

SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ

Látogatói elégedettségi kutatás 2008. tavasz

Bevezető

Az idén immár második alkalommal levezetett látogatói elégedettségi kutatást az SZTE TIK kettős céllal kezdeményezte 2007 tavaszán.

Első célunk az volt, hogy visszajelzést kapjunk a Központ látogatóinak, használóinak véleményéről. A 2008-as felmérésben az új igények felmérése és az új szolgáltatások megítélése mellett fontos szempont lett számunkra a tavalyi eredményekkel való összehasonlíthatóság.

A 2007-ben kapott eredményeket felhasználtuk és megpróbáltuk erősségeinket még jobban kiemelni, valamint gyengeségeinket azonosítottuk és meglévő tudásunk és eszközeink által próbáltuk javítani őket. Így eleget téve a másik célunknak, hogy a minőségbiztosítási elveinkhez hűen folyamatosan fejlődjünk, fejlesszünk, és a vevői igényeknek minél teljesebben megfeleljünk.

Módszertan

A Központ látogatóival 2008. áprilisában egy három kérdéscsoportból álló elégedettségi kérdőívet töltettek ki kérdezőbiztosaink az intézmény területén a tavalyi évhez hasonlóan. **A kérdőívre 714-en adtak választ 2008. április 15-30. között.** A válaszadók 94%-át idén is az SZTE hallgatói tették ki. A célkitűzések közt szerepelt, hogy minden kar szerepeljen a mintában, ezt ez évben is sikerült elérnünk.



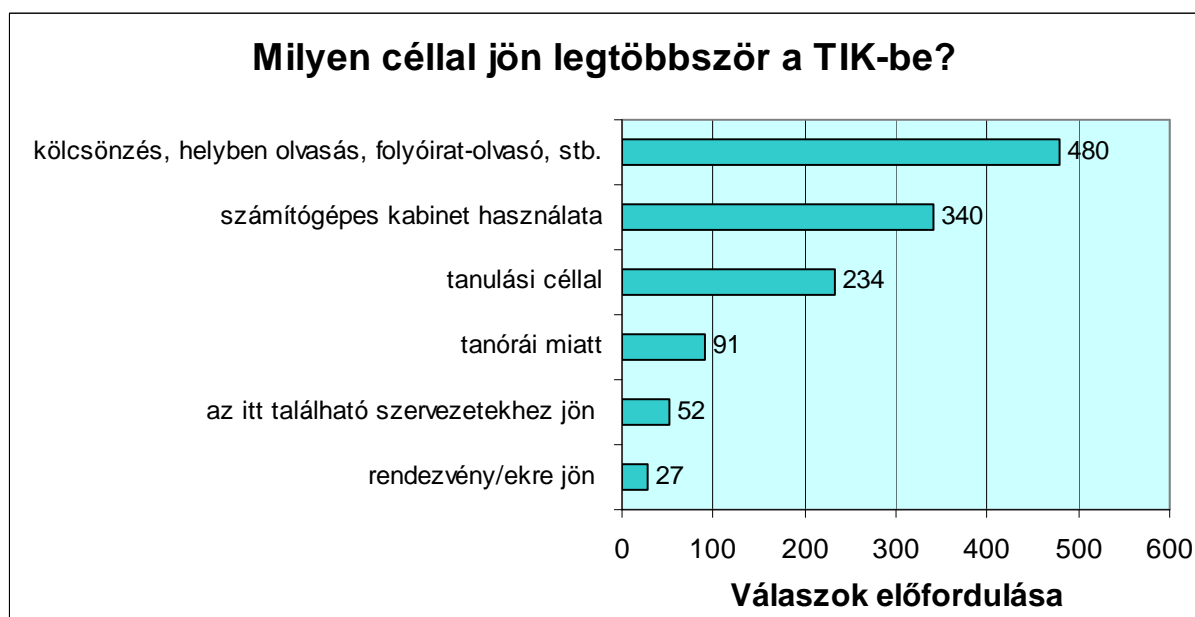
A dokumentum jellege

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.tik.u-szeged.hu honlapon, illetve nyomtatott példánya olvasásra elkérhető a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaitól.

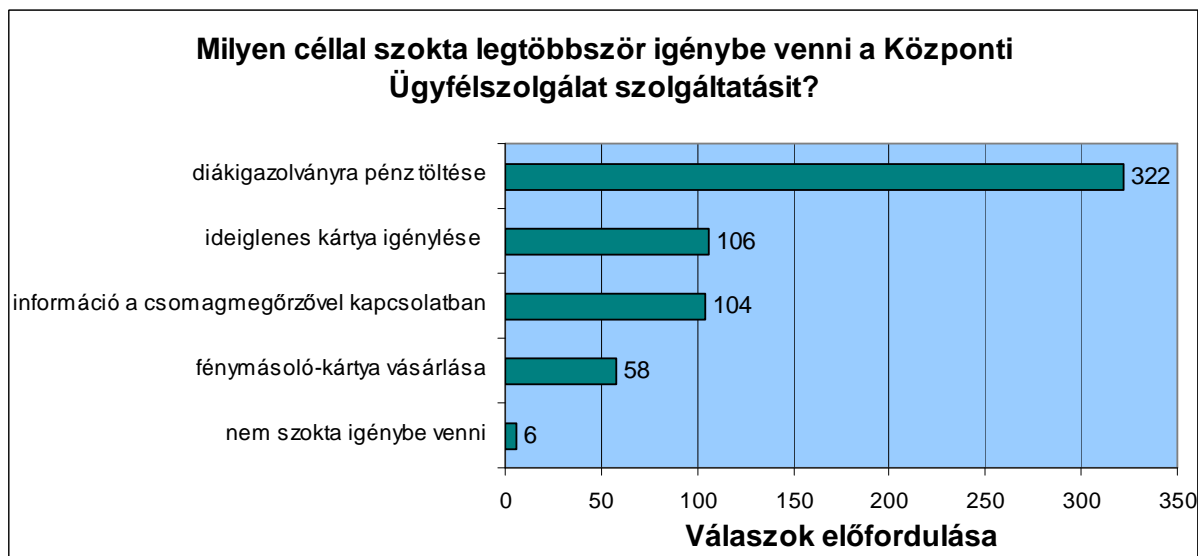
A dokumentumban szereplő adatok, eredmények felhasználhatók a következő forrásmegjelöléssel: „SZTE TIK Látogatói Elégedettségi Mérés 2008” SZTE TIK, Szeged 2008.

