

KUTATÁSI CÉLOK ÉS VIZSGÁLATI MÓDSZEREK

A VIZSGÁLAT CÉLJAI

A vizsgálat fő irányvonalát adó primer felmérések a belső önértékelésre koncentráltak. A vizsgálattal azt kívántuk feltárni, hogy az egyetem milyen erősségekkel és gyengeségekkel bír, melyek a legégetőbb problémák, amelyekre az egyetemi szintű, stratégiai projektek kezdeményezése, megvalósítása során megoldásokat kell találni. A kutatási szempontok meghatározása során nagyban támaszkodtunk a 2002-ben és 2004-ben végzett hasonló témájú, az Intézményfejlesztési Terv „irányított önértékelés” fejezetéhez készített kutatás szempontrendszerére nem titkoltan azzal a szándékkal, hogy a 2002-es, a 2004-es, és a 2008-as felmérés eredményei összevethetők legyenek. Így az alkalmazott szempontok zöme előre meghatározott volt, ami korlátozta az egyéni ötletek érvényesítését a felmérések során. 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 a SZTE választásában?
- miként vélekednek a hallgatók általában az egyetemről, hogyan változott véleményük a képzések végzése közben, milyen a visszatérési hajlandóság az egyetemre?
- az egyetem által nyújtott szolgáltatások mennyiben felelnek meg a hallgatók elvárásainak, illetve mennyire elégedettek az egyes szolgáltatásokkal?

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

- Munkavállalói lojalitás az egyetem, mint munkahely felé
- Munkavállalói közérzet
 - a vezetésről, irányításról kialakított kép
 - munkavégzés feltételeivel kapcsolatos vélemények
 - az oktatók és a dolgozók előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése
- Az egyetem működése
 - stratégia és intézményfejlesztés
 - erőforrások kezelése.

A KUTATÁS LEBONYOLÍTÁSA, ADATGYŰJTÉS

Az adatfelvétel on-line kérdőíves megkérdezéssel és kiscsoportos interjúk vizsgálatokkal zajlott. (Ez utóbbi eredményeire e rövid összefoglalásban nem térünk ki.) Az adatfelvételre 2008. május hónapjában került sor, a lebonyolítása az Egyetemi Számítóközpont valamint az ETR fejlesztéséért felelős stratégiai partner által nyújtott segítséggel valósulhatott meg. A kutatás módja és időtartama nem tette lehetővé valamennyi terület részletes vizsgálatát.

A **hallgatók esetén** a célokban megfogalmazott információk begyűjtésére az on-line önkitöltős kérdőíves módszert használtuk, ahol a kérdőívek az ETR-ben voltak elérhetők, így minden hallgató véleményt nyilváníthatott, 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. A reprezentativitással összefüggésben fontos azonban megjegyezni, hogy az Általános Orvostudományi Kar hallgatóinak, oktatóinak, és dolgozóinak elégedettségmérésére egy későbbi időpontban kerül sor, így a mostani eredmények az SZTE csupán 11 karának összesítő véleményei.

Az egyetemi oktatók és a nem oktató dolgozók *(továbbiakban dolgozók)* esetén is minden munkavállaló megkérdezésére törekedtünk. Az adatgyűjtés, akárcsak a hallgatói felmérés esetén, önkitöltős zárt kérdéssoros kérdőívvel készült. A kérdőívek eljuttatása elektronikus úton történt. Az Egyetemi Számítóközpont adatai segítségével minden u-szeged.hu domain alatt jegyzett e-mail címre felhívást küldtünk, szoftveres úton biztosított volt, hogy egy egyetemi polgár, egy e-mail címről csak egyszer tudja a kérdőívet visszaküldeni. Ezen eljárással kapott eredményeink nemre, korra, végzettségre és egység szerinti hovatartozásra nem reprezentatívak az egyetemi alapsokaságot tekintve. Az eredmények, akárcsak a hallgatók esetén, azon válaszadók megítélését tükrözi, akik véleménynyilvánításra hajlandóak voltak 2008. május 5-23. között.

Az oktatók esetében a zárt kérdéssorok 59, a dolgozók esetében pedig 41 kérdést tartalmaztak. A kérdőívet kitöltők valamennyi kérdésre ötfokozatú skála segítségével válaszolhattak, ahol az 1-es osztályzat az egyáltalán nem ért egyet/nagyon rossz, míg az 5-ös a teljes mértékben egyetért/nagyon jó kategóriának felelt meg (minden kérdés esetében lehetővé tettük a „nem tudja/nem kívánja megítélni” kategória választását).

A VIZSGÁLAT EREDMÉNYEI

I. A HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI

AZ ALAPSOKASÁG

Alapsokaságnak az egyetemre beiratkozott, aktív félévvel rendelkező hallgatókat tekintettük. A nappali tagozatos hallgatók közül 2335 fő töltött ki on-line kérdőívet, a nem nappali tagozatosok közül pedig 1034 fő. A 2007. évi októberi statisztika egyetemi hallgatókra vonatkozó adatait az 1. táblázat tartalmazza.

1. táblázat: Nappali és nem nappali tagozatos hallgatók létszáma karok szerinti bontásban (2007.)

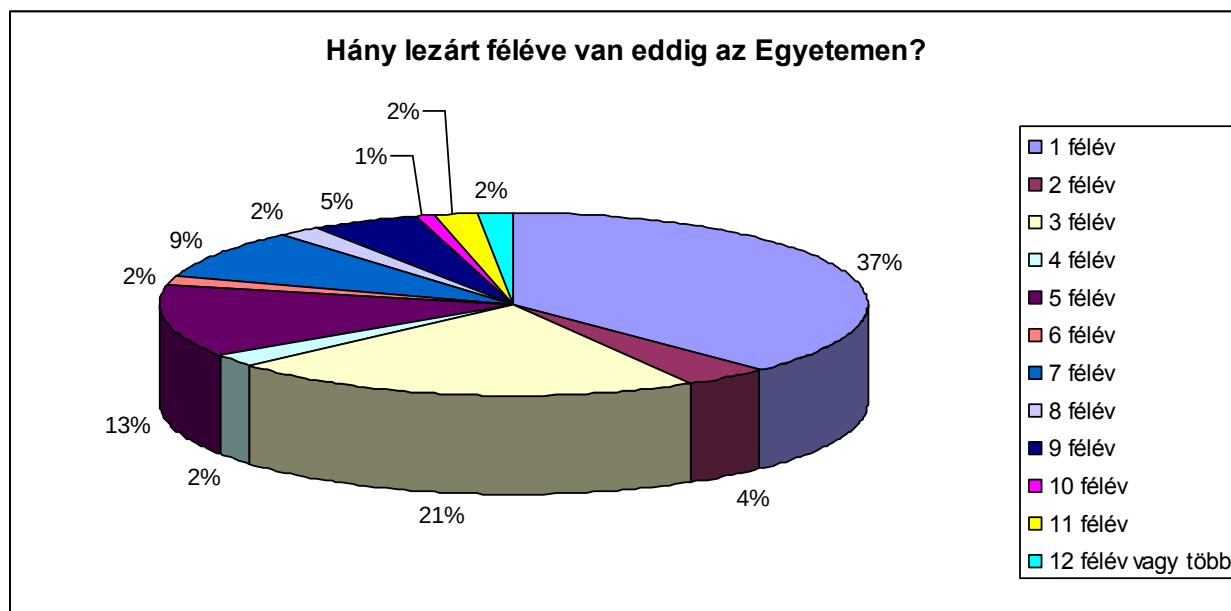
Kar	Nappali tagozatos kari hallgatói létszám (fő)	Nem nappali tagozatos kari hallgatói létszám (fő)	Összesen (fő)
ÁJK	2169	1972	4141
ÁOK	1909	-	1909
BTK	3962	1696	5658
ETSZK	989	640	1629
FOK	162	-	162
GTK	997	1056	2053
GYTK	637	-	637
JGYPK	3572	2256	5828
MGK	243	345	588
MK	815	498	1313
TTIK	5046	548	5594
ZMK	209	-	209
Összesen	20710	9011	29721

I.1 A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI

I.1.1. A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK MINTÁJA

A nappali tagozatos hallgatók közül 2335 fő töltött ki on-line kérdőívet. Ez 266 fővel több, mint 2004-ben. A válaszadók 36,7%-a fiú, 62,2%-a lány (1,1% nem jelölt nemet). Ez jól tükrözi az alapsokaságra jellemző nemi arányokat: az egyetem 20710 fő (2004-ben 17555 fő volt) nappali tagozatos hallgatójának 59,3%-a lány, 40,7%-a fiú (októberi statisztika). A kreditrendszer bevezetésével az évfolyamok már nem értelmezhetők, hiszen a legtöbb esetben a hallgatók maguk állítják össze a tanmenetet, így a kérdőívben arra kérdeztünk rá, hogy hány lezárt féléve van a hallgatónak az egyetemen. A kérdőív kitöltők 37,7%-a első féléves, 21,5%-uk 3 félév óta tanul az intézményben, több mint 12%-uk 5 félév óta hallgató, 8,7%-uk 7 féléve egyetemi polgár, 5-5%-uk pedig 2, illetve 9 féléve vesz részt a képzésekben. A 4, 6, 8, 10, 11, és 12 vagy annál több lezárt félévvel rendelkező hallgatók aránya 1-2% közötti. (25 fő nem válaszolt).

1.1. ábra: A minta egyetemen lezárt félévek szerinti megoszlása



A válaszadók közül 25 fő nem jelölte meg a kart (amennyiben a válaszadó egyszerre több karnak is hallgatója volt, azt kértük, hogy azon kart jelölje, ahol az adott félévben több órát hallgat). Az erre a kérdésre választ adók (2310 fő) legnagyobb része a Természettudományi és Informatikai Karra és a Bölcsészettudományi Karra jár – ezen két kar hallgatói felülreprezentáltak a mintában –, ők teszik ki a minta 32,1 és 22,2%-át. A 2004-es felmérés alkalmával szintén a TTK és a BTK hallgatói voltak többségben, akkor a kitöltők 37, illetve 26%-át alkották.

Idén 12,9 és 13,7%-os részarányt képviselnek az Állam- és Jogtudományi Karról és a Juhász Gyula Pedagógusképző Karról visszaérkezett válaszok, 5% alatti mértéket pedig az Egészségtudományi és Szociális Képzési, a Mérnöki, a Mezőgazdasági, a Fogorvostudományi, a Zeneművészeti, valamint a Gazdaságtudományi Karos kitöltött kérdőívek. Ez utóbbi kar hallgatói valamelyest alulreprezentáltak a válaszadók körében, ők képezik ugyanis az egyetem összhallgatóinak több mint 5 %-át, a visszaérkezett kérdőíveknek viszont alig 2%-a GTK-s hallgató által kitöltött.

Az egyes karokról beérkező kérdőívek arányát a kari létszámokhoz viszonyítva a 1.2. tábla mutatja.

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

Kar	Kari létszám (fő)	Minta elemszám (fő)	Válaszadók a kari létszám %-ában
ÁJK	2169	297	13,6
ÁOK	1909	0	0
BTK	3962	513	12,9
ETSZK	989	125	12,6
FOK	162	9	5,5
GTK	997	90	9,0
GYTK	637	0	0
JGYPK	3572	319	8,9

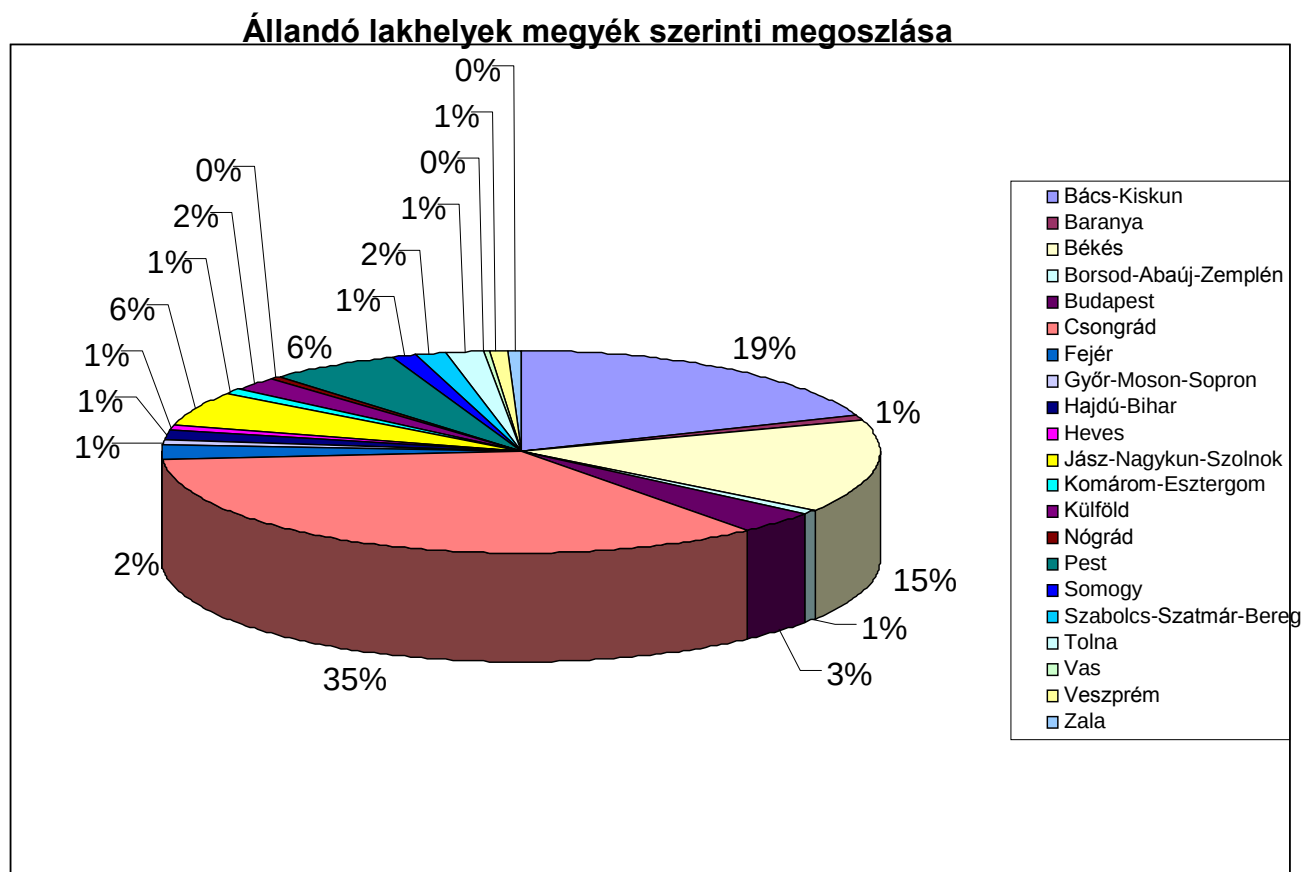
MGK	243	18	7,4
MK	815	82	10,0
TTIK	5046	750	14,8
ZMK	209	8	3,8
Összesen	20710	2310	

A nappali tagozatos hallgatókat állandó lakhelyük elhelyezkedéséről és azok jellegéről is kérdeztük. Az eredmények a számításoknak megfelelően alakultak, a hallgatók létszáma egyenes arányban van állandó lakhelyük Csongrád megyétől való távolságával.

A válaszadók jelentős része – 35%-a – helyi lakos, Csongrád megyéből való, 19%-a, illetve 14,6%-a pedig a környező, Bács-Kiskun és Békés megyében rendelkezik állandó lakhellyel. A minta 6%-os arányát képezik a Jász-Nagykun-Szolnok és Pest megyei hallgatók, 3%-os részét pedig a budapestiek. 0,1-2% közötti megoszlásokat mutatnak a többi megye állandó lakosai.

A pontos értékeket – melyek a 2004-es adatoktól kis mértékben térnek csak el – az 1.3. ábrával szemléltetjük.

1.3. ábra: A válaszadók állandó lakhelyeinek megyék szerinti megoszlása



A kérdőívet visszaküldők harmadának állandó lakhelye valamely megyeszékhelyen található, egy ötöde községbeli lakos. A minta legnagyobb részét, 42,1%-át képezik az egyéb városban állandó lakhellyel rendelkező hallgatók, a fővárosból és egyéb településből érkező egyetemi polgárok aránya pedig 3-3%.

I.1.2. AZ INTÉZMÉNY VÁLASZTÁSÁBAN SZEREPET JÁTSZÓ TÉNYEZŐK

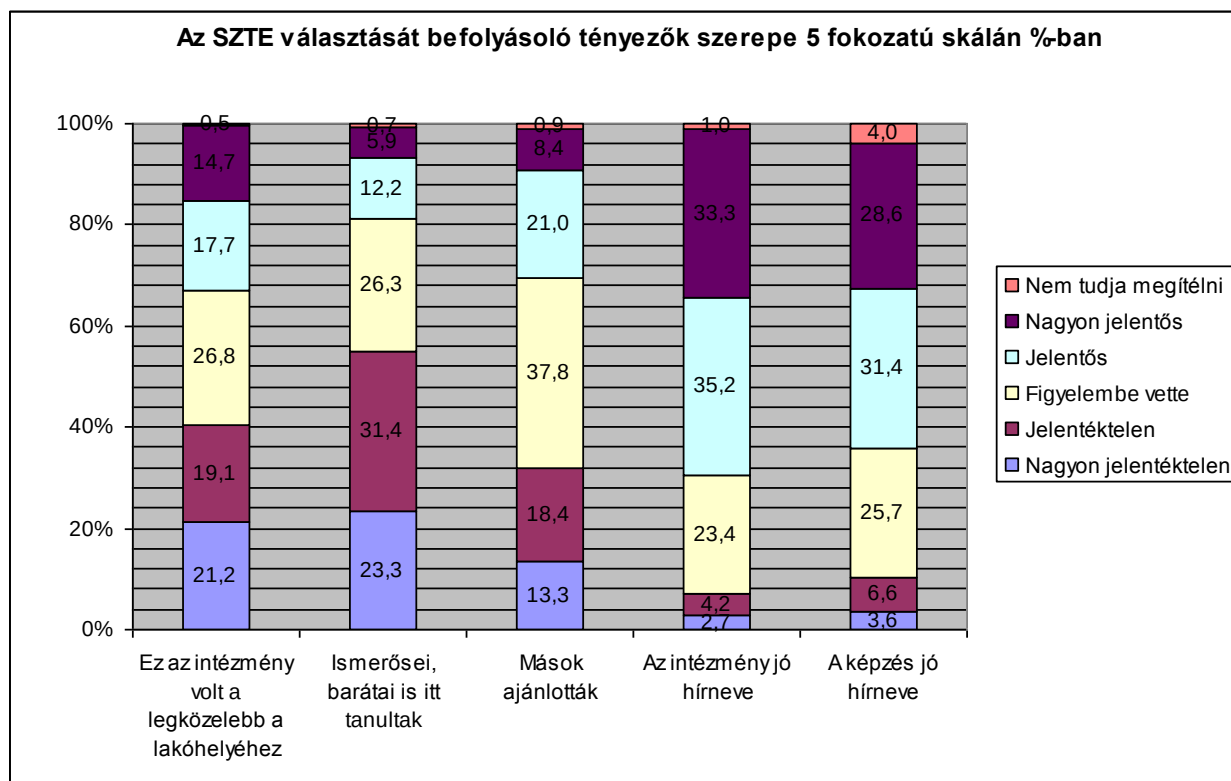
Az SZTE melletti döntésben kiemelkedő szerepe van az intézmény, és magának a képzés jó hírnevének. A 2008-ban választ adók többnyire ugyanakkora mértékben tartják ezeket fontosnak, mint a 2004-ben kérdőívet kitöltők. Idén a hallgatók 33,3, illetve 28,6%-a véli ezeket nagyon jelentős; további 35,2 és 31,4%-uk pedig jelentős szempontoknak. 2002-ben az egyetem hírnevét a hallgatók alig egy ötöde értékelte nagyon fontosra.

Az egyetemhez való közelség a kérdőívet visszaküldők 40,3%-ánál bevallásuk szerint nem vagy alig játszik szerepet az intézményválasztásakor (ez az eredmény valamelyest ellentétben áll azzal, hogy a hallgatók 69%-a Csongrád, és azzal határos megyékből származik). 2004-hez képest ez a tényező fontosságának növekedését tükröző eredmény, akkor az értékelők 44%-a nyilatkozott a szempont nagyon jelentéktelen, további 10%-a jelentéktelen szerepéről.

A válaszadók ennél is nagyobb része, 54,7%-a nyilatkozik az ismerősei, barátai korábban az egyetemen folytatott tanulmányainak figyelmen kívül hagyásáról.

A mások egyetemválasztásra irányuló ajánlását a véleményt nyilvánított hallgatók 29,4%-a jelentős vagy nagyon jelentős mértékben, ugyanakkor 31,7%-a nem vagy csak kis mértékben tartotta szem előtt.

1.4. ábra: Az SZTE választását befolyásoló tényezők szerepe 5 fokozatú skálán %-os felbontásban



Ha az átlagokat összevetjük a 2002-es illetve a 2004-es eredményekkel, azt mondhatjuk, hogy 2008-ban a válaszadóknak fontosabb volt az egyetemi hírnév az intézményválasztásban, mint 6 évvel korábban, 2004-hez képest viszont nem igazán változott ezen tényező megítélése. Az ismerősök amúgy sem jelentős szerepe az elmúlt 4 évben tovább csökkent. A helyhez való közelség jelentősége 2002. után szintén valamelyest kisebb lett, 2008-ra viszont emelkedett, 0,41-dal meghaladva az ismerősök által játszott szerepet.

