban pedig 0,84-os növekedés tapasztalható.

Pozitív visszajelzés született az intézmény általi üzleti/kutatási partnerek, és a hallgatók igényeinek figyelembevételére vonatkozóan. Az előbbi esetében 2,15%, az utóbbiában 3,82% azon válaszadók aránya, akik nem értenek egyet az egyetem ezen irányú eredményes tevékenységével.

59. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény figyelembe veszi a hallgatók igényeit.	0	2,15	11,69	33,89	36,28	4,24	0,78
Az intézmény figyelembe veszi üzleti/kutatási partnereinek igényeit.	0,48	1,19	8,83	30,31	23,39	4,14	0,78
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert.	0,48	3,34	13,6	31,74	34,37	4,15	0,87
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott.	0,24	1,67	12,41	32,46	30,79	4,18	1,79
Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják a dolgozókat.	4,3	11,46	25,06	32,22	19,33	3,55	1,09

II.2.3.3. Az erőforrások kezelésének oktatói megítélése

A kérdéscsoportban kapott válaszok átlageredményeiből látható, hogy a válaszadók véleménye a semleges állásponthez áll a legközelebb.

Az átlagok alapján az ingatlanok és berendezések kihasználtságát ítélte az oktatók többsége a legmegfelelőbbnek, azonban a megkérdezettek 18,42%-a nem válaszolt a kérdésre. Hasonlóan kevesen válaszoltak az egyetem költséghatékony működését illetően is (itt 15,55% nem jelölt meg választ). Mindkét kérdés esetében közel azonosak az elégedettségi átlagok a 2008-ban mértekkel.

Az oktatók 16,99%-a érzi úgy, hogy az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága, illetve 22,85%-uk szerint azok karbantartása fejlesztésre szorul. További 20–26%-uk semleges álláspontra helyezkedik a kérdéskört illetően. Ez azonban pozitívabb visszajelzés 2008-hez képest, akkor az oktatók 22,7%-a szerint nem volt elfogadható az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottság, és 28,7%-uk szerint nem volt megfelelő a karbantartás.

Szintén magas – 25,95% – a nem válaszolók aránya a bevétel allokációra vonatkozó kérdés esetén is. A kitöltők 23,68%-a szerint ez nem megfelelő, ami nagy előrelépés a 2008-ban mértekhez képest, amikor a válaszadók 40,3%-a volt ezen az állásponton.

60. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény megfelelően alakítja a bevételeket az egységek között.	9,21	14,47	21,29	16,63	5,38	2,92	1,15
Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő.	6,22	10,77	27,51	27,15	9,57	3,28	1,08
Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő.	2,87	7,89	19,98	28,95	17,34	3,65	1,05
Az ingatlanok és berendezések karbantartása megfelelő.	7,78	15,07	26,44	25,72	9,45	3,17	1,13
Az intézmény mindent megtesz a költségtakarékos működés érdekében.	6,46	12,2	20,1	24,76	16,27	3,4	1,20

II.2.3.4. Az erőforrások kezelésének nem oktató dolgozói megítélése

Csakúgy, mint az oktatók esetén, itt is viszonylag kevesen nyilvánítottak véleményt az intézmény pénzügyi tevékenységét illetően: a válaszadók 25,5%-a nem tudott nyilatkozni az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottságról, míg 30,79% nem tudja megítélni azok kihasználtságát, valamint 46,77% a bevételek egységek közötti allokálásának megfelelőségét.

Az intézmény költségtakarékos működésével a nem oktató munkatársak 45,35%-a ért egyet. Ez az arány jóval alulmarad a 2008-ban mért 80%-hoz képest, és ez megmutatkozik a dimenzióval való elégedettség átlagán is: a 2008-as 4,09-es átlaghoz képest alacsonyabb, 3,6-os átlagot mértünk 2010-ben. A kihasználtság és a karbantartás/üzemeltetés kérdések közel azonos válaszarányokat kaptak, a dolgozók csupán 7,4%-a, illetve 10,78%-a nem elégedett az intézmény ezen tevékenységével, ugyanakkor a közepesen elégedettek aránya 20% körüli. Az oktató munkatársak véleménye hasonló elégedettségi mértéket mutat, bár az ingatlanok és berendezések kihasználtságával – a nem oktató dolgozói 42%-kal ellentétben – az oktatók majd 50%-a elégedett.

Az egységek közötti bevételallokációval kapcsolatosan csupán a dolgozó munkatársak 21,96%-a nyilatkozott pozitívan (szemben a két évvel ezelőtti 42%-kal), 13,85%-uk pedig negatív véleményt fogalmazott meg, míg 2008-ban ez az érték 18,6% volt.

Az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottság terén 42,1%-ra csökkent az elégedett nem oktató munkavállalók aránya (2008-ban ez az érték még 52% volt). Közel ennyi az ingatlanok és berendezések karbantartásáról pozitívan vélekedők aránya is (42,48%).

61. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény megfelelően alakítja a bevételeket az egységek között.	4,06	9,79	17,42	14,56	7,4	3,22	1,13
Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő.	2,15	8,59	21,96	27,45	14,32	3,58	1,01
Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő.	2,63	4,77	19,81	23,87	18,14	3,72	1,04
Az ingatlanok és berendezések üzemeltetése, karbantartása megfelelő.	2,86	7,88	23,63	28,16	14,32	3,56	1,02
Az intézmény mindent megtesz a költségtakarékos működés érdekében.	6,68	8,35	18,62	21,96	23,39	3,6	1,25

II.2 4. Az oktatói és nem oktató dolgozói elégedettségmérés eredményeiből kiolvasható egyetemi erősségek

Az oktatói és dolgozói elégedettség-mérés válaszaiból kiolvasható eredmények lehetővé teszik az egyetem munkavállalói véleménye nyomán kirajzolódó erősségek és fejlesztendő területek számba vételét. Ahogy a hallgatói eredmények értékelésénél, az oktatók és nem oktató dolgozók esetében is a 4-es átlageredmény feletti minősítettségű dimenziókat tekintjük egyetemi erősségnek, a közepes átlag alattiakat pedig fejlesztendő területnek. Az egyetem erősségei között említjük azokat a dimenziókat is, ahol az elmúlt években az elégedettségi átlagokat figyelve javulás tapasztalható.