A. Általános kérdések összefoglalása

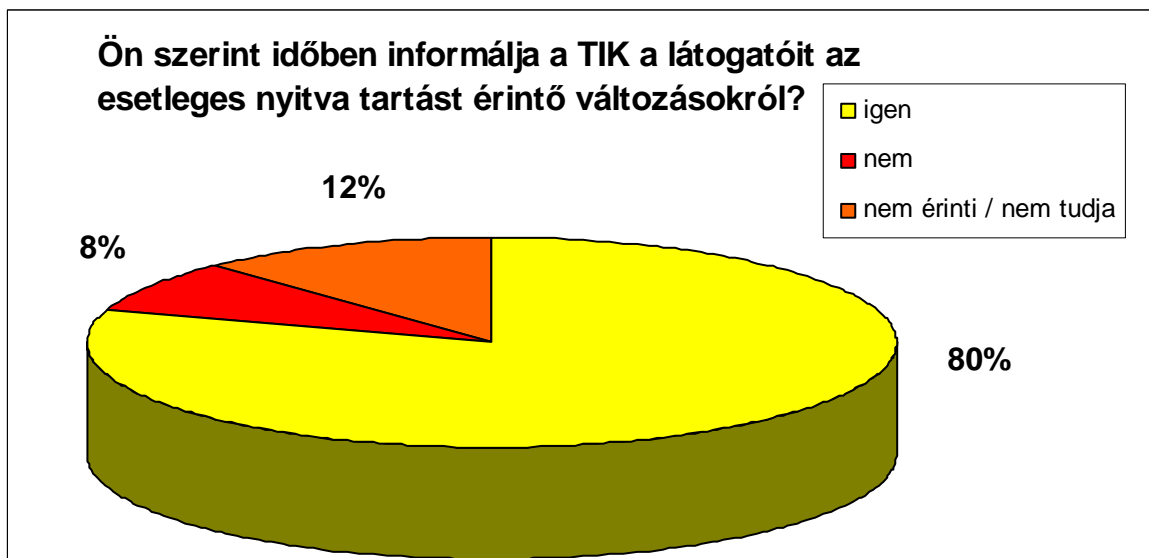
Arra a kérdésünkre, hogy a látogatók milyen elsődleges céllal jönnek a TIK-be, 480 válaszban jelölték meg a hagyományos könyvtárhasználatot, 340-szer pedig a számítógépes kabinetek szerepeltek. A TIK egyik kiemelkedőnek ítélt szolgáltatását, a tanulási lehetőséget a hallgatók 234-szer jelölték meg. A felsoroltakon kívül válaszadóink többek között említették még az ATM automatát, valamint a Központ találkozási pont funkcióját.