1.5. táblázat: Az egyes tényezők szerepének megítélése az intézményválasztásban 5 fokozatú skálán, a válaszadók száma és az átlag 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban

	Fő (2002)	Átlag (2002)	Fő (2004)	Átlag (2004)	Sig.
Jó volt az egyetem hírneve	888	3,58	1958	3,94	0,000
Ismerősei is itt tanultak	896	2,73	1965	2,54	0,001
Személyes vonzalom köti a településhez	870	3,01	1960	3,05	0,502
Ez az intézmény volt a legközelebb lakóhelyéhez	864	2,77	1976	2,67	0,125

	Fő (2004)	Átlag (2004)	Fő (2008)	Átlag (2008)	Sig.
Az intézmény jó hírneve	1958	3,93	2332	3,89	0,220
Ismerősei is itt tanultak	1965	2,55	2331	2,44	0,008
Ez az intézmény volt a legközelebb lakóhelyéhez	1976	2,65	2334	2,85	0,000

I.1.3. AZ INTÉZMÉNY MEGÍTÉLÉSE

A 2004-es véleményekkel összhangban, a 2008-as válaszadók szerint is nagyon jó az egyetem imázsa: a nappali tagozatosok 41,8%-a tartja kiemelkedőnek az SZTE hírnevét más hasonló profilú intézményekhez viszonyítva, míg 46,3%-uk adott jó minősítést. A negatív álláspontra helyezkedők aránya alacsony, nem éri el a 2%-ot.

A hallgatók egyetemre vonatkozó véleményváltozása már sokkalta inkább árnyalja a képet. Négy évvel ezelőtt még 40% felett volt azon diákok száma, akik pozitívan nyilatkoztak e kérdést illetően, 2008-ban viszont ez az arány már alig haladja meg a 30%-ot. Idén a kitöltők negyede helyezkedett negatív álláspontra, mely arány 5%-kal haladja meg a 2004-es adatokat.

A legkisebb elégedettségi átlagot az egyetem által kínált képzési programok megfelelései kapták. A válaszadók közel egy harmada arra számított előzetesen, amit kapott a képzéstől. Ez a 2004-es véleményekhez képest valamelyest jobb, ellenben azon nappali tagozatos hallgatók aránya, akik számára csalódást jelentett a képzés, nőtt. A csalódottak száma (715 fő) meghaladja a képzéssel elégedettek számát, ami 581 fő.

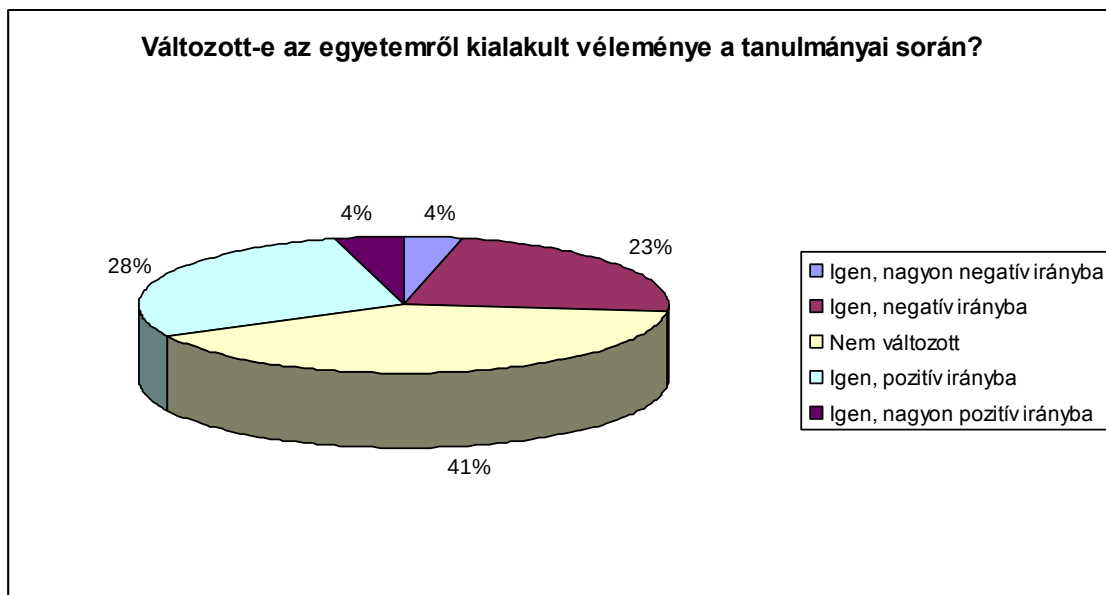
1.6. táblázat: Az egyetem megítélése 5 fokozatú skálán, a válaszadók %-ában, átlag, szórás

	1	2	3	4	5	Átlag	Szórás
Milyennek látja az egyetem hírnevét más hasonló profilú intézményekhez képest? (1=nagyon rossz, 3=átlagos, 5=kiemelkedő)	0,7	1,0	8,2	46,3	41,8	4,22	0,94

Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során? (1=igen, nagyon negatív irányba, 3=nem változott, 5=igen, nagyon pozitív irányba)	3,3	21,7	39,4	26,8	4,1	2,93	1,09
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)	3,8	26,9	32,7	22,4	2,5	2,58	1,27

A 2004-es véleményekkel többnyire megegyező a nappali tagozatosok egyetemről 2008-ban kialakított képe. Akkor a válaszadók 37%-a vélte úgy, hogy nem változott semmilyen irányba az egyetem felőli megítélése, 4 év elteltével az ezt nyilatkozók aránya 41%. A pozitív véleményt formálók száma 2004-hez képest 7%-kal, a kiemelkedően pozitív véleményt formálóké pedig 1%-kal kevesebb. Ennek eredménye, hogy a negatív választ adók aránya 4%-kal emelkedett a 4 évvel ezelőtti értékekhez viszonyítva.

1.7. ábra: Az egyetemről kialakult kép változása



A 2002-es adatokhoz képest a 2004-es válaszok jobbnak, a 2008-asok pedig még pozitívabbnak mutatják az egyetemi hírnevet. Az első elégedettségi felmérés alkalmával a válaszadók 17%-a találta azt kiemelkedőnek, míg 63%-a minősítette jónak. 2004-ben a hallgatóknál valamivel nagyobb mértékű volt a pozitív irányú véleményváltozás, 2008-ban pedig már 42% ítéli a legjobbnak, további 46% 5-ös skálán 4-esnek.

A képzések továbbra is kissé alulmúlják a várakozásokat, ebben 2002-höz képest 2004-ben nem történt elmozdulás: a válaszadók közel harmada jelezte, hogy a képzés nem felel meg előzetes várakozásainak, és a pozitív visszajelzést adók aránya is 29% volt. 2008-ban tovább csökkent az elégedettek aránya, alig haladja meg a 24%-ot.

1.8. táblázat: Az egyetem megítélése 2002-ben, 2004-ben és 2008-ben, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

	Fő (2002)	Átlag (2002)	Fő (2004)	Átlag (2004)	Sig.
Az egyetem hírneve más intézményekhez képest	900	3,94	2064	4,20	0,000
Az egyetemről kialakult vélemény változása	900	3,10	1981	3,18	0,024
A képzések megfelelése a korábbi elvárásoknak	895	2,98	1930	2,98	0,992

	Fő (2004)	Átlag (2004)	Fő (2008)	Átlag (2008)	Sig.
Az egyetem hírneve más intézményekhez képest	2064	4,20	2327	4,22	0,423
Az egyetemről kialakult vélemény változása	1981	3,18	2333	2,93	0,000
A képzések megfelelése a korábbi elvárásoknak	1930	3,73	2330	2,58	0,000

I.1.4. VISSZATÉRÉSI HAJLANDÓSÁG AZ EGYETEMRE

A megkérdezettek 75%-a tanulmányai befejeztével további ismeretek megszerzése érdekében újra az SZTE-t választaná, míg az ezt kategorikusan elutasítók aránya mindössze 7%, ugyanakkor a válaszadók 18% nem tudott döntenı ebben a kérdésben. Ezek az eredmények a 2004-es vizsgálat alkalmával született értékekkel közel azonosak, akkor a kérdésben nyilatkozni nem tudók/kívánók aránya volt kissé magasabb, 23%. A 2002-es kérdıívben nem szerepelt a „nem tudom” kategória, a kérdésre választ nem adók mindössze a kérdıívet kitöltők 1%-át tették ki, a 893 fı válaszadónak akkor 88%-a mondott igent és 12%-a nemet az egyetemen a későbbiekben hallgatandó további tanulmányokra.

Az egyetemre való visszatérési hajlandóságot befolyásolja az egyetemrıl és a jelenleg folytatott képzési programról alkotott vélemény. Akiknek az elızıes várakozásai nem teljesültek a képzési programmal kapcsolatban, azoknak 41,6%-a utasítja el az intézménybe való visszatérést, ugyanakkor a csalódottak majd egy harmada a negatív tapasztalatok ellenére is újra választaná az SZTE-t. Ez jóval alulmarad a 2004-es 51%-os pozitív véleményhez képest. Az elégedetteknek 87% és 83%-a térne vissza az egyetemre, és csak 2% az ezt egyértelmően elutasítók aránya.

2004-ben és 2008-ban megegyeztek az eredmények arról, hogy azok esetében, akiknél a tanulmányok során az egyetemrıl negatív kép alakult ki, kisebb a visszatérési hajlandóság az intézménybe, mint azon hallgatóknál, akik a képzési programban csalódtak. Ez utóbbi csoportba tartozó nappali tagozatosok összesen 87%-a, míg a negatív egyetemi szemlélettel rendelkezık csupán 63%-a választaná újra az intézményt.

1.9. 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 vesz?	Lényegesen alulmúlja várakozásait	25 fő (28,1%)	37 fő (41,6%)	27 fő (30,3%)	89 fő (100%)
	Alulmúlja várakozásait	367 fő (58,9%)	76 fő (12,2%)	180 fő (28,9%)	623 fő (100%)
	Erre számítottam	627 fő (82,7%)	26 fő (3,4%)	105 fő (13,9%)	758 fő (100%)
	Felülmúlja várakozásait	457 fő (87,5%)	12 fő (2,3%)	53 fő (10,2%)	522 fő (100%)
	Lényegesen felülmúlja várakozásait	48 fő (82,8%)	1 fő (1,7%)	9 fő (15,5%)	58 fő (100%)
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során?	Igen, nagyon negatív irányba	7 fő (9%)	44 fő (56,4%)	27 fő (34,6%)	78 fő (100%)
	Igen, negatív irányba	272 fő (53,9%)	63 fő (12,5%)	170 fő (33,7%)	505 fő (100%)
	Nem változott	750 fő (81,8%)	40 fő (4,4%)	127 fő (13,8%)	917 fő (100%)
	Igen, pozitív irányba	551 fő (88,6%)	13 fő (2,1%)	58 fő (9,3%)	622 fő (100%)
	Igen, nagyon pozitív irányba	85 fő (89,5)	1 fő (1,1%)	9 fő (9,5%)	95 fő (100%)

I.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 pedig annak öt összetevőjét vizsgáltuk gap-analízissel, majd ezeket az összetevőket bontottuk további dimenziókra.

I.1.5.1 A szolgáltatáselemek fontossága

Az egyes szolgáltatásdimenziókat 5 fokozatú 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: 4,81), azaz mindegyik

szolgáltatáselemet fontosnak vagy nagyon fontosnak tartanak a válaszadók. Az infrastrukturális ellátottság az idei kérdőívet kitöltő hallgatók szerint átlagban véve 0,3-at veszített jelentőségéből, míg az oktatás elismertségének fontossága nagyjából ugyanennyivel erősödött.

1.10. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemek fontossága a választ adók %-ában, átlag

	Egyáltalán nem fontos	Nem fontos	Közepes	Fontos	Nagyon fontos	Átlag
A tanítás színvonala	0,1	0,3	1,7	14,4	83,5	4,81
A képzés elismertsége	0,3	0,7	4,5	22,2	72,3	4,66
Az oktatás technikai színvonala	0,4	2	11,2	39,3	47,2	4,31
Ügyfélszolgálat minősége	2,0	3,9	16,4	34,9	42,8	4,13
Infrastrukturális ellátottság	0,3	1,6	13,6	40,3	44,2	4,27

I.1.5.2 Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség

Ahogy az az ilyen jellegű felméréseknél megszokott, az elégedettségi eredmények mindenhol jóval alacsonyabb értéket mutatnak az átlagokat tekintve, mint a fontossági adatok. Az ügyfélszolgálattal, mint a legkevésbé fontos szolgáltatásdimenzióval való elégedettség mértéke még a közepes átlagot sem éri el, ugyanúgy, mint 2004-ben.

1.11. táblázat: Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség a válaszadók %-ában, átlag

	Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Közepes	Elégedett	Nagyon elégedett	Átlag
A tanítás színvonala	1,1	4,8	24,1	52,9	17,1	3,80
A képzés elismertsége	2,7	7,9	18,7	39,6	31,1	3,88
Az oktatás technikai színvonala	2,2	9,4	25,3	36,3	26,8	3,76
Ügyfélszolgálat minősége	22,6	28,4	26,6	16,4	5,9	2,54
Infrastrukturális ellátottság	2,9	11,0	28,8	40,6	16,7	3,57

I.1.5.3 A gap-analízis eredményei

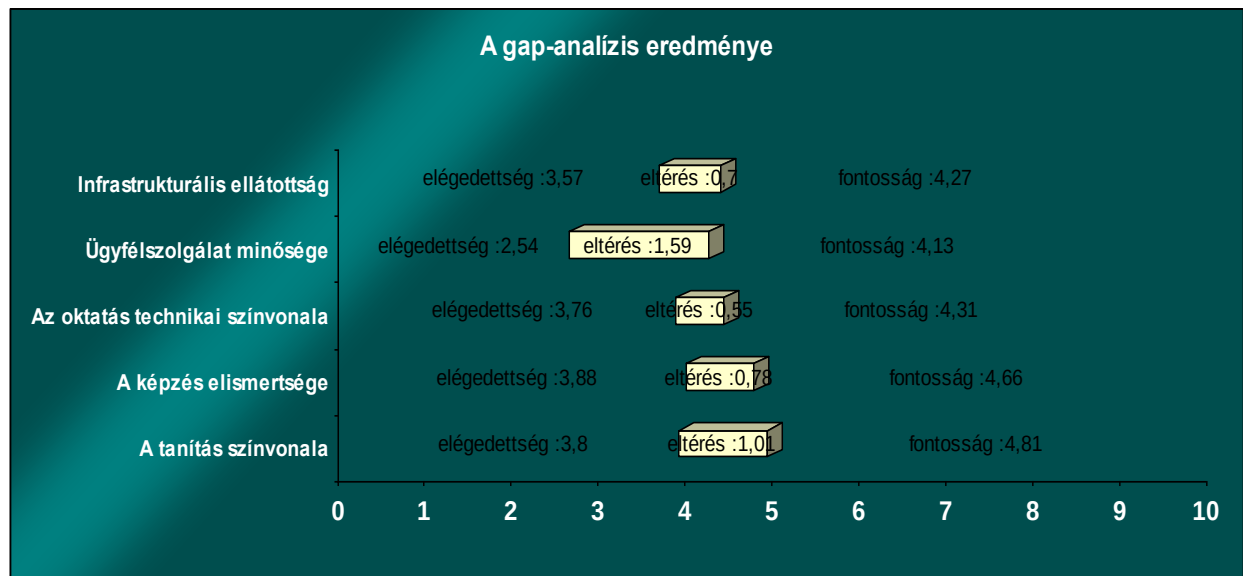
A fontosság és elégedettség átlagok eltérései alapján a legkisebb probléma az oktatás színvonalával van. Jóval nagyobbak a feszültségek a képzés elismertsége, az infrastrukturális ellátottság, és a legnagyobb az ügyfélszolgálat minősége tekintetében, de az oktatási színvonal, és annak technikai megvalósítása is hagy maga után kívánnivalókat.

2004. óta azonban az egyetem folyamatosan igyekszik javítani ezen területek megfelelőségén, melynek eredményeképpen 2008-ra az infrastrukturális ellátottságnak, a tanítás színvonalának, valamint technikai megvalósításának a fontossági és elégedettségi megítélése közötti eltérések több mint 0,6-del csökkentek.

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

	Fontosság átlag	Elégedettség átlag	Eltérés
A tanítás színvonala	4,81	3,80	-1,01
A képzés elismertsége	4,66	3,88	-0,78
Az oktatás technikai színvonala	4,31	3,76	-0,55
Ügyfélszolgálat minősége	4,13	2,54	-1,59
Infrastrukturális ellátottság	4,27	3,57	-0,70

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



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

A 2002-es elégedettségi értékeket tekintve a válaszadók 2002-ben az oktatás színvonalával és elismertségével voltak a legelégedettebbek, míg az ügyfélszolgálat minősége az elégedettségi sorban közepén 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. Az eltérések az oktatás színvonalától eltekintve mindenhol szignifikánsak.

2004-et követően az egyetem tovább folytatta e szolgáltatások minőségének fejlesztését, bár idén az elégedettség-növekedések már nem olyan mértékűek, mint 2002-2004. között. Jelentős azonban

az oktatás technikai színvonalának és az infrastrukturális ellátottsági szintnek (amelyekkel 2002-ben a legelégedetlenebbek voltak a hallgatók) az elvárásokhoz való közeledése.

Egyetlen területet, a képzés elismertségét tekintve, nem tudunk – a hallgatók véleménye alapján – az intézmény pozitív irányú fejlődéséről beszámolni.

1.14. táblázat: Az elégedettség átlagok 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban

	Elégedettség átlag 2002	Elégedettség átlag 2004	Eltérés	Sig.
A tanítás színvonala	3,76	3,79	0,03	0,466
A képzés elismertsége	3,76	3,96	0,2	0,000
Az oktatás technikai színvonala	2,93	3,3	0,37	0,000
Ügyfélszolgálat minősége	3,02	2,47	-0,55	0,000
Infrastrukturális ellátottság	2,88	3,15	0,27	0,000

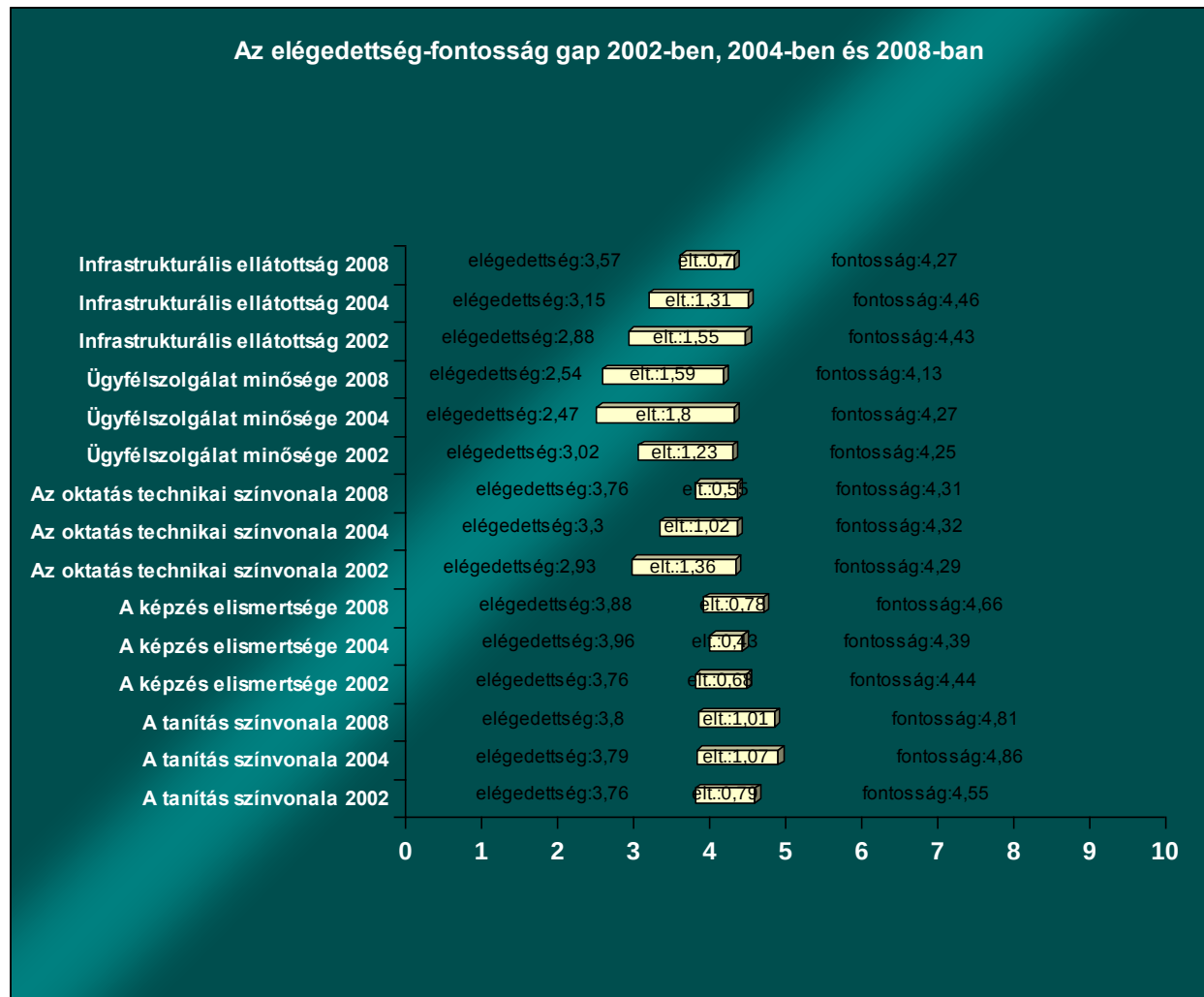
	Elégedettség átlag 2004	Elégedettség átlag 2008	Eltérés	Sig.
A tanítás színvonala	3,79	3,80	0,01	0,692
A képzés elismertsége	3,96	3,88	-0,08	0,015
Az oktatás technikai színvonala	3,31	3,76	0,46	0,000
Ügyfélszolgálat minősége	2,47	2,54	0,07	0,049
Infrastrukturális ellátottság	3,15	3,57	0,42	0,000

Ha a fontosság és az elégedettség-különbségek 2002-es, 2004-es és 2008-as 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, ugyanakkor 2004-ben, illetve 2008-ban 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.

