

SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ Látogatói elégedettségi felmérés 2011.

Bevezető

Az SZTE TIK fennállása óta már negyedik alkalommal kezdeményezett látogatói elégedettségi felmérést.

Elsődleges célunk továbbra is az, hogy visszajelzést kapjunk a Központ látogatóitól, felhasználóitól a Központ szolgáltatásaink minőségével kapcsolatban. Fontos számunkra továbbá az is, hogy egy-egy szolgáltatást milyen gyakran vesznek igénybe a felhasználók, melyek azok a pontok, ahol fejlesztésekre, fejlődésre, újításra van szükség. A 2011-es felmérés további célja volt a közelmúltban történt fejlesztések fogadtatásának megismerése. Ezen túlmenően szeretnénk volna felmérni, hogy a TIK saját „zöld” rendezvényeit milyen mértékben ismerik, látogatják a felhasználók, s azokat milyennek ítélik meg. Végezetül kíváncsiak voltunk arra is, hogy a Zöld Kommandó nevű önkéntes kezdeményezésünk mennyire ismert, illetve mennyien érdeklődnek iránta. Fontosnak érezzük a környezettudatos magatartás népszerűsítése érdekében tett lépéseink, törekvéseink eredményeinek megismerését és közzétételét, ezzel is segítve a környezettudatos magatartás népszerűsítését.

A felmérés eredményeit minőségbiztosítási elveinkhez hűen felhasználjuk a jövőbeni fejlődési irányvonalak meghatározásához.

Módszertan

A Központ Látogatóit 2011. október 13. és november 7. között kérdeztük meg - az eddigi gyakorlattól eltérően – online kérdőív segítségével. Összesen 893 magyar és 57 külföldi látogató adott választ kérdéseinkre.

A dokumentum jellege

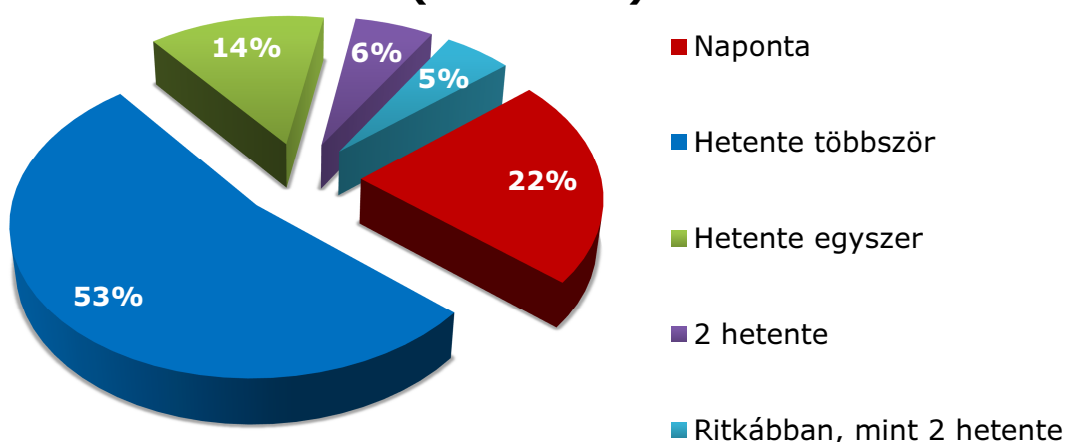
Jelen dokumentum az SZTE TIK minőségbiztosítási rendszerének része, nyilvános adatokat tartalmaz a Szegedi Tudományegyetem oktatói, dolgozói és hallgatói részére, valamint az összes felhasználónk számára. A felmérés eredményéről készült összefoglalás megtekinthető a www.u-szeged.hu/tik és a www.u-szeged.hu/kongresszusikozpont oldalakon.

A dokumentumban szereplő adatok, eredmények felhasználhatók a következő forrásmegjelöléssel: „SZTE TIK Látogatói Elégedettségi Mérés 2011” SZTE TIK, Szeged 2011.

Gyakoriság és elégedettség

A kérdőív elején arra voltunk kíváncsiak, milyen rendszerességgel látogatják a Tanulmányi és Információs Központot, illetve milyen gyakran veszik igénybe az egyes szolgáltatásokat. A következő diagramok szemléltetik az eredményt.

Ön milyen gyakran látogatja a TIK-et? (N=950 fő)

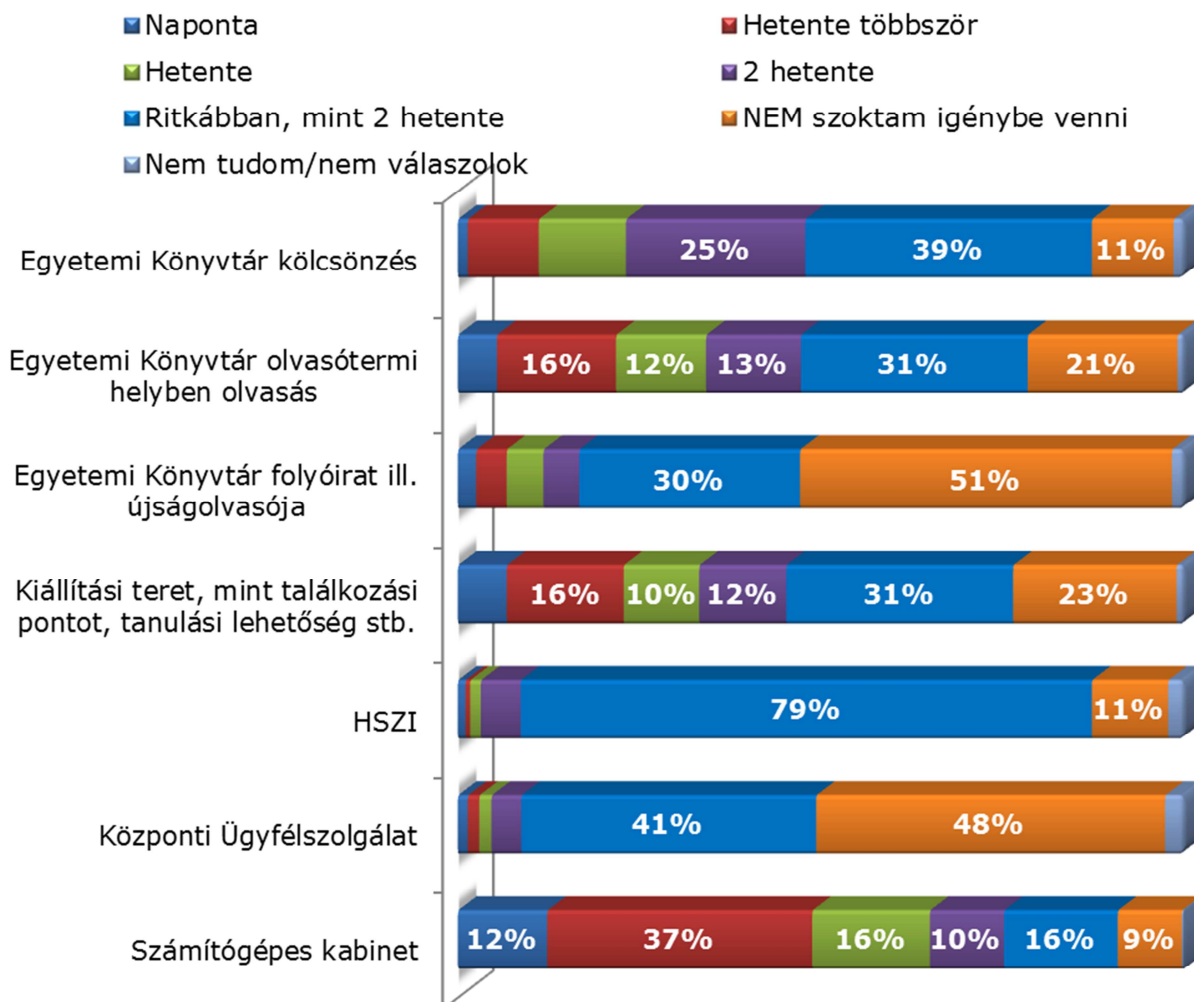


Forrás: saját szerkesztés

Ez alapján elmondható, hogy a megkérdezettek kicsivel több, mint fele (53%) hetente többször tér be a Központba, 22 % pedig naponta teszi meg ezt. Ez az eredmény a korábbi évek tendenciájának megfelel.

A következő diagramból kiderül, legnagyobb gyakorisággal az SZTE Klebelsberg Könyvtár számítógépes kabinet szolgáltatásait veszik igénybe a látogatók. Napi rendszerességgel a megkérdezettek 12%-a, hetente többször pedig 37%-a. A második leggyakrabban igénybevett szolgáltatások közé tartozik az SZTE Klebelsberg Könyvtár olvasótermi helyben olvasása és a Kiállítási tér, mint találkozási és tanulási lehetőség, közel azonos arányt képviselve. Harmadik helyen a SZTE Klebelsberg Könyvtár kölcsönzés szolgáltatása szerepel. A válaszadók fele nem szokta igénybe venni az SZTE Klebelsberg Könyvtár folyóirat és újságolvasó szolgáltatásait, illetve a Központ Ügyfélszolgálatát. A Hallgatói Szolgáltató Iroda szolgáltatásait a látogatók 79%-a ritkábban veszi igénybe, mint kéthetente. Ez az eredmény betudható annak, hogy a legtöbb hallgató csak a félév eleji diákigazolvány matrica- és bérletfelvétel miatt keresi fel a HSZI-t.

Az egyes szolgáltatások igénybevételi gyakoriság szerinti megoszlása (N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

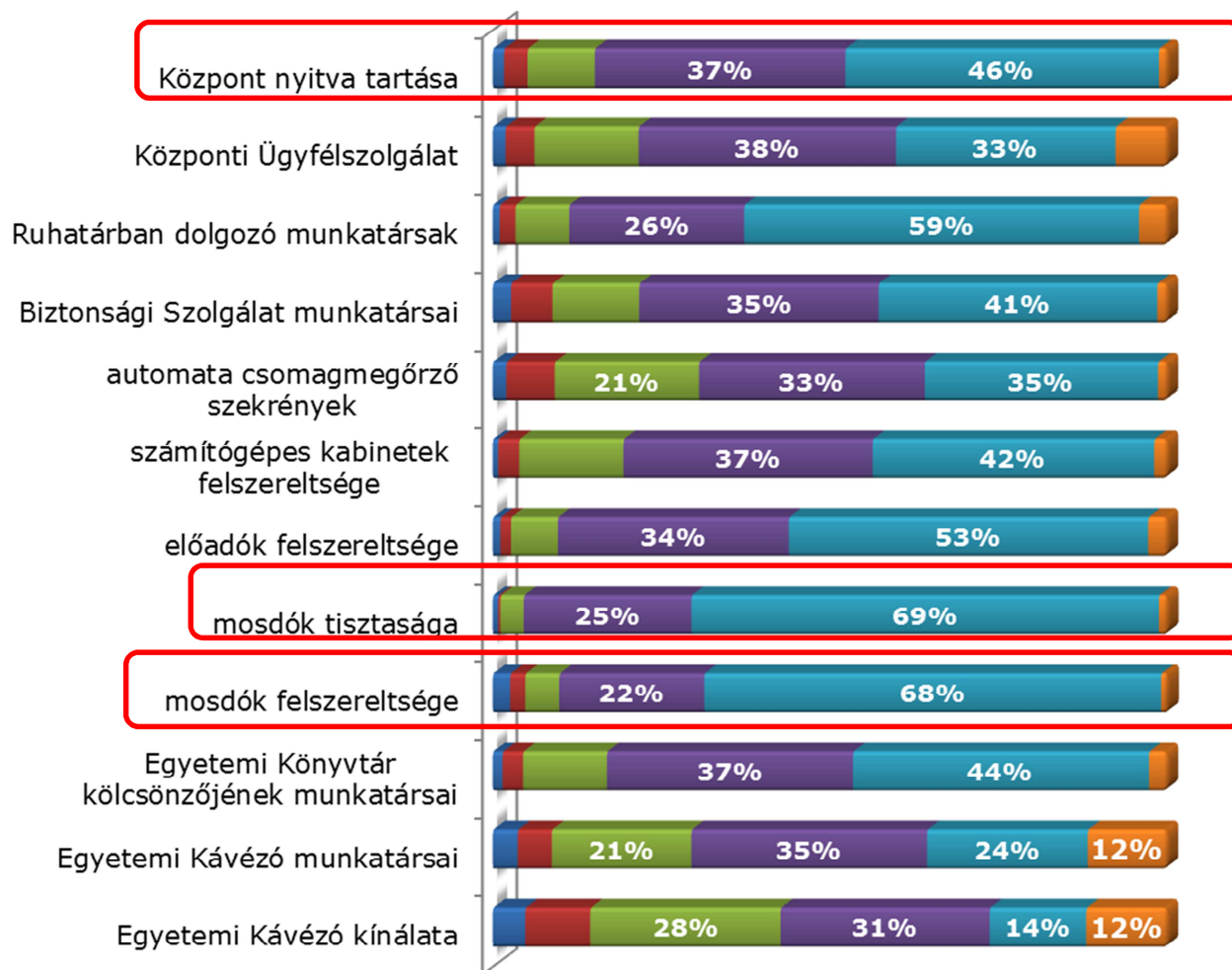
A soron következő diagramokon láthatjuk, hogy mennyire elégedettek a megkérdezettek a TIK egyes szolgáltatásaival. Likert skálát alkalmazva kértük a válaszadókat, hogy 1-től 5-ig értékeljenek, ahol az 1-es azt jelzi, hogy a megkérdezett egyáltalán nem elégedett, az 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben elégedett. Külön megvizsgáltuk, hogy milyen válaszokat kaptunk a magyar és külföldi kitöltők esetében.

A magyar válaszadók többsége minden esetben 4-es vagy 5-ös értéket adott. A legtöbb 5-ös osztályzatot a mosdók tisztasága és felszereltsége kapta, amit a Ruhatárban dolgozók és az előadó termék felszereltsége követ. A legkevesebb 5-ös értéket az Egyetemi Kávézó kínálata és munkatársai kapták, és itt volt a legnagyobb azoknak az aránya, akik nem tudták, vagy nem akarták megmondani, mennyire elégedettek.