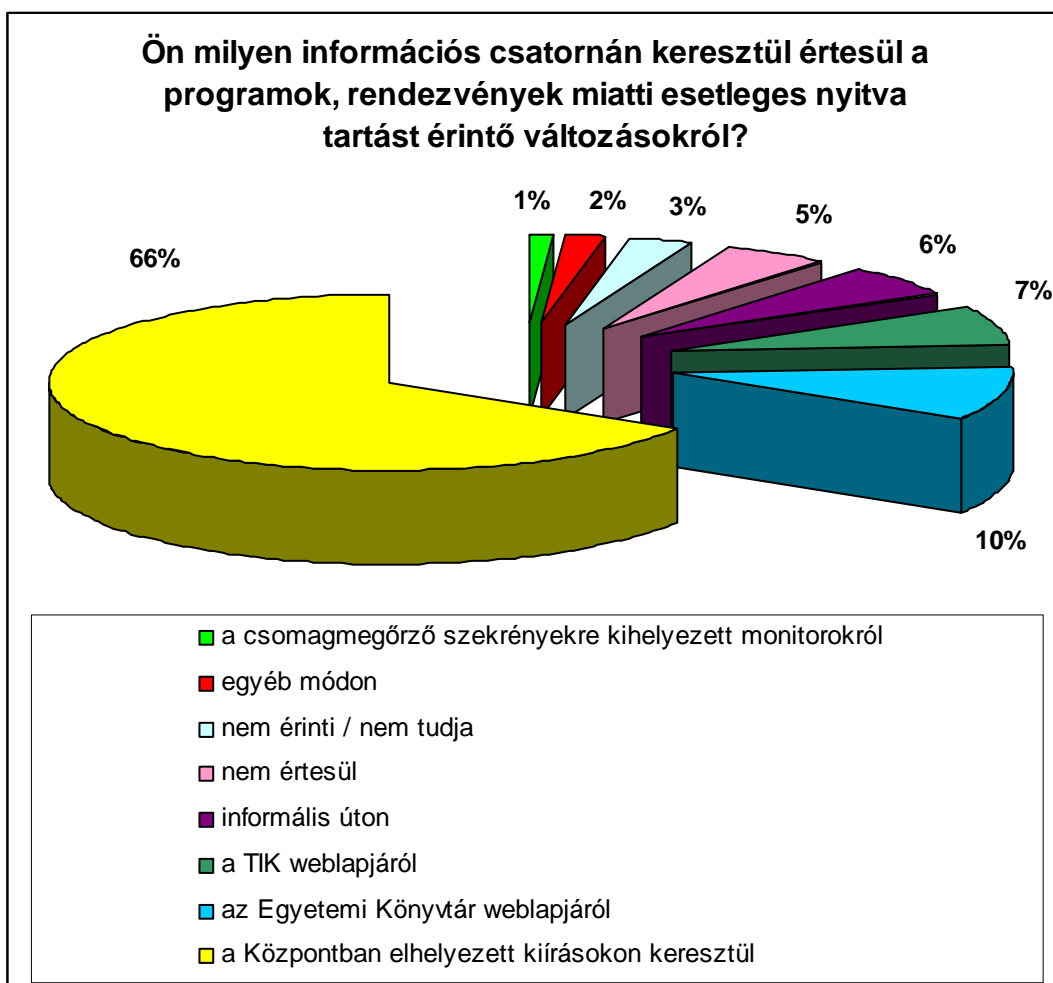
A Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait a válaszadók közel fele veszi igénybe, akik azt jelezték, hogy elsősorban pénzt töltenek a diákigazolványukra, információt kérnek, valamint ideiglenes belépőkártyát igényelnek.



Mivel Központunkban alkalmanként előfordul, hogy oktatási szünet, nemzeti ünnep, egy-egy rendezvény kapcsán módosul a nyitva tartás, megkérdeztük látogatóinkat, hogy a nyitva tartást érintő változásokról időben értesülnek-e, valamint az információk milyen csatornán keresztül jutnak el hozzájuk. Az eredményt az alábbi diagramok tartalmazzák.



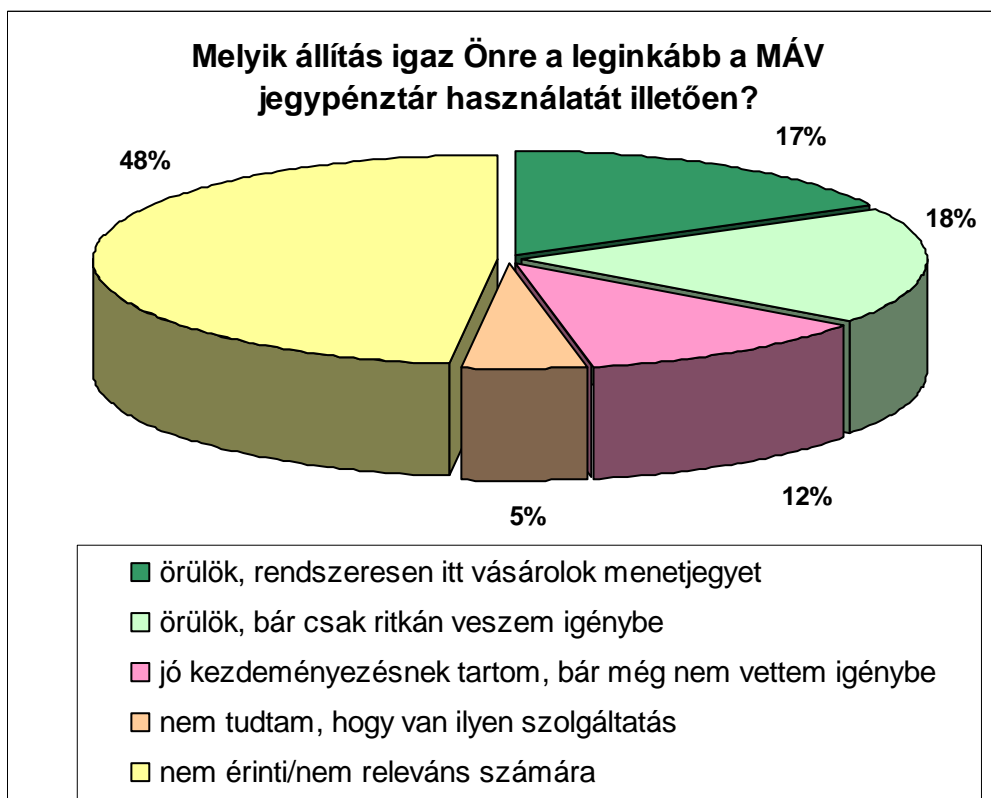
A hallgatók **80%-a** megfelelő időben értesül a nyitva tartást érintő változásokról, 66%-ban a Központban kihelyezett plakátokról. A megkérdezettek 12%-a válaszolta azt, hogy ezek a változások nem érintik. Ezek az eredmények a 2007-ben készült felmérésben kapottakhoz képest javultak, többen gondolják úgy, hogy megfelelő időben értesülnek a változásokról (2007: 77%), és kevesebben gondolják azt, hogy nem megfelelő időben (2007:11%, 2008: 8%).