2004-ben két, 2008-ban pedig egy dimenzió esetében azonban nyílt volt a rés az elégedettségi és fontossági értékek között. Az ügyfélszolgálat közel azonos fontossági értéket kapott 2004-ben, mint 2 évvel azelőtt, de az egyetem rosszabbul teljesített, mint a korábbi felmérésnél. Az oktatás színvonalának megítélésénél pedig a válaszadók 4 évvel ezelőtt 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.

1.15. ábra: A gap-analízis 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 RÉSZLETEZÉSE

I.1.6.1 A tanítás színvonala

A tanítás színvonalát 2002-ben és 2004-ben további négy, 2008-ban pedig további hat kérdéssel mértük. A válaszadókat arra kértük, hogy az állításokat 5 fokozatú 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. óta – a hallgatók véleménye szerint – a legnagyobb mértékű pozitív irányú változás az elsajátítható ismeretek hasznosíthatóságával összefüggésben következett be. Akkor az értékelések átlaga alig haladta meg a közepet, most viszont 3,57. A tanárok elismertségét, az ismeretanyag

megfelelőségét, és a tananyagok rendelkezésre állását illetően az idei adatok átlagosan 0,2-0,3-del magasabbak, mint 4 éve.

1.16. táblázat: A tanítás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Tanáraim többsége általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni.	1,0	4,0	19,9	42,8	32,3	4,01	0,88
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	1,9	6,5	20,8	43,3	27,5	3,88	0,95
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	3,4	11,4	29,3	36,9	19,1	3,57	1,02
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	2,6	9,6	34,5	38,9	14,4	3,53	0,94
Tudományos vagy gyakorlati problémákkal nyugodtan fordulhatnak az oktatókhoz.	2,1	6,0	19,8	37,2	34,9	3,97	0,99
A képzésen elégséges a szakmai gyakorlat.	14,9	22,4	27,6	22,9	12,2	2,95	1,24

1.17. táblázat: A tanítás színvonalának megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

	Fő (2004)	Átlag (2004)	Fő (2008)	Átlag (2008)	Eltérés	Sig.
Tanáraim többséggel általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni.	2015	3,85	2274	4,01	0,16	0,000
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	1976	3,57	2240	3,88	0,31	0,000
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	1998	3,14	2263	3,57	0,43	0,000
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	2026	3,30	2280	3,53	0,23	0,000

I.1.6.2. A képzés elismertsége

A képzés elismertségével kapcsolatosan 2002-ben, 2004-ben és 2008-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.

Az utolsó két vizsgált időszakban 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.

1.18. táblázat: A képzés elismertségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A képzési program, melyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézményekhez képest.	3,2	6,3	16,7	33,1	40,7	4,02	1,06
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	3,4	7,3	14,5	34,8	40,1	4,01	1,06

1.19. táblázat: A képzés elismertségének megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

	Fő (2004)	Átlag (2004)	Fő (2008)	Átlag (2008)	Eltérés	Sig.
A képzési program, melyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézményekhez képest.	1586	3,98	1858	4,02	0,04	0,275
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	1673	3,98	1896	4,01	0,03	0,396

1.1.6.3 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 már nem kértük fel a képzésben részt vevőket.

A 2004-es és a mostani kérdőívben csupán a tantermek technikai felszereltségére vonatkozó kérdés jelent meg. Ezt 4 évvel ezelőtt az egyetemi polgárok 33%-a nem találta megfelelőnek, mára viszont az így vélekedők aránya 10%-ra csökkent, így megállapítható, hogy az egyetem kiváló munkát végez a technikai felszereltség javítása terén.

Az ETR felület egyre felhasználó-barátabb mivoltált 2008-ban már a kitöltők is elismerik, 43%-uk vélekedik elégedetten annak az oktatást támogató funkciójáról.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	1,8	9,3	27,3	39,1	22,4	3,71	0,98
Az ETR, mint az oktatást támogató adminisztrációs felület, jól használható.	9,3	18,1	29,4	29,9	13,3	3,20	1,16

1.21. táblázat: Az oktatás technikai megvalósításának megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

	Fő (2004)	Átlag (2004)	Fő (2008)	Átlag (2008)	Eltérés	Sig.
A tantermek, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	2029	3,18	2220	3,71	0,53	0,000

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 11, illetve 7 alkérdéssel jelent meg.

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

2008-ban a nyitva tartással kapcsolatban pozitív, illetve negatív véleményt megformálók aránya is szintén a 2004-es arányszámokhoz hasonló értéket mutat. A válaszadók – akkor is, és most is – 20%-a véli megfelelőnek ezen szempontot.

Idén a nappali tagozatosok a tanulmányi osztályok munkatársainak szakmai felkészültségét átlagosan már 0,2-del jobbra értékelik, mint 2004-ben, ezzel ellenben azonban az ügyintézés gyorsaságát megkérdőjelezők száma 5%-kal emelkedett.

A hallgatók véleményére a számukra szükséges adminisztrációs információk rendelkezésre állásáról és a karrierrel, illetve munkába állással kapcsolatos segítségnyújtásról idén első alkalommal voltunk kíváncsiak. Az átlagok egyik esetben sem érik el a közepest. A kitöltők összesen 36%-a érzi úgy, hogy tanulmányai folytatásához több adminisztratív információra lenne

szüksége, 46%-uk pedig a karrierrel és munkába állással kapcsolatos információk erőteljesebb megismertetését szorgalmazná.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	27,5	26,5	25,7	15,0	5,2	2,44	1,19
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	17,9	22,6	25,7	21,8	12,1	2,88	1,24
A tanulmányi osztályon az ügyintézés gyorsasága megfelelő.	25,0	25,8	25,8	17,0	6,4	2,54	1,21
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	27,3	25,2	20,4	16,3	10,9	2,59	1,33
A tanulmányi osztályon kielégítő a telefonos és az elektronikus ügyintézés színvonala.	24,7	24,0	25,8	17,5	8,0	2,60	1,25
Tanulmányaim zökkenőmentes folytatásához minden adminisztratív információ a rendelkezésemre áll.	14,9	21,1	30,9	23,7	9,5	2,92	1,19
Tudom, hogy az egyetemen hova fordulhatok megbízható segítségért, ha karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdéseim vannak.	21,0	24,8	27,5	17,2	9,4	2,69	1,24

1.23. táblázat: Az ügyfélszolgálat megítélése 2004-ben és 2008-ban, a válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

	Fő (2004)	Átlag (2004)	Fő (2008)	Átlag (2008)	Eltérés	Sig.
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	2008	2,39	2256	2,44	0,05	0,177
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	1995	2,67	2217	2,88	0,21	0,000
A tanulmányi osztályon az ügyintézés gyorsasága megfelelő.	2047	2,45	2267	2,54	-0,09	0,016
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	2024	2,52	2264	2,59	0,07	0,085

I.1.6.5 Az infrastrukturális ellátottság

Habár a 2002-es és a 2004-es felmérés alkalmával is szerepeltek infrastruktúrára vonatkozó kérdések a kitöltendő kérdőívekben, azok megfogalmazásukban és tartalmukban nem voltak azonosak a 2008-as kérdőívben megjelenő kérdésekkel, így az összehasonlításuk nem lehetséges.

2008-ban az átlagok alapján a hallgatók az egyetemi könyvtár ellátottságával a legelégedettebbek. Az oktatási épületek állapota is megfelelő színvonalú, bár az elégedetlen válaszadók aránya meghaladja a 10%-ot. A tantermi férőhelyek mennyiségét a válaszadó nappali tagozatosok több mint 51%-a tartja kielégítőnek.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az oktatási épületek állapota kielégítő.	2,5	8,1	30,4	42,2	16,9	3,63	0,93
A tantermi férőhelyek megfelelnek a hallgatói létszámnak.	6,8	14,3	27,2	34,1	17,5	3,41	1,14
Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága megfelelő.	3,1	6,2	16,8	36,1	37,9	4,00	1,03

I.1.6.6 A társadalmi és kulturális élet

Idén a társadalmi és kulturális élet, mint a 2004-ben összeállított kérdéseken túli újabb szolgáltatásdimenzió, felől is érdeklődtünk.

A válaszadók a hallgatói kezdeményezést és a tanár-diák kapcsolatokat illetően összességében azonos álláspontra helyezkednek. A szakmai-közösségi életet ennél pozitívabbra értékelik, ennek megfelelőségével egyetértők aránya 64%.

1.25. táblázat: A társadalmi és kulturális élettel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Jó a szakmai-közösségi élet.	3,4	7,5	24,9	40,8	23,5	3,74	1,00
Tág tere van a hallgatói kezdeményezéseknek.	3,4	9,5	30,4	37,4	19,3	3,60	1,01
Jók a tanár-diák kapcsolatok.	2,7	9,1	31,2	40,1	16,9	3,59	0,96

I.1.7 A MUNKAERŐ-PIACRA VALÓ FELKÉSZÜLTSG

2008-ban új kérdésblokkként tüntettük fel a munkaerő-piaccal kapcsolatos kérdéseket. Ezeknek egy része a nyelvtudással foglalkozik, másik része a hallgató szakmai gyakorlata felől érdeklődik, a harmadik csoportba pedig az álláskereséssel összefüggő kérdések kerültek.

I.1.7.1 A külföldi nyelvismeret

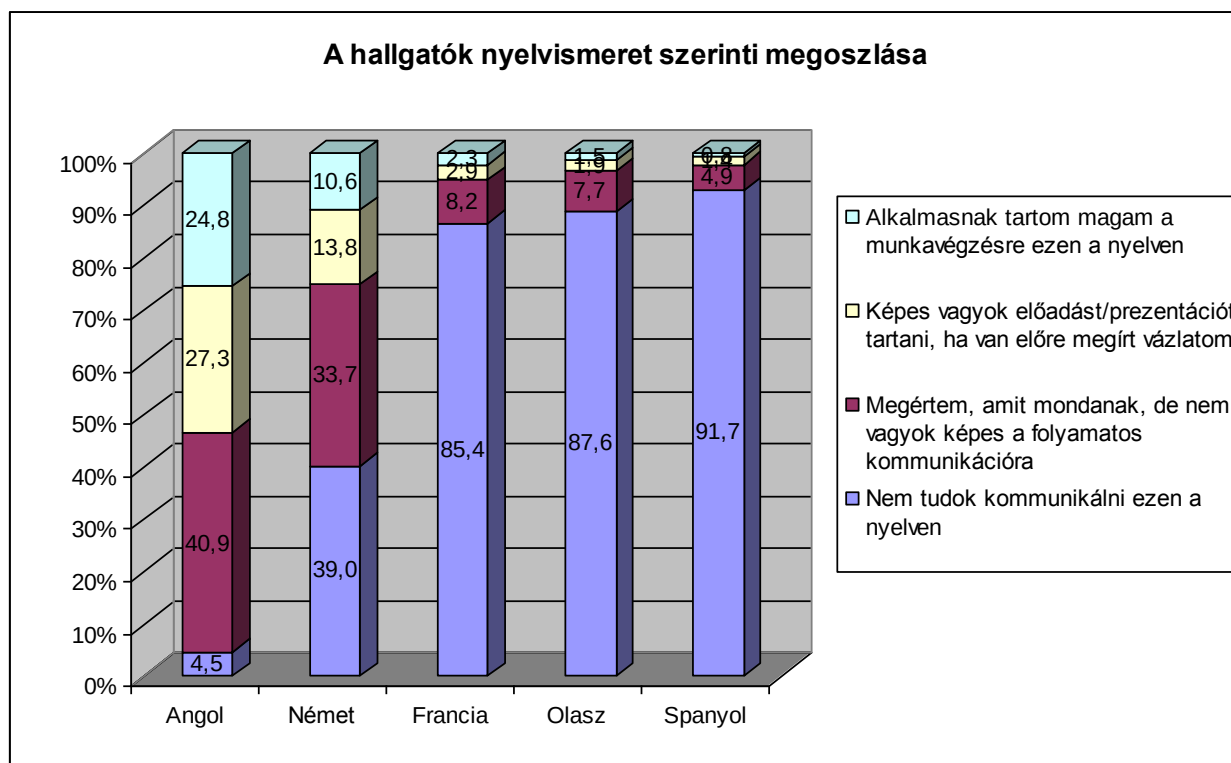
A nappali tagozatos hallgatókat először az angol, német, francia, spanyol illetve olasz – mint a leggyakrabban beszélt nyelvek –, majd az egyéb nyelvismeretükről kérdeztük.

A várakozásoknak megfelelően alakultak az eredmények. A válaszadók legnagyobb része, egy negyede az angolt, valamivel több, mint 10%-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 némelyest kevesebb, mint 90%-a saját bevallása szerint nem ismeri a francia, illetve az olasz nyelveket, 91%-a pedig a spanyolt. Csupán 103 fő jelezte, hogy képes előadást tartani, illetve munkát végezni francia nyelven, 66 fő és 43 fő pedig az olasz és a spanyol ilyen szintű nyelvtudásáról számolt be.

Az egyéb beszélt nyelvek közül a latint, a horvátot, az orosz, a román és a szerbet nevezte meg a hallgatók legtöbbször. A minta 10-12%-a nyilatkozott úgy, hogy ezeken a nyelveken képes prezentációt tartani, és munkát végezni is.

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



A megkérdezett hallgatók közül összesen 215 fő tanult külföldön. A más országban is tanulmányokat folytatók harmada kevesebb, mint 1 hónapot, további 23%-uk pedig 3-6 hónap közötti időtartamot töltött külföldi egyetemen. Magas a több mint 1 évig Magyarországon kívül tanulók aránya is (22%). 28-28 fő pedig 1-2 hónapig, illetve 7-12 hónapig nem a SZTE-n vett részt képzésben.

I.1.7.2 Szakmai gyakorlaton való részvétel

A szakmai gyakorlaton való részvételi arány megoszlása a kérdőívet kitöltők lezárt féléveinek számából túlnyomó részt előre kikövetkeztethető volt. A legtöbb nappali tagozatos hallgató számára ugyanis az utolsó évben van előírva szakmai gyakorlat végzése, mely legkorábban az utolsó előtti évben/annak végén teljesíthető.

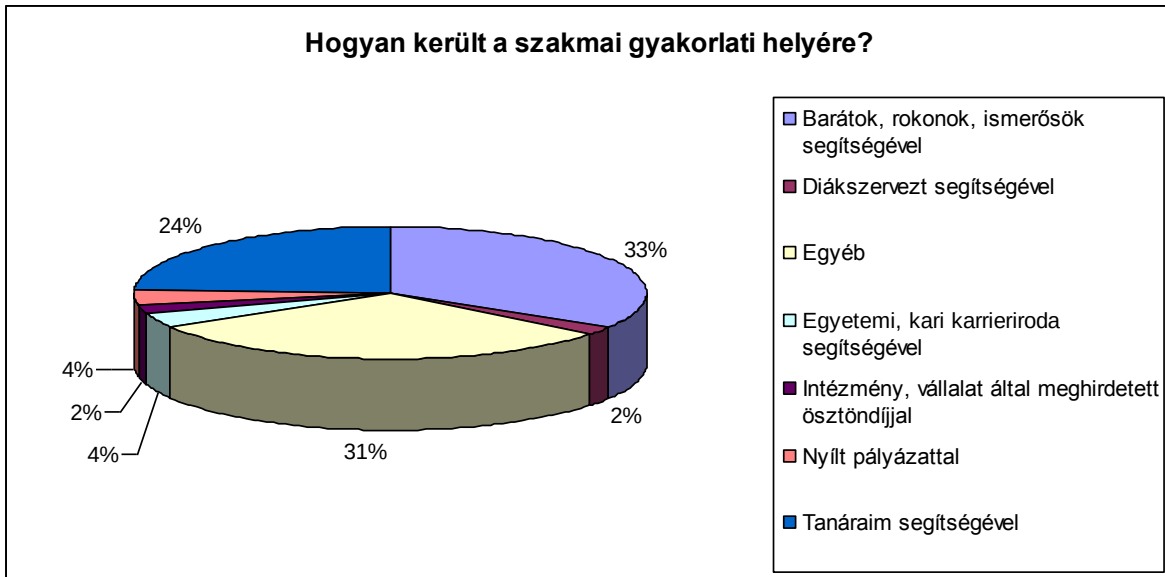
A válaszadók csupán 26,2%-a (502 fő) vett már részt szakmai gyakorlaton, 417 fő pedig nem nyilatkozott a kérdést illetően. A legtöbben (41,3%) kevesebb, mint 1 hónapos, további 35% 1-2 hónapos időtartamig végzett gyakorlati tudásszerzést. 77 fő több mint 3, de kevesebb, mint 6 hónapig igyekezett elméleti tudását gyakorlati tapasztalatokkal kiegészíteni, 35 fő hallgató pedig hosszabban, mint 1 évig.

1.27. ábra: A nappali tagozatos hallgatók szakmai gyakorlaton eltöltött idő szerinti megoszlása



A szakmai gyakorlaton részt vevők harmada ismerősök, rokonok segítségével, negyede oktatók közreműködésével került a gyakorlati helyre. 10-10 fő diákszervezeten, illetve vállalat által meghirdetett ösztöndíjon keresztül nyert felvételt, és további 20-20 fő azon hallgatók száma, akik a karrier iroda vagy nyílt pályázat révén kerültek be.

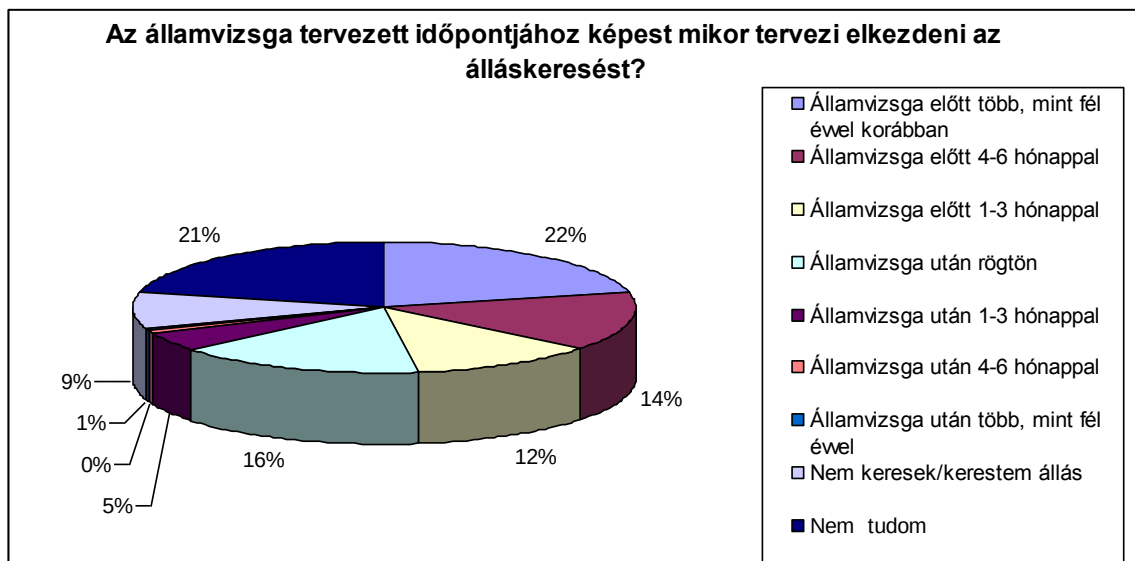
1.28. ábra: A nappali tagozatos hallgatók szakmai gyakorlati helyre kerülésében segítséget nyújtók megoszlása



I.1.7.3 Munkaerő-piaci elhelyezkedés

A válaszadók ötöde az államvizsga előtt már több mint 6 hónappal igyekszik/igyekezeni fog elkezdni az álláskeresést. Ennél kevesebb, 334 fő (14,4%) érzi úgy, hogy szükséges az államvizsga előtt 4-6 hónap leendő állásuk felkutatására, 370 fő (16%) meggyőződése pedig az, hogy elegendő az államvizsgát követően állásjelentkezésekkel foglalkoznia. 12% azon nappali tagozatos hallgatók száma, akik az államvizsga előtti, valamint 5% azoké, akik az államvizsga utáni 1-3 hónapos válaszlehetőséget tartják megfelelőnek. 489 fő nem kívánt véleményt nyilvánítani, 209 hallgatónak pedig családi vállalkozáson, illetve egyéb forráson keresztül biztosított az első munkahely megszerzése.