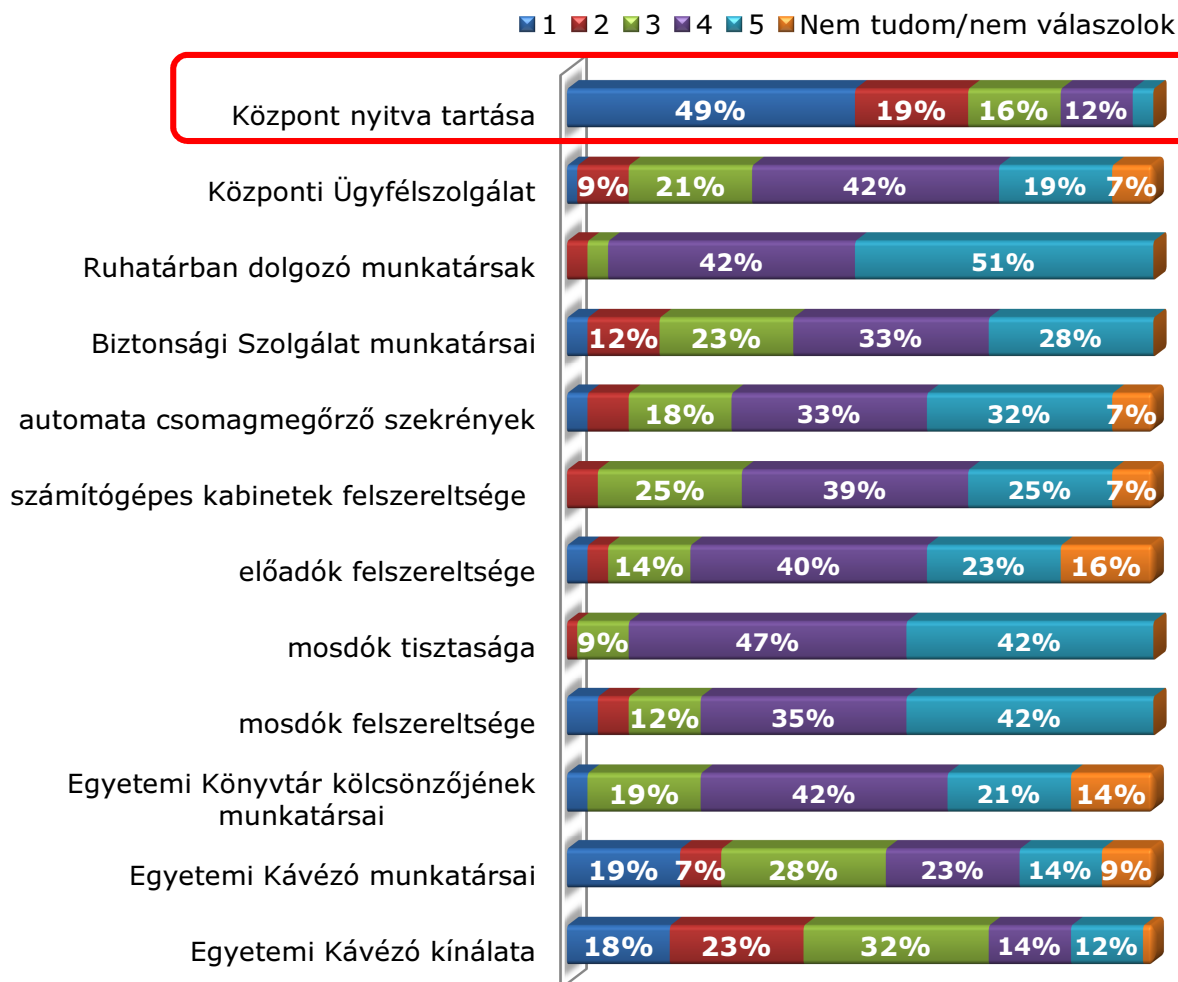
Az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség mértékének megoszlása - magyarok (N=893 fő)

1 2 3 4 5 Nem tudom/nem válaszolok



Forrás: saját szerkesztés

Az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség mértékének megoszlása - külföldiek (N=57 fő)

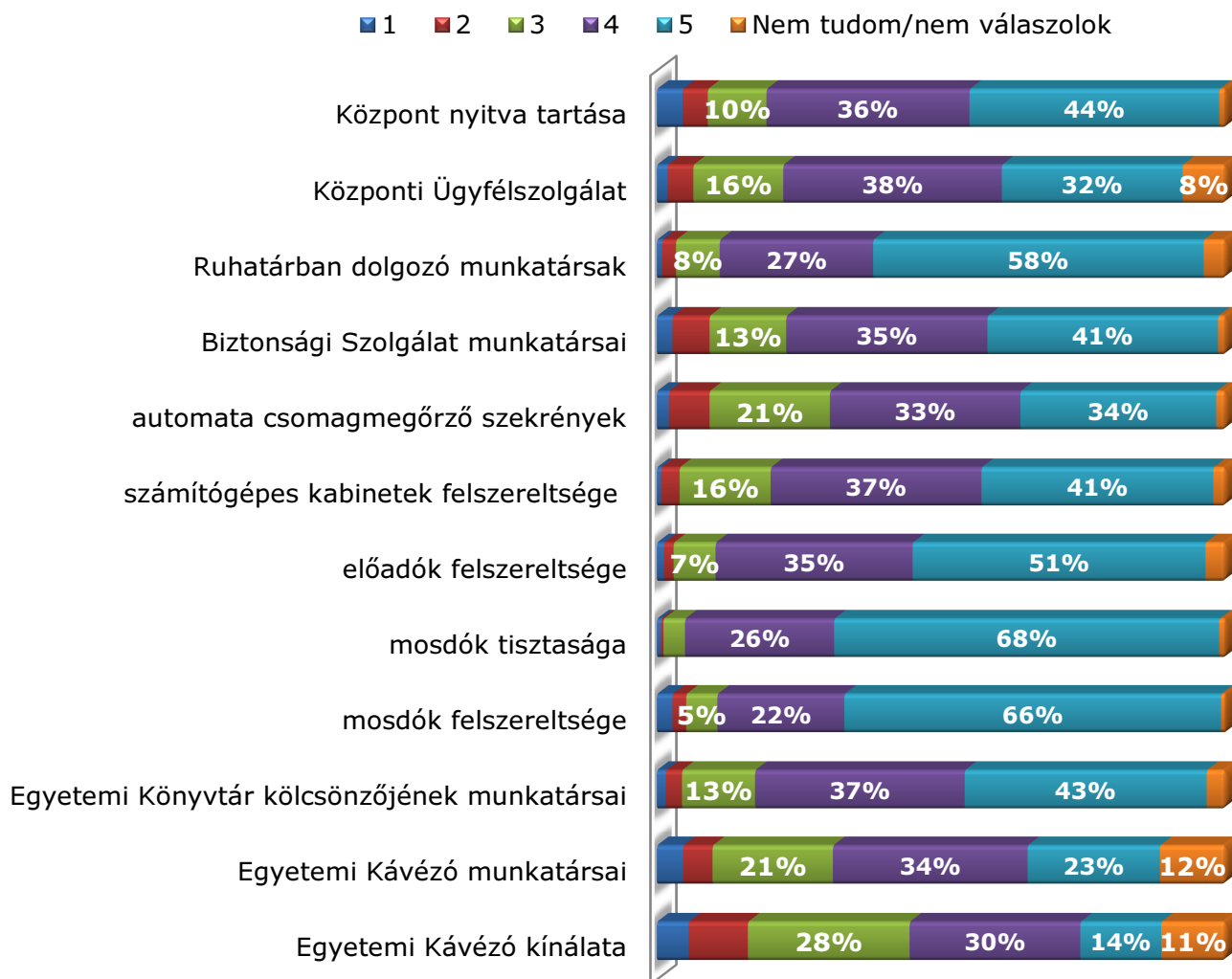


Forrás: saját szerkesztés

A külföldi kitöltők eltérően értékelik az egyes szolgáltatásokat a magyar kitöltökhöz képest. A legjobban a Ruhatárban dolgozó munkatársakkal vannak megelégedve, a válaszadók 51%-a adott rájuk 5-ös osztályzatot. Amivel a legkevésbé elégedettek - mondhatni nagyon elégedetlenek - az a Központ nyitva tartása, ugyanis a megkérdezett külföldiek 51%-a 1-es osztályzattal illetve azt. A külföldi hallgatók elvárásai magasabbak, mert olyan európai vagy amerikai egyetemeken lévő könyvtárakhoz mérve értékelnek, amelyek megtehetik, hogy éjjel vagy akár napi 24 órában nyitva tartanak. A magyar felsőoktatás jelen gazdasági helyzetében a hétköznapi 12 órás és a szombati 7 órás nyitva tartás is csak nagyon tudatos és szorgos energiagazdálkodás mellett lehetséges.

Amennyiben a magyar és külföldi kitöltők adatait együttesen vizsgáljuk, akkor a következő eredményeket kapjuk:

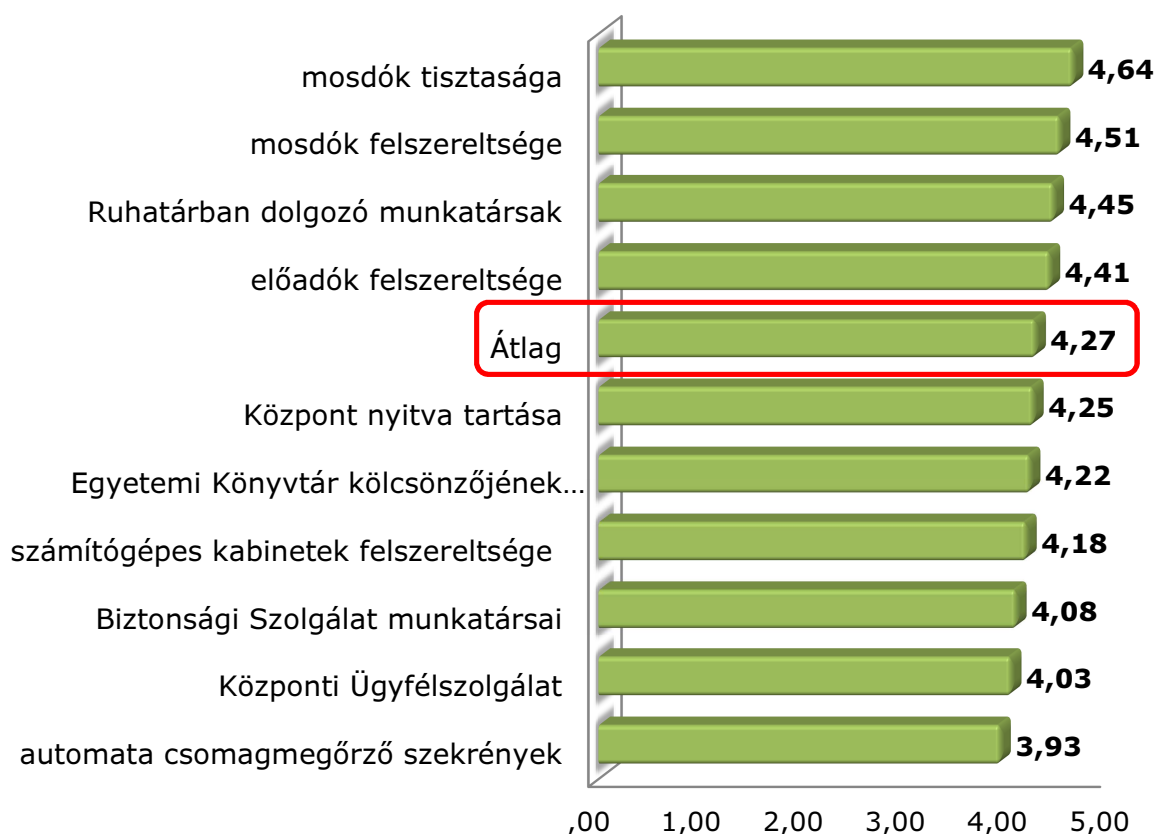
Az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség mértékének megoszlása (N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

Az előzőekben megismerhettük az egyes szolgáltatásokra adott értékek megoszlását. Mivel a külföldiek helyenként a magyaroktól nagyon eltérő elégedettséget mutatnak, ezért elsősorban a magyar adatokat vizsgáljuk. A következő diagram a kapott értékek alapján számolt átlagokat mutatja szolgáltatásonként.

Az egyes tényezőkkel való elégedettség mértékének átlaga - magyarok (N=893 fő)



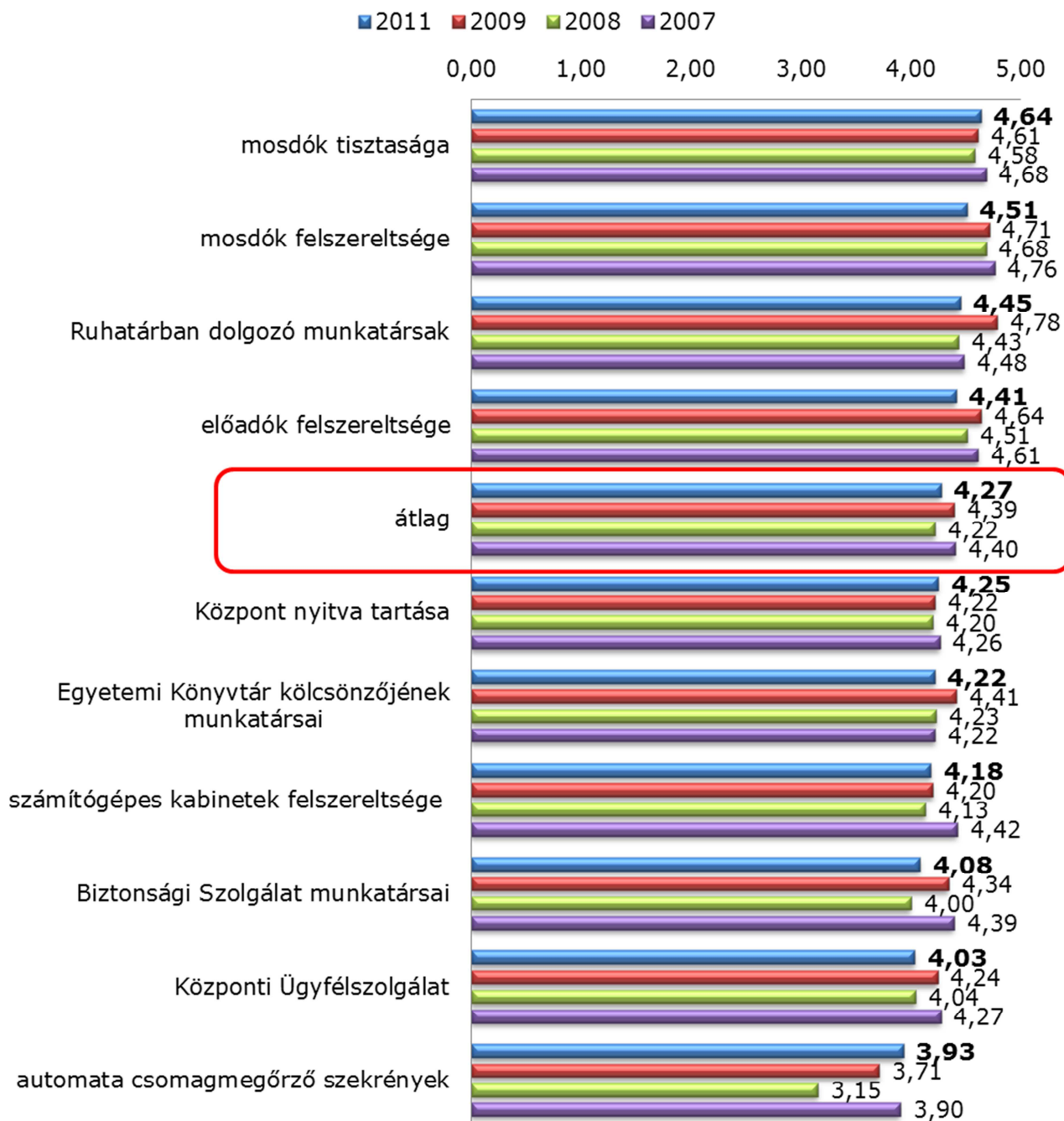
Forrás: saját szerkesztés

Láthatjuk, hogy a magyar válaszadók által adott értékek súlyozott átlaga 4,27 (Az Egyetemi Kávézóra adott értéket nem vettük továbbiakban figyelembe a felmérésnél, hiszen annak működésére nagyon kis mértékben van ráhatásunk).

A 2007-es év óta készített mérések eredményeit felhasználva készítettünk egy összehasonlítást, amit a következő diagram szemléltet.



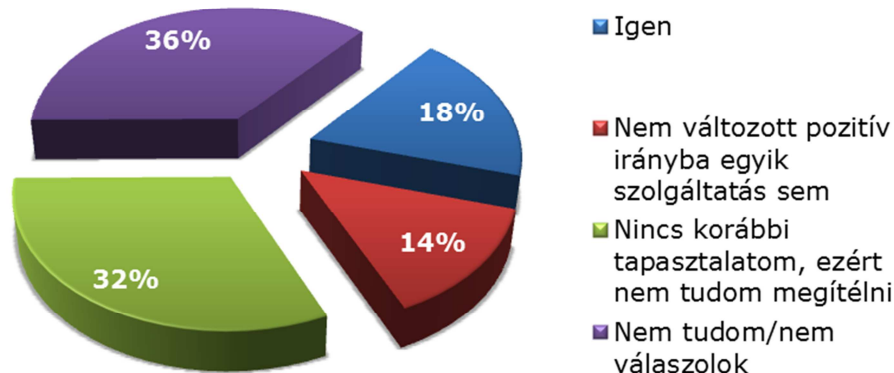
Az egyes tényezőkkel való elégedettség mértékének átlaga 2007 és 2011 között



Forrás: saját szerkesztés

Megkérdeztük látogatóinkat, hogy észleltek-e pozitív vagy negatív irányú változást az utóbbi időben. Ha igen, arra kértük őket, maximum 3 pozitív és 3 negatív irányú változást említsenek. A következő eredmények születtek.