A tavalyi eredményekhez hasonlóan még mindig a kihelyezett kiírásokon keresztül értesülnek a legtöbben a változásokról, amelyek számát az utóbbi év folyamán a látogatók kényelme érdekében próbáltuk a lehető legkisebbre redukálni.



Központunkban a szokásos egyetemi szolgáltató egységektől eltérő szolgáltatásokat is igénybe vehetnek a látogatók. Ezúton kérdeztük látogatóinkat egyes szolgáltatásokról, mennyire érinti őket, milyen sűrűn veszik igénybe a MÁV jegypénztár, az Utazási Iroda és a Vodafone értékesítési pont nyújtotta lehetőségeket.



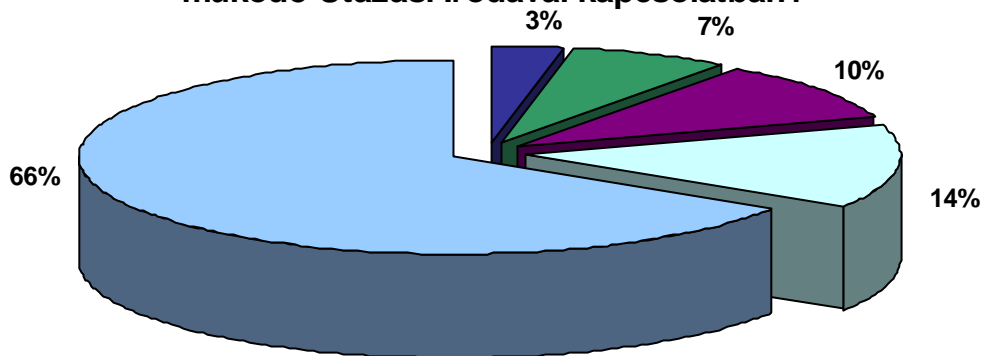
A MÁV jegypénztár szolgáltatásait a megkérdezettek több mint egy harmada örömmel veszi igénybe kisebb-nagyobb időközönként, míg a válaszadók közel felét nem érinti a jelenléte.

Az Utazási Iroda szolgáltatásait a látogatók 10%-a vette már igénybe vagy tervezi azt, míg 80-uk nem is tudta, hogy van ilyen szolgáltatás, illetve nem érinti őket a jelenléte.

A Vodafone értékesítési pont szolgáltatásairól a látogatók közel negyede nem is tudott, 60%-ukat nem érinti a jelenléte, míg mindössze 3%-uk válaszolta azt, hogy vásárolt már itt. A válaszadók 15%-a mondta, hogy jó kezdeményezésnek tartja.

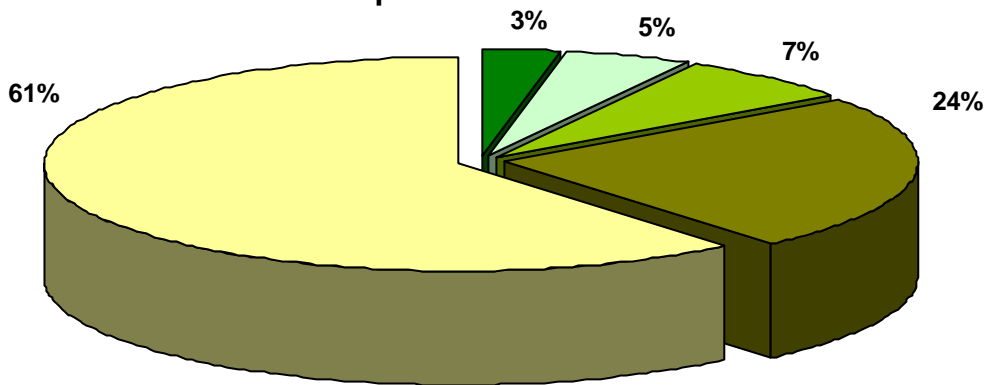


Melyik állítás igaz Önre a leginkább, a Központunkban működő Utazási Irodával kapcsolatban?



- örülök, használtam is már és legközelebb is igénybe fogom venni
- örülök, bár még nem használtam, de tervezem/nincs kizárva a jövőben
- jó kezdeményezésnek tartom, de más módon szoktam megoldani az ilyen jellegű dolgokat
- nem tudtam, hogy van ilyen szolgáltatás
- nem érinti/nem releváns számára