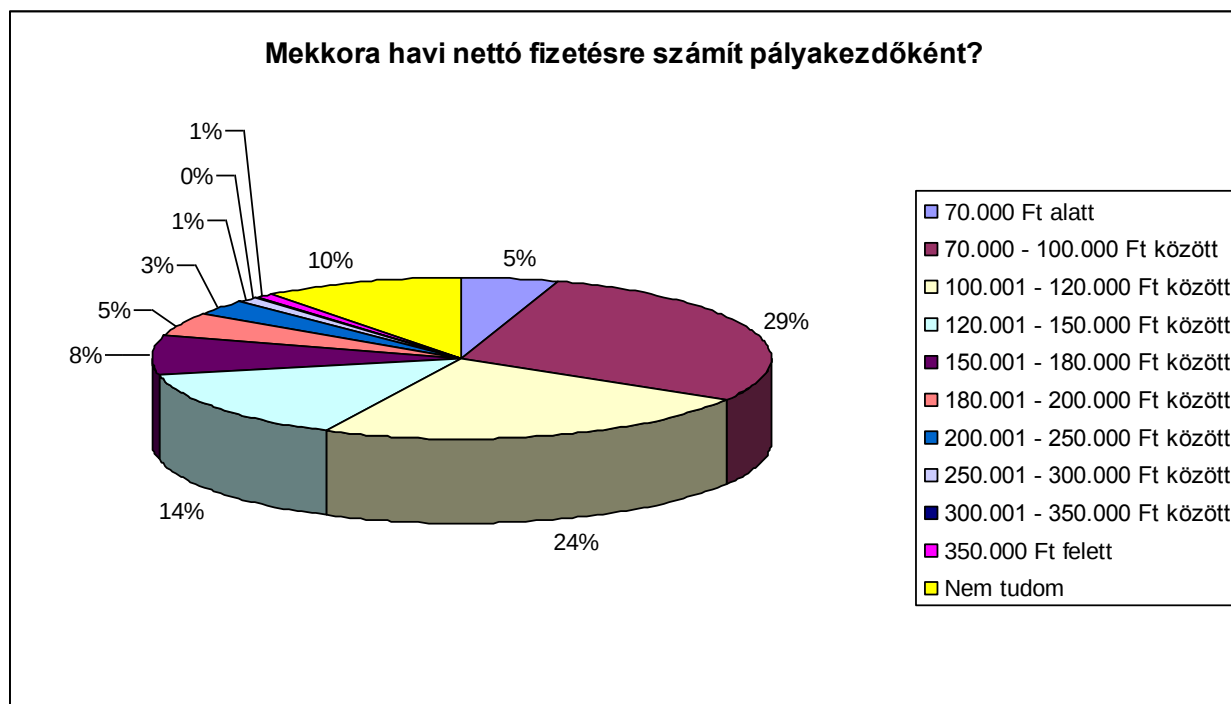
1.29. ábra: A nappali tagozatos hallgatók álláskeresés kezdésének időpontja szerinti megoszlása



A kérdőívet kitöltők harmada bizakodó, és úgy vélekedik, hogy 2-4 hónap elegendő munkahelye megtalálásához, további negyedük 5-6 hónap elteltét tartja reálisnak. A kevesebb, mint 1 hónapot, 7-9 hónapot, 10-12 hónapot, és az egy évnél hosszabb időtartamot a nappali tagozatosak 6-6%-a körüli aránya jelölte meg.

A válaszadók 29%-a pályakezdőként 70.000-100.000 Ft, 24%-uk 100.001-120.000 Ft nettó fizetést tart reálisnak a maga részére. 15% ennél magasabb havi keresetért – 120.001-150.000 Ft-ért – gondolja megkezdeni munkaviszonyát, 184 fő pedig 150.001-180.000 Ft-ért. 0-3% közötti a 200.001-250.000 Ft, a 250.000-300.000 Ft, a 300.001-350.000 Ft, és a 350.000 Ft feletti kategóriát választók aránya, 115 fő (5 fő) pedig negatívan vélekedik, szerintük a 70.000 Ft-ot sem fogja elérni a havi nettó munkabérük az államvizsga megszerzése utáni időszakban. A kitöltők több mint 10%-a nem nyilatkozott a kérdésben.

1.30. ábra: A nappali tagozatos hallgatók pályakezdő fizetésük szerinti megoszlása



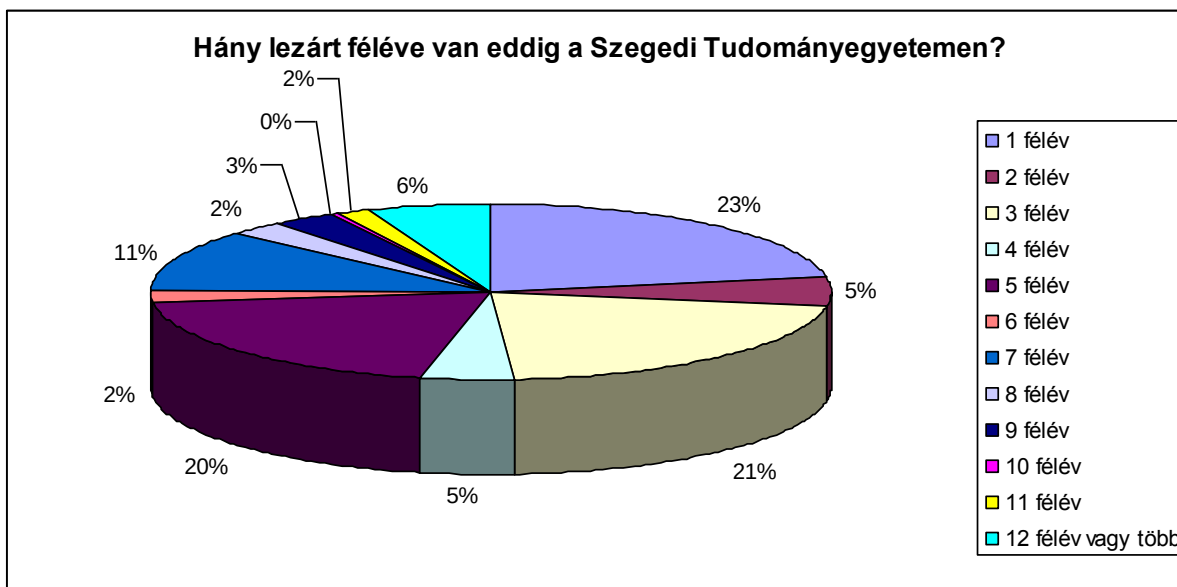
I.2 A NEM NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS EREDMÉNYEI

I.2.1. A NEM NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓK MINTÁJA

A nem nappali tagozatos hallgatók közül 1034 fő küldött vissza kérdőívet, ami 591 fővel több, mint a 2004-es felmérés alkalmával. A válaszadók 75%-a nő, 24,4%-a férfi (0,6% nem jelölt nemet). Az alapsokaságnak (9011 fő) 69,4%-a nő és 30,6%-a férfi. Ez 1-2%-os eltéréssel megegyezik a 4 évvel ezelőtti nemek szerinti megoszlással.

A kérdőívet kitöltők 2%-a nem jelölte meg hány éve jár egyetemre. 23% első félévét tölti az intézményben, 22%-uk 3 félév óta tanul itt, ötödük 5 félévé hallgató, egy tizedük pedig 7 félévé vesz részt a képzésekben. 5-5%, valamint 2-2% a 2, 4, illetve 12 vagy annál több, valamint a 6, 8, és 11 lezárt félévvel rendelkezők aránya. További 31 fő 9 félévé hallgatója az egyetemnek. A pontos megoszlást a 2.1. ábra szimbolizálja.

2.1. ábra: A válaszadók egyetemen eltöltött évek szerinti megoszlása



A kérdőívet kitöltők közül 17 fő nem nevezte meg a kart, amelynek keretein belül vesz részt a képzésben. A válaszadók legnagyobb része a Juhász Gyula Pedagógusképző Karra, illetve az Állam-és Jogtudományi Karra jár, ők alkotják a minta 23, illetve 22%-át. 17%-os részarányt képviselnek a Bölcsészettudományi Kar, 11%-os részarányt pedig az Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar képzéseiben részt vevők. Ez utóbbi kar kérdőívet kitöltői a mintában a sokasághoz képest felülreprezentáltak. További 83 fő a Természettudományi és Informatikai Kart, 41 fő a Mérnöki Kart és 26 fő a Mezőgazdasági Kart jelölte meg szervezeti egységként. E három kar hallgatói pedig valamelyest alulreprezentáltak jelennek meg a kérdőívet visszaküldők között.

Az egyes karokról visszaérkező kérdőívek arányát a kari létszámokhoz viszonyítva a 2.2. tábla mutatja.

2.2. A válaszadók az egyes karok nem nappalis hallgatói összlétszámának százalékában

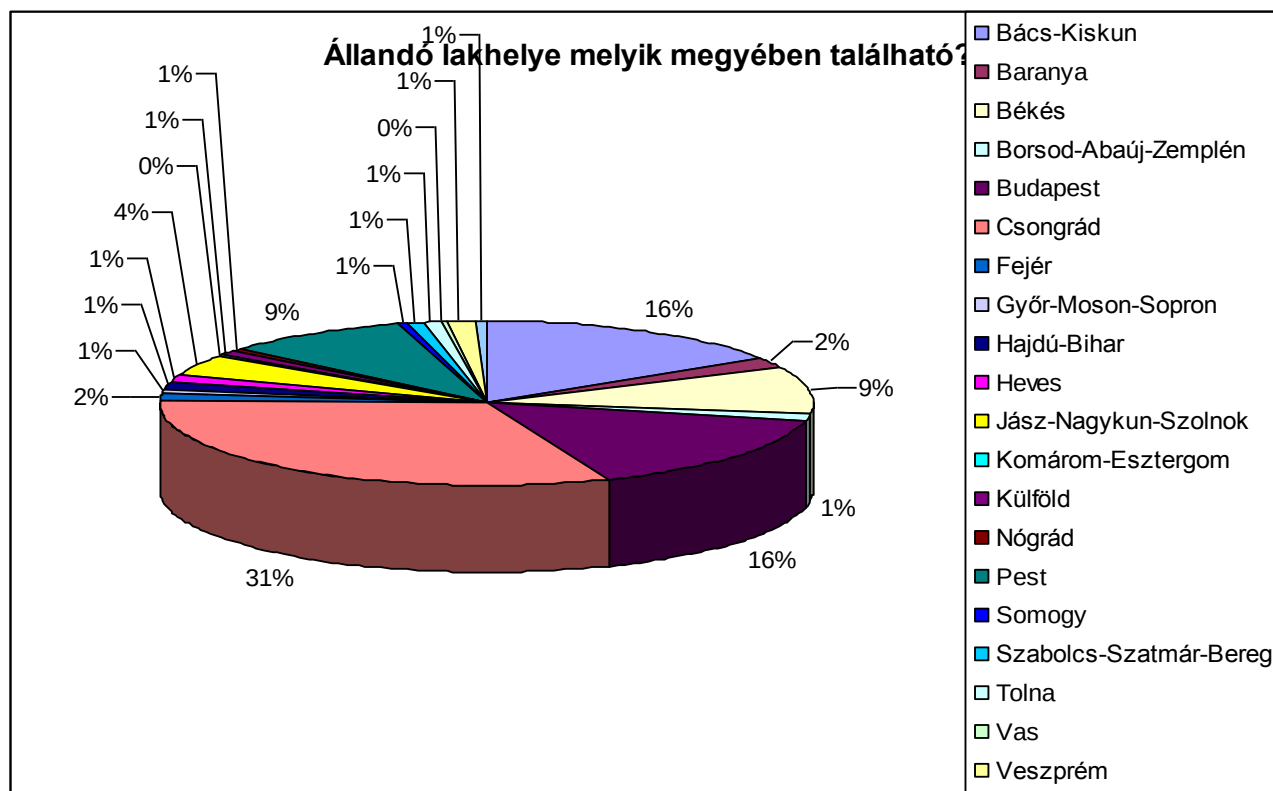
Kar	Nem nappalis kari létszám (fő)	Minta elemszám (fő)	Válaszadók a kari létszám %-ában
ÁJK	1972	232	11,7
ÁOK	0	0	0
BTK	1696	178	10,4

ETSZK	640	113	17,6
FOK	0	0	0
GTK	1056	104	9,8
GYTK	0	0	0
JGYPK	2256	240	10,6
MGK	345	41	11,8
MK	498	26	5,2
TTIK	548	83	15,1
ZMK	0	0	0
Összesen	9011	1017	

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

A válaszadók harmada Csongrád megye lakója, 16-16%-uk pedig Budapest és Bács-Kiskun megyében rendelkezik bejelentett, állandó lakcímmel. A Békés megyeiek aránya 10%, a Pest megyeieké 9%. A többi megye pedig 0,1-2% közötti gyakorisággal került bejelölésre. Ezek az arányszámok a 2004-es megoszlással szinte százalékra pontosan megegyeznek.

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



A kérdőívet visszaküldők harmadának állandó lakhelye valamely megyeszékhelyen található, egy ötöde községbeli lakos. A fővárosból érkező hallgatók száma 176 (17,2%), egyéb városból pedig a minta 33%-a valósi. Ezen utóbbi két adat eltérnek a nappali tagozatosok állandó lakhelyének

jellegétől. Annál a célcsoportnál a válaszadók 42%-a él állandó jelleggel egyéb városban, és pusztán 3% a fővárosban.

I.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, 42%-uk szerint nagyon jelentős, illetve jelentős volt e tényező szerepe abban, hogy ezt az intézményt választották. Ez az arány 2004-hez képest kevesebb, akkor a hallgatók 74%-a vélekedett ugyanígy.

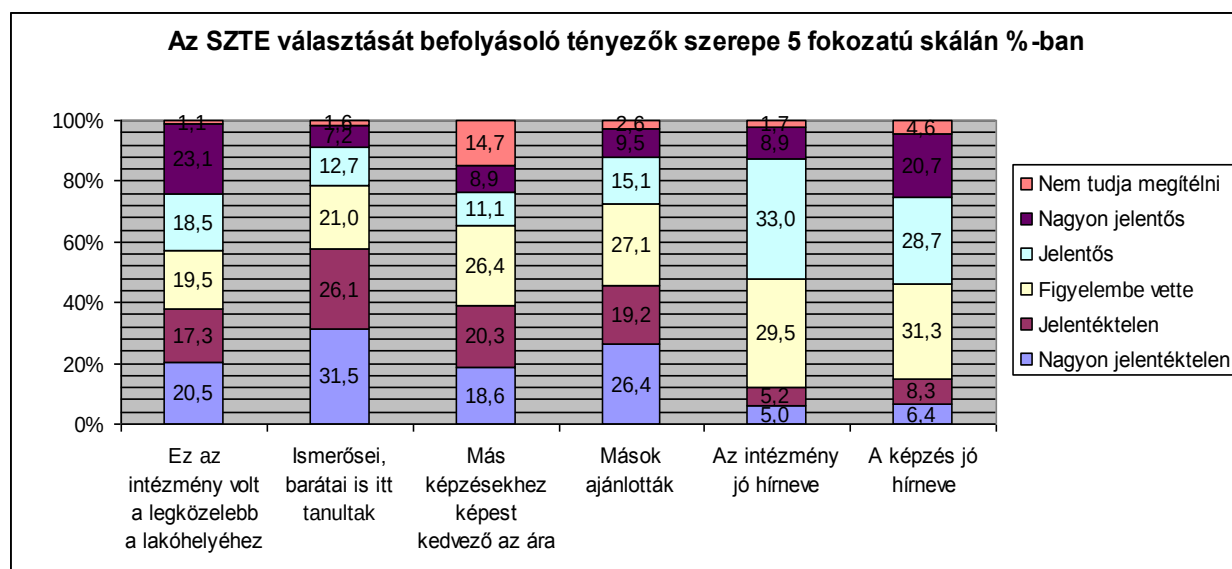
Az ismerősök szerepe a 4 évvel ezelőtti vizsgálatokkal ellentétben idén a nappali tagozatos hallgatók számára kiemelkedőbb. A nem nappalisok csupán 19,9%-a minősítette ezt jelentősnek vagy nagyon jelentősnek, ugyanakkor azoknak az aránya, akiknél ez a dimenzió nem, vagy csekély szerepet játszott az egyetem választásában, mind a nappalis, mind a nem nappalis egyetemisták esetében 57%.

Mások véleményét a nem nappalis képzésekben részt vevő válaszadók közül 3%-kal többen vették figyelembe, mint a nappalisok közül, ugyanakkor több mint 10%-kal magasabb azon nappalis hallgatók aránya, akiket nem vagy csak kis mértékben befolyásolt külső vélemény.

Az intézmény közelsége osztotta meg leginkább a válaszadókat. 2004-ben 41%, 2008-ban már csupán 23% bevallása szerint játszott e tényező nagyon jelentős szerepet az intézményválasztásban, a nem nappalisok 37%-a pedig úgy nyilatkozott, hogy nem vette figyelembe a lakóhelyéhez való közelséget a döntésnél.

A képzés jó hírneve a nem nappalis egyetemi polgárok nagyobb százalékánál (49%-ánál) volt befolyásoló tényező, a nappali tagozatosok közül csupán 31% ítéli meg úgy, hogy valamilyen mértékben jelentősége volt e szempontnak.

2.4. ábra: Az egyes tényezők szerepe az intézményválasztásban



2.5. Az egyes tényezők szerepe az intézményválasztásban nappali és nem nappali tagozatos hallgatók esetén, a válaszadók %-ában

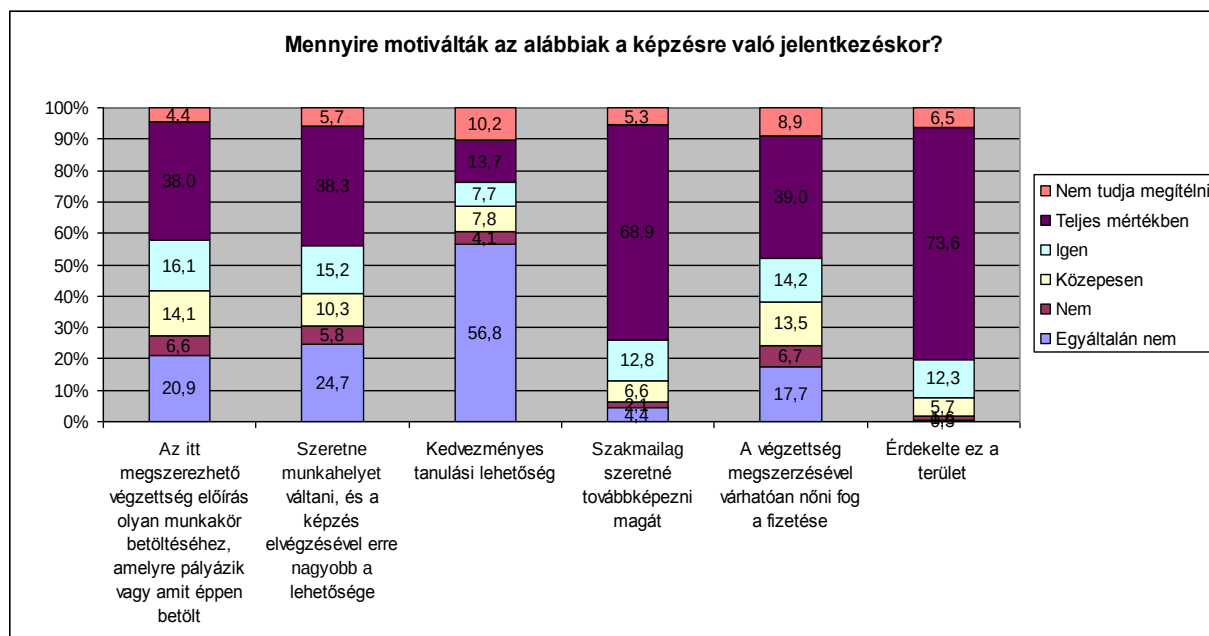
		Nagyon jelentéktelen	Jelentéktelen	Figyelembe vette	Jelentős	Nagyon jelentős
Ez az intézmény volt a legközelebb a lakóhelyéhez	Nappali	26,8	19,1	17,7	21,3	14,7
	Nem nappali	20,5	17,3	19,5	18,5	23,1
Ismerősei, barátai is itt tanultak	Nappali	26,4	31,5	12,2	23,3	5,9
	Nem nappali	31,5	26,1	21,0	12,7	7,2
Mások ajánlották	Nappali	37,9	18,4	21,0	13,3	8,5
	Nem nappali	26,4	19,2	27,1	15,1	9,5
Az intézmény jó hírneve	Nappali	23,4	4,2	35,2	2,7	33,4
	Nem nappali	5,0	5,2	29,5	33,0	8,9
A képzés jó hírneve	Nappali	25,7	6,6	31,4	3,6	28,6
	Nem nappali	6,4	8,3	31,3	28,7	20,7

I.2.3. A KÉPZÉS VÁLASZTÁSÁBAN SZEREPET JÁTSZÓ TÉNYEZŐK

A kitöltők 85%-a úgy nyilatkozott, hogy a választott képzési terület iránti érdeklődése nagy szerepet játszott az SZTE melletti döntésben. Magas (81%) 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 csak ötödük nyilatkozott másként.

A véleményeket a megszerezhető végzettség előírás vagy előrelépési lehetőség jellegének motivációs ereje osztotta meg a leginkább. Egyenlő a két tényezőt teljes vagy részleges mértékben figyelembe vevők aránya (54%), és közel azonos – kevesebb, mint harmaduk - az azt figyelmen kívül hagyók mértéke is.

2.6. ábra: Az egyes tényezők szerepe a képzésválasztásban



I.2.4. AZ INTÉZMÉNY MEGÍTÉLÉSE

A 2004-es adatokhoz hasonlóan átlagosan 4-es értéket kapott az egyetem hírneve, azzal a különbséggel, hogy akkor a kitöltők 85%-a minősítette jónak vagy kiemelkedőnek azt, idén viszont csak 80%-uk. A negatív álláspontra helyezkedők aránya – a nappalis hallgatókkal összhangban – itt is szinte minimális, alig több mint 2%.