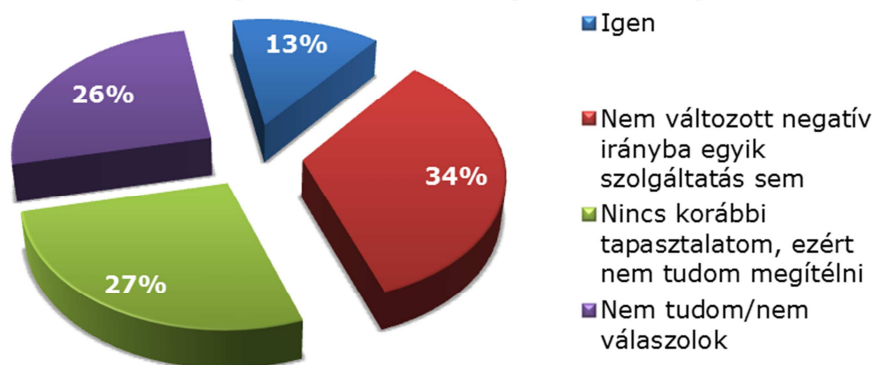
Van olyan szolgáltatás, amely pozitív irányba változott? (N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

A kitöltők 18%-a úgy érzi, van olyan szolgáltatás, amely pozitív irányba változott, 32% nem rendelkezik elég tapasztalattal ahhoz, hogy meg tudja ezt ítélni, 36%-uk pedig nem tudott vagy nem akart válaszolni kérdésünkre.

Van olyan szolgáltatás, amely negatív irányba változott? (N=950 fő)

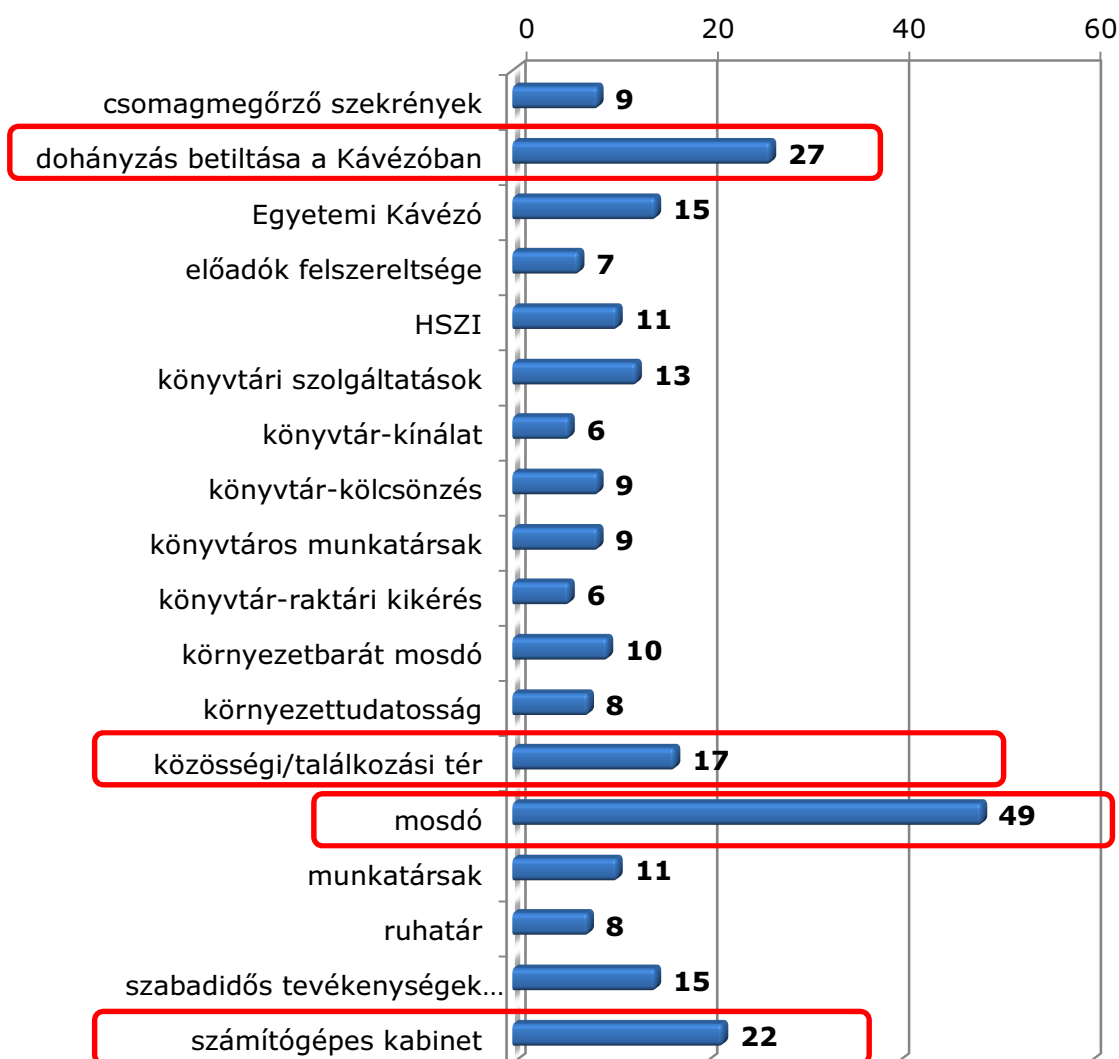


Forrás: saját szerkesztés

A kitöltők 13%-a érzi úgy, hogy van olyan szolgáltatás, amely negatív irányba változott, 34% nem érzékelt hasonlót. Itt is nagy azoknak az aránya, akik nem tudták ezt megítélni korábbi tapasztalat hiányában (27%), illetve 26% nem tudott, vagy nem akart választ adni. Mintánkban sok első évfolyamos hallgató szerepel, akik csak pár hónapja látogatják a TIK-et, így több ponton nem rendelkeznek kellő tapasztalattal ahhoz, hogy egy-egy szolgáltatást megítéljenek.

A leggyakrabban megnevezett pozitív irányú változásokat a következő ábra mutatja.

Leggyakrabban említett pozitív irányú változások (db) (N=174 fő)

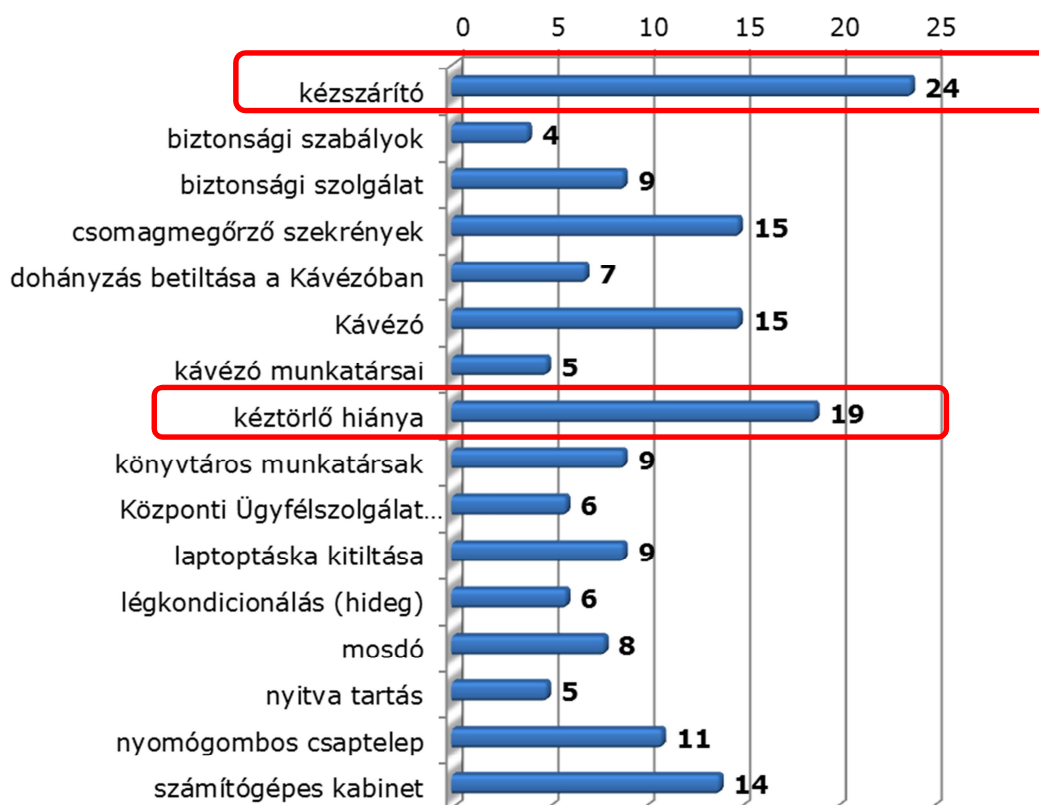


Forrás: saját szerkesztés

Legtöbbször a mosdót említették, ahol pozitív irányú változást észlelnek (49-szer) emellett fontos kiemelni, hogy 10-en a mosdók környezetbarát felszereltségét is kihangsúlyozták. Második helyen szerepel a dohányzás tiltása a Kávézóban, amit a számítógépes kabinet követ.

A leggyakrabban megnevezett negatív irányú változásokat az alábbi diagram mutatja.

Leggyakrabban említett negatív irányú változások (db) (N=128 fő)



Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezettek legtöbbször a képszárítókat és a kéztörölők hiányát említették negatív irányú változásként, ami abból a szempontból érdekes eredmény, hiszen a pozitív irányú változásoknál is megjelent ez. Az elmúlt közel 7 év során, azok a felhasználók, akik már évek óta látogatják a Központot megszokták a papír kéztörölőt, így most még újdonság, s talán nehézség számukra a képszárító használatára való áttérés. Bár az SZTE TIK újrahasznosított papírból készült papírkéztörölőket használt a mosdókban már korábban is, és kampányolt amellett, hogy ebből is csak a feltétlenül szükséges mennyiséget használják a látogatók, további lépéseket éreztünk szükségesnek a zöld törekvések illetve a költség-és hulladék mennyiségének csökkentése érdekében, ezért döntöttünk a mellett, hogy a mosdókban a papír adagolókat leszereljük és új generációs képszárítókat helyezünk üzembe. Jelen beruházásnál a költségcsökkentés mértéke jelentős, hiszen évente mintegy 4 millió Ft összeget költött a TIK papír kéztörölőre. A képszárítók a legújabb generációs fejlesztések, 1100 W teljesítménnyel 15 másodperc szárítási idővel működnek, míg a piacon jelenleg elterjedt termékek 2000 W körüli fogyasztással kaphatók.

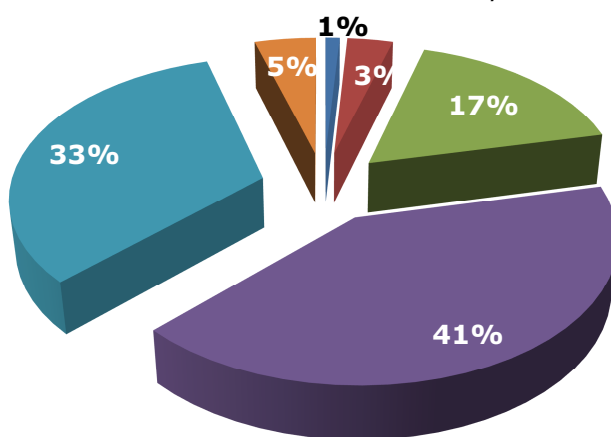


Szerettük volna megtudni, a „Közösségi tér” és „Találkozási tér” funkciót mennyire érzik megvalósultnak látogatóink. Likert skálán kértük, 1-től 5-ig értékeljék ezt. Erre a következő válaszokat kaptuk.

A "Közösségi tér" és "Találkozási tér" funkció érvényesülési mértéke és annak megoszlása

átlag: 4,03 (N=950 fő)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Nem tudom/nem válaszolok



Forrás: saját szerkesztés

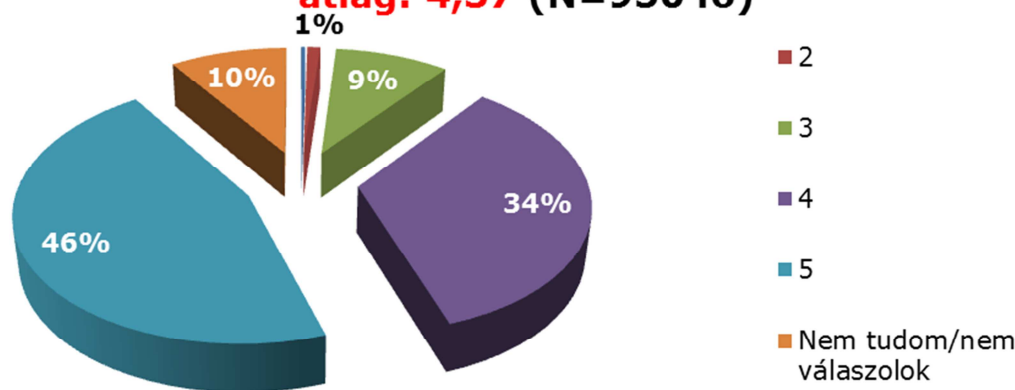
Ez alapján elmondhatjuk, hogy 4,03-ra értékelik a funkciók megvalósulását, a válaszadók 33%-a adott 5-ös osztályzatot, többségben pedig 4-esre értékelték (41%).



2011 őszén új bútorokat helyeztünk el a közösségi terekben. Felmérésünkben arra is rákérdeztünk, mennyire elégedettek ezekkel. Itt is öt fokozatú Likert skálát alkalmaztunk, ahol az 5-ös a teljes elégedettséget, míg az 1-es jelenti a teljes elégedetlenséget. Az eredményeket az alábbi diagram szemlélteti.

Mennyire elégedett az új asztalokkal, székekkel, puffokkal, amiket a közösségi terekben helyeztünk el?

átlag: 4,37 (N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

Következő kérdésünk arra irányult, hogyan fogadják az Egyetemi Kávézó füstmentesítését. A válaszokat a következő grafikon szemlélteti.

Mi a véleménye arról, hogy megszüntették a dohányzást az Egyetemi Kávézóban?

(N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

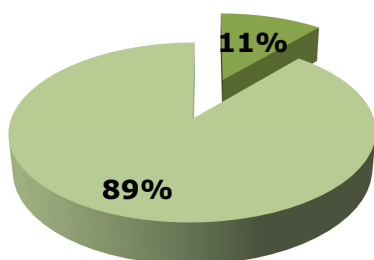
A megkérdezettek többsége, azaz 71% egyet ért azzal, hogy megszüntettük a dohányzást az Egyetemi Kávézóban, pozitív irányú változásnak tartja, és örül ennek a változásnak. 16% számára semleges a változtatás, mert nem zavarta őket a korábbi dohányfüst. Nagyon kis mértékű azon válaszadók aránya, mindösszesen 5%, aki teljesen elutasítja döntésünket, és emiatt más kávézót fog látogatni, ahol megengedett a dohányzást, míg 5% pedig annak ellenére, hogy nem ért vele egyet, továbbra is igénybe veszi az Egyetemi Kávézó szolgáltatásait.

A Központban dolgozók és ide látogatók számára a TIK vezetése fontosnak tartja a különböző rekreációs szolgáltatások meglétét és fejlesztését (díjmentes csocsó asztal, ping-pong asztal, társasjátékok, plédkölcsönzés, tollaslabda kölcsönzés).

Korábban, egy a Hattyas sori Egyetemi Sportközponttól kölcsönkapott, már meglehetősen elhasználódott ping-pong asztal állt a hallgatók, látogatók, munkatársak rendelkezésére, hogy kikapcsolódhassanak tanulás, munka közben. Ez az asztal azonban tovább veszített állagából, felülete nagyon megrepedezett, szinte használhatatlanná vált, ezért egy „outdoor” , azaz kimondottan kültéri használatra kialakított asztalt vásároltunk 2011 nyarán. Kíváncsiak voltunk, milyen arányba veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat a látogatók és mennyire elégedettek velük. A kapott eredményeket az alábbi diagramok ismertetik.