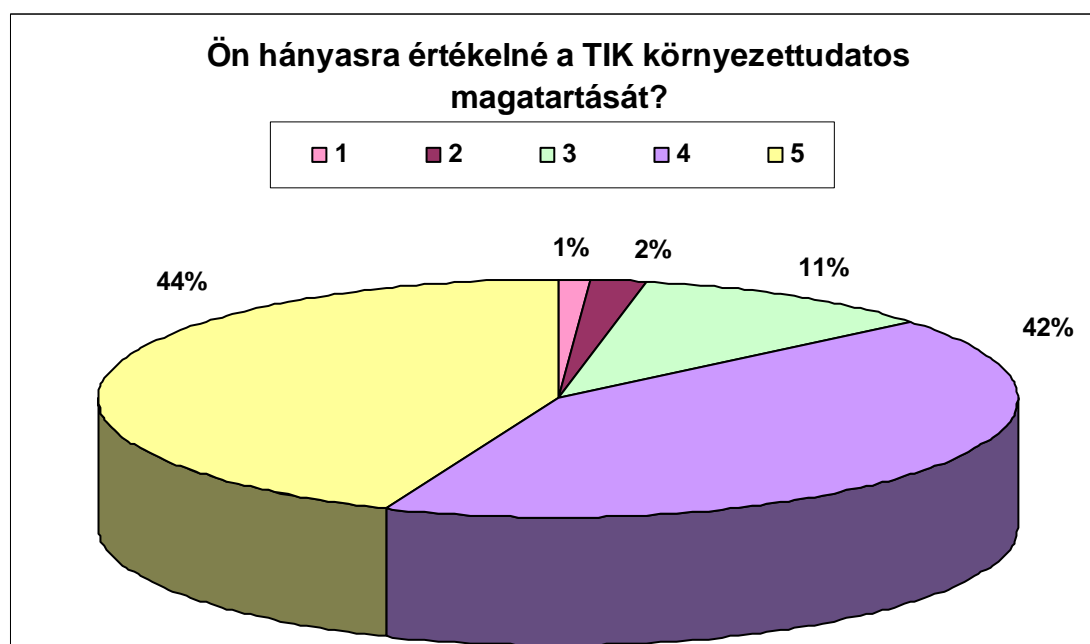
Melyik állítás igaz Önre a leginkább a Vodafone értékesítési pont használatát illetően?



- jó kezdeményezésnek tartom, már vásároltam itt
- jó kezdeményezésnek tartom, de még nem vásároltam itt
- jó kezdeményezésnek tartom, de nem érint
- nem tudtam, hogy van ilyen szolgáltatás
- nem érinti/nem releváns számára



Központunkban különös figyelmet kap a környezettudatos magatartásnak megfelelő működés, valamint az ehhez szükséges feltételek megteremtése dolgozóink és látogatóink számára egyaránt. Az ennek kapcsán feltett kérdéseinkre a megkérdezett látogatók a következő válaszokat adták.

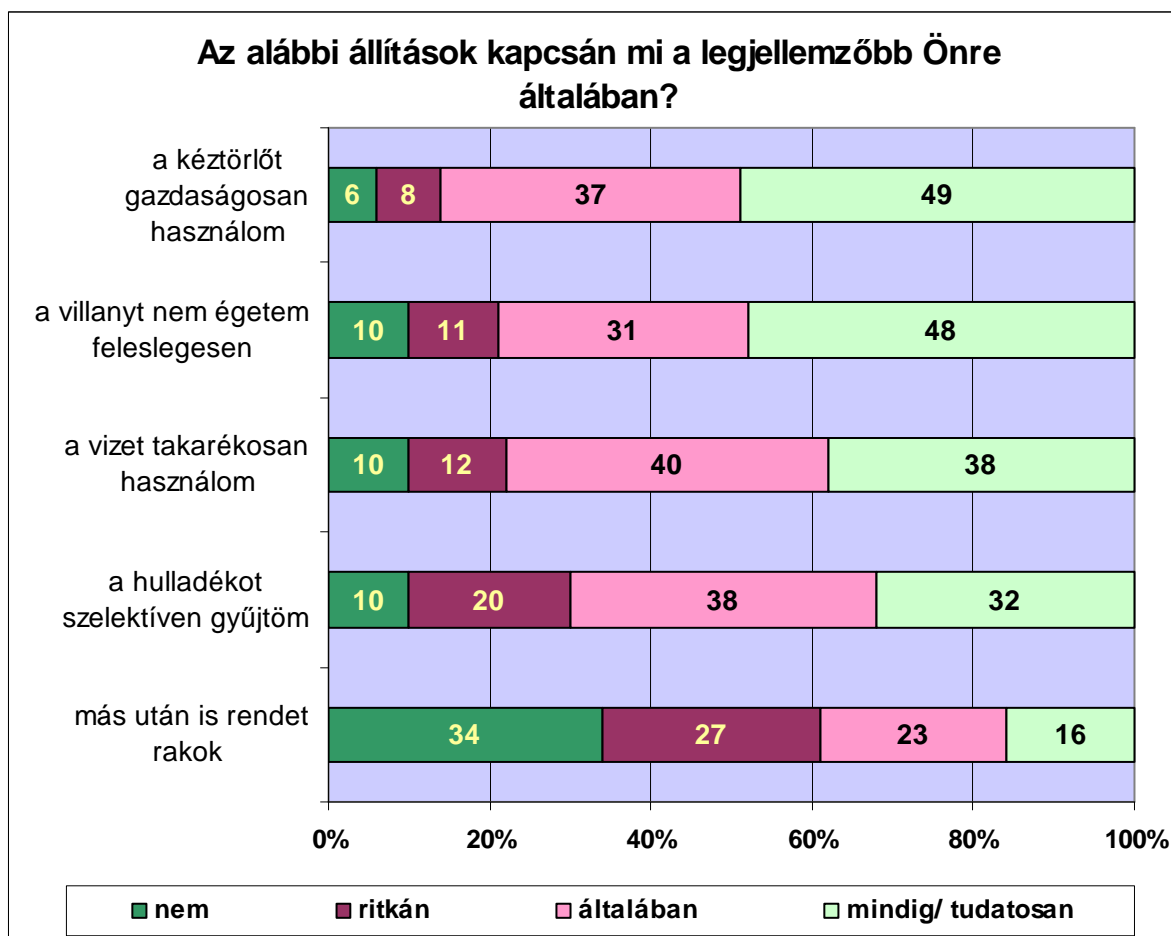


A fenti diagram eredményei azt mutatják, hogy törekvéseinket látogatóink is értékeli, hiszen 44%-uk adott 5-öst és 42%-uk 4-est az ötfokozatú skálán a Központ környezettudatos magatartásának osztályozásakor.