Az oktatói-dolgozói elkötelezettség mérésekor szinte minden dimenzió 4-es átlag feletti értéket kapott mind az oktatók, mind a dolgozók körében, legmagasabb elégedettségi átlagot az egyetemhez való kötődés ért el (oktatók: 4,5, nem oktató dolgozók: 4,6). Az elégedettségmérésben választ adó oktatóknak 86,12%-a büszke arra, hogy az egyetem oktatója, hasonlóan a nem oktató kollégákhoz, ahol a Klinikai Központon kívül eső válaszadók 91,1%-a büszke arra, hogy az egyetem a munkahelye.

A munkahely biztonsága az egyetlen olyan dimenzió az elkötelezettség területén, ahol az oktatók és a nem oktató dolgozók egyaránt közepes átlag alatti értéket adtak – oktatók esetében 3,71, a nem oktató dolgozók esetében 3,73 az átlagos érték. Ugyanakkor mindkét megkérdezett csoport esetében megfigyelhető, hogy az elégedettségi átlag 2008 óta nőtt. Az oktatók esetében 2008-ban 3,5-ös, a dolgozók esetében 2008-ban 3,55-ös átlag volt mérhető.

Az oktatási tevékenység színvonalas végzéséhez rendelkezésre álló eszközök meglétével való elégedettség 4,01-es átlagú az oktatók körében, és a válaszadók 71,53%-a ért egyet az eszközök megfelelőségével. Ebben a dimenzióban nőtt az elégedettség 2008 óta, akkor 3,9-es elégedettségi átlag volt mérhető. A nem oktató dolgozók körében az elégedettség magasabb, 4,31. Míg az elektronikus szolgáltatások színvonalát a nem oktató dolgozók átlagosan 4,18-ra minősítették, az oktatók 3,9-es átlagot adtak a dimenzióknak.

Az egyetemi vezetés munkájának oktatói megítélése ugyan nem éri el a 4-es elégedettségi átlagot, az elmúlt években javulás tapasztalható ebben a dimenzióban. 2008-ban 3,53-as, 2010-ben 3,7-es átlag volt mérhető. Ehhez hasonlóan a dolgozók az intézményen belüli információáramlást 2008-ban 3,01-es átlaggal, 2010-ben már 3,44-es átlaggal minősítették.

A Klinikai Központon kívül eső egységekben dolgozók - az oktatókhoz hasonlóan – egyetértenek azzal az állítással, hogy közvetlen felettesüktől megbecsülést kapnak. A dimenzió átlaga 4,21 az oktatók és 4,25 a dolgozók körében.

Az intézményi stratégia és az intézményfejlesztés megítélése során az oktatók az intézmény értékrendjének és küldetésének ismertségét 2008-ban még 3,6-os, két évvel később 0,2-del nagyobb átlaggal minősítették. Az értékrend és küldetés elfogadottsága 2008-ban 3,66-os, 2010-ben már 3,82-es átlagot kapott. Hasonlóan nő az oktatók tájékoztatása intézményi tervekről és programokról dimenzió átlaga: 2008-ban 3,18, 2010-ben 3,36. Az értékrend elfogadottságával való elégedettség növekedése a dolgozók körében ennél nagyobb ütemű: 2008-ban még 3,34-es átlag, két évvel később 0,84-dal nagyobb értékű átlag mérhető. A dolgozók tájékoztatásával való elégedettség is nőtt az elmúlt években, 0,39-dal.

A stratégiával kapcsolatos kérdések a Klinikai Központon kívül eső egységekben dolgozók körében a tervekről és programokról szóló tájékoztatást kivéve mind 4-es átlag fölötti értéket kaptak, legmagasabb (4,24) átlag a hallgatók igényeinek figyelembe vétele esetében mérhető.

Az erőforrások kezelésének megítélése az oktatók és a dolgozók körében több olyan dimenzióval rendelkezik, ahol az elmúlt években az elégedettségi átlag növekedése tapasztalható. Az oktatók a költségtakarékos működéssel elégedettebbek (0,2-del), mint két évvel korábban, a dolgozók az ingatlanok és berendezések kihasználtságával (0,36-dal) és az ingatlanok és berendezések üzemeltetésével, karbantartásával (itt 0,19-dal javult az elégedettség).

II.2.5. Fejlesztendő területek az oktatók és a dolgozók válaszaik tükrében

Az egyetem oktató és nem oktató kollégái az alábbi területeken fogalmaztak meg kritikát az egyetem működésével kapcsolatban; az alábbi kérdésekben szerepelnek az elégedettségmérés eredményei között 3-as átlag alatti értékek, illetve ezeken a területeken látható visszaesés az elégedettségi átlagokban.

A releváns egyetemi döntésekben való részvétellel az oktatók elégedetlenek, 2,73-as átlagú válaszokat adtak az elégedettségi kérdésre.

Az oktatók a tudományos kutatások anyagi feltételeit 2,87-os átlaggal minősítették. Az oktatási helyiségek számát és méretét tekintve az elégedettségi átlagok visszaestek a két évvel korábban mértékhez képest: az előbbi esetében 0,15-dal, az utóbbi esetében 0,19-dal. Az oktatók munkakörülményeinek megítélése is csökkent a 2008-ban mértékhez képest: 0,14-dal mérhető kisebb átlag 2010-ben.

Az oktatók körében az erőforrások kezelése jobbára közepes átlag feletti értéket kapott, kivéve az intézményi allokációról szóló kérdés. Az oktatók körében 2,92-es, a nem oktató dolgozók körében azonban 3,22-es átlagot kapott. Elmondható, hogy az intézményen belüli erőforrások kezelésének oktatói és dolgozói megítélése esetében alacsony a tájékozottság, ennek tudható be, hogy sokan nem válaszolnak a kérdéscsoport kérdéseire. Az intézmény költségtakarékos működésével való elégedettség dolgozói átlaga 2008 és 2010 között csökkent, 4,09-ről 3,6-ra.

Az oktatói és dolgozói elégedettség a béren kívüli juttatásokkal visszaesett az elmúlt években, az oktatók esetében 0,16-dal, a dolgozók esetében 0,18-dal.