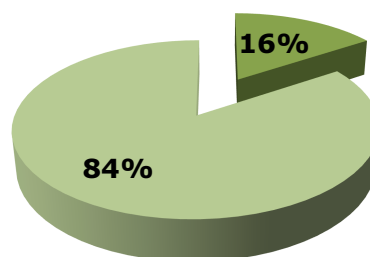
Ping-pong lehetőség igénybevétel szerinti megoszlása (N=950 fő)

- Igénybe szoktam venni
- Nem szoktam igénybe venni

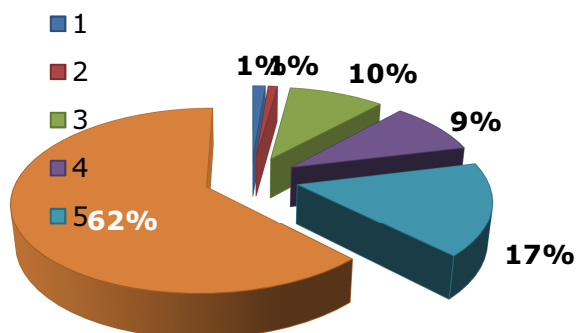


Csocsó lehetőség igénybevétel szerinti megoszlása (N=950 fő)

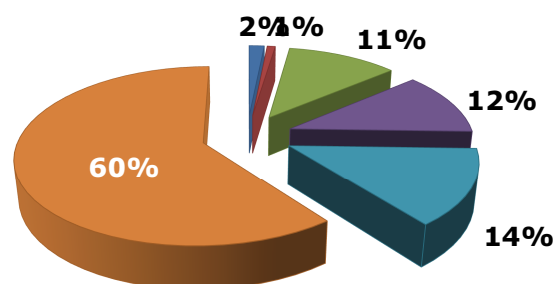
- Igénybe szoktam venni
- Nem szoktam igénybe venni



Forrás: saját szerkesztés

**Mennyire elégedett az új kültéri ping-pong asztallal?****Átlag: 4,03 (N=950 fő)****Mennyire elégedett a csocsó asztallal?****Átlag: 3,90 (N=950 fő)**

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Nem tudom/nem válaszolok

*Forrás: saját szerkesztés*

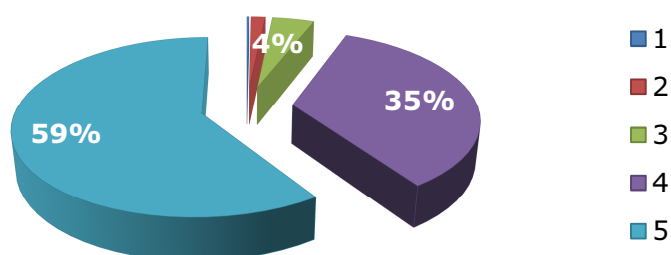
A diagramok alapján elmondható, hogy a megkérdezettek között még kevesen vannak, akik igénybe veszik ezeket a lehetőségeket: a ping-pong asztalt 11%, a csocsó asztalt pedig 16% használja valamilyen rendszerességgel. A használók körébe tartozókat, arra kértük, ötfokozatú skálán értékeljék, mennyire elégedettek. Azt tapasztaltuk, hogy néhányan úgy is kinyilvánították véleményüket, hogy nem veszik igénybe a csocsó és ping-pong asztalokat. A ping-pong asztallal átlagosan 4,03-as szinten elégedettek, a csocsó asztal pedig átlagosan 3,90-et kapott.



A következő kérdésben arra kértük a válaszadókat, osztályozzák a Központot 1-től 5-ig. Ezt a korábbi években is megtettük, így össze tudjuk hasonlítani az érdemjegyek százalékos megoszlását. Az eredményeket az alábbi két diagram szemlélteti.

Ha osztályoznia kellene a Központot (összességében), Ön hányast adna neki?

Átlag: 4,52 (N=950 fő)



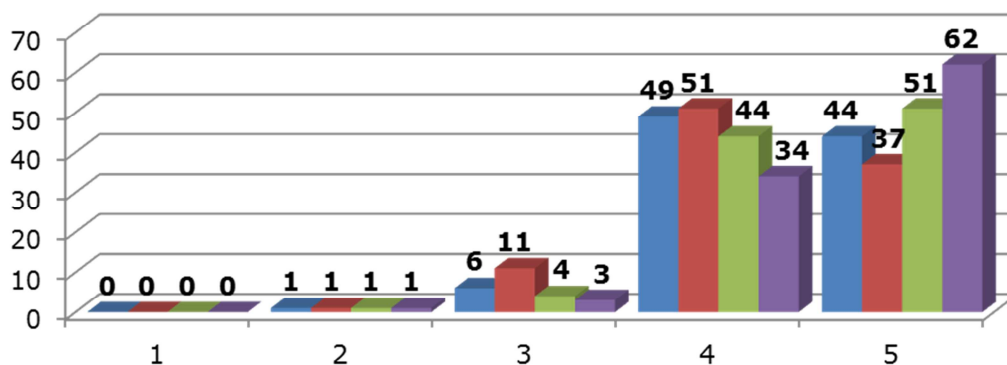
Forrás: saját szerkesztés

Elmondhatjuk, hogy a kitöltők közel 60%-a jeles érdemjegyet adott a Központ működésére, szolgáltatásaira, s 35%-a jó érdemjeggyel illetve a Központ törekvéseit, s így átlagot vonva a TIK 4,52-es átlagot kapott.

Osztályzatok megoszlása 2007 és 2011 között (%)

(2007: N=733 fő; 2008: N=714 fő;
2009: N=960 fő; 2011: N=950 fő)

■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2011



Forrás: saját szerkesztés



Az idei évben adott osztályzatokat a következőkkel indokolták.

Pozitív indoklások

- ✓ „Nincs tökéletes hely, de a TIK elég jól közelít hozzá, szerintem méltó az egyetemhez.”
- ✓ „Minden tekintetben megfelel a Központ egy nyugati vagy tengerentúli magasan fejlett, műszakilag, technikailag és minden tekintetben kiválóan felszerelt 21. századi egyetemi épület, tanítási tér kívánalmainak.”
- ✓ Hallgatóbarát, kellemes környezet, megfelelő szolgáltatások, nyugodt légkör.”
- ✓ „Több ilyen Központra lenne szükség Magyarországon, csak ajánlani tudom mindenkinek.”
- ✓ „Tetszik, hogy folyamatosan még inkább környezetbaráttá válik az épület.”
- ✓ „Akad olyan dolog, ami nem megy mindig zökkenőmentesen, de ez egy ekkora hely természetes velejárója. Tetszik a vezetés környezettudatos szemléletmódja. Összességében teljes mértékben elégedett vagyok a hellyel, országos szinten is büszke lehet rá az Egyetem. Én az vagyok. ☺”
- ✓ „Az egyre sűrűbb programoknak köszönhetően egyre vonzóbb is a hallgatóság számára! ☺”
- ✓ „Kreatív, hallgató barát, sokoldalú, színes, vidám, barátságos, közösségi.”
- ✓ „Színvonalas, igazi egyetemi központ.”
- ✓ „Igyekeznek az egyetemi hallgatók igényeihez alkalmazkodni és felhívni figyelmüket a környezettudatos gondolkodásra.”
- ✓ „Nagyon hangulatos, az egyetemi közösséget maximálisan szolgálja a funkcióival. Tiszteletre méltó törekvés a környezettudatosság kihangsúlyozása és az igyekezet, hogy másokat is erre neveljenek.”
- ✓ „környezettudatos, tiszta, hangulatos, tágas, és segítőkészek az emberek”
- ✓ **„Az egyetemisták Mekkája.”**
- ✓ „Minden szépet és jó köszönünk neked TIK. ☺”
- ✓ „Gratulálok a kiváló munkájukhoz, és ezt ezúton szeretném is megköszönni!
- ✓ „.....már 7 éve is korszerű hiánypótló intézménye lett Szegednek”
- ✓ „Nagyon jó közösségépítő hely ☺”
- ✓ **„Összefogja az egyetem polgárságát.”**
- ✓ „Nagyon szeretem a TIK-et! Már a felvételikor megfogott az épület, és elhatároztam, hogy ha felvesznek, akkor biztos sok időt fogok itt eltölteni. Nagyra értékelem az épület környezettudatosságát, a plakátokat, a mosdót.”
- ✓ „Szerintem a TIK egy nagyon szép intézmény, jól van felszerelve, közösségformáló, és jó ott lenni.”
- ✓ „A TIK szerintem egy biztonságos, tiszta, kényelmes, szórakoztató, egyszóval ideális hely egy délután eltöltésére, amire kifejezetten szükségem van. Nehezen boldogulnék nélküle.”
- ✓ „Minden téren kapcsolódhatunk, de a tanulási lehetőségeink is adóttak.”
- ✓ **„Úgy érzem, itt fontos vagyok, hogy itt tanulok.”**



- ✓ „....szabadidős célokra is kiváló. Külleme is európai színvonalú és megnyerő. Környezete is gyönyörű.”
- ✓ **„Számomra 21. század csodája és rendszere ez az épület!”**
- ✓ „Nyugat- európai színvonalú egyetemi létesítmény, amelyre méltán lehet büszke az egyetem.”
- ✓ „A TIK nagyon odafigyel a környezettudatosságra. Ez nagyon tetszik. Más intézményeket is rájuk bízunk.”
- ✓ „Szeretem úgy, ahogy van. A "zöltség" meg különösen tetszik.”
- ✓ „Zöld környezet, igényességre való törekvés minden téren.”

Negatív indoklások

- nyomógombos csaptelepek – csak kevert hőmérsékletű víz van
- kézszáritók, s azok hangereje
- még több tanulási térre van szükség a kiscsoportos feladatokhoz, akár számítógéppel
- hideg van télen, főleg az olvasókban, előadókban
- számítógépes programok bővítése a kabinetekben
- klaviatúrák tisztasága
- hosszabb nyitva tartás, főként a vizsgaidőszakban
- ebédlő hely hiánya

Az egyes negatívumok kapcsán a TIK vezetőségének visszajelzései az alábbiak.

Mivel a közösségi mosdókban az eredeti hőkeverős csaptelepek nehezen kezelhetők voltak, emiatt könnyen meghibásodtak, és magas árfekvésűek is voltak (pótlásuk költséges és nehézkes), ezért döntöttünk az csaptelepek cseréje mellett.

Az új csaptelepek nyomógombosak, előre beállítható hőmérsékletű vizet adnak (40 fok). Árfekvésük kedvezőbb, meghibásodási lehetőségük kisebb, pótlásuk is könnyebben megoldható. Beruházásunk célja a vízfelhasználás csökkentése, a téli hónapokban a gázfogyasztás mérséklése, valamint az elhasználódás miatt az esztétikai színvonal fenntartása.

A kézszáritók kapcsán a felmérésben már kitértünk, így ezen fejezetben ezt nem részletezzük ismételten.

A TIK és az SZTE Klebelsberg Könyvtár minden lehetséges eszközt, s forrást megragad, hogy még magasabb színvonalon szolgálja ki a hallgatókat, látogatókat. Éppen ezért is történt meg a 2011 nyári bútorbeszerzés, mely a kiscsoportos tanulást segíti elő, még több teret ad ezen tevékenységnek. Természetesen a jövőbeni fejlődési irányvonalaink meghatározásánál továbbra is kiemelt szempont a funkció fejlesztése.

A Központ hőmérsékletével kapcsolatosan elmondhatjuk, hogy a TIK energiaköltségeinek 78%-át, azaz a legjelentősebb hányadát, a villamos energia teszi ki (víz 3%, földgáz 19%), így ennél az energiahordozónál kiemelten fontos a dedikált energiafelhasználás.

Ahhoz, hogy a Központ még jobban meg tudja felelni az Egyetem által elvárt energiagazdálkodási elveknek, nagyon fegyelmezett és tudatos energiagazdálkodást kell tartanunk. Műszaki kollégáink a nagyobb terekben (pl. szakolvasók, kabinetek), termekben lévő légttechnikai berendezéseket folyamatosan figyelemmel kísérik, s folyamatosan törekszünk olyan megoldásokat keresni, melyek jobb hőérzetet eredményeznek (pl. fan-coilok átprogramozása, a műszaki kollégák naponta háromszor körbejárnak és több ponton ellenőrzik a hőmérsékletet stb.), de mégsem lépjük túl az energiakeretet. A rendelkezésre álló energiakeret gondos felhasználása elengedhetetlen a Központ nyitva tartása szempontjából, ugyanis, minden második forintot valamilyen energiahordozóra költ a TIK.

A számítógépes programok bővítése az SZTE Klebelsberg Könyvtár hatásköre. Ezen felvetéseket a TIK vezetése jelezte a Könyvtár vezetése felé.

A klaviatúrák tisztán tartása eddig az SZTE Klebelsberg Könyvtár hatáskörébe tartozott. Ez ügyben a TIK vezetése egyeztetett a Könyvtár vezetésével és az a döntés született, hogy ezt a feladatot a Központ takarítószemélyzete fogja átvenni a jövőben, s így reményeink szerint e téren javulást fogunk tudni elérni.

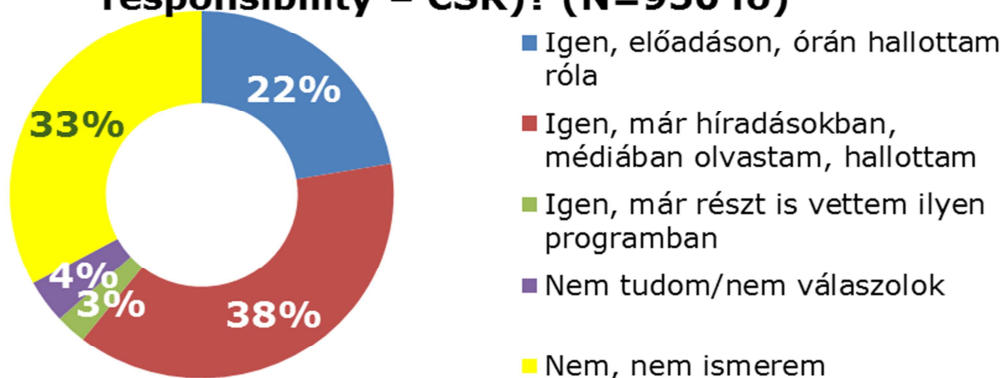
Ahogy azt már korábban is kifejtettük a Központ nyitva tartásának jelenlegi fenntartása is nagyon szigorú gazdálkodás mentén tartható, így a nyitva tartás bővítésére jelenleg csak az elméleti tervek állnak rendelkezésre (mennyi többletkiadást jelentene ez a TIK-re és a Könyvtárra nézve).

Többen jelezték, hogy hiányzik a Központból egy olyan hely, ahol az otthonról hozott élelmiszert, ebédet kulturált körülmények között lehet elfogyasztani. Ennek hiányát a TIK Igazgatósága is érzi, és igyekszik minden lehetőséget megtenni, hogy ezt a szolgáltatást fejlessze a közeljövőben.

Társadalmi szerepvállalás, a Központ környezettudatos törekvései

A kérdőív második részét a CSR-hez (corporate social responsibility – vállalati társadalmi felelősségvállalás) kapcsolódó kérdések teszik ki. Először 2009-ben kezdtük el kutatni, hogy a Központ látogatói mennyire vannak tisztában a CSR fogalmával, és mit gondolnak a társadalmi és környezeti kérdésekről.