A nem nappalisok egyetemről kialakított véleménye szintén a 4 évvel korábbihoz nagyon hasonló átlagértéket ért el (2004-ben 3,17 volt). 10%-kal csökkent azon válaszadók száma, akik úgy látják, semmit nem változott az intézményről kialakított képük a képzés során; és 5%-kal lett kevesebb a pozitívan vélekedők aránya.

A képzések előzetes elvárásoknak való megfelelőségével kapcsolatosan már nagyobb véleménykülönbségről beszélhetünk. A nappali tagozatos hallgatók átlagban véve 2,58-ra, a nem nappalisok 2,80-ra értékelik azt. 44% azon egyetemisták aránya, akik elvárásainak pontosan eleget tett a kapott képzés, és egy negyedük várakozásait többé vagy kevésbé, de felülmúlja az oktatási program.

2.7. táblázat: Az egyetem megítélése 5 fokozatú 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)	0,7	1,8	12,2	46,4	34,6	4,00	1,14
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során? (1=igen, nagyon negatív irányba, 3=nem változott, 5=igen, nagyon pozitív irányba)	2,8	16,5	43	27,6	7,5	3,13	1,03
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)	3,5	19,0	44,1	22,3	3,3	2,80	1,16

I.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 2004-es adatokkal összhangban ez évben a nem nappali tagozatosok közül 74,6% térne vissza az intézménybe további ismeretek megszerzése érdekében, 5% nem választaná újra az egyetemet, míg 20,4% nem tudott dönten a kérdésben.

Azoknak, akik lényegesen csalódtak a képzési programban, kb. 40%-a utasítja el a visszatérést, míg egy negyedük a negatív vélemény ellenére újra választaná az intézmény képzéseit.

Az elégedettek 86-88%-a térne vissza, mely átlagosan 6%-kal magasabb visszatérési hajlandóságot tükröz a nappalis hallgatók véleményeihez képest. Alacsony az ezt egyértelműen elutasítók aránya és a „nem tudom” választ adók mértéke is alig haladja meg a 10%-ot. Szintén 80% feletti a visszatérési hajlandóság azoknál a nem nappali tagozatosoknál, akik az elvárásaiknak teljes mértékben megfelelő képzésben részesülnek.

Az egyetemről kialakított véleményváltozás és a visszatérésre való hajlam összefüggései hasonló megoszlásokat mutatnak. Az intézményről nagyon negatív véleményt formálók több mint ötöde jönne vissza további tanulmányok folytatása céljából, ami 11%-kal magasabb arány, mint a nappalisok esetében. 2004-hez képest pedig 6%-kal csökkent azon visszatérést elutasítók száma, akik az egyetemről negatív benyomást szereztek.

A változatlan egyetemi képpel rendelkező, és az egyetemet újra szívesen választó nem nappalisok aránya valamelyest nőtt a 4 évvel korábbi adatokhoz viszonyítva. A pozitívabb képet kialakítók mértéke nem változott, viszont az idei nappalis és nem nappalis eredményeket összehasonlítva megállapítható, hogy az esti-, levelezős-, és távoktatásos képzésben részt vevők visszatérési hajlandósága 3%-kal magasabb, mint nappalis társaiké.

2.8. 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	9 fő (25%)	14 fő (38,9%)	13 fő (36,1%)	36 fő (100%)
	Alulmúlja a várakozásokat	98 fő (50%)	23 fő (11,7%)	75 fő (38,3%)	196 fő (100%)
	Pontosan erre számított	366 fő (81,2%)	9 fő (2%)	76 fő (16,9%)	451 fő (100%)
	Felülmúlja a várakozásokat	198 fő (86,1%)	3 fő (1,3%)	29 fő (12,6%)	230 fő (100%)
	Lényegesen felülmúlja a várakozásokat	30 fő (88,2%)	0 fő (0%)	4 fő (11,8%)	34 fő (100%)
Változott-e az egyetemről kialakult véleménye a tanulmányai során?	Igen, nagyon negatív irányba	6 fő (20,7%)	14 fő (48,3%)	9 fő (31%)	29 fő (100%)
	Igen, negatív irányba	74 fő (43,8%)	22 fő (13%)	73 fő (43,2%)	169 fő (100%)
	Nem változott	354 fő (80,1%)	8 fő (1,8%)	80 fő (18,1%)	442 fő (100%)
	Igen, pozitív irányba	245 fő (86%)	5 fő (1,8%)	35 fő (12,3%)	285 fő (100%)
	Igen, nagyon pozitív irányba	71 fő (92,2%)	1 fő (1,3%)	5 fő (6,5%)	77 fő (100%)

I.2.6. AZ IDEÁLIS EGYETEM ÉS A SZEGEDI TUDOMÁNYEGYETEM

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

I.2.6.1. A szolgáltatáselemek fontossága

A legtöbb szolgáltatáselem, akárcsak a nappali tagozatos hallgatók esetén, átlagosan 4 feletti értéket kapott (szolgáltatásdimenziókat 5 fokozatú skálán értékeltettük a válaszadókkal, ahol 5= nagyon fontos), azaz szinte mindegyik szolgáltatáselemet fontosra vagy nagyon fontosra értékelnek a válaszadók.

A legmagasabb átlagértéket, 4,85-öt a tanítás színvonala érte el, mely pozitívabb átlagértékelést jelent, mint a nappali tagozatos egyetemisták esetében. A válaszadók legkevésbé fontosnak az infrastrukturális ellátottságot ítélik, de még e szolgáltatásdimenziót is a nem nappalis hallgatók 86%-a minősítette lényegesnek.

A 2004-es véleményekhez képest 2008-ban egyedül az oktatás technikai színvonalával összefüggésben nyilatkoztak valamelyest eltérőbben a hallgatók. Akkor e tényező 4,20-as fontossági átlagot kapott, idén átlagosan már 4,36-ra értékelték.

2.9. táblázat: Az egyes szolgáltatás elemek nem nappali tagozaton a válaszadók %-ában

	Egyáltalán nem fontos	Nem fontos	Közepes	Fontos	Nagyon fontos	Átlag
A tanítás színvonala	0,1	0,2	1,8	10,2	87,7	4,85
A képzés elismertsége	0,3	0,3	4	21,0	74,4	4,69
Az oktatás technikai színvonala	0,3	1,3	12,5	34,3	51,7	4,36
Ügyfélszolgálat minősége	1,0	1,6	10,6	29,3	57,6	4,41
Infrastrukturális ellátottság	0,4	1,4	11,6	39,4	47,3	4,32

A nappalis és nem nappali tagozatos fontosság-átlagokat összevetve azt tapasztaljuk, hogy ez utóbbi csoporttól a tanítás színvonala majd 0,6-del jobb átlagértékelést kapott. Az ügyfélszolgálat megfelelő minőségét szintén a nem nappalis hallgatók tartják fontosabbnak, 10%-kal többen ítélik elengedhetetlennek e szolgáltatás jó színvonalát.

A képzés elismertségének, az infrastrukturális ellátottságnak és az oktatás színvonalának fontossága terén nincs jelentős különbség a két megkérdezett egyetemi csoport válaszai között.

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

	Nappali tagozat		Nem nappali tagozat		Sig.
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	
A tanítás színvonala	2259	4,81	1000	4,85	0,017
A képzés elismertsége	2245	4,66	999	4,69	0,191
Az oktatás technikai megvalósítása	2281	4,31	1012	4,36	0,083
Ügyfélszolgálat minősége	2256	4,13	1004	4,41	0,000
Infrastrukturális ellátottság	2273	4,27	1003	4,32	0,081

I.2.6.2 Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség

A nem nappali tagozatosok leginkább a képzés elismertségével elégedettek, az átlag majdnem eléri a 4-et. Ez az arány azonban a 2004-es felmérés eredményeihez képest színvonalromlást jelent, akkor ugyanis 4,20-as elégedettségi átlagot kapott a dimenzió.

A tanítás színvonalával a válaszadók több mint 70%-a elégedett (azaz adott 4-es, vagy 5-ös osztályzatot). 4 évvel ezelőtt e kérdést illetően is magasabb volt a pozitív álláspontra helyezkedők aránya.

Az utolsó helyen itt is, akárcsak a nappali tagozatosok esetén, az ügyfélszolgálat szerepel, az elégedetlenkedők aránya itt „csupán” a válaszadók egy negyede, míg az elégedettek közel 52%-ot tesznek ki. Az ügyfélszolgálat minőségét, az infrastrukturális ellátottságot, valamint az oktatás technikai színvonalát tekintve átlagosan 0,3-es elégedettségi aránynövekedés figyelhető meg 2004-hez képest.

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

	Nagyon elégedetlen	Elégedetlen	Közepes	Elégedett	Nagyon elégedett	Átlag
A tanítás színvonala	2,0	4,9	21,7	44,6	26,9	3,90
A képzés elismertsége	2,2	6,6	17,7	39,8	33,7	3,96
Az oktatás technikai színvonala	5,2	10,9	25,3	29,9	28,8	3,67
Ügyfélszolgálat minősége	11,2	15,0	22,1	25,7	26,0	3,40
Infrastrukturális ellátottság	5,0	10,0	23,4	37,7	23,8	3,65

A nappali és nem nappali tagozatos hallgatók véleményét összehasonlítva az átlagok alapján elmondható, hogy a nem nappalisok elégedettebbek a tanítás színvonalával, a képzés elismertségével, illetve az ügyfélszolgálattal. Ez utóbbi szolgáltatásdimenzió esetében a legnagyobb a véleménykülönbség, és mindkét csoportnál a képzés elismertségének megfelelőségét nem tudta a legtöbb hallgató megítélni.

2.12. Az egyes szolgáltatáselemekkel való elégedettség a nappali és nem nappali tagozatosak esetén, válaszadók száma, átlag, az átlagok eltérésének szignifikanciája

	Nappali tagozat		Nem nappali tagozat		Sig.
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	
A tanítás színvonala	2310	3,80	1016	3,90	0,003
A képzés elismertsége	2050	3,88	906	3,96	0,079
Az oktatás technikai megvalósítása	2276	3,76	990	3,67	0,034
Ügyfélszolgálat minősége	2299	2,54	1008	3,40	0,000
Infrastrukturális ellátottság	2279	3,57	999	3,65	0,081

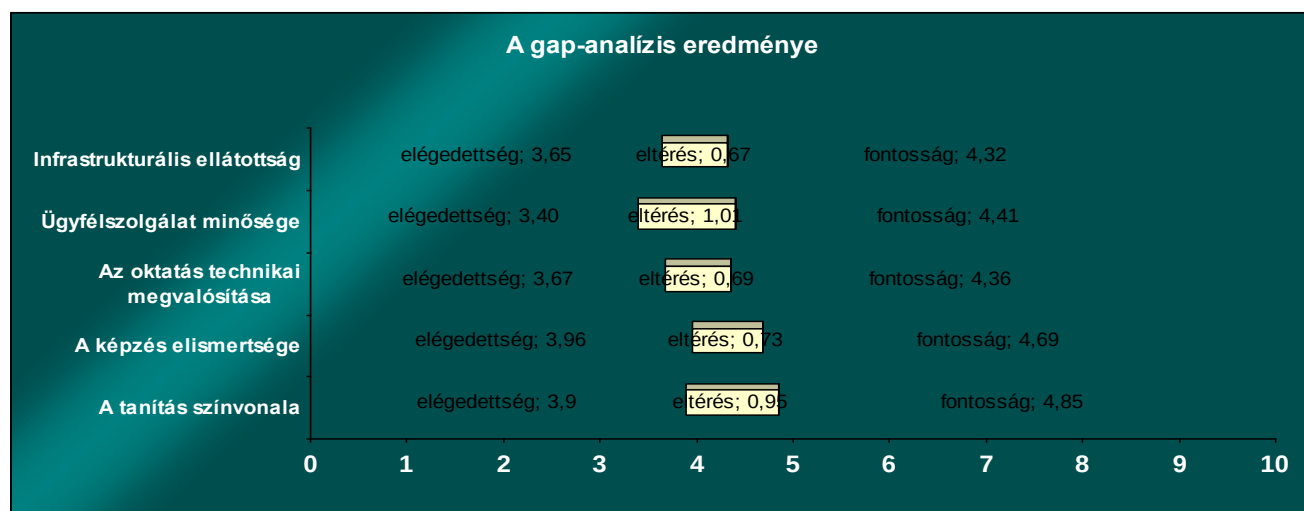
I.2.6.3 A gap-analízis eredményei

A fontosság és elégedettség átlagok eltérései alapján a legkisebb a rés az infrastrukturális ellátottságnál: ezen a hallgatók által közepesen fontosnak ítélt területen az egyetem tehát jól teljesít. A legnagyobb problémát, akárcsak a nappali tagozatos hallgatók esetén, – és akárcsak 2004-ben – itt is az ügyfélszolgálat jelenti, aminek a nem nappalis hallgatók nagy fontosságot tulajdonítanak, de ehhez képest az intézmény gyengén teljesít, a rés meghaladja az 1-et. (A fontosság-elégedettség értékek eltérése minden esetben szignifikáns)

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

	Fontosság átlag	Elégedettség átlag	Eltérések
A tanítás színvonala	4,85	3,90	-0,95
A képzés elismertsége	4,69	3,96	-0,73
Az oktatás technikai megvalósítása	4,36	3,67	-0,69
Ügyfélszolgálat minősége	4,41	3,40	-1,01
Infrastrukturális ellátottság	4,32	3,65	-0,67

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



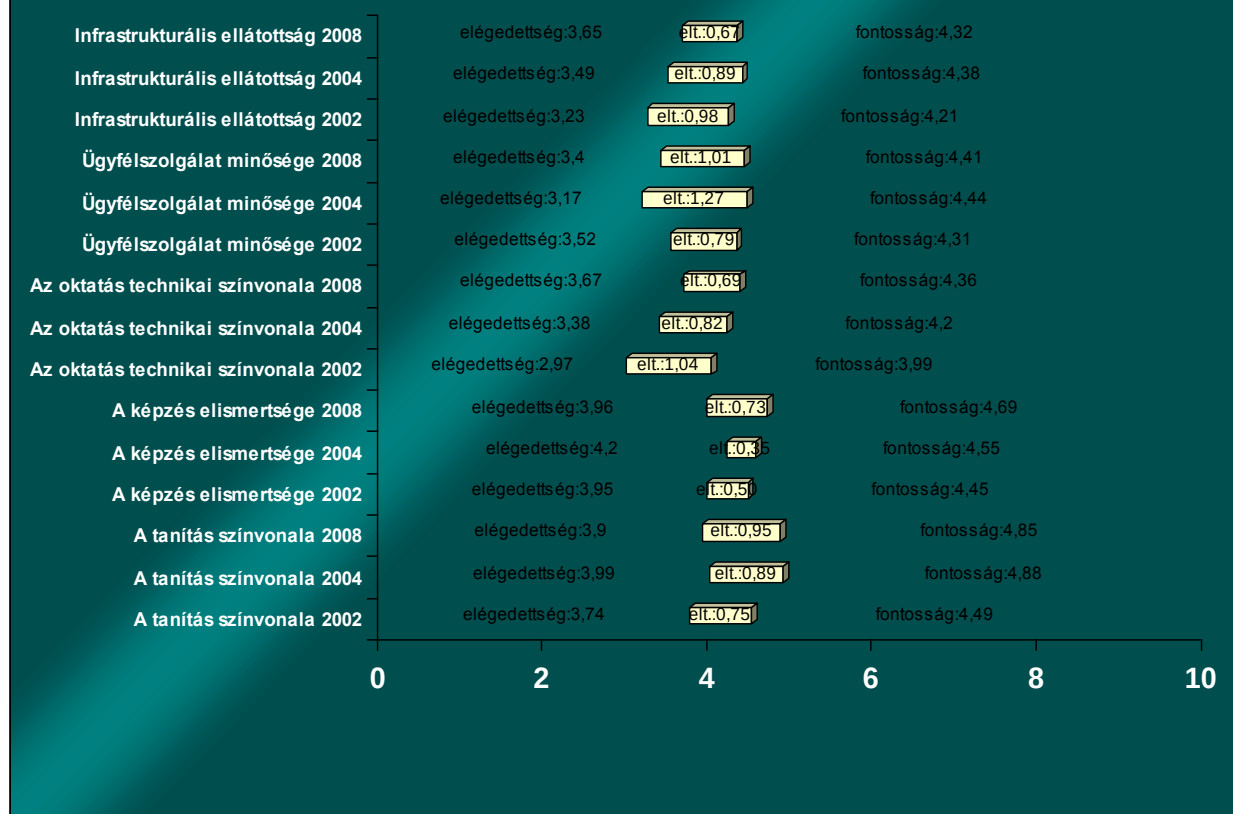
I.2.6.4. Fontosság-elégedettség elemek 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban a nem nappali tagozatos hallgatók esetén

Ha a fontosság és az elégedettség rések 2002-es és 2004-es értékeit összevetjük, akkor azt mondhatjuk, hogy az egyetem a legtöbb dimenzióban javított a pozícióján, mivel az értékek közeledtek egymáshoz. Két dimenzióban azonban nyílt a rés az elégedettségi és fontossági értékek között: az ügyfélszolgálatot a válaszadók fontosabbnak ítélték 2004-ben, mint két évvel azelőtt, azonban az intézmény még annyira sem tudott megfelelni az elvárásoknak, mint akkor. Az oktatás színvonalát tekintve pedig az intézmény jobban teljesített 4 évvel ezelőtt, mint 2002-ben, hiszen a válaszadók magasabb elégedettségről számoltak be, de a fontossági értékek jelentősen meghaladták a 2002. évit.

Ha a 2004-es és a 2008-as elégedettségi, illetve fontossági átlagokat hasonlítjuk össze, akkor viszont az mondható el, hogy az egyetem a tanítás színvonalának és a képzés elismertségének növelésében az elvárásokhoz képest alulteljesített. Ezen szolgáltatások fontossága a nem nappalis hallgatók számára jelentősen nem változott az elmúlt 4 évben, a velük való elégedettség azonban nagyobb mértékben csökkent.

2.15. 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 mutatják)

Az elégedettség-fontosság gap 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban



I.2.7. A SZOLGÁLTATÁS DIMENZIÓK RÉSZLETEZÉSE

I.2.7.1. A tanítás színvonala

A tanítás színvonalát 2002-ben, 2004-ben és 2008-ban is további öt kérdéssel mértük, habár a legutóbbi kérdőívben szereplő alkérdések egyike eltér a 2002-es, illetve a 2004-es meghatározásoktól. A válaszadókat – ugyanúgy, mint a nappalis hallgatóknál – mindhárom alkalommal arra kértük, hogy az állításokat 5 fokozatú skálán értékeljék, ahol 5 jelentette a „teljesen egyetért” kategóriát.

A nem nappali tagozatos hallgatók, akárcsak nappali tagozatos hallgatótársaik, tanáraikat többségükben elismerik, (több mint 81% értett egyet az állítással), a képzéseket pedig több mint háromnegyedük korszerűnek tartja. Az itt szerzett ismeretek hasznosíthatóságát 70% jelezte, míg a nappalisok közül csupán 56% vélekedik így. Az oktatóktól kapható szakmai vagy gyakorlati jellegű segítséget a nem nappali tagozatosok majd 9%-a kérdőjelezi meg, de még így is 4-es feletti a dimenzió átlagértékelése. A nappalisok véleményével összhangban a nem nappalis

hallgatók is a tananyagok színvonalával a legelégedetlenebbek. Alig több mint 60%-uk nyilatkozott csak pozitívan a kérdésről, ez majd 10%-kal haladja meg a hasonlóan vélekedő nappalis egyetemisták számát.

2.16. táblázat: A tanítás színvonalával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adók %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Tanáraim többséggel általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni.	0,8	2,8	13,9	34,8	47,8	4,26	0,85
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	1,7	4,2	15,0	34,9	44,2	4,16	0,94
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	3,5	6,4	19,9	36,5	33,8	3,91	1,04
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	3,5	10,3	22,3	39,4	24,4	3,71	1,06
Tudományos vagy gyakorlati problémákkal nyugodtan fordulhatok az oktatókhoz.	2,3	6,5	12,7	33,9	44,7	4,13	1,00

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 ezelőtt, és nem minden területen. A tantárgyak elsajátításához segítséget jelentő tananyagok megfelelősége változatlanul alacsony, az oktatók elismertségének megítélése viszont 0,08-et, a képzés ismeretanyagainak korszerűsége és hasznosíthatósága pedig kicsivel több, mint 0,1-et növekedett.

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

	Átlag 2004	Átlag 2008	Eltérés
Tanáraim többséggel általam elismert oktató, akitől sokat lehet tanulni.	4,18	4,26	0,08
A képzés ismeretanyaga megfelel a kor követelményeinek.	4,01	4,16	0,15
A képzés során jól hasznosítható, praktikus ismereteket lehet elsajátítani.	3,72	3,91	0,19
A tantárgyakhoz jó színvonalú tananyagok állnak rendelkezésre.	3,70	3,71	0,01

I.2.7.2. A képzés elismertsége

A nem nappali tagozatosok szerint az egyetem nyújtotta képzések egyenrangúak más intézmények hasonló képzéseivel – 82% vélekedik így – és az itt szerezhető oklevelek munkaerő-

piaci ismertségével sincsenek problémák. Ugyanakkor a válaszadók száma, a nappali tagozatos hallgatókhoz hasonlóan, e két kérdésnél volt a legalacsonyabb (776, és 879 fő), ami valószínűleg annak tudható be, hogy a hallgatók alapvetően nem rendelkeznek információval más intézmények hasonló képzési programjáról, illetve nem feltétlenül tudják megítélni a munkaerő-piac értékelését, annak ellenére, hogy ezen hallgatók általában már részesei annak.