Az oktatói-dolgozói elégedettségmérésből kiderül, hogy a válaszadók az érdekképviselő munkáját kritikával illetik, a dolgozói érdekképviselővel való elégedettség a 2008-as felmérés óta 0,88-ot esett vissza.

II.3. A Klinikai Központ dolgozói elégedettségvizsgálatának eredményei

II. 3. 1. A Klinikai Központ dolgozói mintája

A Klinikai Központ által 2010 decemberében végzett elégedettségmérés a központban dolgozó oktatók és dolgozók elégedettségének felmérésére szolgált. A dolgozók levélben megkapott kérdőírára 1798 válasz érkezett vissza a kiküldött 4650 kérdőívből. A kérdőíró – akárcsak az oktatók esetében – megegyezett az egyetem karaira és egyéb egységeire kiküldött kérdőívvel. A kérdőívek papíron érkeztek meg a munkatársakhoz, a feldolgozásuk pedig az EvaSys rendszer segítségével történt.

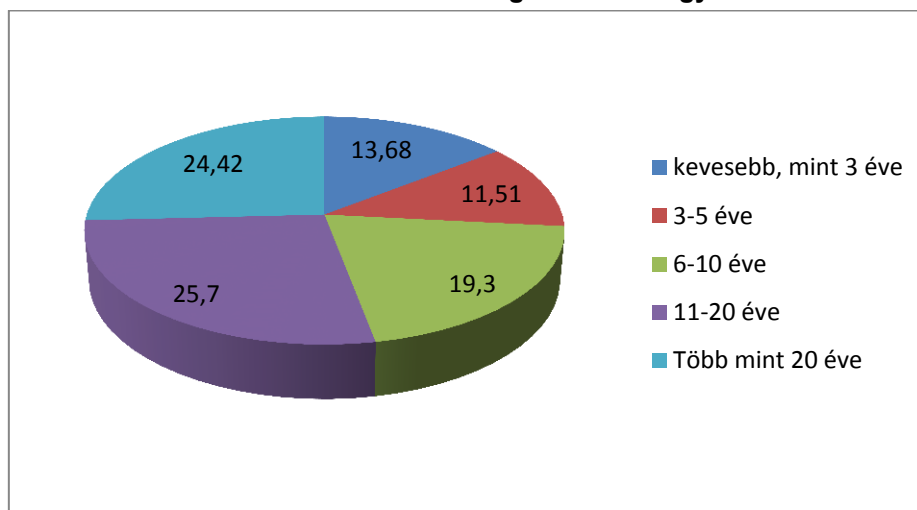
Míg a Klinikai Központ oktatóknak kiküldött felmérésének eredményét az egyéb egyetemi egységek eredményeivel együtt kezeltük, addig a Klinikai Központ nem oktató dolgozói elégedettség-mérés eredményének külön fejezetet szentelünk. Ennek oka egyrészt abban keresendő, hogy a központ által megkérdezettek közül igen nagy számban vállalkoztak arra, hogy véleményüket megosszák, így az eredmények önmagukban is értékes visszajelzésként kezelhetők; másrészt az egyetem egyéb egységeiből érkező véleményekkel összevonva – a válaszok számából adódó aránytalanság miatt – torz értékekhez jutnánk. Emellett az itt megkérdezettek munkája elsősorban a betegellátáshoz kapcsolódik, és önálló területként külön figyelmet érdemel.

A Klinikai Központ **nem oktató dolgozói** közül a válaszadók 78,08%-a nő; a kérdőívet visszaküldők 8%-a pedig nem jelölte meg a nemét.

Az életkorra vonatkozó kérdést 125 fő (6,95%) nem válaszolta meg. Akik választ adtak az életkori kérdésre, azok közül 30,97% 45-60 év közötti életkorú, 45,27% 30 és 44 év közötti, további 15,68% még nem töltötte be 30. életévét, míg 2,22%-uk pedig már elmúlt 60 éves.

A kitöltők negyede több mint 11, de kevesebb, mint 20 éve az egyetem munkatársa, majd negyedük több mint 20 éve dolgozik itt, további közel 20%-uk pedig 6-10 éve. A válaszadók 11,51%-a 3-5 éve áll az egyetem alkalmazásában, 13,68%-uk pedig kevesebb, mint 3 éve intézményi munkatárs.

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



62. táblázat: A válaszadó nem oktató munkatársak szervezeti egység szerinti megoszlása