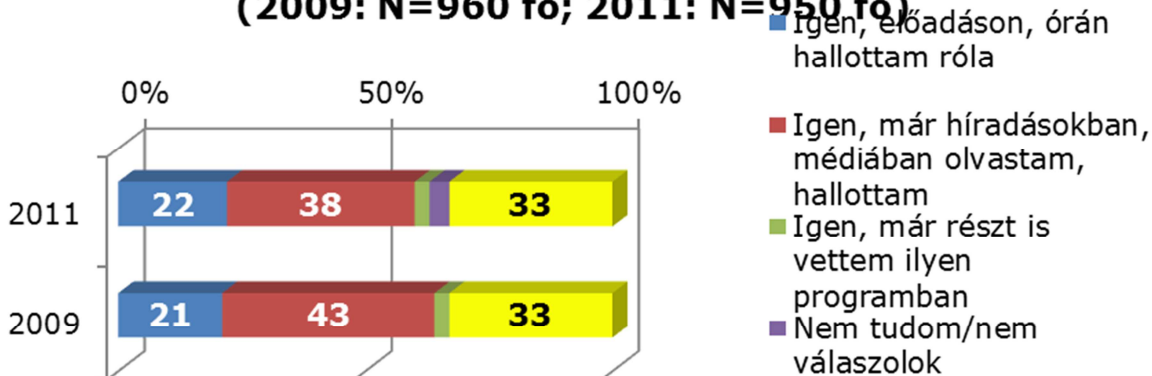
Hallotta-e már azt a kifejezést, hogy társadalmi felelősségvállalás, (corporate social responsibility – CSR)? (N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

A megkérdezettek többsége, azaz 63%-a ismeri ezt a kifejezést, 3% már részt is vett ilyen programban. A 2009-es adatokkal összehasonlítva a következőt kapjuk, s elmondhatjuk, hogy két év elteltével számottevően nem változtak az arányok.

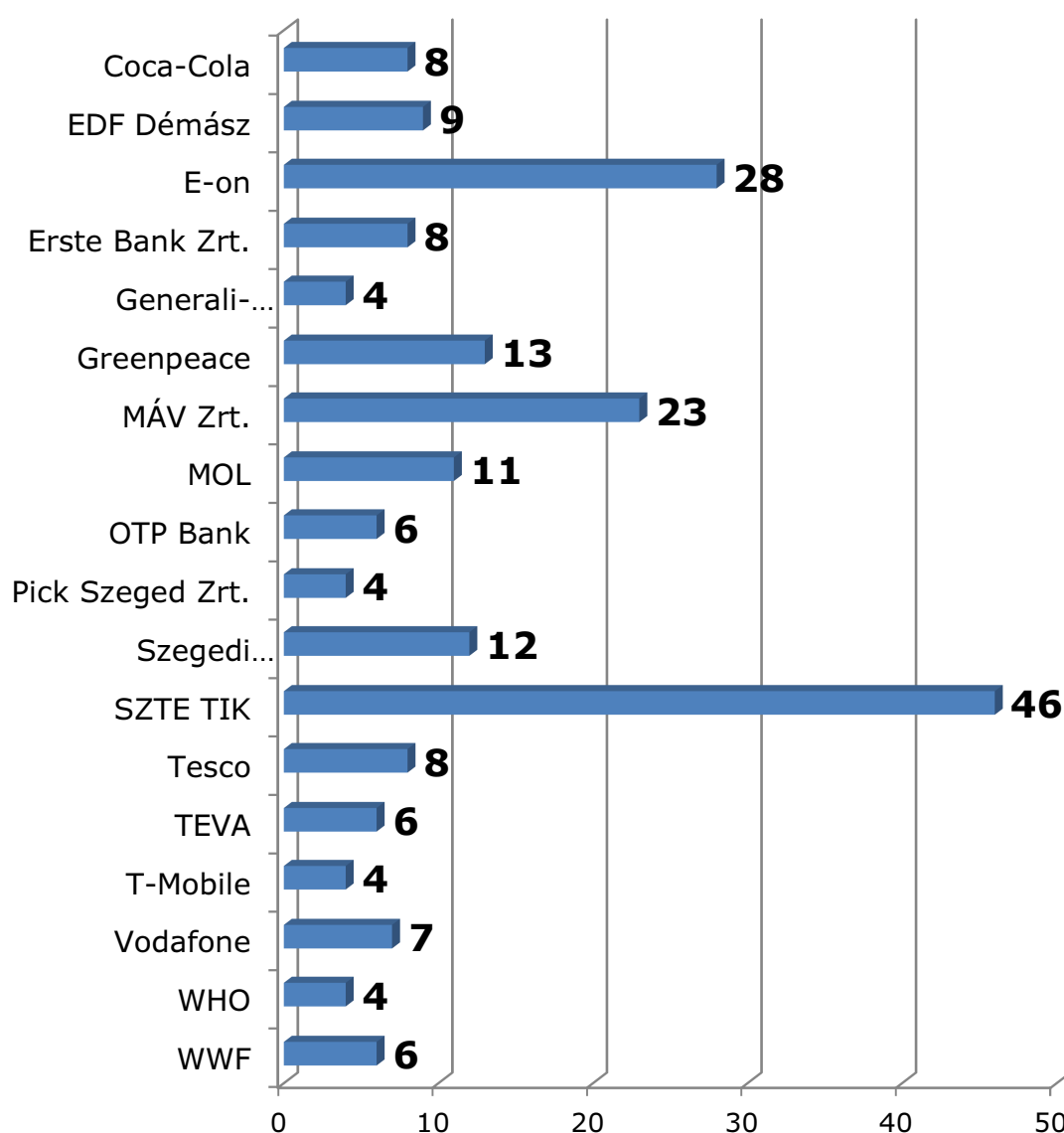
Hallotta-e már azt a kifejezést, hogy társadalmi felelősségvállalás, CSR? (%) (2009: N=960 fő; 2011: N=950 fő)



Forrás: saját szerkesztés

A válaszadókat arra is megkértük, hogy nevezzenek meg maximum 3 olyan szervezetet, akiről tudják, hogy CSR-t alkalmaz. A megkérdezettek közül 201-en tudtak legalább egy szervezetet említeni, ebből 104-en további egy, 66-an további két szervezetet tudtak megjelölni. A következő válaszok születtek.

Leggyakrabban említett CSR-t alkalmazó vállalatok (db) (N=201 fő)



Forrás: saját szerkesztés

Az ábrán látható, hogy 46 említést kapott az SZTE TIK, és 12 említést az SZTE.

Kíváncsiak voltuk arra is, hogy a válaszadók véleménye szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást. Három választ jelölhettek meg ennél a kérdésnél, ha nem tudtak vagy nem akartak egynél többet jelölni, arra kértük őket, a nem tudom/nem válaszolok választ jelöljék meg. Az eredményeket a következő diagram szemlélteti.

Ön szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást? (N=950 fő)



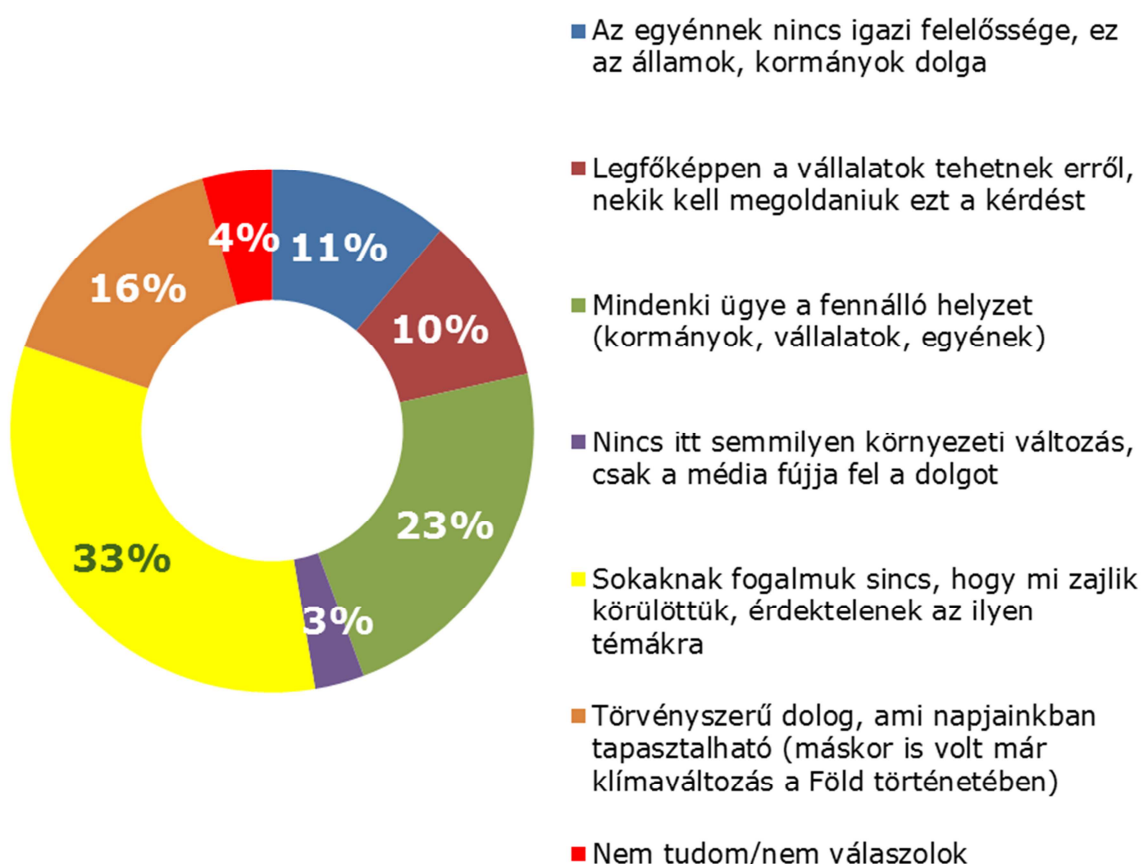
Forrás: saját szerkesztés

A válaszok nagyon megoszlanak, „A jövő generációjának védelme, élhető környezet átöröklése” kapta a legtöbb jelölést, szám szerint 20%-ot, második helyen végzett a „Fenntarthatjuk gazdasági sikereinket, és üzleti előnyt érünk el azzal, hogy jó hírnevet alakítunk ki” 19%-kal, a harmadik helyet pedig az „Önkéntes elköteleződés a közjó mellett” kapta (18%). 16% nem tudta eldönteni, vagy nem akart választani maximális három lehetőséget. A 2009-es mérésben is hasonló eredmények születtek, szintén „A jövő generációjának védelme, élhető környezet átöröklése” kapta a legtöbb jelölést.



Szerettük volna megtudni, hogy a válaszadók szerint az egyének általában véve mit gondolnak a környezetüket érintő változásokról. Itt két válasz volt jelölhető. Szintén arra kértük a megkérdezetteket, ha nem tudnak, vagy nem akarnak jelölni második választ, akkor a nem tudom/nem válaszolok lehetőséget jelöljék. Az alábbi eredmények születtek.

Ön szerint az emberek mit gondolnak a környezetünket érintő természeti változásokról? (N=950 fő)



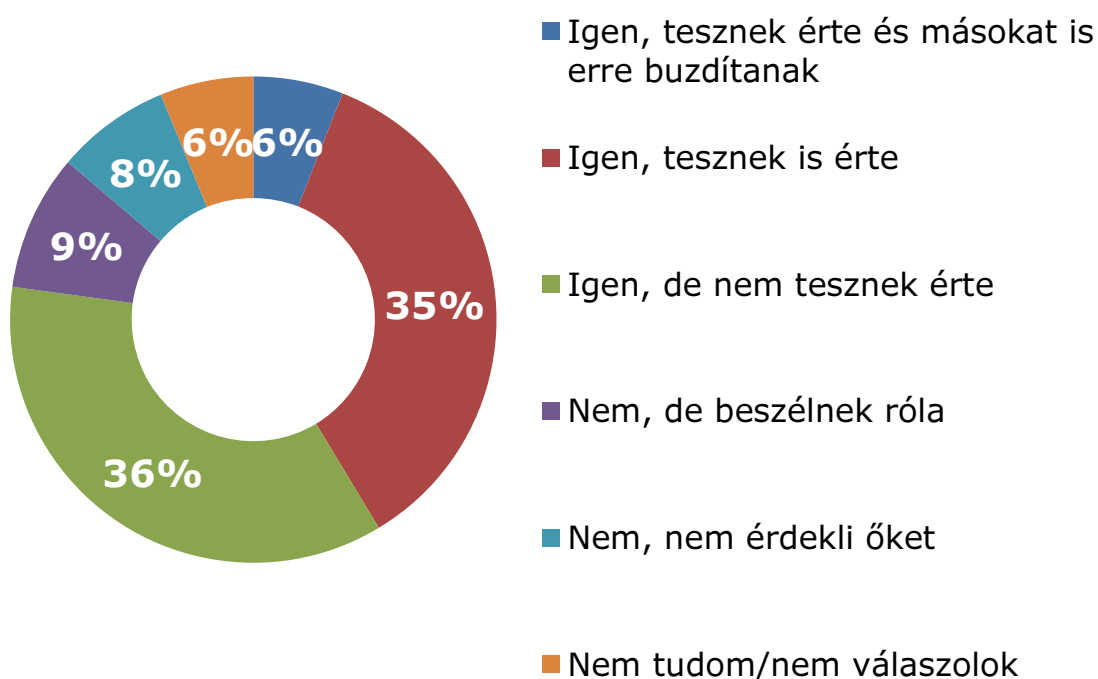
Forrás: saját szerkesztés

A legtöbb jelölést a „Sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra” válasz kapta, összesen 33%-ot. 23%-ot ért el a „Mindenki ügye a fennálló helyzet (kormányok, vállalatok, egyének)”, és 16%-ot a „Törvényszerű dolog, ami napjainkban tapasztalható (máskor is volt már klímaváltozás a Föld történetében)”. 2009-ben és 2011-ben a két legtöbb jelölést kapó válasz megegyezik. 2009-ben 19%, 2011-ben pedig 10% gondolta azt, hogy legfőképpen a vállalatok tehetnek a jelenlegi helyzet kialakulásáról.



Kérdőívünk ide kapcsolódó kérdése, hogy a válaszadók közvetlen környezetüket mennyire tartják érzékenynek a társadalmat, környezetet érintő problémák iránt.

Ön szerint közvetlen környezete (diáktársai, családtagjai, barátai, kollegái) érzékeny a társadalmat, környezetet érintő kérdésekre? (N=950 fő)



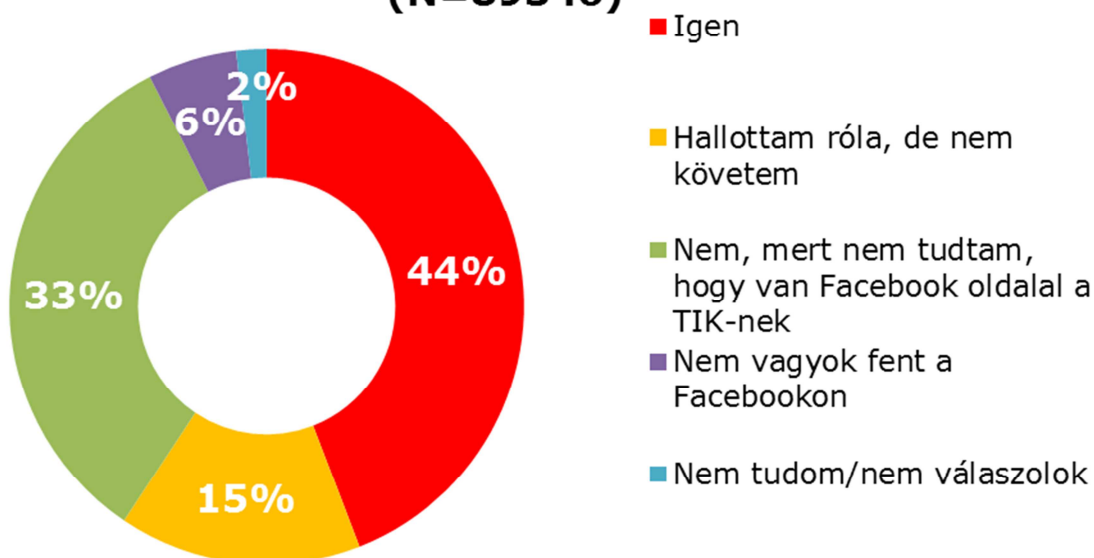
Forrás: saját szerkesztés

Az ábrán jól látható, hogy a válaszadók 36%-ának közvetlen környezete érzékeny, de nem tesz semmit azért, hogy a fennálló helyzet javuljon, 35%-ának szintén érzékeny a környezete, viszont tesz is érte, hogy megváltozzon. 8% nyilatkozott úgy, hogy a környezetében élőket nem érdeklik ezek a kérdések.