2.18. A képzés elismertségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A képzési program, amelyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézmények képzési színvonalával.	3,0	3,1	12,0	31,7	50,3	4,24	0,97
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	2,2	3,2	11,0	31,2	52,4	4,28	0,94

A 2008-as felmérés eredményeit összevetve az előző (2004-es) elégedettségmérésben választ adók értékelésével, közel azonos képet mutat a két vizsgálat. A négy évvel korábbi adatok a 2002-es átlagokhoz képest viszont 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.

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

	Átlag 2004	Átlag 2008	Eltérés
A képzési program, amelyen részt veszek, egyenrangú más, hasonló profilú intézmények képzési színvonalával.	4,26	4,24	-0,02
A munkaerő-piac elismeri az általam folytatott képzési programban megszerezhető oklevelet.	4,27	4,28	0,01

I.2.7.3. Az oktatás technikai színvonala

A nem nappali tagozatos válaszadók alapvetően elégedettek az oktatás technikai színvonalával. A tantermek, laborok felszereltségét csupán a kitöltők tizede kifogásolja, az ETR-rel kapcsolatosan pedig csak 7%-uk vélekedik negatívan. Mindkét szolgáltatás esetében azonban magas – 25%, illetve 17% - közepes értéket adók aránya.

2.20. A képzés elismertségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A tanterem, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	5,1	6,3	25,5	36,4	26,7	3,73	1,08
Az ETR, mint az oktatást támogató adminisztrációs felület, jól használható.	2,0	5,4	16,3	35,7	40,7	4,08	0,97

2002-ben és 2004-ben az oktatók technikai segédeszköz-használatára, a tantermi ellátottságra, valamint a tanterem 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 tanterem felszereltsége jelent meg, mellyel való elégedettség 4 év alatt átlagban majd 0,3-del emelkedett.

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

	Átlag 2004	Átlag 2008	Eltérés
A tanterem, laborok technikai felszereltsége kielégíti az oktatás támasztotta követelményeket.	3,44	3,73	0,29

I.2.7.4. Az ügyfélszolgálat minősége

A nem nappali tagozatos hallgatóktól is ugyanannak az ügyfélszolgálati rendszernek, a tanulmányi osztálynak, valamint a rendelkezésre álló adminisztratív információknak a minősítését kértük, mint a nappalis hallgatóktól. Utóbbiaknál az átlagok egyetlen esetben sem haladják meg a középezt, a nem nappalisoknál viszont a tanulmányi osztály megfelelő nyitva tartásától, és a munkába állással kapcsolatos kérdésekben való segítségnyújtástól eltekintve az átlagértékek 3,5-nél is magasabbak. Ezek a relatíve nagy különbségek valószínűleg annak következményei, hogy a nappalis hallgatók jóval sűrűbben kerülnek kapcsolatba a tanulmányi osztállyal, mely magában hordozza a gyakoribb konfliktuslehetőséget.

A két csoport legnagyobb véleménykülönbsége a tanulmányi osztály munkatársainak segítőkészsége kapcsán figyelhető meg. A nem nappalisok 62%-a elégedett azzal, míg a nappalisok közül csupán 27%. Szintén nagy az eltérés az ügyintézés gyorsaságát illetően is. A nem nappali tagozatosok egy negyede, míg a nappalisok fele nyilatkozott pozitívan a kérdésben.

A levelező-, esti-, és távoktatásos képzésben részt vevők a tanulmányi osztály munkatársainak szakmai felkészültségét vélik a legmegfelelőbbnek, csupán hatodik vélekedik másként. Az intézmény munkába állással összefüggő segítségnyújtását viszont negatívabbra ítélik (csak 35% tartja azt elfogadhatónak).

2.22. Az ügyfélszolgálat minőségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	17,7	16,6	23,9	22,7	19,1	3,08	1,36
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	6,7	10,1	18,9	28,0	36,4	3,77	1,22
Az ügyintézés gyorsasága a tanulmányi osztályon megfelelő.	10,8	12,5	19,6	27,4	29,7	3,52	1,32
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	10,9	11,3	15,8	22,3	39,6	3,68	1,38
A tanulmányi osztályon kielégítő a telefonos és az elektronikus ügyintézés színvonala (nem kell személyesen megjeleni).	13,5	11,8	18,8	25,0	30,9	3,48	1,38
Tanulmányaim zökkenőmentes folytatásához minden adminisztratív információ a rendelkezésemre áll.	7,9	11,7	21,8	27,4	31,2	3,62	1,25
Tudom, hogy az egyetemen hová fordulhatok megbízható segítségért, ha karrierrel, munkába állással kapcsolatos kérdéseim vannak.	24,3	15,4	25,1	21,3	14,0	2,85	1,37

A 2002-es, 2004-es, és a 2008-as adatokat csak korlátozottan tudjuk összehasonlítani, mivel a 2002-es kutatásban még nem helyeztünk akkora hangsúlyt az ügyfélszolgálat értékelésére, a 2004-es felmérésben pedig sokkal több ügyfélszolgálati rendszerre kérdeztünk rá, mint 2008-ban.

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 idén minden eredmény pozitívabb. A nem nappalisok az ügyintézés gyorsaságában érzik 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.)

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

	Átlag 2004	Átlag 2008	Eltérés
A tanulmányi osztály nyitva tartása megfelelő.	2,85	3,08	0,23
A tanulmányi osztály munkatársai szakmailag felkészültek.	3,64	3,77	0,13
Az ügyintézés gyorsasága a tanulmányi osztályon megfelelő.	3,14	3,52	0,38
A tanulmányi osztály munkatársai mindig segítőkészek.	3,53	3,68	0,15

I.2.7.5. Infrastrukturális ellátottság

Az átlagok alapján a hallgatók a legtöbb szolgáltatáselemmel elégedettek, bár a nem nappalisok majdnem fele szerint az oktatási épületek állapota hagy némi kívánni valót maga után. Az egyetemi könyvtár szakkönyveinek mennyisége 76%-uk véleménye alapján kielégítő, és közel 80% azon nem nappali tagozatosok aránya, akik meglátása szerint elegendő a rendelkezésre álló tantermi férőhely. Mindkét dimenzió esetén a közepes értéket adók száma kb. a kitöltők 13%-a.

2.24. Az ügyfélszolgálat minőségével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú skálán a kérdésre választ adó nem nappali tagozatosok %-ában, átlag, szórás

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az oktatási épületek állapota kielégítő.	4,4	7,9	26,0	39,4	22,3	3,67	1,04
A tantermi férőhelyek megfelelnek a hallgatói létszámnak.	2,4	5,0	13,4	34,5	44,7	4,14	0,99
Az egyetemi könyvtár szakkönyvekkel való ellátottsága megfelelő.	4,6	6,7	12,3	33,3	43,1	4,03	1,11

Mind a 2002-es, mind pedig a 2004-es vizsgálatok az infrastrukturális ellátottság tekintetében az oktatás technikai háttere, a kari könyvtárak ellátottsága, a kollégiumi szállások minősége, az étkezési lehetőségek, és az elektronikus szolgáltatások megfelelősége felől érdeklődtünk. Ezek a szolgáltatások azonban nem, vagy más megfogalmazásban jelentek meg a 2008-as kérdőívben, így az összehasonlításuk nem lehetséges.

II. OKTATÓI ÉS DOLGOZÓI ELÉGEDETTSÉG-MÉRÉS VIZSGÁLATÁNAK EREDMÉNYEI

AZ ALAPSOKASÁG

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

3. táblázat: SZTE egyetemi státuszok száma a 2007-es pénzügyi évben

Szervezeti egység	Egyetemi oktató, kutató, egyéb oktató, pedagógus (fő)	Nem oktató munkavállaló (fő)	Összesen (fő)
ÁJK	170	40	210
ÁOK	454	284	738
BTK	296	62	358
ETSZK	444	59	503
FOK	42	61	103
GTK	147	19	166
GYTK	48	55	103
JGYPK	218	93	311
MGK	51	49	100
MK	49	82	131
TTIK	319	205	524
ZMK	70	7	77
Egyéb egységek	103	2530	2633
Közoktatás	112	10	122
Összesen	2523	3556	6079

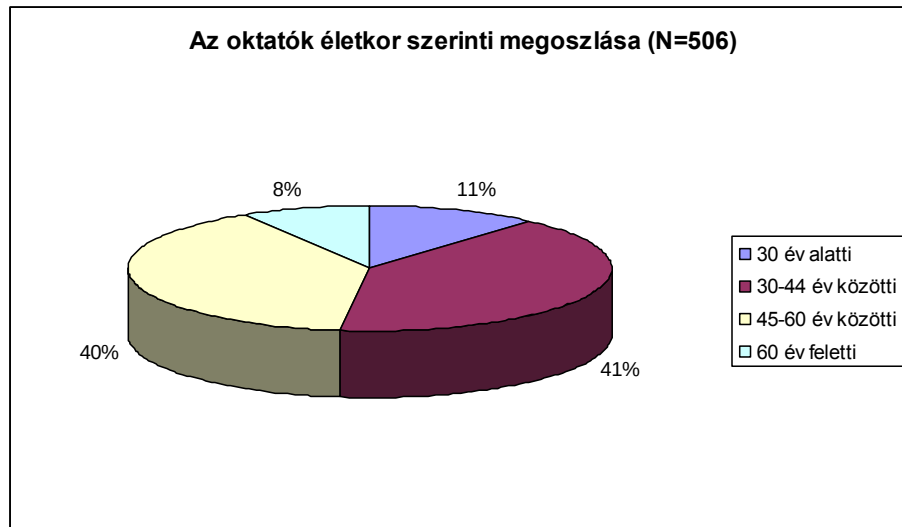
II. 1. AZ OKTATÓI ÉS A DOLGOZÓI MINTA

Az **oktatók** közül 529 fő küldött vissza kitöltött kérdőívet. Ez a 2004-ben készült felmérés során feldolgozott adatoktól valamelyest elmarad, akkor ugyanis 564 db értékelhető kérdőív érkezett vissza. A 2002-es felméréshez képest viszont ez is nagymértékű növekedés, akkor 370 db kérdőív került összegzésre, amely többek között az oktatói kör megnövekedett online aktivitására vezethető vissza.

A válaszadók 56%-a volt férfi, míg 226 fő nő, 15 fő (2,8%) pedig nem válaszolt a „nem”-re vonatkozó kérdésre. A kitöltők legnagyobb része, 40,7%-a 30-44 év közötti oktató volt, de közel hasonló mértékű, 39,5% volt a 45-60 év közötti kitöltők aránya is. A legfiatalabb korosztály (30 év alattiak) a minta 11,3%-át tette ki, míg a legidősebbek kicsivel több, mint 8%-ot. Az életkori kérdésre 23 fő nem válaszolt.

A 2004-es vizsgálat alkalmával a fentiekől 1-2%-ban eltérő értékeket mutatott az oktatók életkor szerinti megoszlása. Kivételt a legifjabbak aránya képez, ami akkor a kitöltők 15%-át képezte.

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

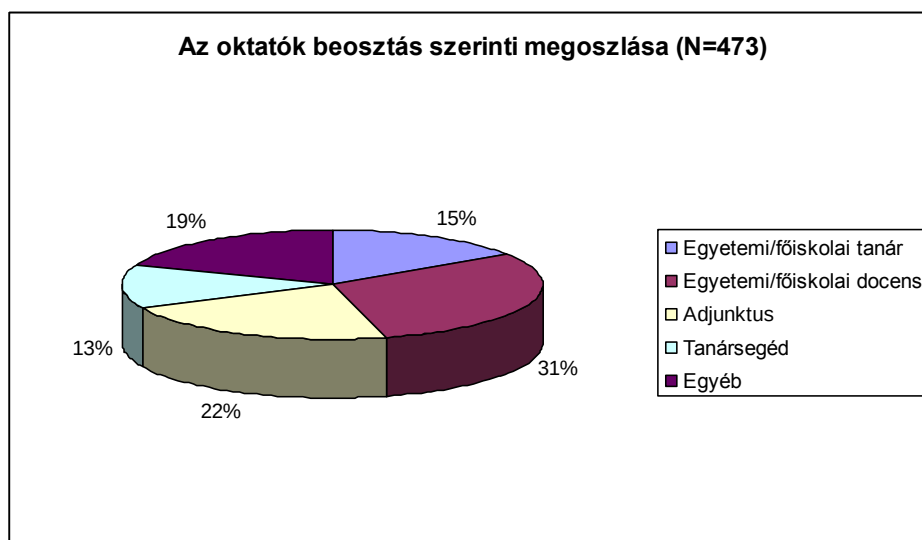


Az egyetemen eltöltött évekre 514 fő válaszolt. Harmaduk több mint 20 éve dolgozik már az egyetemen, valamennyivel több, mint negyed részük legalább 11, de kevesebb, mint 20 éve, további majdnem ötödük pedig 6-10 éve. A 3-5 éve és a kevesebb, mint 3 éve az intézmény kötelékében dolgozó oktatók a minta 9,5%-át, illetve 9,3%-át teszik ki.

Ez utóbbi arányszámban figyelhető meg változás 2004-hez képest. Akkor a 3-5 éve és a kevesebb, mint 3 éve az intézmény kötelékében dolgozó oktatók a válaszadók 11%-át, illetve 13%-át alkották.

A beosztással kapcsolatos kérdésre 473 fő válaszolt. A válaszadók majd egy harmada egyetemi/főiskolai docens – ami majd 10%-kal meghaladja a 2004-es ez irányú adatokat –, kicsivel több, mint 20%-uk adjunktusként, további 13%-uk tanársegédként dolgozik – ez az arány 2004-ben 20% volt –, egyetemi/főiskolai tanári beosztásban pedig a minta 15%-a folytat oktató tevékenységet.

3.2. ábra: A válaszadó oktatók státusza (%)



A válaszadók egységek szerinti megoszlását mutatja a 3.3. táblázat. Összefoglalóan elmondható, hogy a Juhász Gyula Pedagógusképző Kar, valamint a Természettudományi és Informatikai Kar oktatói felülreprezentáltak a mintában, ugyanis majdnem kétszer akkora százalékos arányt képviselnek a kérdőívet visszaküldők között, mint amekkora arányt képeznek az egyetemi összoktató munkatársi létszámban.

A 3. és a 3.3. táblázatot összevetve az is látható, hogy az Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar oktatói alulreprezentáltak a kérdőívet kitöltők körében, fontos azonban megjegyezni, hogy a Kar általunk megjelenített oktatói létszámának (3. táblázat) több mint 90%-a megbízott munkaviszonnyal alkalmazott pedagógus, így ők nem rendelkeznek egyetemi e-mail címmel, melynek következtében nem is állt módjukban kitölteni a kérdőívet.

3.3. táblázat: A válaszadó oktatók szervezeti egység szerinti megoszlása

Szervezeti egység	Válaszadók száma (fő)	Megoszlás (%)	Valid megoszlás (%)
ÁJK	22	4,2	4,5
ÁOK	3	,6	,6
BTK	86	16,3	17,4
ETSZK	29	5,5	5,9
FOK	4	,8	,8
GTK	12	2,3	2,4
GYTK	24	4,5	4,9
JGYPK	83	15,7	16,8
MGK	16	3,0	3,2
MK	26	4,9	5,3
TTIK	164	31,0	33,3
ZMK	8	1,5	1,6
Egyéb	16	3,0	3,2
Nem választott	36	6,8	
Összesen	529	100,0	

A **nem oktató dolgozók** közül 333 fő töltött ki kérdőívet, ami majdnem 20%-os emelkedést jelent a 2004. évben végzett felmérés adataihoz képest. Akkor ugyanis csupán 281 főtől érkezett vissza kérdőív.

A válaszadók 76,5%-a nő. A kérdőívet visszaküldők 1,8%-a pedig nem jelölte meg nemét.

Az életkorra vonatkozó kérdést 13 fő (4%) nem válaszolta meg. Ez a 2004-es elégedettség-méréssel összehasonlítva, 7%-kal magasabb nemre vonatkozó kitöltöttséget jelent.

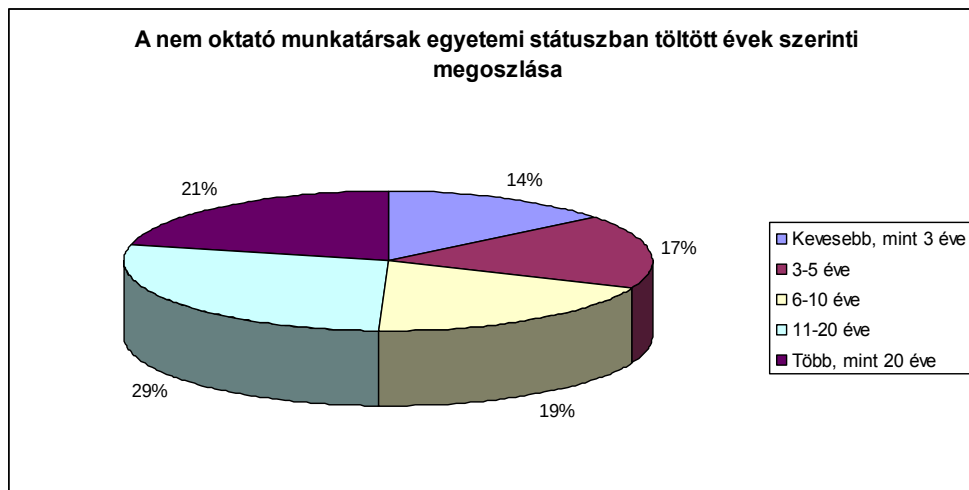
Akik választ adtak az életkori kérdésre, azok közül majd 40% 45-60 év közötti életkorú, 37% 30 és 44 év közötti, további 21% még nem töltötte be 30. életévét, míg 3%-uk pedig már elmúlt 60 éves.

2004-hez viszonyítva a 45-60 év közötti és a 60 év feletti válaszadók száma nőtt meg, 4%-kal, illetve 3%-kal; a 30 év alatti oktatók aránya viszont csökkent 6 %-kal.

A 4 évvel korábban végzett dolgozói elégedettség-mérés adataival összehangban, idén is a kitöltők nagyobb része több mint 11, de kevesebb, mint 20 éve az egyetem munkatársa, valamennyivel kevesebb, mint negyedük több mint 20 éve dolgozik itt, további 19%-uk pedig 6-10 éve. A

válaszadók 17%-a 3-5 éve áll az egyetem alkalmazásában, további 14% pedig kevesebb, mint 3 éve intézményi munkatárs.

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



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

Szervezeti egység	Válaszadók száma (fő)	Megoszlás (%)	Valid megoszlás (%)
ÁJK	11	3,3	3,7
ÁOK	1	0,3	0,3
BTK	13	3,9	4,4
ETSZK	24	7,2	8,1
FOK	2	0,6	0,7
GTK	13	3,9	4,4
GYTK	10	3,0	3,4
JGYPK	22	6,6	7,4
MGK	11	3,3	3,7
MK	14	4,2	4,7
TTIK	55	16,5	18,5
ZMK	6	1,8	2,0
Egyéb	116	34,8	38,9
Nem válaszolt	35	10,5	
Összesen	333	100,0	

II.2. MUNKAVÁLLALÓI LOJALITÁS

II.2.1 Oktatói elkötelezettség

A felmérés első kérdésblokkja az intézmény iránti elkötelezettséget vizsgálta hat különböző kérdéssel. Ezekből ötöt pozitív, míg egyet negatív állításként fogalmaztunk meg. Az állítások megegyeznek a 2004-es 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 522 fő válaszolt az első kérdésre, közülük 68,8% teljesen egyetért azzal az állítással, hogy büszke arra, hogy a SZTE oktatója, további 23,9% volt egyetértő, míg a negatív álláspontra helyezkedők aránya viszonylag alacsony (7,3%). Összességében az állítással egyetértők aránya a válaszadók 92,7%-át tette ki.

Az oktatók közül 9 fő nem tudta megítélni, hol helyezkedik el az SZTE az országos egyetemi rangsorban, de a válaszadók 59%-a teljes mértékben egyetért azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme, további 32% pedig egyetértett az állítással. A negatív álláspontra helyezkedők aránya majdnem elérte a 9%-ot.

Napjaink általános munkaerő-piaci tendenciái és a felsőoktatás változásai különösen fontosá teszik a munkahely biztonságával kapcsolatos kérdéseket. Az egyetemi oktatók több mint a fele - 54,2%-uk - biztosnak érzi munkahelyét, ugyanakkor az állítással egyet nem értők aránya a válaszadók közel egyötöde.

Az oktatók jövőbeli elképzelései iránt is érdeklődtünk. Többségük tartósan ennél az egyetemnél képzei el a jövőjét (a válaszadók 81%-a értett teljesen illetve némileg egyet az állítással), ugyanakkor 6% úgy gondolja, hogy el fogja hagyni az intézményt.

Nyilvánvalóan az, hogy a munkatárs mennyiben kíván az egyetemen maradni, nem feltétlenül mutatja az elkötelezettséget, hiszen az egyén kényszerűségből, más lehetőségek hiánya miatt is dönthet az adott munkahelyen való maradás mellett. Éppen ezért azt is megkérdeztük, mennyiben tudná munkahelyét jó szívvel ajánlani másoknak. A válaszadók 39%-a teljes mértékben, további 38% pedig ajánlaná az intézményt, ugyanakkor 8,1% 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: majdnem harmaduk (30,1%) nyilatkozott úgy, hogy sok olyan embert ismer az egyetemen, aki nem elkötelezett az intézmény iránt, míg az állítással egyet nem értők aránya 37,3%-ot tett ki. A hat lojalitás kérdés közül erre válaszoltak a legkevesebben, 67 fő nem tudott/nem akart választ adni.