Szervezeti egység	Válaszadók száma (fő)	Arány (%)
Anatómiai Szövet és Fejlődéstani Intézet	1	0,06%
Aneszteziológiai és Intenzív Terápiás Intézet	136	7,56%
Ápolási Igazgatóság	1	0,06%
Arc-, Állcsont és Szájsebészeti Klinika	17	0,95%
Bőrgyógyászati és Allergológiai Klinika	64	3,56%
Családorvosi Intézet és Rendelő, Foglalkozás-Orvostani Oktató Csoport	4	0,22%
Dékáni Hivatal	5	0,28%
Farmakológiai és Farmakoterápiás Intézet	10	0,56%
Finanszírozási Osztály	13	0,72%
Foglalkozásegészségügyi Szolgálat	5	0,28%
Fül-Orr-Gégészeti és Fej-Nyaksebészeti Klinika	26	1,45%
Gazdasági Hivatal	48	2,67%
Gyermekgyógyászati Klinika és Gyermkegészségügyi Központ A részleg	84	4,67%
Gyermekgyógyászati Klinika és Gyermkegészségügyi Központ B részleg	100	5,56%
Gyermekgyógyászati Klinika és Gyermkegészségügyi Központ Gyermekpszichiátriai Osztály	36	2,00%
I. sz. Belgyógyászati Klinika	172	9,57%
I.sz. Rendelő Üzemeltetés	10	0,56%
Idegsebészeti Klinika	26	1,45%
Igazságügyi Orvostani Intézet	5	0,28%
II. sz. Belgyógyászati Klinika és Kardiológiai Központ	88	4,89%
II. sz. Belgyógyászati Klinika Szívsebészeti Osztály	48	2,67%
II.sz. Belgyógyászati Klinika Invazív Kardiológiai Részleg	17	0,95%
II.sz.Belgyógyászati Klinika Haemodinamikai Labor	8	0,44%
Informatikai Osztály	2	0,11%
Karbantartás ÁOK Központi Műhely	3	0,17%
Kecskeméti Rep.orv.és Úrorv.T.	1	0,06%
Klinikai Központ Elnöki Hiv.	6	0,33%
Klinikai Mikrobiológiai Diagnosztikai Intézet	22	1,22%
Kontrolling Igazgatóság	4	0,22%
Kórélettani Intézet	8	0,44%
Kórházhigiénés Osztály	3	0,17%
Központi Műtő és Sterilizáló	9	0,50%
Laboratóriumi Medicina	54	3,00%
Magatartástudományi Intézet	4	0,22%
Népegészségügyi Intézet	7	0,39%
Neurológiai Klinika	22	1,22%
Nővérszálló	15	0,83%
Nukleáris medicina	2	0,11%
Onkoterápiás Klinika	46	2,56%
Ortopédiai Klinika	45	2,50%
Orvos Informatikai Intézet	20	1,11%
Orvosgenetikai Intézet	7	0,39%
Orvosi Biológiai Intézet	6	0,33%
Orvosi Vegytani Intézet	12	0,67%
Radiológiai Intézet	1	0,06%
Reumatológiai Klinika	3	0,17%
Sebészeti Klinika	95	5,28%
Sebészeti Műtéttani Intézet	10	0,56%
Sejtbiológiai és Mol. Intézet	2	0,11%
Stratégiai Igazgatóság	5	0,28%
Szak és Továbbképzési Közp.Tit	5	0,28%
Szemészeti Klinika	43	2,39%
Szülészeti és Nőgyógyászati Klinika	150	8,34%
Traumatológiai Klinika	99	5,51%
Urológiai Klinika	20	1,11%
Védőnői alapellátás	33	1,84%
Nem válaszolt	110	6,12%
Összesen	1798	100%

II.3.2. A nem oktató dolgozói elkötelezettség

A Klinikai Központ válaszadó nem oktató munkatársainak 53,56%-a büszke arra, hogy az intézmény dolgozója. A negatív álláspontra helyezkedők aránya 11,79%. Az egyetem országos megítélésekor a válaszadó dolgozók 57,17%-a teljes mértékben egyetértett azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme. További több mint ötödük szintén pozitív álláspontra helyezkedett, az egyetértők aránya így együttesen 80,3%.

A dolgozók és az oktatók közt nincs lényeges különbség a tekintetben, hogy mennyire érzik biztosnak munkahelyüket, itt is a válaszadók több mint egynegyede tart az esetleges elbocsátásoktól – ha azonban a közepes álláspontra helyezkedőket is ide számítjuk, az eredmény 57,51%. A válaszadók csupán 35,93%-a ítéli biztosnak állását. 277 fő, azaz 15,4% azonban nem válaszolt erre a kérdésre.

A Klinikai Központ választ adó dolgozóinak 52,17 százaléka gondolja úgy, hogy tartósan ennél az intézménynél fog dolgozni, míg 14,97%-uk máshol képzei el a jövőjét.

A munkahelyet a dolgozók közül 20,47% nem ajánlaná másoknak. A pozitívan visszajelzők, a válaszadók ötöde mindenképpen ajánlaná az egyetemet, mint munkahelyet, míg további 24,08% egyetértett az állítással. Az elégedettség átlagos megítélése 3,37, amely 0,26-dal magasabb, mint a 2008-as érték.

Az utolsó kérdésre érkezett válaszok azt mutatják, hogy a válaszadók összességében önmagukat elkötelezettebbnek érzik, mint társaikat. A véleménynyilvánítók több mint harmadának környezetében sok olyan ember található, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt, ugyanakkor 23,69% – nagyjából hasonlóan az oktatókhoz –, itt sem ért egyet az állítással.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Büszke vagyok arra, hogy a SZTE dolgozója vagyok.	5,17	7,62	26,25	25,47	28,09	3,69	1,15
A SZTE az ország egyik legjobb egyetemének tartom.	3,5	8,34	22,86	28,25	28,92	3,77	1,10
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	13,35	13,35	30,81	23,08	12,85	3,09	1,23
Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet.	6,79	8,18	21,97	18,52	33,65	3,72	1,26
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	8,4	12,07	29,87	24,08	20,02	3,37	1,20
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	8,01	15,68	26,31	14,63	15,74	3,18	1,24

Összevetve az egyetem oktatói, nem oktató dolgozói és a klinikai központ dolgozói által adott válaszokat az egyetemhez való kötődéssel kapcsolatban azt tapasztalhatjuk, hogy a Klinikai Központ nem oktató dolgozói körében kisebb átlagot mérhetünk, mint a két másik csoportban. A legnagyobb eltérés éppen az egyetemhez való tartozás esetében látható, 0,91-os a különbség a központ nem oktató dolgozói és más egységek nem oktató dolgozói között.

	Oktatók		Nem oktató dolgozók		Klinikai Központ dolgozói	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Büszke vagyok arra, hogy a SZTE oktatója/dolgozója vagyok.	807	4,5	413	4,6	1665	3,69
A SZTE-t az ország egyik legjobb egyetemének tartom.	817	4,44	410	4,57	1652	3,77
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	789	3,71	401	3,73	1680	3,09
Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet.	774	4,25	408	4,34	1602	3,72
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	813	4,04	412	4,24	1698	3,37
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	712	2,82	352	2,82	1445	3,18

II.3. 3. Munkavállalói közérzet

A Klinikai Központ dolgozói körében a munkavállalói közérzetet három témakörben vizsgáltuk:

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

II.3.3.1. A vezetés és intézményirányítás megítélése a Klinikai Központban dolgozók körében

A nem oktató munkatársaknak három kérdést tettünk fel a vezetés, intézményirányítás területével kapcsolatosan (mindhárom szerepelt az oktatóknál és a központon kívüli nem oktató dolgozóknak feltett kérdések között is). A legmagasabb átlagot a nem oktató dolgozók körében az intézményen belüli információáramlás kapta, a válaszadók 30,59%-a ítéli jónak ezt a dimenziót.