A következő kérdésekben arra voltunk kíváncsiak, hogy látogatóink mennyire ismerik a TIK társadalmi törekvéseit, tevékenységét, beleértve a TIK saját „zöld” rendezvényeit és a Zöld Kommandót, illetve milyen mértékben elégedettek ezekkel. Mivel a rendezvényekkel kapcsolatos kommunikáció többsége, és maguk a rendezvények is magyar nyelven folynak le, ezért elsősorban a magyar kitöltők válaszait vetettük vizsgálat alá.

Központunk fokozottan ügyel arra, hogy rendezvényei szervezése során minél kisebb legyen a környezeti terhelés, így a legfőbb kommunikációs csatorna a világ legnagyobb közösségi oldala. Az alábbi diagram azt mutatja be, hogy a látogatónk, milyen mértékben ismerik a www.facebook.com/SZTETIK oldalt.

Követi-e (lájkolta-e) a Tanulmányi és Információs Központ Facebook oldalát? (N=893 fő)



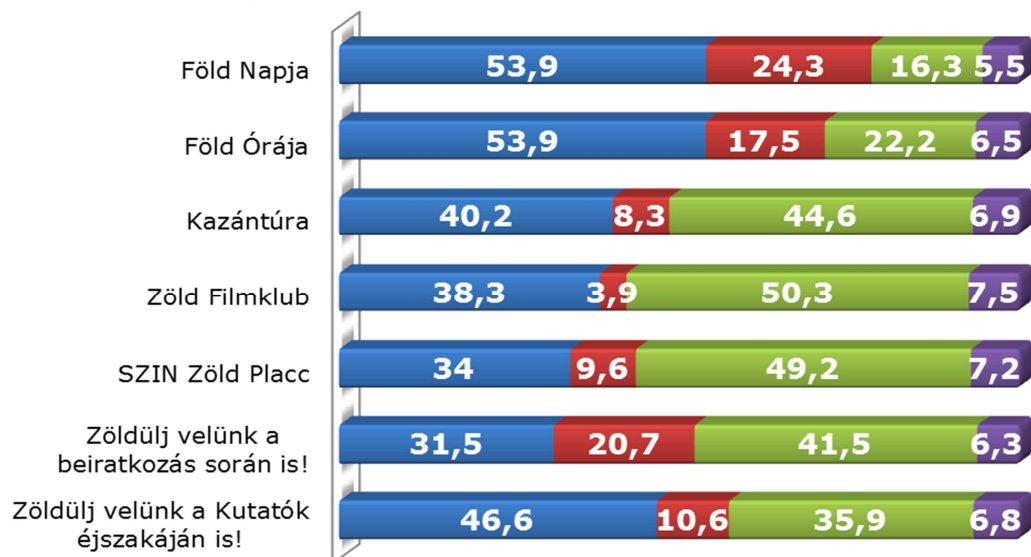
Forrás: saját szerkesztés

Láthatjuk, hogy a megkérdezett magyar válaszadók 44%-a ismeri és követi a TIK hivatalos facebook oldalát, 15% már hallott róla, de nem követi, viszont 33% nem tudta, hogy létezik ez az oldal. A legutolsó adat komoly feladatot jelent a Központ PR gyakornokai számára, s reméljük, a jövőben sikerül megismertetnünk azokkal is az oldalunkat, akik még nem találkoztak vele.

A következő két diagram a TIK saját „zöld” rendezvényeinek ismeretét és a résztvevők elégedettségét kívánja bemutatni.

**TIK saját zöld rendezvényeinek ismerete és részvételi aránya (%) (N=893 fő)**

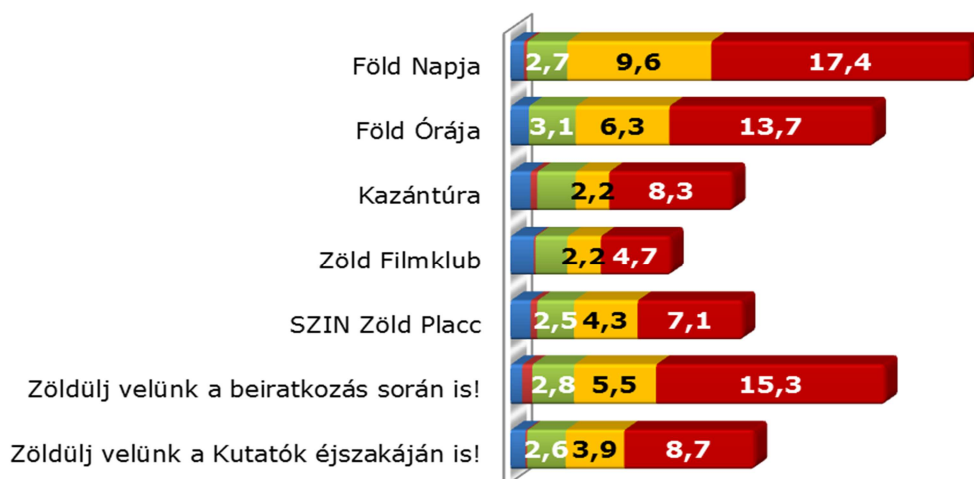
■ Hallottam róla, de nem vettem részt ■ Hallottam róla, és részt is vettem
■ Nem hallottam róla, így nem is vettem részt ■ Nem tudom, nem válaszlok



Forrás: saját szerkesztés

TIK saját zöld rendezvényeivel való elégedettség mértéke (%) (N=893 fő)

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



Forrás: saját szerkesztés

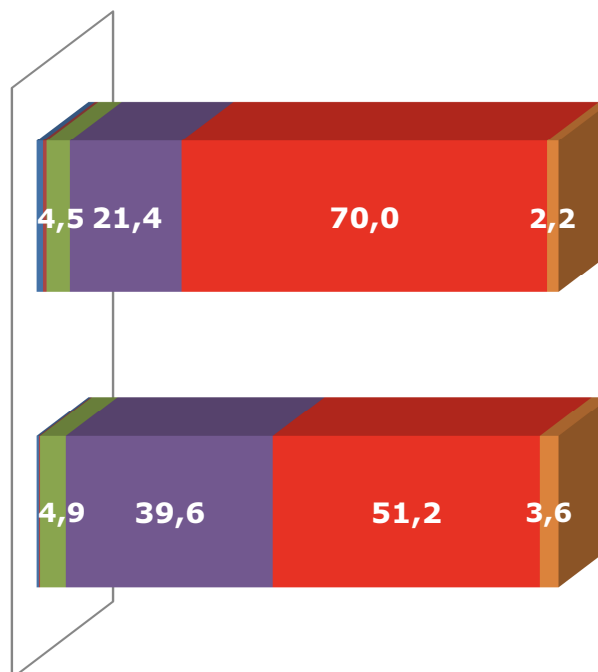
Ezek alapján elmondhatjuk, hogy átlagosan a megkérdezettek fele hallott már valamelyik rendezvényéről, de a részvételi arány csak átlagosan 15 %-os. Legfőbb feladatunk, hogy ezt az arányt a 2012-es évben tovább tudjuk növelni.

A rendezvényeinken résztvevők elégedettségéről elmondhatjuk, hogy többségük nagyon elégedett, 1-től 5-ig skálán minden rendezvény esetében az 5-ös értékelések képviselik a legnagyobb arányt. A jövőben mindent megteszünk, hogy ezt az elégedettségi szintet megtartsuk, s tovább növeljük.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a válaszadók mennyire tartják fontosnak, hogy a TIK, mint állami felsőoktatáshoz tartozó intézmény, szerepet vállaljon a társadalmi felelősségvállalás és környezettudatos magatartás népszerűsítésében. Ezen túlmenően fontosnak tartottuk ismerni azt is, hogy a TIK ilyen irányú törekvéseit összességében hogyan értékelik a látogatók. Utóbbi kérdés már a korábbi évek felméréseiben is helyt kapott, így össze tudjuk hasonlítani a mostani adatokat a korábbiakkal.

Ön szerint mennyire fontos, hogy a TIK, mint állami felsőoktatáshoz tartozó intézmény, szerepet vállaljon a társadalmi felelősségvállalás illetve a környezettudatos magatartás népszerűsítésében? (%) Átlag:4,62 (N=893 fő)

Ön hányasra értékelné az SZTE TIK környezettudatos magatartását, társadalmi felelősségvállalását? (%) Átlag: 4,46 (N=893 fő)



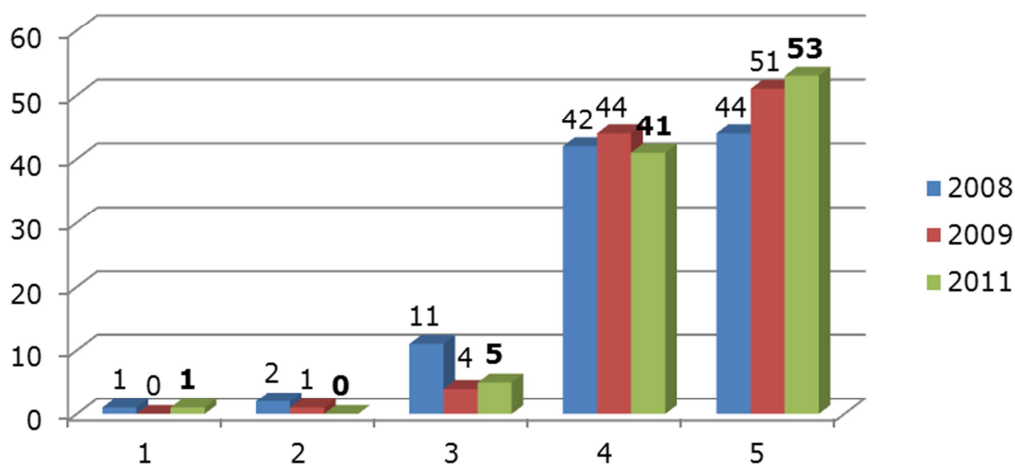
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Nem tudom/nem válaszolok

Forrás: saját szerkesztés

Az ábrát megnézve leolvasható, hogy átlagosan 4,62-es mértékben érzik fontosnak, hogy a TIK szerepet vállaljon ebben az ügyben, és átlagosan 4,46-ra értékeli szerepvállalását, 20 kitöltő (3,6 %) nem tudta eldönteni.



**Ön hányasra értékelné az SZTE TIK
környezettudatos magatartását,
társadalmi felelősségvállalását? (%)**
(2008: N=714 fő; 2009: N=960 fő; 2011:
N=873 fő)



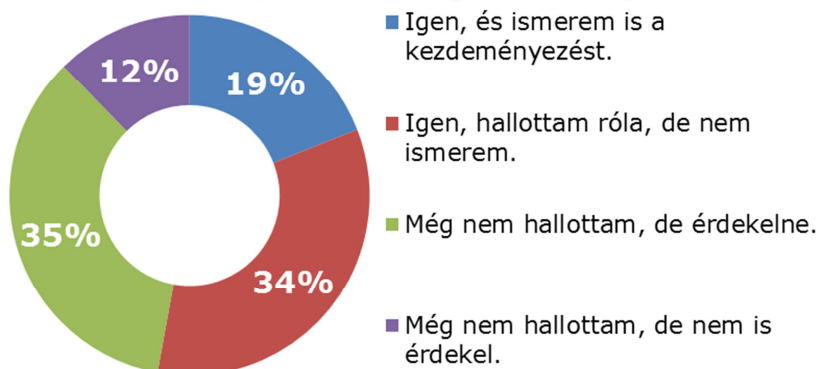
Forrás: saját szerkesztés

Az ábrán látható, hogy arányaiban kevesebb 4-es és több 5-ös osztályzatot kaptunk idén, mint 2009-ben, ami javuló tendenciát mutat. Az idei 873 fő közül (magyar kitöltők számából levonva a 20 főt, aki nem válaszolt) több mint 50% értékelt kiválóra.



A következő kérdésblokk a Zöld Kommandó elnevezésű, önkéntességen alapuló kezdeményezésünkről szól. Szerettük volna megtudni, mennyien hallottak róla, ismerik-e, illetve potenciálisan kik azok, aki részt vennének ilyen típusú kezdeményezésekben.

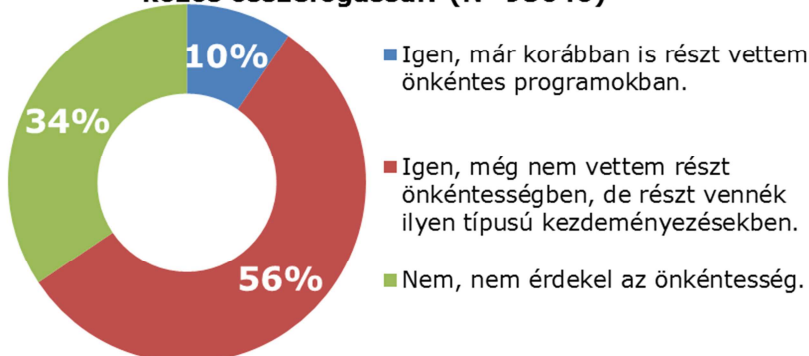
**Hallott már a TIK Zöld Kommandó nevű
önkéntességen alapuló
kezdeményezéséről? (N=893 fő)**



Forrás: saját szerkesztés

A diagram jól szemlélteti, hogy a megkérdezett magyar kitöltők 53%-a hallott a Zöld Kommandóról, és 19% ismeri is a kezdeményezést. 35% még nem hallott erről a kezdeményezésről, de érdeklődik iránta.

**Részt venne olyan önkéntességben, melyben
különböző egyetemi egységeket választunk ki az
egyetemi polgárok javaslatai alapján, amit
otthonosabbá és környezettudatosabbá teszünk
közös összefogással? (N=950 fő)**



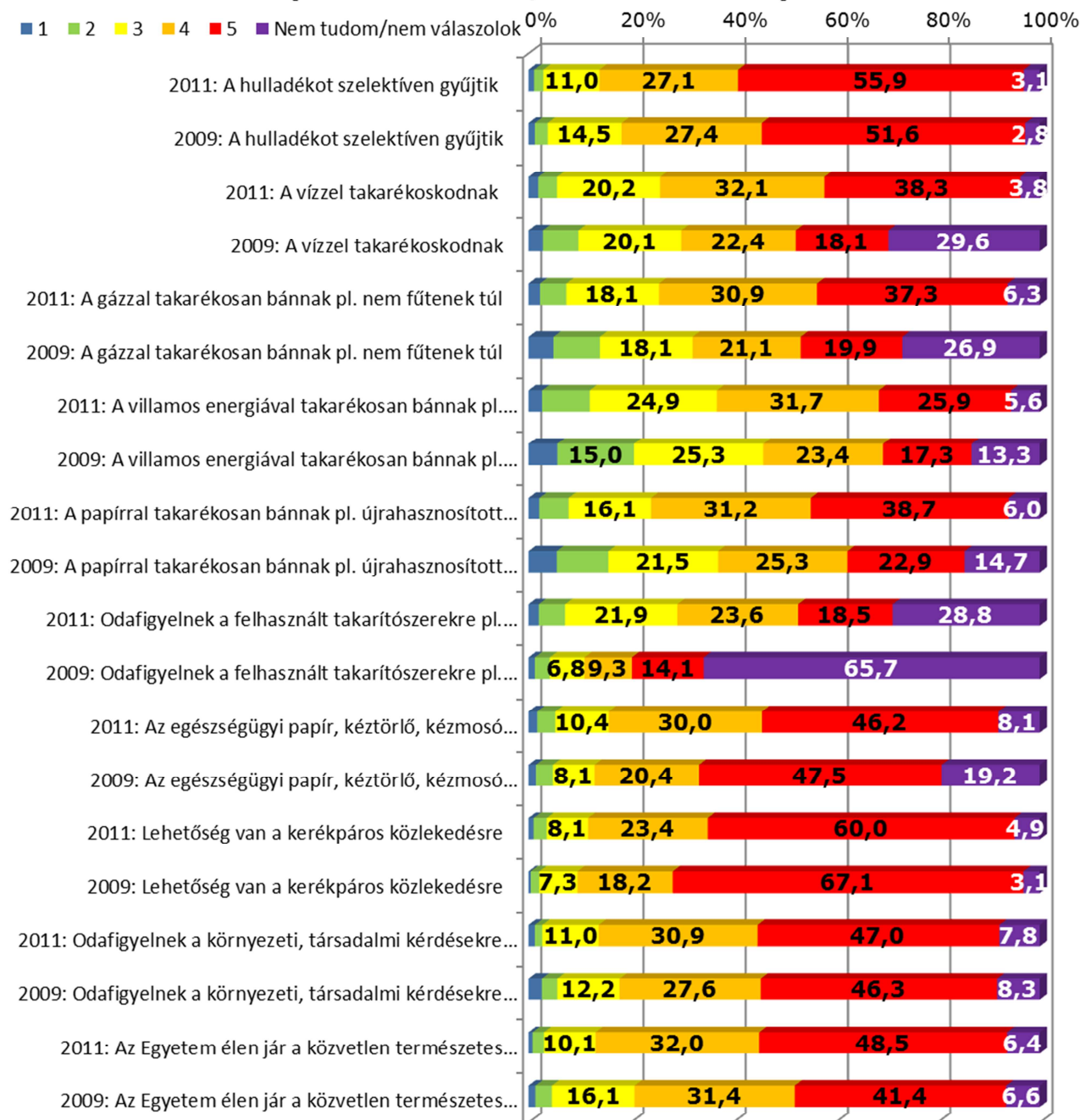
Forrás: saját szerkesztés

Az összes megkérdezett körében 56% azoknak az aránya, akik még nem vettek részt önkéntességben, de egy ilyen típusúban szívesen részt vennének, 10% pedig szintén részt venne, és nem ez lenne az első önkéntessége, így összesen a válaszadók 66%-a nyilatkozott úgy, hogy részt venne a Zöld Kommandóban, melyet Központunk nagyon jó eredménynek tart.