Mindennapi tevékenységünkben a környezetkímélő működés nagy szerepet játszik. Ennek érdekében a Központban szelektíven gyűjtjük a hulladékot, csökkentett víznyomás van a mosdókban, a nagygépeket éjszakára lekapcsoljuk, fordított kapcsolókat alkalmazunk az olvasótermekben, napkollektort építünk be a nyáron, stb.

Ahhoz, hogy erőfeszítéseink eredményesek legyenek, dolgozóink és látogatóink magatartása is nagyban hozzájárul. Látogatóinkat kérdeztük, milyen módon viszonyulnak a víz-, villany és papírhasználathoz, a hulladék szelektív módon való gyűjtéséhez a mindennapokban. Az alábbi diagram mutatja válaszaik megoszlását.

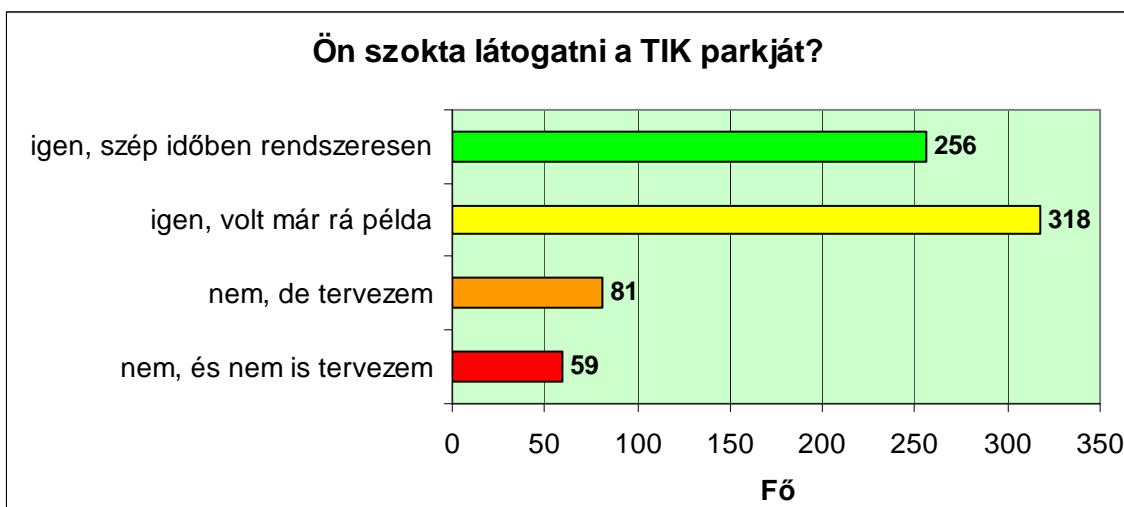




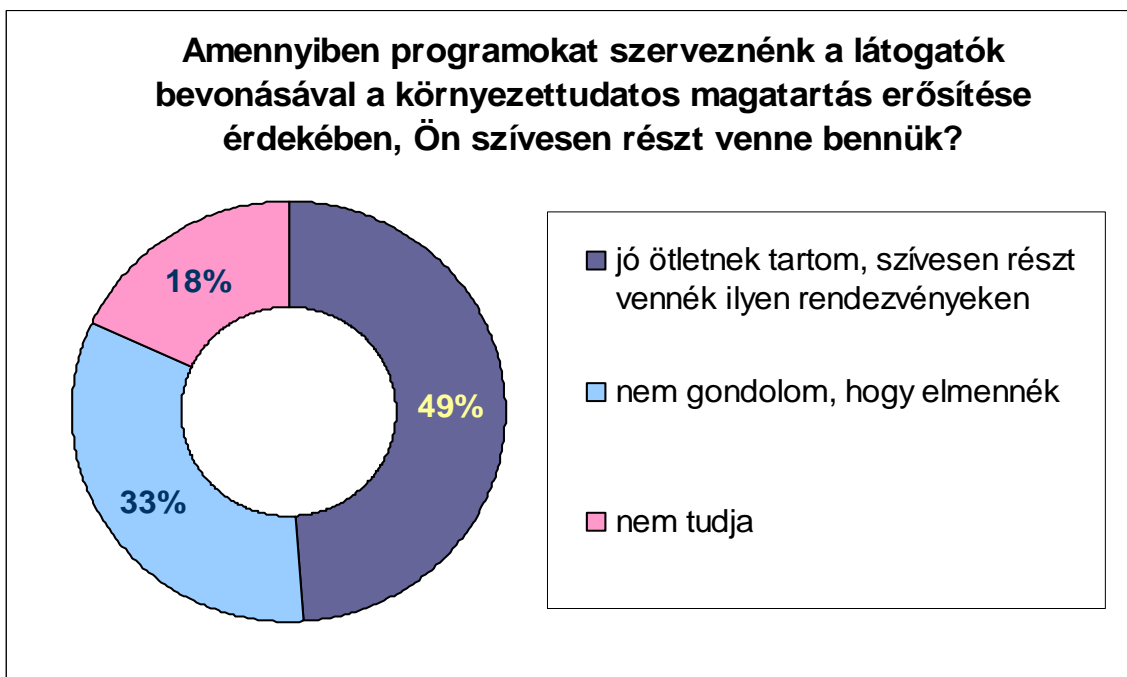
A diagram jól szemlélteti, hogy a szándék látogatóink részéről is megvan, hogy az energiát, vizet, papírt és a hulladékot minél ésszerűbben használjuk fel. Ezen felül még a megkérdezettek 16%-a válaszolta, hogy más után is mindig rendet rak, és 23%-uk pedig általában elpakolja más rendetlenségét.