A Klinikai Központ nem oktató dolgozói a releváns döntésekben való részvétel megítélésakor átlagosan 2,62-es értéket jelöltek meg, és csupán 16,01%-uk ítéli jónak, illetve nagyon jónak a döntésekben való részvételt. A 2008-ban mért 2,07-es átlaghoz képest 2010-ben már 2,69-es átlag szerepel, ami 0,62-es romlást jelent.

A nem oktató dolgozók érdekképviselésével való elégedettség átlaga 2,69. Az érdekképviselő munkáját a válaszadók 31,09%-a ítélte rossznak, illetve nagyon rossznak. A 2008-as adatokhoz képest az érdekképviselő átlaga 0,37-dal javult.

64. táblázat: A vezetés és irányítás megítélése a nem oktató dolgozók körében ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Információáramlás az intézményen belül.	10,7	18,9	32,98	18,69	11,9	3,04	1,16
A releváns döntésekben való részvétel.	14,85	21,02	27,14	11,12	4,89	2,62	1,12
A nem oktató dolgozók érdekképviselése.	13,35	17,74	26,53	10,62	5,56	2,69	1,15

A 2010-ben mindhárom célcsoport – oktatók, Klinikai Központ nem oktató dolgozói, a központon kívüli nem oktató dolgozók – számára megfogalmazott kérdéseket összevetve megfigyelhető, hogy az érdekképviselést a Klinikai Központ dolgozói értékelték a legalacsonyabbra, átlaguk 0,51-dal marad el az oktatók, és 0,59-dal a központon kívüli dolgozók átlagától.

A releváns döntésekben való részvétel lehetőségével a nem oktató dolgozók a legelégedettebbek. E kimutatásban az oktatók esetében a kari és az intézményi döntésekben való részvételre vonatkozó fentebb megjelölt átlagértékek (3,18 és 2,73) átlagát jelöltük, míg a nem oktató munkatársak esetében a kérdőívben nem tettünk fel két különálló kérdést az intézményi és a kari döntésekre vonatkozóan.

Az intézményen belüli információáramlást szintén a nem oktatók ítélték meg pozitívabban, ugyan az átlagok közti különbség alig 0,05 az oktatók és a dolgozók esetében, a Klinikai Központ dolgozóinak válaszaival összevetve már 0,53-dos különbséget találunk.

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

	Oktatók		Nem oktató dolgozók		Klinikai Központ nem oktató dolgozói	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Információáramlás az intézményen belül.	807	3,39	390	3,44	1665	3,04
A releváns döntésekben való részvétel lehetősége.	687,5	2,95	363	3,15	1421	2,62
Érdekképviselés	640	3,2	335	3,28	1327	2,69

II.3.3.2. A munkavégzés feltételeinek megítélése, az egyetemről alkotott kép a Klinikai Központban dolgozók körében

A válaszadók véleménye összességében kedvezőnek mondható. A munkatársak leginkább az oktató kollégákkal való kapcsolattal, a lehetséges szakmai segítséggel, és a munkahelyi légkörrel elégedettek. A válaszadók több mint 50, illetve 60%-a fogalmazott meg pozitív véleményt ezen állításokkal összefüggésben.

A kérdésblokkban szereplő kérdésekre adott válaszok egyikének átlaga sem érte el a 4-es átlagot. Az elektronikus szolgáltatások színvonalára és a munkahelyi légkörre vonatkozó állításokkal közel azonos számú munkatárs ért egyet. Azonban 14,79%, illetve 18,47% azon nem oktató dolgozók aránya, akik elégedetlenek e kérdéskörökkel illetően. Ami a munkaszervezés hatékonyságát illeti, a válaszadók 45,72%-a elégedett, azonban a válaszadók ötöde szerint a terület elmarad az általuk elvárttól.

A legkevesebb pozitív visszajelzés a munkakörülményekről, a rendelkezésre álló eszközökről és a munkatársakat érintő változásokról történő értesítéssel kapcsolatban érkezett: a kitöltők 34,1%-a ítélte rossznak, illetve nagyon rossznak a munkakörülményeket, 32,2%-uk nem, illetve egyáltalán nem ért egyet a rendelkezésre álló eszközökre vonatkozó állítással, valamint 30,31% az őket érintő változásokról való tájékoztatást marasztalja el.

66. táblázat: A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	7,79	10,68	22,86	22,86	28,48	3,6	1,24
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	13,57	16,74	25,75	22,8	16,46	3,12	1,29
Munkakörülményeim megfelelőek.	17,69	16,41	21,91	19,24	21,69	3,11	1,40
Munkám színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	13,07	19,13	25,7	21,69	17,24	3,11	1,29
Munkámhoz, amennyiben igényelem, kapok szakmai segítséget.	3,73	7,17	19,69	30,65	35,6	3,9	1,97
Az oktató kollégákkal jó a kapcsolatom.	3,06	5,45	16,07	28,67	32,34	3,96	1,07
A munkaszervezést hatékonynak tartom.	8,95	11,46	28,25	27,42	18,3	3,37	1,20
Az elektronikus szolgáltatások színvonala megfelelő.	4,28	10,51	24,08	30,26	19,13	3,56	1,10

Ha összevetjük a három munkavállalói csoport véleményét (azoknál a kérdéseknél, ahol erre lehetőségünk van), azt tapasztaljuk, hogy az egyetem Klinikai Központon kívüli egységeiben foglalkoztatott nem oktató dolgozók a legelégedettebbek és a Klinikai Központ dolgozói a legelégedetlenebbek. A legnagyobb véleményeltérés a munka színvonalas végzéséhez rendelkezésre álló eszközök megfelelőségével összefüggésben érzékelhető: ebben a dimenzióban az egyetem nem oktató dolgozói és a klinikai központ nem oktató dolgozói közötti eltérés 1,2.