Felmérésünk során kitértünk arra is, hogy a felhasználók, látogatók mit gondolnak a Szegedi Tudományegyetemről környezettudatosság címszó alatt.

Ön szerint az alábbiak mennyire jellemzőek a Szegedi Tudományegyetemre? (%)
(2009: N=960 fő; 2011: N=893 fő)



Forrás: saját szerkesztés

A fenti diagram szemlélteti, hogy 2009-ben és 2011-ben hogyan vélekednek erről a 10 db állításról a látogatók, mennyire érzik jellemzőnek a Szegedi Tudományegyetemre, hogyan észlelik és értékelik az Egyetem környezettudatosság érdekében tett erőfeszítéseit, melyet ötfokozatú skálán kellett értékelniük a megkérdezetteknek.

A kerékpáros közlekedési lehetőséget és a szelektív hulladékgyűjtést érzik a legjellemzőbbnek, ez a két állítás kapta a legtöbb 5-ös értéket mindkét vizsgált évben (60,0-67,1 % illetve 55,9-51,6%). Szorosan követi őket „Az Egyetem élen jár a közvetlen természetes környezet megóvásában” az „Odafigyelnek a környezeti, társadalmi kérdésekre”, és „Az egészségügyi papír, kéztörölő, kézmosó környezetbarát anyagból van, alacsony fogyasztású kézszáritók állnak rendelkezésre” állítások, átlagosan 46%-os 5-ös aránnyal. Ezek a kategóriák nagyjából azonos eredményt hoztak 2009-ben és 2011-ben. A vízzel és gázzal való takarékoskodást arányaiban közel kétszer annyian érzik teljesen jellemzőnek 2011-ben, mint 2009-ben. Ahol még észlelhető növekedés, az a papírral és villamos energiával való takarékoskodás.

Arra kértük a válaszadókat, ha nem tudnak, vagy nem akarnak válaszolni, akkor hagyják üresen a válaszadás helyét. 2009-hez képest szinte minden állítás esetében csökkent azoknak az aránya, akik nem tudták megítélni, hogy mennyire jellemzi az SZTE-t az adott állítás. A legnagyobb arányú csökkenés a felhasznált tisztítószerknél tapasztalható, 65,7-ről 28,8%-ra csökkent, de a többi állításhoz viszonyítva még mindig itt a legnagyobb a válaszkérdés aránya.

A kérdőív végén arra kértük a válaszadókat, fogalmazzák meg, mit kedvelnek a leginkább és a legkevésbé a TIK-ben, emellett lehetőségük volt egyéb javaslatok és hozzáfűzések megfogalmazására, mindezt nyitott kérdés formájában tehették.

Arra a kérdésre, hogy mit kedvel leginkább a Központban kb. 850 magyar válasz érkezett, s további 56 angol. A leggyakrabban előforduló válaszokat a hat csoportba tudtuk besorolni, melyek az alábbiak. *(A sorrend nem jelent fontossági rangsort.)*

- ✓ **A hangulatot** – fiatalos, modern, jól felszerelt, tiszta
- ✓ **A hallgatóközpontúságot** – „rólunk szól, értük van”
- ✓ **A környezet-és energiatudatosságot, a felelősségvállalást, az újításra, fejlődésre való törekvést**
- ✓ **A könyvtárat, a gyors internetkapcsolattal rendelkező számítógépes kabineteket**
- ✓ **A Közösségi tér funkciót, s az ehhez kapcsolódó rendezvényeket**
- ✓ **A sokoldalúságot, s hogy minden egy helyen van** – tanulás és kikapcsolódás is



Arra a kérdésre, hogy mit kedvel a legkevésbé kb. 740 magyar válasz és 57 angol érkezett. A leggyakoribban megjelenő válaszokat az alábbi kategóriákba tudtuk besorolni. *(A sorrend nem jelent fontossági rangsort.)*

- ✓ **Az Egyetemi Kávézó** – árfekvés, kínálat – Mivel az Egyetemi Kávézót külsős vállalkozó üzemelteti, így annak működésére a TIK Igazgatóságának nagyon kis mértékű ráhatása van, de természetes módon a felmérés eredményeit ismertettük velük.
- ✓ **A tömeg, zsúfoltság** – Ez többnyire időszakos jelenség, főként a beiratkozás időszakára tehető.
- ✓ **A nyitva tartás** – Itt többnyire azt jelezték a magyar felhasználók, hallgatók, hogy vizsgaidőszakban 1-2 órával tovább lehetne nyitva a Központ. A magyar kitöltők 46%-a jeles érdemjegyre, 37%-a jó osztályzatra értékelte a TIK nyitva tartását.
- ✓ **A szigorú beléptetési szabályok** – Itt a felhasználók azt jegyezték meg, hogy több dolog le van korlátozva pl. nem vihetnek be táskát, kabátot, notebook-ot csak kézben vagy az erre a célra gyártott szatyorban, bevihető ital mérete. Ezeken a beléptetési szabályokon az elmúlt évek tapasztalatai alapján csak a bevihető innivaló méretén tudunk a hallgatók igényeinek megfelelően változtatni, de egyéb kérdésekben biztonsági okok miatt nem tudunk változtatni.

Meg kell említenünk, hogy 12,5% írta azt, hogy nincs olyan, amit ne kedvelne a TIK-ben.

A felmérés azon részére, hogy milyen egyéb javaslatuk van a látogatóknak kb. 120 magyar és 18 külföldi bejegyzés érkezett, melyek közül az alábbiakat tudnánk kiemelni.

- ✓ 4 fő jelezte, hogy több és másfajta kerékpártárolót szeretne
- ✓ 6 fő jelezte, hogy több hallgatóknak szóló rendezvényt
- ✓ 7 fő jelezte, hogy hosszabb nyitva tartást szeretne
- ✓ 20 fő pedig azt jegyezte meg, hogy „Csak így tovább!”

A kerékpártárolók kapcsán Központunk vezetése is érzi, hogy a 2012-es évben feltétlen lépéseket kell tenni. Fontos megemlíteni, hogy már 2011-ben is törekedtünk ezen adottságok fejlesztésén, de a város részéről kétszer is elutasító választ kaptunk, így a TIK-nek a további kerékpártárolók beszerzésének költségét saját magának kell előteremtenie, mely komoly feladat.

A hallgatók számára szolgáló rendezvények kapcsán úgy véljük, hogy a 2010-es évhez képest 2011-ben nagyot léptünk előre. Elindítottuk a Zöld filmklubot, a kazántúrát, több szabadtéri rendezvényt is szerveztünk, s tesszük ezt 2012-ben is.

A nyitva tartást jelen felmérésben már indokoltuk.

A „Csak így tovább!” megjegyzéseket pedig nagy örömmel és köszönettel olvastuk.



Demográfiai adatok

A felmérésben összesen 950 fő vett részt, melynek demográfiai megoszlását az alábbi ábrák és táblázatok ismertetik.

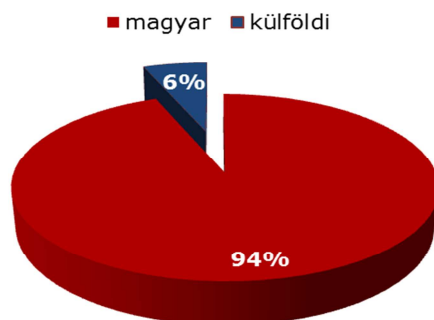
Amint az a táblázatból és a grafikonból is látszik a válaszadók 94%-a magyar nemzetiségű, míg 6%-a külföldi.

Válaszadók megoszlása nemzetiség szerint (N=950 fő)

Nemzetiség	gyakoriság (fő)	megoszlás (%)
magyar	893	94,0
külföldi	57	6,0
Összesen	950	100,0

Forrás: saját szerkesztés

**Válaszadók megoszlása nemzetiség szerint
(N=950 fő)**



Forrás: saját szerkesztés



A válaszadók több mint 90%-a 18-25 év közötti korosztályba tartozik, ezzel azon felhasználók körét reprezentálják, akik a TIK „nagyfelhasználói”.

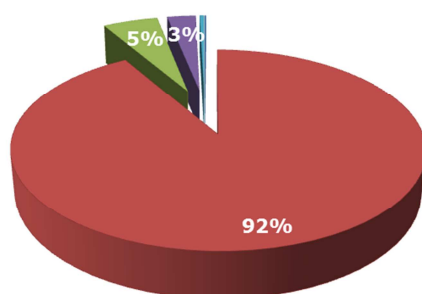
Válaszadók megoszlása életkor szerint (N=950 fő)

Életkor	gyakoriság (fő)	megoszlás (%)
18 év alatt	1	0,1
18-25 év	869	91,5
26-30 év	50	5,3
31-40 év	26	2,7
40 év felett	4	0,4
Összesen	950	100,0

Forrás: saját szerkesztés

Válaszadók megoszlása életkor szerint (N=950 fő)

■ 18 év alatt ■ 18-25 év ■ 26-30 év ■ 31-40 év ■ 40 év felett



Forrás: saját szerkesztés

A válaszadók 97%-a SZTE hallgató, s csak minimális 3% -a felmérésben részt vevő - tartozik az egyéb kategóriába.

Válaszadók státusz szerinti megoszlása (N=950 fő)

■ SZTE hallgatója ■ volt SZTE hallgató
■ SZTE oktatója vagy dolgozója ■ Más intézmény hallgatója
■ Más intézmény dolgozója

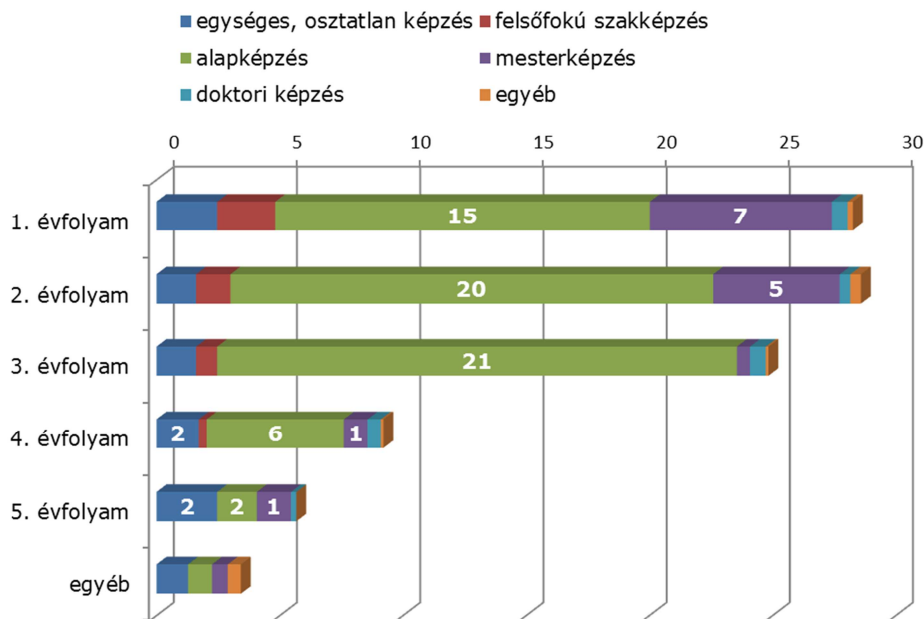


Forrás: saját szerkesztés



A SZTE hallgatók képzési szintek és évfolyamok szerinti megoszlását az alábbi diagram szemlélteti. Amint látható a legnagyobb arányban az alapképzésben (BsC) részt vevők szerepelnek.

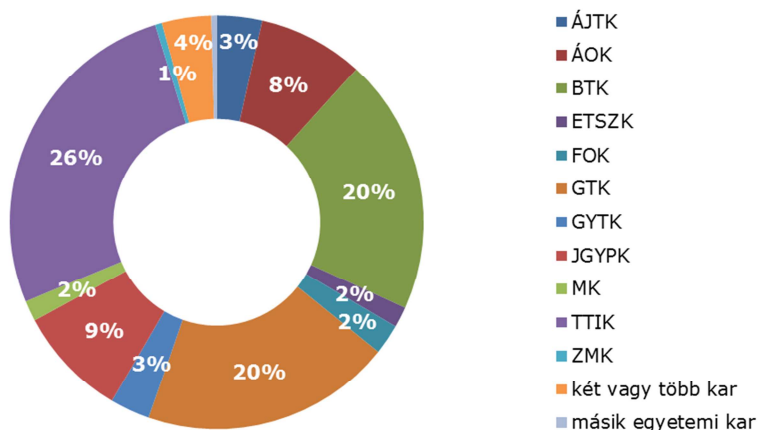
Hallgatók képzési szint és évfolyam szerinti megoszlása (%) (N=934 fő)



Forrás: saját szerkesztés

A hallgatók karok közötti megoszlását az alábbi ábra szemlélteti. A legnagyobb arányban, több mint 26%-kal a TTIK képviselteti magát, őt követi fej-fej mellett a GTK és a BTK.

Hallgatók kar szerinti megoszlása (%) (N=934 fő)



Forrás: saját szerkesztés



Összegzés

Intézményünkben az elégedettségi felmérést 2007-ben végeztük először, amivel hagyományt kívántunk teremteni az éves, rendszeres elégedettségi kutatás lefolytatásához. Az elégedettségi felmérést 2010 év kivételével évente elvégeztük, hogy lássuk a tendenciákat, felismerjük azokat a pontokat, ahol a színvonal megtartása érdekében be kell avatkozni, illetve reményeink szerint megtarthatjuk a már meglévő erősségeinket. A Központ fennállásának hetedik évében az Intézmény betölti öt funkcióját, megfér egymás mellett a tanulási, szolgáltatási, a konferencia, az oktatási és közösségi vagy találkozási tér. Úgy tűnik, sikerült hagyományt teremteni az egyes ünnepek, események közös megtartásával (TIK születésnap, TIK Mikulás, TIK Karácsony, TIK Föld Napja, TIK Húsvét, TIK Föld Órája, stb.) ami szintén a közösségi élet összekovácsolását segíti elő a Központba látogatók, felhasználók és munkavállalók körében.