Ez évben is nagy gondot fordítottunk a TIK parkjára, hogy a város lakói és az egyetem hallgatói egyaránt kedvüket leljék benne, mind kikapcsolódás szempontjából, mind akár a TIK környezetének minősége emelése által. Látogatóinkat kérdeztük, milyen sűrűn látogatják a parkot.





A környezettudatos magatartást egyrészt a működés optimalizálása terén erősítjük, másrészt a TIK dolgozói és látogatói számára szervezett programok által. Reményeink szerint rendszeresen és egyre több ember bevonásával sikerül megvalósítanunk ezeket. A felmérésben kapott válaszok arra utalnak, hogy látogatóink részéről is megvan a nyitottság a programjaink felé.



B. Milyen gyakran látogatják, veszik igénybe az alábbi egységeket

Arra a kérdésre, hogy milyen gyakran szokták igénybe venni, látogatni a Központban található egységeket, a 714 megkérdezett a következő válaszokat adta.

	NEM látogatja (714 fő =100%)	Látogatja (fő)	Naponta	Hetente többször	Hetente egyszer	Havonta	Ennél ritkábban
			(a látogatók százalékában)				
SZTE TIK		714	39,40%	38,10%	11,60%	8,30%	2,60%
Egyetemi Könyvtár kölcsönzés	9,20%	648	3,90%	23,30%	26,90%	28,50%	17,40%
Egyetemi Könyvtár olvasótermi helyben olvasás	17,60%	588	9,90%	25,70%	18,50%	23,60%	22,30%
Egyetemi Könyvtár folyóirat ill. újságolvasó	38,50%	439	5,20%	9,10%	13,70%	32,10%	39,90%
Kiállítási tér, mint találkozási pont, tanulási lehetőség, stb.	21,40%	561	5,30%	16,40%	17,80%	30,20%	30,30%
HSZI – Hallgatói Szolgáltató Iroda	19,30%	576	0,20%	0,50%	1,90%	18,80%	78,60%
Jegyzetbolt	36,80%	451	0,70%	1,80%	4,20%	25,30%	68,00%
Ajándékolt	64,30%	255	0,80%	2,00%	3,10%	15,30%	78,80%
Karrier Iroda	76,90%	165	4,20%	5,50%	10,30%	13,30%	66,70%
EÉTK – Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ	91,70%	59	0,00%	3,40%	3,40%	11,90%	81,30%
SZTE EHÖK	71,10%	206	1,90%	4,40%	3,90%	17,50%	72,30%
Egyetemi Kávézó, mint büfé	22,00%	557	12,90%	26,20%	17,40%	18,70%	24,80%
Egyetemi Kávézó, mint meleg étkeztetés	74,90%	179	3,40%	6,70%	11,20%	26,20%	52,50%
Központi Ügyfélszolgálat	32,50%	482	4,30%	8,30%	10,60%	29,70%	47,10%
Számítógépes kabinetek	12,90%	622	22,00%	35,00%	16,60%	15,80%	10,60%
MÁV jegypénztár	63,30%	262	2,70%	3,00%	20,20%	37,50%	36,60%
Utazási Iroda	92,30%	55	3,60%	7,30%	0,00%	14,60%	74,50%

Az első oszlop az összes megkérdezett %-os arányában mutatja az adott egységeket *nem látogatók* számát. Így a második oszlopból tudhatjuk meg, hogy a megkérdezettek közül hány fő látogatja ténylegesen az adott szervezeti egységeket, aminek sűrűségét a többi oszlop mutatja meg.



A táblázat adataiból kitűnik, hogy a válaszadók mintegy 40%-a látogatja a Központot naponta, míg még ennyien pedig hetente többször. Ők leginkább a könyvtár és a számítógépes kabinetek szolgáltatásait veszik igénybe, illetve kihasználják a Központ által nyújtott tanulási lehetőséget. A Központban található egyetemi szervezetekhez a látogatók havi rendszerességgel, illetve alkalmanként jönnek.

C. Milyen mértékben elégedett

Arra a kérdésre, hogy a Központ egyes szolgáltatásaival, munkatársaival, felszereltségével milyen mértékben elégedettek a látogatók, a következő osztályzatokat kaptuk.