67. táblázat: A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag

	Oktatók		Nem oktató dolgozók		Klinikai Központ nem oktató dolgozói	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	812	3,93	415	4,2	1738	3,6
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	810	3,51	416	3,61	1714	3,12
Munkakörülményeim megfelelőek.	806	3,76	414	3,95	1743	3,11
Munkám/Az oktatás színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	813	4,01	416	4,31	1741	3,11
Az elektronikus szolgáltatások színvonala megfelelő.	812	3,9	413	4,18	1587	3,56

II.3.3.3. A munkatársak előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése a Klinikai Központ dolgozói szerint

A Klinikai Központban dolgozó munkatársak a béren kívüli juttatásokkal voltak a legkevésbé elégedettek, mindössze 2,12-es átlagot kapott ez a dimenzió. A válaszadók több mint harmada nem, illetve egyáltalán nem értett egyet a béren kívüli juttatások megfelelőségével. A rendelkezésre álló teljesítményértékelési rendszer kidolgozottságának értékelése szintén alacsony átlagot kapott (2,46), a válaszadók több mint 40%-a kérdőjelezi meg a rendszer kidolgozottságát. A kérdésre 461-en nem válaszoltak, ami a válaszadók 25,64%-a.

A teljesítmény mérési módjának megítélése is csupán 0,18-dal ért el jobb átlagot; az egyet nem értők aránya itt 36,2% . Ez utóbbi kérdésben azonban szintén nem tudott/nem kívánt nyilatkozni a kitöltők 23,64%-a.

Az előrelépés lehetőségeivel a válaszadók 39,27%-a nem elégedett, viszont a válaszadók 31,42%-a szerint munkájukat, erőfeszítéseiket elismerik. Ennél magasabb azon munkavállalók aránya (52,17%), akik véleménye szerint felettesük figyelembe veszi javaslatukat. A közvetlen felettestől kapott tiszteletet és megbecsülést még többen, a válaszadók 56,84%-a tartotta elegendőnek. Ez utóbbi 3,6-os átlaga a legjobb eredmény a Klinikai Központ nem oktató dolgozóinak előrelépési lehetőségeivel, erkölcsi és anyagi elismerésével való elégedettségét mérő a kérdéscsoportban.

68. táblázat: Az előrelépési lehetőségekkel, az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Közvetlen felettesemtől tiszteletet és megbecsülést kapok.	10,68	9,9	17,35	25,14	31,7	3,6	1,34
Felettesem figyelembe veszi a javaslataimat.	9,68	10,68	20,41	26,14	26,03	3,52	1,29
Nálunk a dolgozói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	24,14	16,02	18,41	9,34	7,06	2,46	1,31
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	20,02	16,18	20,97	11,46	8,34	2,64	1,30
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	18,58	17,35	24,47	17,96	13,46	2,9	1,33
Az előrelépés lehetőségei megfelelőek.	21,47	17,8	22,02	13,13	8,68	2,64	1,30
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	15,5	16	21,7	21,2	21	2,12	1,22

Ha párhuzamba állítjuk az oktatói és a nem oktató dolgozói csoportok elégedettségi értékeit, azt láthatjuk, hogy az egyetemi oktatók a legelégedettebbek, és a Klinikai Központ dolgozói a legkevésbé elégedettek. A legnagyobb véleménykülönbségek az oktatói/dolgozói teljesítményméréshez rendelkezésre álló rendszer kidolgozottságát illetően mutatkoznak. Az előbbi esetben az egyetemi nem oktató dolgozók 0,6-dal voltak elégedettebbek klinikai központi kollégáiknál, az oktatók pedig 0,34-dal a nem oktató dolgozóknál és 0,94-dal a klinikai központi dolgozóknál.

69. táblázat: Az előrelépéssel, az anyagi és erkölcsi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag

	Oktatók		Nem oktató dolgozók		Klinikai Központ nem oktató dolgozói	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Közvetlen felettesemtől tiszteletet és megbecsülést kapok.	812	4,21	412	4,25	1704	3,6
Nálunk az oktatói/dolgozói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	740	3,4	309	3,06	1348	2,46
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	726	3,39	309	3,33	1384	2,64
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	800	3,73	402	3,89	1651	2,9
Az előrelépés lehetőségei megfelelőek.	777	3,53	345	3,25	1494	2,64
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	756	3,04	400	3,17	1686	2,12

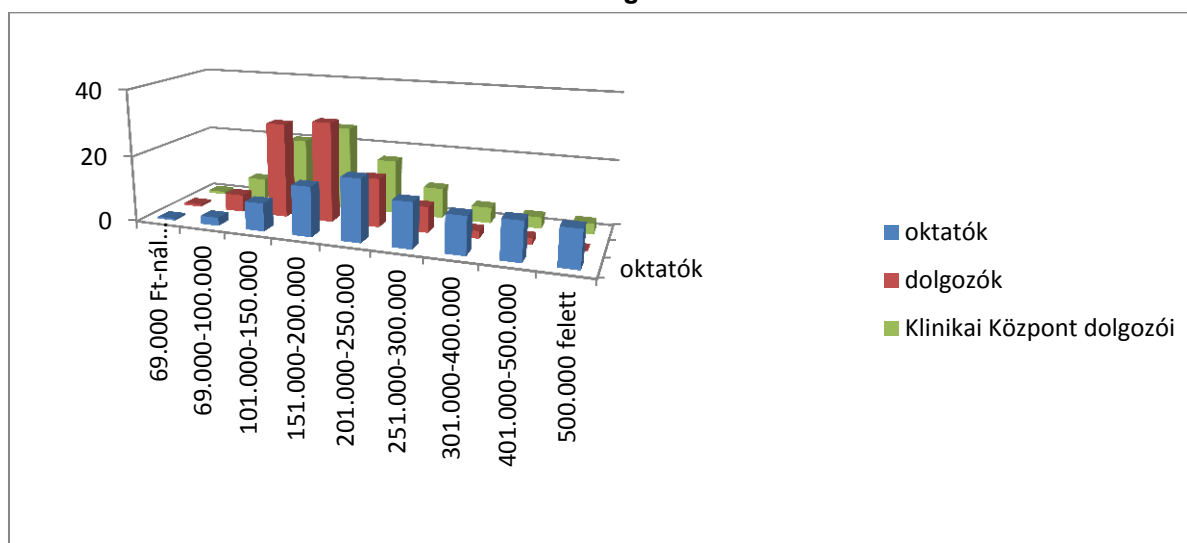
II.3.3.4. A reális havi nettó munkabér megítélése

Ahogy az egyetem oktatóit és a Klinikai Központon kívül dolgozókat, úgy a központ nem oktató munkatársait is megkérdeztük arról, hogy a jelenlegi pozíciójában milyen nettó havi fizetést tartana reálisnak. A kérdésre kapott válaszokat az alábbiakban összegezzük, illetve hasonlítjuk össze a központon kívüli egységekben dolgozók és az egyetem oktatóinak véleményével.