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

3.6. táblázat: A munkatársak intézmény iránti elkötelezettsége, az állítások megítélése 5 fokozatú 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.	1,3	0,4	5,6	23,9	68,8	4,58	0,734
A SZTE-t az ország egyik legjobb egyetemének	2,1	0,6	6,2	31,9	59,2	4,45	0,812

tartom.							
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	8,9	10,0	26,8	30,1	24,1	3,50	1,212
Tartósan ennél az intézménynél képelem el a jövőmet.	2,5	3,3	13,3	19,7	61,1	4,33	0,997
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	2,5	5,6	14,8	38,1	39,1	4,05	0,991
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	15,4	21,9	32,7	22,3	7,8	2,85	1,161

II.2.2 Dolgozói elkötelezettség

A nem oktató munkatársak 89,1%-a saját bevallása szerint büszke arra, hogy az intézmény dolgozója. A negatív álláspontra helyezkedők aránya itt is, akárcsak az oktatók esetén, meglehetősen alacsony (1,2%). Az oktatók és a dolgozók közel azonos aránya ért teljesen, illetve valamelyest egyet az állítással.

Hasonló a helyzet az egyetem országos megítélésében: a dolgozók több mint fele teljes mértékben egyetértett azzal, hogy ez az intézmény az ország egyik legjobb egyeteme, bár 14 fő nem tudott nyilatkozni a kérdésben. További harmaduk szintén pozitív álláspontra helyezkedett, az egyetértők aránya így együttesen meghaladja a 88%-ot.

A dolgozók és az oktatók közt nincs lényeges különbség a tekintetben, hogy mennyire érzik biztosnak munkahelyüket, itt is a válaszadók közel egynegyede tart az esetleges elbocsátásoktól, míg több mint felük biztosnak ítéli állását. 17 azonban erre a kérdésre nem válaszolt.

A dolgozók valamint az oktatók közel azonos százaléka gondolja úgy, hogy tartósan ennél az intézménynél fog dolgozni, míg a dolgozók 6,3%-a máshol képzelem el a jövőjét. A megkérdezettek 4,2 %-a (14 fő) nem kívánt nyilatkozni a kérdésről.

A munkahelyet a dolgozók közül 6,9% nem ajánlaná másoknak, azonban ebben az esetben is a pozitívan visszajelzők voltak többségben, hiszen több mint felük mindenképpen ajánlaná az egyetemet, mint munkahelyet, míg további 26,4% szintén egyetértett az állítással. Az elégedettség átlagos megítélése 4,19, amely 0,5-del magasabb, mint a 2004-es érték.

Az utolsó kérdésre érkezett válaszok itt is azt mutatják, hogy a válaszadók összességében önmagukat sokkal elkötelezettebbnek érzik, mint társaikat: bár 68 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 35,4% - nagyjából hasonlóan az oktatókhoz -, itt sem ért egyet az állítással.

3.7. táblázat: A nem oktató munkatársak intézmény iránti elkötelezettsége, az állítások megítélése 5 fokozatú 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.	0,6	0,6	9,7	22,4	66,7	4,53	0,745
A SZTE az ország egyik legjobb egyetemének tartom.	1,3	2,8	7,2	31,3	57,4	4,40	0,841
Biztosnak érzem a munkahelyemet.	8,2	8,9	26,3	32,3	24,4	3,55	1,187
Tartósan ennél az intézménynél képzelem el a jövőmet.	2,5	3,8	13,2	21,6	58,9	4,30	1,002
A SZTE-t, mint munkahelyet, jó szívvel tudom ajánlani másoknak.	2,2	4,7	15,4	26,4	51,3	4,19	1,008
Sok olyan embert ismerek, akik nem elkötelezettek az intézmény iránt.	19,2	16,2	26,8	29,1	8,7	2,91	1,252

II.3. MUNKAVÁLLALÓI KÖZÉRTET

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.3.1 A vezetés és intézményirányítás megítélése az oktatók körében

Az oktatóknak 8 kérdést tettünk fel az intézményirányítás témakörével kapcsolatban.

Minden esetben arra kértük a válaszadót, ítélje meg 5 fokozatú skálán, mennyire ért egyet az állításokkal. Az adatokat a 3.8. táblázat tartalmazza.

A válaszadók a legpozitívabb véleményt a kari vezetés munkájával és a kari adminisztrációval kapcsolatban fogalmazták meg: a kari vezetés munkája a válaszadók 70%-a szerint jó/nagyon jó, míg a kari adminisztráció az értékelők 60,4%-a szerint megfelelőnek mondható.

Az intézményi adminisztráció, valamint az egyetemi vezetés munkájának megítélése már alacsonyabb átlagot produkált, de így is a válaszadók több, mint 55%-a helyezkedett inkább pozitív álláspontra, ugyanakkor mindkét esetben több, mint 10% (az intézményi adminisztráció esetében 15,2%, az egyetemi vezetés munkáját illetően pedig 12%) azon válaszadók aránya, akik rossznak vagy nagyon rossznak ítélik ezen dimenziókat.

2004-hez viszonyítva az intézményi adminisztrációt illetően, pozitív irányú változást tükröznek az adatok, akkor ugyanis csupán a válaszadók 37%-a tartotta megfelelőnek az egyetem ezen irányú tevékenységét.

Az intézményen belüli információáramlásra, a releváns kari döntésekben való részvételre és az oktatók érdekképviselőit érintő állításokat a kérdőívet kitöltők 40% körüli aránya ítélte jónak, illetve nagyon jónak. Mindhárom állítás megítélése átlagban véve 0,3-del jobb, mint 2004-ben volt.

A legrosszabb minősítést a releváns egyetemi döntésekben való részvétel kapta: a válaszadók 46,9%-a érzi úgy, hogy nincs lehetősége oktatóként részt venni a releváns döntésekben, míg a pozitív álláspontra helyezkedők aránya csupán 19,1%.

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

	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Információáramlás az intézményen belül.	4,6	13,3	37,7	34,0	10,3	3,31	0,984
A releváns kari döntésekben való részvétel.	8,1	19,9	32,5	27,2	12,2	3,15	1,124
A releváns egyetemi döntésekben való részvétel.	22,0	24,9	33,9	16,0	3,1	2,53	1,095
Az egyetemi vezetés munkája.	2,4	9,6	32,2	43,5	12,3	3,53	0,912
A kari vezetés munkája.	3,3	5,7	21,4	43,1	26,6	3,84	0,988
Az intézményi adminisztráció.	4,5	10,7	28,7	41,6	14,5	3,51	1,011
A kari adminisztráció.	4,0	8,9	26,6	43,6	16,8	3,60	0,999
Az oktatók érdekképviselői.	10,0	15,9	32,6	33,3	8,1	3,13	1,096

II.3.2 A vezetés és intézményirányítás megítélése a dolgozók körében

A nem oktató munkatársaknak 3 kérdést tettünk fel a vezetés, intézményirányítás területével kapcsolatosan (mindhárom szerepelt az oktatóknál feltett kérdések között is). Az adatokat a 3.9. táblázat tartalmazza.

A legmagasabb átlagot a nem oktató dolgozók érdekképviselői kapta, a nem oktató munkatársak 81,6%-a ítéli jónak érdekképviselőit. Ez az arány lényegesen pozitívabb (54,6%-kal magasabb) véleményt jelez, mint a 4 évvel korábbi felmérési eredmények.

2008-ban az érdekképviselő értéknél jóval alacsonyabb átlagértéket (3,11) kapott a releváns döntésekben való részvétel, ennek meglétét csak a válaszadók 37,4%-a látja biztosítottnak, 26,7%-uk megkérdőjelezi azt. Ezek összességükben véve nem kiemelkedően jó eredmények, a 2004-es felméréshez képest viszont kétszeresére nőtt a pozitív álláspontot képviselők aránya, és ezzel párhuzamosan felére csökkent a negatív véleményt vallók aránya.

Az intézményen belüli információáramlás megfelelő és nem megfelelő mivoltát a kitöltők harmada véli, és 36% azon válaszadók aránya is, akik semleges álláspontra helyezkednek.

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

	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Információáramlás az intézményen belül.	11,6	17,8	36,0	26,9	7,6	3,01	1,105
A releváns döntésekben való részvétel.	12,0	14,7	35,9	24,7	12,7	3,11	1,172
A nem oktató dolgozók érdekképviselése.	0,4	2,2	15,7	43,8	37,8	4,16	0,796

A 2008-ban mindkét célcsoport számára megfogalmazott kérdéseket összevetve megfigyelhető, hogy az érdekképviselést a nem oktató munkatársak több mint jóra értékelték, míg az oktatók ezen dimenzióval kapcsolatos elégedettsége a közepes érték körül mozog.

A releváns kari döntésekben való részvétel lehetőségét - a táblázat szerint - a 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 (3,15 és 2,53) 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 viszont az oktatók ítélték meg pozitívabban, elégedettségük jóval meghaladja a közepeset, míg a nem oktató munkatársak véleménye csak alig.

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

	Oktatók		Dolgozók		Sig.
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	
Információáramlás az intézményen belül.	517	3,31	275	3,01	0,000
A releváns döntésekben való részvétel lehetősége.	458	2,84	259	3,11	0,003
Érdekképviselés.	408	3,13	267	4,16	0,000

II.3.3 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 szakdolgozóik számáról való nyilatkozásra.

Az adatokat a 3.11. táblázat és a 3.12. ábra tartalmazza.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az óraterhelések szétosztását méltányosnak tartom.	8,5	10,4	28,2	32,9	19,9	3,45	1,169
Az óraterhelésem mellett elegendő időm jut kutatási tevékenységre.	12,0	22,6	27,5	21,9	16,1	3,07	1,250
Az oktatáshoz kapcsolódó adminisztráció nem jelent számomra nagy megterhelést.	13,6	19,5	24,1	25,8	17,0	3,13	1,289
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	4,0	5,9	14,8	35,9	39,4	4,00	1,067
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	7,8	14,0	22,0	34,5	21,6	3,48	1,196
Munkakörülményeim megfelelőek.	7,5	8,4	16,3	21,6	46,3	3,90	1,275
Az oktatási tevékenység színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	4,6	8,8	17,8	29,3	39,6	3,90	1,154
Az intézményben alkotott eredmények tulajdonjoga tisztázott.	5,2	9,4	19,9	38,8	26,7	3,72	1,113
Az intézmény megfelelően hasznosítja és védi a szellemi tulajdont.	4,4	10,1	22,3	37,2	26,0	3,70	1,095
	Nagyon rossz	Rossz	Semleges	Jó	Nagyon jó	Átlag	Szórás
Tudományos kutatási lehetőségek.	1,4	6,5	22,4	44,9	24,9	3,85	0,914
A tudományos kutatások anyagi feltételei.	14,9	25,8	34,6	19,7	5,0	2,74	1,089
A tudományos kutatások tárgyi feltételei.	6,2	18,3	31,1	31,3	13,1	3,26	1,094
Az oktatási helyiségek száma.	5,0	13,2	27,5	35,6	18,7	3,49	1,090
Az oktatási helyiségek mérete.	4,8	11,2	25,1	38,7	20,2	3,58	1,076
Az elektronikus szolgáltatások színvonala.	2,3	5,2	19,5	47,3	25,7	3,88	0,926
Az intézmény képzési kínálata.	0,4	2,7	17,0	51,2	28,7	4,05	0,774
Az intézmény képzési tevékenységének színvonala.	0,6	2,3	18,3	52,0	26,7	4,01	0,772

A fenti táblázatból kitűnik, hogy az oktatók az intézmény képzési kínálatával és színvonalával alapvetően elégedettek, bár a képzési választékot összességében átlagosan 0,4%-kal jobbnak ítélik, mint a képzési tevékenységek színvonalát.

A válaszadók a tudományos kutatási lehetőségek számát és az elektronikus szolgáltatások színvonalát (pl. egyetemi honlap) szintén megfelelőnek értékelik, bár e két szempont átlaga külön-külön nem éri el a 4-est.

A 2004-es 25%-os oktatói elégedettséghez képest javuló tendencia figyelhető meg az oktatási helyiségek számát és méretét illetően. 2008-ban már a kitöltők 54%-a tartja megfelelőnek az oktatási helyiségek számát, 58%-a pedig azok nagyságát. A munkavégzés feltételeivel kapcsolatos összes állítás átlagát tekintve azonban az egyetem részéről további beavatkozások szükségesek ezen területek fejlesztéséhez.

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 40%-a jelezte elégedetlenségét.

Az oktatási, kutatási tevékenységre vonatkozó állítások közül az oktatási tevékenység végzéséhez szükséges eszközök rendelkezésre állását, a munkahelyi légkört, és a munkakörülményeket kifejezetten jónak (a 2004-es adatokhoz viszonyítva átlagosan 0,8-del magasabbra) értékelték a válaszadók, ami arra enged következtetni, hogy leginkább a szakmai közösség (erre utal a munkahelyi légkör pozitív megítélése is), a személyi háttér az, ami az oktatói, kutatói tevékenység magas színvonalát jelenleg biztosítani tudja a tárgyi feltételek hiányosságai ellenére.

Az óraterhelések szétosztása és a munkavállalókat érintő változásokról szóló értesítések megítélése már kevésbé pozitív. Ezek megfelelőségével az oktatók egy ötöde nem ért egyet.

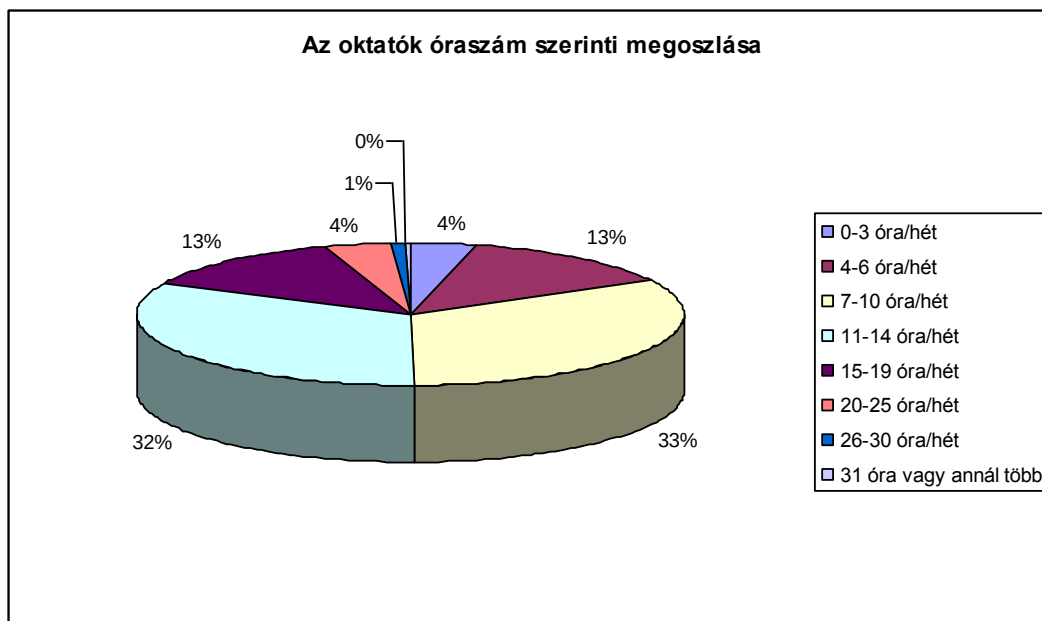
Az oktatáshoz kapcsolódó adminisztrációs munka és a kutatási tevékenységre jutó idő mennyiségéről kialakított vélemény ennél is negatívabb. A válaszadók több mint harmada elégedetlen azokkal, habár sem az oktatáshoz kapcsolódó adminisztrációs munka mennyiségét, sem a kutatási tevékenységre jutó idő mennyiségét nem ítélték az oktatók olyan rossznak, mint a tudományos kutatások anyagi feltételeinek meglétét. A válaszok – csak úgy, mint munkavégzés feltételeivel kapcsolatos kérdések többségénél – itt is meglehetősen szóródnak.

Az intézményben alkotott eredmények jogának tisztázottságát az oktató kollégák átlagosan 0,4-del megelőlegebbnek (3,72) ítélték, mint 4 évvel ezelőtt (3,33). Szintén pozitív irányban mozdult el a szellemi tulajdon hasznosításának és védésének értékelése, amely megállapítással 18%-kal több oktató értett egyet.

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

Az óraszámot illetően 508 fő adott értékelhető választ. Harmaduk 7-10 órát tart hetente, további harmaduk pedig 11 és 14 közötti heti óraszámban végez oktatási tevékenységet. Közel azonos az aránya azon válaszadóknak, akik 4-6, illetve 15-19 órát oktatnak heti rendszerességgel (13%), valamint azok száma, akik 0-3, illetve 20-25 órát tartanak heti lebontásban. 31 órát, illetve annál többet oktatók száma csupán 1 fő.

3.12. ábra: A válaszadó oktatók megoszlása heti óraszámuk szerint



A szakdolgozókra vonatkozó kérdésre 30 fő nem válaszolt. Az oktatók több mint harmada legfeljebb 4, további negyedük 5-9 fő szakdolgozóval rendelkezik. A válaszadók 9%-a ennél valamivel több, 10-14 fő szakdolgozóval konzultál. 11, illetve 13 fő oktátónak van 15-19 fő, illetve 20 vagy annál több fő szakdolgozója, és 111 fő nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nincs szakdolgozója (22%).

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

A nem oktató dolgozóknak valamivel kevesebb kérdést tettünk fel az említett területtel kapcsolatban (mivel a munka jellegéből adódóan nem alkalmaztunk oktatói, kutatói tevékenységhez kapcsolódó bontást).

A válaszadók véleménye összességében kedvezőnek mondható. A munkatársak leginkább az oktatók 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, 93% véli megfelelőnek.

Ezen megállapítások mindegyike 4-es feletti átlagértéket kapott, mely mindhárom tényező esetében 0,4-0,6-es átlagos elégedettség-emelkedést jelent a 2004-es dolgozói véleményekhez képest.

Az elektronikus szolgáltatások színvonalára és a munkahelyi légkörre vonatkozó állításokkal közel azonos számú munkatárs ért egyet. Csupán 6%, illetve 7% azon nem oktató dolgozók aránya, akik elégedetlenek e kérdésköröket illetően.

A legkevesebb pozitív visszajelzés a munkaszervezés hatékonyságával és a munkatársakat érintő változásokról történő értesítéssel kapcsolatban érkezett: a kitöltők viszonylag megosztottak a

kérdésben, majdnem ötödük ítélte rossznak, illetve nagyon rossznak a munkaszervezés hatékonyságát, valamint az őket érintő változásokról való tájékoztatást.

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

	Egyáltalán nem ért egy	Nem ért egyet	Közepes	Egyért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	1,8	5,8	17,3	29,5	45,6	4,11	1,007
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	7,3	11,3	25,3	32,9	23,2	3,53	1,175
Munkakörülményeim megfelelőek.	5,7	8,7	15,7	29,2	40,7	3,90	1,192
Munkám színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	2,7	4,5	13,0	30,2	49,5	4,19	1,008
Munkámhoz, amennyiben igényelem, kapok szakmai segítséget.	3,1	3,1	9,8	29,5	54,5	4,29	0,980
Az oktató kollégákkal jó a kapcsolatom.	0,3	1,0	5,2	33,0	60,5	4,52	0,671
A munkaszervezést hatékonynak tartom.	4,3	9,3	28,3	35,1	23,0	3,63	1,069
Az elektronikus szolgáltatások színvonala megfelelő.	1,5	4,0	15,0	41,1	38,3	4,10	0,906

Ha összevetjük a két munkavállalói csoport véleményét (ahol erre lehetőségünk van), azt tapasztaljuk, hogy a legtöbb kérdésben a nem oktatóként dolgozó kollégák alapvetően elégedettebbek az oktató munkatársaknál. Kivételt ez alól a munkakörülmények megítélése képez, ahol az átlageredmény mindkét esetben 3,90. 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.

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

	Oktatók		Dolgozók		Sig.
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	
Nálunk jó a munkahelyi légkör.	526	4,00	329	4,11	0,129
Mindig időben informálnak az engem érintő változásokról.	527	3,48	328	3,53	0,501
Munkakörülményeim megfelelőek.	523	3,90	332	3,90	0,961
Munkám/Az oktatás színvonalas végzéséhez rendelkezésre állnak a megfelelő eszközök.	523	3,90	331	4,19	0,000
Az elektronikus szolgáltatások színvonala megfelelő.	518	3,88	326	4,10	0,001

II.3.5 A munkatársak előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése az oktatók szerint

Az anyagi megbecsültséggel, 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 megbecsültségnek. Az alapadatokat a 3.14. táblázat tartalmazza.

Kritikusabbnak tűnő területek a teljesítménymérési mód, és egyáltalán az oktatói, kutatói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer megléte, valamint a béren kívüli juttatások, amelyek megfelelőségével az oktató munkatársak 25-27%-a nem ért egyet. Fontos azonban megjegyezni, hogy a teljesítmény mérési módjára vonatkozó kérdésre 57 fő nem válaszolt, a teljesítmény-értékelésre szolgáló rendszer rendelkezésre állásáról pedig 39 fő nem tudott/nem kívánt nyilatkozni.