A kezdetektől fogva fontos Központunk számára a környezet megóvása, a környezettudatos magatartás erősítése mind a látogatókban, mind a munkatársakban. Tudatosan, szervezett keretek között figyelünk oda környezetünkre mind működési tevékenységeinkben (fordított kapcsolók alkalmazása, takarékosabb áram- és vízhasználat, szelektív hulladékgyűjtés, stb.), mind programjainkon keresztül (Föld Napja, Föld Órája, Globális felmelegedés elleni kampány, Zöldülj velünk kampány, stb.)

A TIK vezetése továbbra is mindent elkövet, hogy a nyitáskor tapasztalt újdonság varázsa, tisztaság, modernség fennmaradjon, és tovább fejlődjön. Ehhez számítunk továbbra is minden látogatónk együttműködésére, hiszen az értékek megóvása, a környezetvédelem, a tisztaság közös ügyünk.

Ezúton is szeretnénk megköszönni a felmérésben részt vett látogatóink aktív közreműködését, hogy véleményükkel hozzájárultak az eredményes munkához.

Kutatási felelős:

Ambrus Bettina, PR gyakornok

Jóváhagyta:

Erdélyi Evelyn, intézmény igazgató

Szeged, 2011. november 26.



SZTE TIK - LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE 2011

1. Ön milyen gyakran látogatja a TIK-et?

1: Naponta	2: Hetente többször	3: Hetente egyszer	4: 2 hetente	5: Ritkábban, mint 2 hetente
------------	---------------------	--------------------	--------------	------------------------------

2. Milyen gyakran veszi igénybe a(z)...

	1: Naponta	2: Hetente többször	3: Hetente egyszer	4: 2 hetente	5: Ritkábban, mint 2 hetente	6: NEM szoktam igénybe venni	9: Nem tudom/ne m válaszolk
Egyetemi Könyvtár kölcsönzés	1	2	3	4	5	6	9
Egyetemi Könyvtár olvasótermi helyben olvasás	1	2	3	4	5	6	9
Egyetemi Könyvtár folyóirat ill. újságolvasó	1	2	3	4	5	6	9
Kiállítási tér, mint találkozási pont, tanulási lehetőség, stb.	1	2	3	4	5	6	9
HSZI	1	2	3	4	5	6	9
Központi Ügyfélszolgálat	1	2	3	4	5	6	9
Számítógépes kabinetek	1	2	3	4	5	6	9

3. Ön milyen mértékben elégedett az alábbi tényezőkkel? 1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben

Ha valamelyik tényezővel kapcsolatban nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen a tényező sorát!

Központ nyitva tartása	1	2	3	4	5
Központi Ügyfélszolgálat munkatársai (segítőkészség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)	1	2	3	4	5
Ruhatárban dolgozó munkatársak (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)	1	2	3	4	5
Biztonsági Szolgálat munkatársai (segítőkészség, informáltság, udvariasság)	1	2	3	4	5
automata csomagmegőrző szekrények	1	2	3	4	5



számítógépes kabinetek felszereltsége (monitorok, kártyás billentyűzet, sávszélesség, nyomtatási lehetőség)	1	2	3	4	5
előadók felszereltsége (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)	1	2	3	4	5
mosdók tisztasága	1	2	3	4	5
a mosdók felszereltsége (figyelembe véve a 2011 őszén történt változtatásokat is: nyomógombos csaptelepek, energiatakarékos kézszárítók)	1	2	3	4	5
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársai (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)	1	2	3	4	5
az Egyetemi Kávézó munkatársai (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, kiszolgálás minősége)	1	2	3	4	5
az Egyetemi Kávézó kínálata	1	2	3	4	5

4. Az Ön megítélése szerint van olyan szolgáltatás Központunkban, ami pozitív irányba változott? Ha igen, kérem, nevezzen meg maximum 3-at!

1. Nem változott pozitív irányba egyik szolgáltatás sem
2. Nincs korábbi tapasztalatom, ezért nem tudom megítélni
9. Nem tudom/nem válaszolok
3. Igen, éspedig...
 - 1)
 - 2)
 - 3)

5. Az Ön megítélése szerint van olyan szolgáltatás Központunkban, ami negatív irányba változott? Ha igen, kérem, nevezzen meg maximum 3-at!

1. Nem változott negatív irányba egyik szolgáltatás sem
2. Nincs korábbi tapasztalatom, ezért nem tudom megítélni
9. Nem tudom/nem válaszolok
3. Igen, éspedig...
 - 1)
 - 2)
 - 3)

6. Véleménye szerint a Központ „Közösségi tér” és „Találkozási tér” funkciója mennyire érvényesül? – Vegye figyelembe a válaszadásnál a csocsó és ping-pong asztalok, rekreációs szolgáltatások, kényelmes bútorok, asztalok, székek, puffok stb. igénybevételének lehetőségét!

Ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen a sort! 1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Mi a véleménye arról, hogy megszüntettük a dohányzást az Egyetemi Kávézóban?

1. Örülök neki, szerintem jó irányba változtatja a Kávézót.
 2. Számomra semleges, eddig sem zavart a dohányzás.
 3. Nem örülök neki, de ezután is látogatni fogom a Kávézót.
 4. Egyáltalán nem értek vele egyet, és ezután máshova fogok járni, ahol lehet dohányozni.
 9. Nem tudok/nem akarok válaszolni
- Egyéb:.....

8. Mennyire elégedett az új asztalokkal, székekkel, puffokkal, amiket a közösségi terekben helyeztünk el? Ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen! egyáltalán nem (1) – teljes mértékben (5)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9. Az alábbi két lehetőség közül melyiket szokta igénybe venni valamilyen rendszerességgel?

	1: igénybe szoktam venni	2: nem szoktam igénybe venni
csocsó	1	2
ping-pong	1	2

10. Mennyire elégedett a csocsó asztallal?

Ha nem veszi igénybe, illetve nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen! egyáltalán nem (1) – teljes mértékben (5)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**11. Mennyire elégedett az új kültéri ping-pong asztallal?**

*Ha nem veszi igénybe, illetve nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen!
egyáltalán nem (1) – teljes mértékben (5)*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

12. Ha osztályoznia kellene a Központot (összességében), Ön hányast adna neki?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Kérem, indokolja választát!

.....
.....

13. Hallotta -e már azt a kifejezést, hogy társadalmi felelősségvállalás, (corporate social responsibility – CSR)?

1. Igen, már híradásokban, médiában olvastam, hallottam
2. Igen, előadáson, órán hallottam róla
3. Igen, már részt is vettem ilyen programban
4. Nem, nem ismerem
9. Nem tudom/nem válaszolok

13.1. Soroljon fel maximum három szervezetet, akiről tudja, hogy ezt alkalmazza!

1. Nem tudok felsorolni egyet sem
2. Legalább egyet fel tudok sorolni, éspedig
 - 1.)
 - 2.)
 - 3.)

14. Ön szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást? Minimum egyet, maximum hármat jelölhet! Kérem, válassza ki a listából!

1. Fenntarthatjuk gazdasági sikereinket, és üzleti előnyt érünk el azzal, hogy jó hírnevet alakítunk ki
2. Elnyerjük azoknak a személyeknek a bizalmát, akik a környezetünkben tevékenykednek (diáktársak, munkatársak, szomszédok, beszállítók – stakeholderek)
3. Önkéntes elköteleződés a közjó mellett
4. A jövő generációjának védelme, élhető környezet átörökítése
5. Pozitív érzelmi kötöttséget kialakítani az emberekben a környezettel, természettel
6. Pusztán marketing, PR tevékenység
9. Nem tudom/nem válaszolok

**15. Ön szerint az emberek mit gondolnak a környezetünket érintő természeti változásokról? Melyik két válasz a legjellemzőbb?**

Kérem, válassza ki a listából! Ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, válassza ki a Nem tudom/nem válaszolok pontot!

1. Törvényszerű dolog, ami napjainkban tapasztalható (máskor is volt már klímaváltozás a Föld történetében)
2. Az egyénnek nincs igazi felelőssége, ez az államok, kormányok dolga
3. Legfőképpen a vállalatok tehetnek erről, nekik kell megoldaniuk ezt a kérdést
4. Mindenki ügye a fennálló helyzet (kormányok, vállalatok, egyének)
5. Sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra
6. Nincs itt semmilyen környezeti változás, csak a média fújja fel a dolgot
9. Nem tudom/nem válaszolok

16. Követi-e (lájkolta-e) a Tanulmányi és Információs Központ Facebook oldalát?

1. Igen
2. Hallottam róla, de nem követem
3. Nem tudtam, hogy van Facebook oldala a TIK-nek
4. Nem vagyok fent a Facebookon. → a www.facebook.com/SZTETIK linket a nem regisztrált felhasználók is megtekinthetik
9. Nem tudom/nem válaszolok.

17. Az alábbiak közül a TIK melyik saját zöld rendezvényén vett már részt?

Rendezvény	1: Hallottam róla, és részt is vettem	2: Hallottam róla, de nem vettem részt	3: Nem hallottam róla, így nem is vettem részt	9: Nem tudom/nem válaszolok
Föld Napja	1	2	3	9
Föld Órája	1	2	3	9
Kazántúra	1	2	3	9
Zöld Filmklub	1	2	3	9
SZIN Zöld Placc	1	2	3	9
Zöldülj velünk a beiratkozás során is!	1	2	3	9
Zöldülj velünk a Kutatók éjszakáján is!	1	2	3	9

**18. Mennyire volt elégedett az adott rendezvénnyel, amelyiken részt vett?**

1: egyáltalán nem - 5: teljes mértékben - Amelyik rendezvényen nem vett részt, kérem, hagyja üresen a sorát!

Ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen a sort/sorokat!

Föld Napja	1	2	3	4	5
Föld Órája	1	2	3	4	5
Kazántúra	1	2	3	4	5
Zöld Filmklub	1	2	3	4	5
SZIN Zöld Placc	1	2	3	4	5
Zöldülj velünk a beiratkozás során is!	1	2	3	4	5
Zöldülj velünk a Kutatók éjszakáján is!	1	2	3	4	5

19. Ön szerint mennyire fontos, hogy a TIK, mint állami felsőoktatáshoz tartozó intézmény, szerepet vállaljon a társadalmi felelősségvállalás illetve a környezettudatos magatartás népszerűsítésében? (egyáltalán nem fontos (1) – nagyon fontos (5), ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen!

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

20. Hallott már a TIK Zöld Kommandó nevű önkéntességen alapuló kezdeményezéséről?

1. Igen, és ismerem is a kezdeményezést.
2. Igen, hallottam róla, de nem ismerem.
3. Még nem hallottam, de érdekelne.
4. Még nem hallottam, de nem is érdekel.

21. Részt venne olyan önkéntességben, melyben különböző egyetemi egységeket választunk ki az egyetemi polgárok javaslatai alapján, amit otthonosabbá és környezettudatosabbá teszünk közös összefogással?

1. Igen, már korábban is részt vettem önkéntes programokban.
2. Igen, még nem vettem részt önkéntességben, de részt vennék ilyen típusú kezdeményezésekben.
3. Nem, nem érdekel az önkéntesség.

**22. Ön szerint mi jellemző a Szegedi Tudományegyetemre, Ön mit tapasztal?**

1: egyáltalán nem jellemző - 5: teljes mértékben jellemző - Ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen a sort/sorokat!

1. A hulladékot szelektíven gyűjtik	1	2	3	4	5	9
2. A vízzel takarékoskodnak	1	2	3	4	5	9
3. A gázzal takarékosan bánnak pl. nem fűtenek túl	1	2	3	4	5	9
4. A villamos energiával takarékosan bánnak pl. lekapcsolják a villanyt	1	2	3	4	5	9
5. A papírral takarékosan bánnak pl. újrahasznosított papír használata, elektronikus információáramlás	1	2	3	4	5	9
6. Odafigyelnek a felhasznált takarítószerre pl. környezetbarát anyagok használata	1	2	3	4	5	9
7. Az egészségügyi papír, kéztörölő, kézmosó környezetbarát anyagból van, alacsony fogyasztású kézzárítók állnak rendelkezésre	1	2	3	4	5	9
8. Lehetőség van a kerékpáros közlekedésre	1	2	3	4	5	9
9. Odafigyelnek a környezeti, társadalmi kérdésekre pl. rendezvények, előadások a témában, egyéb önkéntes szerveződések	1	2	3	4	5	9
10. Az Egyetem élen jár a közvetlen természetes környezet megóvásában pl. gondozott zöld területek, virágágások kialakítása	1	2	3	4	5	9

23. Ön szerint közvetlen környezete (diáktársai, családtagjai, barátai, kollégái) érzékeny a társadalmat, környezetet érintő kérdésekre?

1. Nem, nem érdekli őket
2. Nem, de beszélnek róla
3. Igen, de nem tesznek érte
4. Igen, tesznek is érte
5. Igen, tesznek érte és másokat is erre buzdítanak
9. Nem tudom/nem válaszolok



24. Ön hányasra értékelné az SZTE TIK környezettudatos magatartását, társadalmi felelősségvállalását?

Ha nem tud, vagy nem akar válaszolni, kérem, hagyja üresen a sort!

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

25. Mit kedvel leginkább a TIK-ben?

.....

26. Mit kedvel legkevésbé a TIK-ben?

.....

27.1. Az Ön neme?

1. Férfi

2. Nő

27.2. Az Ön kora?

1. 18 év alatt

2. 18-25 év

3. 26-30 év

4. 31-40 év

5. 40 év felett

27.3. Az Ön státusza?

1. SZTE hallgatója

2. SZTE oktatója

3. SZTE dolgozója

4. Más intézmény hallgatója

5. Más intézmény dolgozója

Egyéb:.....

27.4. Képzési forma?

1. nappali

2. levelező

3. esti

4. távoktatás

Egyéb:.....

27.5. Képzési szint?

1. felsőfokú szakképzés

2. alapképzés

3. mesterképzés

4. egységes, osztatlan képzés

5. doktori képzés

Egyéb:.....

27.6. Évfolyam?

1. 1. évfolyam

2. 2. évfolyam

3. 3. évfolyam

4. 4. évfolyam

5. 5. évfolyam

6. 6. évfolyam

Egyéb:.....

27.7. Kar?

ÁJTK

ETSZK

GYTK

MGK

Egyéb:...

ÁOK

FOK

JGYPK

TTIK

BTK

GTK

MK

ZMK

28. Egyéb hozzáfűznivaló, javaslat?

.....

Elérhetőség:

e-mail cím:.....telefonszám:.....



Az online kérdőív felületének nyitó oldala.

SZTE TIK - LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE 2011

Kedves Látogatónk!

A Tanulmányi és Információs Központ hamarosan 7 éves lesz. Elérkezettnek látjuk az időt, hogy ismét számot vessünk szolgáltatásaink színvonalával, Látogatóink visszajelzéseivel kapcsolatban, ezért arra kérjük Önt, töltsse ki az alábbi kérdőívet!
A kérdőív kitöltése kb. 10 percet vesz igénybe.

Ha értékelhető módon tölti ki a kérdőívet (minden kérdésre válaszol), megjutalmazzuk!
Esélye nyílik arra, hogy Ön legyen értékes ajándékaink egyike! A kisorsolandó nyeremények között szerepel többek között SZTE TIK-es hátizsák, fából készült SZTE TIK-es pendrive.
A nyereményjátékban való részvétel további feltétele egy e-mail-es és telefonos elérhetőség megadása, mert enélkül nem tudjuk értesíteni a nyerteseket. Elérhetőségét a kérdőív végén tudja megadni.

A sorsolás időpontja: 2011. október 28. 12:00

Kérem, tiszteljen meg minket azzal, hogy megosztja velünk véleményét az Intézmény működéséről, szolgáltatásairól, hogy azokat az eddig megszokott magas színvonalon tarthassuk és tovább fejleszthessük!

Eredményes kitöltést kívánva üdvözlö:

az SZTE TIK Igazgatósága

A kérdőív kitöltése önkéntes és anonim. Adatait a nyereményjátékban való részvételhez használjuk fel, harmadik fél számára nem adjuk tovább.
***Kötelező**

Ön milyen gyakran látogatja a TIK-et? *

Naponta	Hetente többször	Hetente egyszer	2 hetente	Ritkábban, mint 2 hetente
---------	------------------	-----------------	-----------	---------------------------