A Klinikai Központ nem oktató dolgozói 25,58%-a a 151 000–200 000 Ft között tartaná reálisnak havi nettó fizetését, 20,47%-a pedig 101 000 és 150 000 Ft közé teszi ezt az összeget. 201 000 és 205 000 Ft között a válaszadók 16,46%-a szerint lenne arányos a fizetés az elvégzett munkával, míg 251 000–300 000 Ft közötti összegre a válaszadók 9,18%-a szerint lenn ez igaz. 301 000 és 350 000 Ft közötti fizetést a válaszadók kevesebb mint 5%-a jelölt be, akárcsak a 401 000 és 501 000 Ft feletti összegek esetében. 69 000 Ft-nál kevesebbet a válaszadók 1%-nál kisebb része tartana méltányosnak, 69 000 és 100 000 Ft közötti fizetést pedig a válaszadók 6,5%-a jelölt meg reális havi nettó bérként.

Ahogy a korábbi fejezetekben már ismertettük, Klinikai Központon kívüli egységekben a nem oktató munkavállalók 28,88%-a 101 000–150 000 Ft közötti, harmada 151 000–200 000 Ft közötti, 0,7%-uk 69 000–100 000 Ft közötti, 7,8%-uk 251 000–300 000 Ft közötti, 2,38%-uk 301 000–400 000 Ft közötti, 1,9%-uk pedig 401 000–500 000 Ft közötti havi nettó bérrel lenne elégedett; az oktató munkatársak 14,95%-a választotta a 151 000–200 000 Ft közötti, további 18,77%-a 201 000–250 000 Ft közötti, 13,63%-a 251 000–300 000 Ft közötti, 11,36%-a pedig a 301 000–400 000 Ft közötti kívánt összeget. A válaszadó oktatóink közül 11,72% gondolja úgy, hogy 401 000–500 000 Ft közötti havi nettó fizetés lenne arányos elvégzett munkájával. További 11,24% pedig úgy vélekedik, hogy 500 000 Ft/hó bér lenne kielégítő számára.

19. ábra: A válaszadó oktató és nem oktató munkatársak reális havi nettó bér szerinti megoszlása



II.3.4. AZ EGYETEM MŰKÖDÉSE

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

- stratégia és intézményfejlesztés,
- erőforrások kezelése.

II.3.4.1. Stratégia és intézményfejlesztés megítélése a Klinikai Központban dolgozók megítélése szerint

A stratégia és intézményfejlesztés témakörén belül mértük a tájékoztatással, a különböző egyetemi partnerekkel való kapcsolattartással és az intézmény értékrendjével kapcsolatos elégedettséget. A 2010-es eredmények alapján megállapítható, hogy a tájékoztatás témakörének megítélése 0,37%-kal magasabb átlagot kapott, mint két éve. A kérdőívet kitöltő nem oktató munkatársak 23,8%-a értesül – véleményük szerint – kellő mértékben az egyetem terveiről és programjairól. 2008-ban még a válaszadók 18%-a nem értett egyet állítással, 2010-ben már csak 15,76%-uk (ugyanakkor erre a kérdésre, 39 fő nem tudott/nem kívánt véleményt nyilvánítani).

A kitöltők az intézményi stratégiához kapcsolódó két kérdésre ennél is több egyetértő választ adtak. Összesen 9,56% és 1,91 % azon klinikai központi dolgozók aránya, akik szerint nem ismert, illetve nem elfogadott az intézmény értékrendje és küldetése – ez az érték magasabb, mint a központon kívüli dolgozók esetében, ahol 3,82%-ot, illetve 1,91%-ot mértünk.

A két évvel korábban végzett felméréshez viszonyítva idén az intézmény értékrendjének és küldetésének ismertségét jóval megelőlegebbnek ítélték a nem oktató munkatársak: az ismertség dimenziójában 0,49%-os növekedés, az elfogadottságéban pedig 0,45%-os növekedés tapasztalható.

Közepesnél jobb visszajelzés született az intézmény általi üzleti/kutatási partnerek, és a hallgatók igényeinek figyelembevételére vonatkozóan. Az előbbi esetében 13,68%, az utóbbiában 9,74% azon válaszadók aránya, akik nem értenek egyet az egyetem ezen irányú eredményes tevékenységével. Ezeknél a kérdéseknél azonban igen magas a nem válaszolók aránya: az üzleti/kutatási partnerek igényeivel kapcsolatban 52%, a hallgatók igényeivel kapcsolatban 41,16% nem válaszolt.

70. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény figyelembe veszi a hallgatók igényeit.	4,17	9,51	20,3	16,07	9,4	3,29	1,23
Az intézmény figyelembe veszi üzleti/kutatási partnereinek igényeit.	2,95	6,79	16,07	13,24	9,57	3,41	1,13
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert.	2,39	7,17	18,41	20,24	16,18	3,63	1,09
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott.	2,67	6,73	18,63	19,63	13,74	3,57	1,08
Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják a dolgozókat.	12,24	17,41	23,92	14,29	9,51	2,89	1,23

A három célcsoporttól beérkező válaszokat összehasonlítva látható, hogy az intézményi stratégia és az intézményfejlesztés témakörében a Klinikai Központon kívüli dolgozók a legelégedettebbek és a központ nem oktató munkatársai a legkevésbé elégedettek. A legnagyobb eltérést a hallgatók igényeinek figyelembevétele megítélésakor tapasztalhatjuk: az egyetem nem oktató dolgozói 0,95-dal magasabb átlagot jelöltek meg a központ dolgozóinál. Mindhárom célcsoportnál az intézményi tervekről és programokról kialakított vélemény érte el a legkisebb átlagos eredményt: az oktatók és a nem oktató dolgozók vélemény között ugyan csupán 0,19 a különbség, a központ dolgozói és az egyetem egyéb egységeiben dolgozók véleményének átlaga már 0,66-os különbséget mutat.

71. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése, oktatók, dolgozók, Klinikai Központ dolgozói

	Oktatók		Nem oktató dolgozók		Klinikai Központ nem oktató dolgozói	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Az intézmény figyelembe veszi a hallgatók igényeit.	755	3,98	352	4,24	1069	3,29
Az intézmény figyelembe veszi üzleti/kutatási partnereinek igényeit.	554	3,53	269	4,14	874	3,41
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert.	698	3,8	350	4,15	1158	3,63
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott.	643	3,82	325	4,18	1104	3,57
Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják a dolgozókat.	529	3,36	387	3,55	1391	2,89

II.3.4.2. Az erőforrások kezelésének megítélése a Klinikai Központ nem oktató dolgozói körében

Csakúgy, mint az oktatók és a központon kívüli dolgozók esetén, itt is viszonylag kevesen nyilvánítottak véleményt az intézmény pénzügyi tevékenységét illetően: a válaszadók 32,42%-a nem tudott nyilatkozni az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottságról, míg 36,54% nem tudja megítélni azok kihasználtságát, valamint 43,44% a bevételek egységek közötti allokálásának megfelelőségét.

Az intézmény költségtakarékos működésével a válaszadó nem oktató munkatársak 31,09%-a ért egyet. A kihasználtság és a karbantartás/üzemeltetés kérdések válaszai esetén a válaszadók 20,97%-a, illetve 28,65%-a nem elégedett az intézmény ezen tevékenységével, ugyanakkor a közepesen elégedettek aránya 20% feletti. Az oktató munkatársak véleménye hasonló elégedettségi mértéket mutat, bár az ingatlanok és berendezések kihasználtságával – a dolgozói 42%-kal ellentétben – az oktatók majd 50%-a elégedett.

Az egységek közötti bevételallokációval kapcsolatosan csupán a központon dolgozó munkatársak 11,85%-a nyilatkozott pozitívan, 28,7%-uk pedig negatív véleményt fogalmazott meg.

Az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottság terén 15,2% az elégedettek aránya a válaszadó, a központon dolgozó munkatársak közül. A központon kívüli munkatársak esetében ez az arány jóval magasabb: 42,1%. Közel ennyi az ingatlanok és berendezések karbantartásáról pozitívan vélekedők aránya is: 18,24, míg a központon kívül dolgozó kollégáké 42,48%.

72. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése ötfokozatú skálán a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény megfelelően allokálja a bevételeket az egységek között.	13,18	15,52	16,63	8,01	3,84	2,54	1,18
Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő.	11,96	17,96	23,25	10,85	4,17	2,67	1,12
Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő.	8,18	12,79	21,47	12,74	8,9	3,02	1,21
Az ingatlanok és berendezések üzemeltetése, karbantartása megfelelő.	10,96	17,69	26,47	13,4	4,84	2,77	1,11
Az intézmény mindent megtesz a költségtakarékos működés érdekében.	10,51	12,24	20,8	14,07	17,02	3,2	1,34

Az oktatók, a Klinikai Központban és egyéb egységekben dolgozó nem oktató munkatársak véleményét összevetve az erőforrások kezeléséről, jól látható, hogy az előzőekhez hasonlóan ebben a kérdéscsoportban is a nem oktató, a Klinikai Központon kívül dolgozók a legelégedettebbek és a központ nem oktató dolgozóinak válaszai adják a legkisebb elégedettségi eredményt. A legnagyobb különbséget az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottság terén mértük, ahol a nem oktató dolgozói és a központ nem oktató munkatársai körében mért eredmények között 0,91-os eltérés tapasztalható. Az oktatók és a központ nem oktató dolgozói

zóinak válaszai kisebb mértékben, 0,61-dal térnek el. A legkisebb különbség a vélemények megoszlását tekintve a költségtakarékos működéssel kapcsolatos kérdés esetében látható: 0,2-es eltérés mérhető az egyes csoportok között.

73. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése, oktatók, dolgozók, Klinikai Központ nem oktató dolgozói

	Oktatók		Nem oktató dolgozók		Klinikai Központ nem oktató dolgozói	
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	Fő	Átlag
Az intézmény megfelelően allokálja a bevételeket az egységek között.	560	2,92	223	3,22	1028	2,54
Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő.	679	3,28	312	3,58	1226	2,67
Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő.	644	3,65	290	3,72	1152	3,02
Az ingatlanok és berendezések üzemeltetése, karbantartása megfelelő.	706	3,17	322	3,56	1319	2,77
Az intézmény mindent megtesz a költségtakarékos működés érdekében.	667	3,4	331	3,6	1342	3,2

II.3.5. Erősségek és fejlesztendő területek a Klinikai Központ nem oktató dolgozói elégedettségvizsgálatának eredményei tükrében

A Klinikai Központ elégedettségmérési eredményeiből jól láthatóak azok a területek, melyek az egyetem erősségeiként kezelhetők, illetve azok, amelyek fejlesztendő területnek minősülnek.

A Klinikai Központ dolgozói a kollégáktól kapható szakmai segítséget és az oktató kollégákkal kialakult jó kapcsolatot értékelik a legtöbbször, mindkét dimenzió közel 4-es átlagot (3,9, illetve 3,96) kapott.

A munkahely biztosságának érzete a Klinikai Központ nem oktató munkatársai körében alig haladja meg a 3-as átlagot. A központ dolgozói az információáramlást is kritikával illeték, válaszaik átlaga 3,04.

A Klinikai Központ nem oktató dolgozói körében az erkölcsi és anyagi elismerést mérő kérdésekre kapott válaszok átlaga alacsony, a közvetlen feletttestől kapott megbecsülést leszámítva a dolgozók elégedetlenségüknek adnak hangot; például a béren kívüli juttatásokkal való elégedettség átlaga mindössze 2,12.

A releváns egyetemi döntésekben való részvételre (akárcsak az oktatók) a központ dolgozói közepes átlagnál alacsonyabb átlagú (2,62-es) véleményt adtak.

A Klinikai Központ nem oktató munkatársai az erőforrások kezelésére vonatkozó kérdésekre adott válaszaik alapján fejlesztendő területnek tekintik a bevételek allokációját (2,54), az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottságot (2,67) és azok karbantartását (2,77).