A béren kívüli juttatásokról kialakított véleménykép az egyetem oktatói szerint jelenleg még elmarad a kívánttól, de a 2004-es elégedettségi szinthez képest mindenképpen átlagban 0,4-del magasabb.

A válaszadók több mint 60%-a szerint a végzett munka elismertsége és az előrelépés lehetőségei az egyetemen megfelelőképpen biztosítottak. 71%-a pedig a személyes fejlődés lehetőségével elégedett. Ez utóbbi területen azonban szükségserűnek látszik bizonyos szintű intézményi fejlesztés, az átlagérték ugyanis 2004-hez viszonyítva 0,2-del csökkent.

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

Az ebben a blokkban megfogalmazott kérdésekre adott válaszok megoszlásai gyakorlatilag megegyeznek, minden esetben 1-1,3 között mozognak.

3.15. táblázat: Az előrelépési lehetőségekkel, az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú 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.	3,8	4,4	11,5	24,4	55,9	4,23	1,067
Nálunk az oktatói, kutatói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll	13,9	11,6	25,1	28,8	20,6	3,30	1,301

rendelkezésre.							
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	12,5	15,3	23,7	30,7	17,8	3,26	1,267
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	5,0	10,9	22,5	34,9	26,7	3,67	1,128
Az intézményben lehetőségem van a személyes fejlődésre.	2,1	8,4	17,1	39,5	32,8	3,92	1,011
Az előrelépés lehetőségei megfelelőek.	7,7	10,3	22,2	33,3	26,4	3,60	1,200
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	9,5	17,6	25,9	27,1	20,0	3,30	1,238

II.3.6 A munkatársak előrelépési lehetőségei, anyagi és erkölcsi megbecsülése a dolgozók szerint

A kapott válaszok egybeestek a várakozásokkal. Az oktatói eredményekkel megegyezően, a dolgozó munkatársak is a rendelkezésre álló teljesítményértékelési rendszer kidolgozottságát kérdőjelezték meg leginkább. Itt az átlag még a közepes értéket sem érte el, viszont lényeges megjegyeznünk, hogy erre a kérdésre a nem oktató munkatársak 27%-a nem tudott, illetve nem kívánt választ adni.

A válaszadók közel 50%-a ítéli megfelelőnek az intézményben lévő személyes fejlődés lehetőségét, valamint a teljesítmény mérési módját. Az előbbi aránya ugyan 22%-kal elmarad az oktatói eredményektől, de a teljesítménymérés módjával összefüggő megállapítás közel azonos értéket kapott. Ez utóbbi kérdésben azonban szintén nem tudott/nem kívánt nyilatkozni a kitöltők 26%-a.

Az előrelépés lehetőségeivel a válaszadók harmada nem elégedett, a béren kívüli juttatásokkal viszont több mint 45%-uk, ami 10%-kal magasabb elégedettségi szintet jelez 2004-hez képest, és megegyezik az oktatói véleménnyel.

A kitöltők majdnem 70%-a számára elegendő a munkájukért kapott elismerés. Ennél magasabb azon munkavállalók aránya, akik véleménye szerint felettesük figyelembe veszi javaslatukat (81%). Ez utóbbi megállapítást és a közvetlen felettestől kapott megbecsüléssel kapcsolatos állítást a 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 megoszlása a teljesítmény mérés módjára és a kidolgozott teljesítményértékelő rendszerre vonatkozó kérdések esetében.

3.16. táblázat: Az előrelépési lehetőségekkel, az erkölcsi, anyagi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú 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.	3,1	3,1	12,1	23,7	57,9	4,30	1,008

Felettesem figyelembe veszi a javaslataimat.	2,2	6,9	10,1	32,1	48,7	4,18	1,016
Nálunk a dolgozói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	23,8	17,6	19,3	21,3	18,0	2,92	1,436
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	17,8	14,6	17,8	26,7	23,1	3,22	1,416
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	5,2	10,0	16,1	30	38,7	3,87	1,183
Az intézményben lehetőségem van a személyes fejlődésre.	12,7	15,6	23,2	27,5	21,0	3,28	1,305
Az előrelépés lehetőségei megfelelőek.	10,8	20,6	24,8	24,4	19,4	3,20	1,272
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	7,0	10,8	37,1	30,2	14,9	3,35	1,079

Ha párhuzamba állítjuk az oktatói és a dolgozói csoport elégedettségi értékeit, azt láthatjuk, hogy a legtöbb megállapítást illetően az oktatók alapvetően elégedettebbek, mint a nem oktató munkatársak. A legnagyobb véleménykülönbségek az oktatói/dolgozói teljesítményméréshez rendelkezésre álló rendszer meglétét, az előrelépés és a személyes fejlődés lehetőségét illetően mutatkoznak. Ez utóbbi esetében az átlagok eltérése majdnem eléri a 0,7-et. Az oktatói/dolgozói teljesítménymérő rendszerrel átlagosan 0,5-del elégedettebbek az oktatók, míg az előrelépés lehetőségét 0,4-del ítélik megfelelőbbnek. Érdemes megjegyezni, hogy mindhárom kérdésnél az átlagok eltéréseinek szignifikanciája 0.

Egyetlen állítással, a munka és erőfeszítés elismerésével összefüggésben fogalmazott meg átlagosan 0,2-del pozitívabb véleményt a dolgozói célcsoport, mint az oktatói.

3.17. Az előrelépéssel, az anyagi és erkölcsi megbecsüléssel kapcsolatos állítások megítélése az oktatók és a nem oktató munkatársak körében, válaszadók száma, átlag, az átlagok eltéréseinek szignifikanciája

	Oktatók		Dolgozók		Sig.
	Fő	Átlag	Fő	Átlag	
Közvetlen felettesemtől tiszteletet és megbecsülést kapok.	521	4,23	320	4,30	0,371
Nálunk az oktatói/dolgozói teljesítmény értékelésére kidolgozott rendszer áll rendelkezésre.	490	3,30	243	2,92	0,000
Teljesítményem mérési módját megfelelőnek tartom.	472	3,26	246	3,22	0,817
Munkámat, erőfeszítéseimet elismerik.	521	3,67	309	3,87	0,013
Az intézményben lehetőségem van a személyes fejlődésre.	521	3,92	275	3,28	0,000
Az előrelépés lehetőségei megfelelőek.	504	3,60	314	3,20	0,000
A béren kívüli juttatások megfelelőek.	506	3,30	314	3,35	0,549

II.3.7. A reális havi nettó munkabér oktatói és dolgozói megítélése

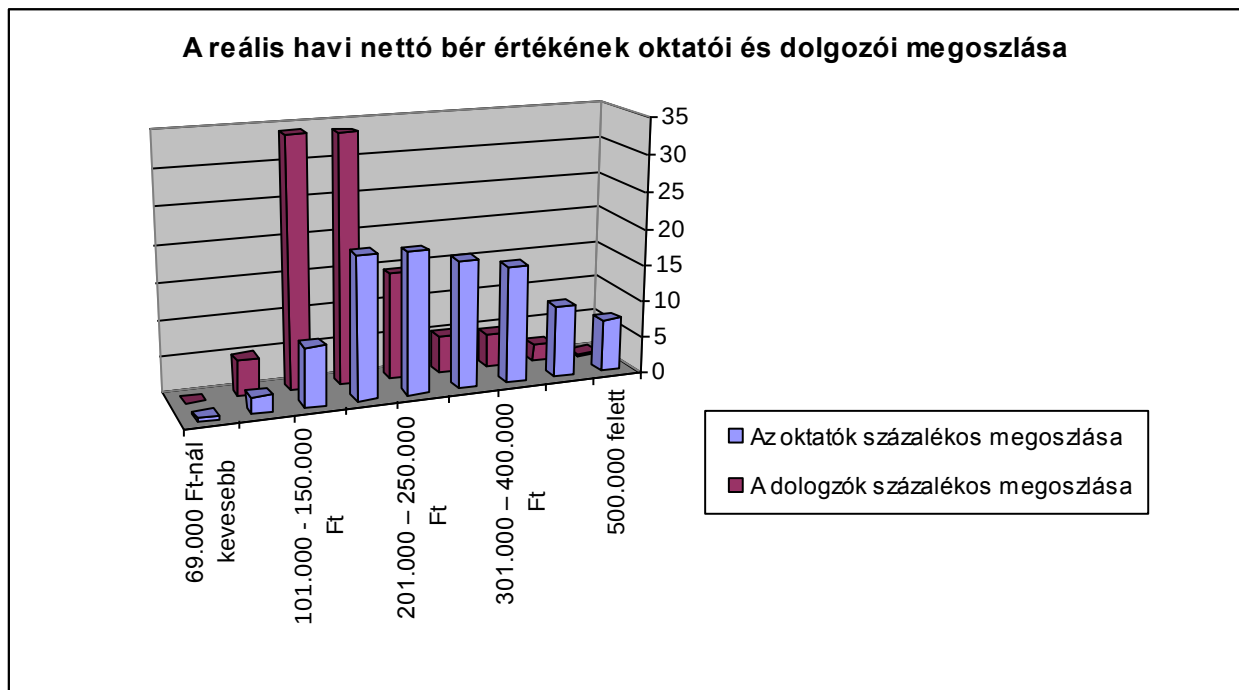
Az anyagi megbecsülés oktatói és nem oktató munkatársi részről történő nem túl kedvező megítélése miatt a kérdőívet kitöltőktől az általuk reálisnak tartott havi nettó bér mennyiségéről is érdeklődtünk. Az eredményeket, a két célcsoport válaszait párhuzamba állítva, az alábbiakban ismertetjük.

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

Míg a nem oktató munkavállalók egy harmada 101.000-150.000 Ft közötti, másik harmada 151.000-200.000 Ft közötti, 5-5%-uk 69.000-100.000 Ft közötti, 251.000-300.000 Ft közötti, és 301.000-400.000 Ft közötti, 2,3%-uk pedig 401.000-500.000 Ft közötti havi nettó bérrel lenne elégedett; addig az oktató munkatársak egy ötöde választotta a 151.000-200.000 Ft közötti, további ötöde a 201.000-250.000 Ft közötti, 17,4%-a 251.000-300.000 Ft közötti, 16%-a pedig a 301.000-400.000 Ft közötti kívánt összeget. Az oktatóink közül 47 fő gondolja úgy, hogy 401.000-500.000 Ft közötti havi nettó fizetés lenne arányos elvégzett munkájával. További 35 fő pedig úgy vélekedik, hogy 500.000 Ft/hó bér lenne kielégítő számára.

Összességében látható, hogy a két megkérdezett csoport véleménykülönbsége 26%-os a 101.000-150.000 Ft közötti, 13%-os a 151.000 Ft közötti, 12%-os a 251.000-300.000 Ft közötti, illetve a 301.000-400.000 Ft közötti, és 7%-os a 401.000-500.000 Ft közötti, illetve az 500.000 Ft feletti havi nettó reálbér válaszlehetőségeket illetően, ami elsősorban az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges iskolai végzettség szintjének ismeretéből fakad.

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



II.4. AZ EGYETEM MŰKÖDÉSE

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

- stratégia és intézményfejlesztés,
- erőforrások kezelése.

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

II.4.1 Stratégia és intézményfejlesztés oktatói megítélése

Rendkívül fontos stratégiai kérdés, hogy az egyetem mennyire jól tudja artikulálni alapvető célkitűzéseit, illetve mennyire veszi figyelembe a felhasználók igényeit. Az egyetem stratégiájára illetve az intézményfejlesztésre vonatkozó kérdések esetében sem találkozunk kimagaslóan pozitív megítéléssel. Megállapítható, hogy az oktató munkatársak összességében az egyetemnek a hallgatói vélemények iránt tanúsított figyelmével elégedettek leginkább, csupán a kitöltők 5,5%-a vélekedett erről másként. Ez jóval alacsonyabb, mint a 2004-es 19%-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. 60 %-a nyilatkozott egyetértően e két kérdésben. (A küldetés ismertségéről a kérdőívet visszaküldő oktatók 16,3%-a, elfogadottságáról pedig 24,6%-a nem tudott nyilatkozni.)

Az oktatók valamelyest kritikusabban fogalmaztak az intézmény régiós gazdasági-demográfiai változások követésére, valamint az üzleti/kutatási partnereinek igény-kielégítésére irányuló tevékenységét illetően. A negatív álláspontra helyezkedők aránya majdnem az értékelők ötöde. Sokan semleges álláspontra helyezkedtek, és itt is magas volt azon kérdőív visszaküldők aránya, akik nem tudtak, vagy nem kívántak nyilatkozni ebben a kérdésben (28%, illetve 33%). Az utóbbi években az egyetem nagyobb hangsúlyt fektet a régiós-demográfiai változások figyelemmel követésére, ezt tükrözi a 2004-es több mint 30%-os egyet nem értés 18%-ra való csökkenése.

Az intézményi tervekről és programokról való tájékoztatást a válaszadók már valamivel negyede ítélte elégtelennek, bár az elégedettek aránya közel 42%-ot tett ki.

A legkisebb átlagot a közelmúltbeli egészségügyi integráció egyetemre gyakorolt hatása kapta a válaszadók szerint. Az egyesítés pozitív oldalról történő megközelítését csupán az oktató munkatársak 35%-a vallja. Lényeges azonban kiemelnünk, hogy e kérdés esetében a kiöltők majd 45%-a nem tudott, illetve nem kívánt véleményt nyilvánítani.

3.19. táblázat: A stratégiával kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú 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.	1,3	4,2	22,7	47,8	24,0	3,89	0,859
Az intézmény figyelembe	6,0	12,3	36,6	34,3	10,7	3,31	1,019

veszi a régió gazdasági és demográfiai változásait.							
Az intézmény figyelembe veszi üzleti/kutatási partnereinek igényeit.	3,7	13,2	31	36,9	15,2	3,46	1,020
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert.	3,2	12,6	27,3	34,8	22,1	3,60	1,061
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott.	3,5	9,0	27,3	38,1	22,1	3,66	1,028
Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják az oktatókat.	8,8	15,5	33,9	31,7	10,2	3,18	1,093
A közelmúltban lezajlott egészségügyi integráció hosszú távon előnyt jelent a Szegedi Tudományegyetem számára.	22,2	21,8	20,1	21,8	14,0	2,83	1,365

II.4.2 Stratégia és intézményfejlesztés dolgozói megítélése

A nem oktató munkatársak szintén az egészségügyi integráció egyetemre gyakorolt hatásával összefüggésben vélekedtek a legnegatívabban. Igaz, az oktatókhoz képest arányaiban véve kevesebb azon munkavállalók aránya, akik nem értenek egyet a pozitív hatással, de ezzel a megállapítással kapcsolatosan sem fogalmazott meg választ a dolgozók 45,6%-a.

Magasabb véleményátlagot kapott a tájékoztatás témaköre, a kérdőívet kitöltő nem oktató munkatársak 48%-a értesül – véleményük szerint – kellő mértékben az egyetem terveiről és programjairól, a válaszadók harmada viszont nem ért egyet ezzel az állítással. (ugyanakkor erre a kérdésre válaszoltak a legkevesebben, 162 fő nem tudott/nem kívánt véleményt nyilvánítani)

A kitöltők az intézményi stratégiához kapcsolódó két kérdésre ennél is több egyetértő választ adtak. Mindösszesen 5,4% és 17,8 % azon egyetemi dolgozók aránya, akik szerint nem ismert, illetve nem elfogadott az intézmény értékrendje és küldetése - ez valamelyest eltér az oktatói eredményektől. Az oktató tevékenységet végző munkatársak ugyanis 15,8%-a, illetve 14,5%-a fogalmazott meg negatív álláspontot e két kérdéssel összefüggésben.

A 4 évvel korábban végzett felméréshez viszonyítva idén az intézmény értékrendjének és küldetésének ismertségét átlagosan 0,4-del ítélték megfelelőbbnek a nem oktató munkatársak. Az elfogadottságot tekintve viszont 10%-kal kevesebb az elégedett dolgozók aránya.

Legpozitívabb visszajelzés az intézmény általi üzleti/kutatási partnerek, és a hallgatók igényeinek figyelembevételére vonatkozóan született. 9% alatt marad azon válaszadók aránya, akik nem értenek egyet az egyetem ezen irányú eredményes tevékenységével.

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

	Egyáltalán nem ért egyet	Nem ért egyet	Közepes	Egyetért	Teljesen egyetért	Átlag	Szórás
Az intézmény figyelembe	2,1	3,1	12,4	49	33,5	4,08	0,874

veszi a hallgatók igényeit.							
Az intézmény figyelembe veszi üzleti/kutatási partnereinek igényeit.	0,7	8,1	16,1	41,4	33,7	3,99	0,943
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben ismert.	0,8	4,6	20,3	41,9	32,4	4,00	0,887
Az intézmény értékrendje és küldetése széles körben elfogadott.	8,3	9,6	34,9	33,2	14,0	3,34	1,096
Az intézményi tervekről és programokról megfelelően tájékoztatják a dolgozókat.	17,5	15,2	19,3	29,2	18,7	3,16	1,370
A közelmúltban lezajlott egészségügyi integráció hosszú távon előnyt jelent a Szegedi Tudományegyetem számára.	14,4	18,2	32,6	22,7	12,2	3,00	1,215

II.4.3 Az erőforrások kezelésének oktatói megítélése

A kérdéscsoportban kapott válaszok átlageredményeiből látható, hogy a válaszadók véleménye a semleges állásponthoz áll a legközelebb, ami több kérdés esetében is a megfelelő információkkal való ellátottság hiányára vezethető vissza.

Az átlagok alapján az ingatlanok és berendezések kihasználtságát ítélte az oktatók többsége a legmegfelelőbbnek, erről azonban összességében 145 fő nyilatkozott. Hasonlóan kevesen válaszoltak az egyetem költség-hatékony működését illetően is. (itt 26,1% nem jelölt meg választ). Ennél a tényezőnél a válaszok megoszlása 1,2-es mértékű.

Az oktatók több mint negyede érzi úgy, hogy az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága, illetve azok karbantartása fejlesztésre szorul. További harmaduk semleges álláspontra helyezkedik a kérdéskört illetően. Ez azonban már pozitívabb visszajelzés 2004-hez képest, akkor az oktatók 41%-a szerint nem volt elfogadható az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottság.

Szintén magas - 34% - a nem válaszolók aránya a bevétel allokációra vonatkozó kérdés esetén is. A kitöltők több mint 40%-a szerint ez nem megfelelő.

3.21. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú 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.	13,4	26,9	30,6	23,1	6,0	2,81	1,116
Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő.	4,4	18,3	36,9	31,6	8,8	3,22	0,990
Az ingatlanok és	3,1	10,2	26,0	40,1	20,6	3,64	1,016

berendezések kihasználtsága megfelelő.							
Az ingatlanok és berendezések karbantartása megfelelő.	8,1	20,6	35,0	28,7	7,7	3,07	1,058
Az intézmény mindent megtesz a költségtakarékos működés érdekében.	10,0	17,6	29,7	25,8	16,9	3,21	1,210

II.4.4 Az erőforrások kezelésének dolgozói megítélése

Csakúgy, mint az oktatók esetén, itt is viszonylag kevesen nyilvánítottak véleményt az intézmény pénzügyi tevékenységét illetően: a válaszadók 33%-a nem tudott nyilatkozni az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottságról, míg 27-27% nem tudja megítélni azok kihasználtságát, valamint a bevételek egységek közötti allokálásának megfelelőségét.

Egy kérdés esetében haladja meg a 4-es átlagot a minősítés: az intézmény költségtakarékos működésével a nem oktató munkatársak 86%-a ért egyet. Ez az arány jóval meghaladja az oktatói 3,21-es átlagos elégedettséget. A kihasználtság és a karbantartás/üzemeltetés kérdések közel azonos válaszarányokat kaptak, a dolgozók 48-48%-a elégedett az intézmény ezen tevékenységével, ugyanakkor a közepesen elégedettek aránya is eléri az egy harmadot. Az oktató munkatársak véleménye hasonló elégedettségi mértéket mutat, bár az ingatlanok és berendezések kihasználtságával - a dolgozói 48%-kal ellentétben - az oktatók több mint 60%-a elégedett.

Az egységek közötti bevételallokációval kapcsolatosan csupán a dolgozó munkatársak 42%-a nyilatkozott pozitívan, 18%-uk pedig negatív véleményt fogalmazott meg. Ez arányaiban véve erőteljes javulást mutat a 2004-es dolgozói elégedettséghez képest. Akkor 40% felett volt az allokáció megfelelőségével egyet nem értő munkatársak aránya.

A 2008-as értékeket a 2004-es adatokkal összevetve a legjelentősebb pozitív irányú eltérés az ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottság terén mutatkozik. 25%-ról több mint 52%-ra nőtt az elégedett nem oktató munkavállalók aránya. Ennél valamelyest kevesebbel, összesen 15%-kal emelkedett az ingatlanok és berendezések karbantartásáról pozitívan vélekedők aránya.

3.22. táblázat: Az erőforrások kezelésével kapcsolatos állítások megítélése 5 fokozatú 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.	7,3	11,3	38,5	30,8	12,1	3,29	1,057
Az intézmény ingatlanokkal és berendezésekkel való ellátottsága megfelelő.	6,3	10,8	29,6	33,6	19,7	3,49	1,114
Az ingatlanok és berendezések kihasználtsága megfelelő.	5,3	13,9	33,2	33,6	13,9	3,36	1,055
Az ingatlanok és berendezések üzemeltetése,	9,7	14,0	27,9	26,4	22,1	3,37	1,241

karbantartása megfelelő.							
Az intézmény mindent megtesz a költségtakarékos működés érdekében.	0,0	1,9	11,2	62,7	24,2	4,09	0,649