	5	4	3	2	1	válaszadók intenzitása
a Központ nyitva tartásával?	48,30%	30,80%	14,70%	4,80%	1,40%	98,80%
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársaival	43,60%	39,40%	14,00%	2,10%	0,90%	91,90%
az Egyetemi Könyvtár könyvtári tájékoztatójának munkatársaival	48,30%	37,40%	10,90%	2,30%	1,10%	78,60%
az Egyetemi Könyvtár olvasótermi munkatársaival	55,10%	33,60%	9,50%	1,60%	0,20%	87,00%
a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaival (segítőkézség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)?	42,90%	29,90%	17,60%	7,80%	1,80%	79,60%
az Egyetemi Kávézó kínálatával?	16,70%	37,30%	31,00%	10,00%	5,00%	78,20%
az Egyetemi Kávézó áraival?	4,30%	12,50%	26,90%	26,00%	30,30%	80,80%
az Egyetemi Kávézó munkatársaival (kiszolgálás gyorsasága, udvariasság, kedvesség, segítőkészség)?	19,00%	27,60%	30,80%	12,30%	10,30%	78,70%
az Egyetemi Kávézó tisztaságával?	44,30%	37,60%	13,80%	3,10%	1,20%	82,20%
a Ruhatárban dolgozó munkatársakkal (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)?	62,00%	25,30%	8,40%	2,10%	2,20%	88,40%



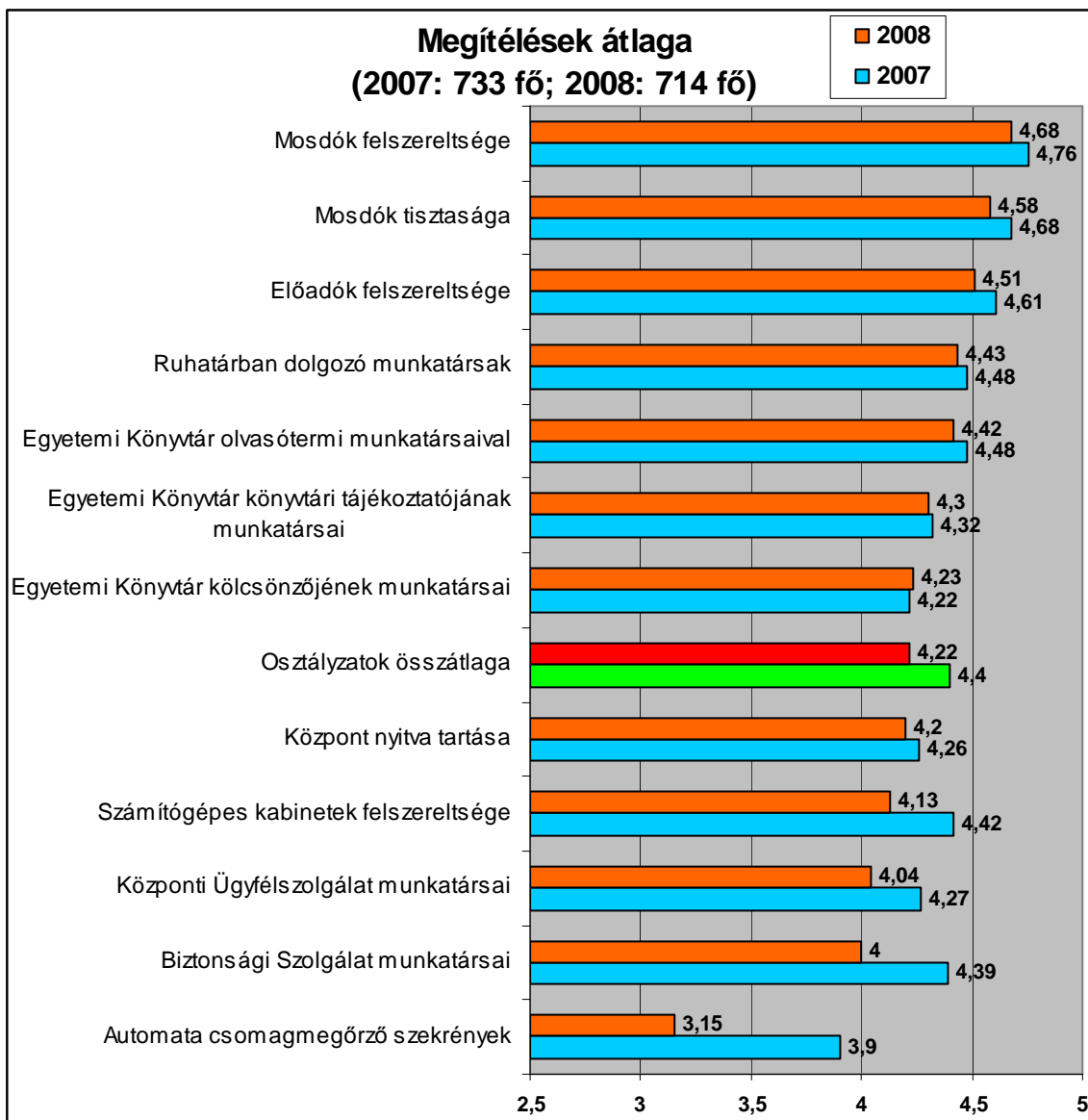
	5	4	3	2	1	válaszadók intenzitása
az automata csomagmegőrző szekrényekkel?	15,10%	22,50%	32,70%	21,80%	7,90%	91,70%
a Biztonsági Szolgálat munkatársaival (segítőkézség, informáltság, udvariasság)?	41,40%	29,90%	19,50%	5,40%	3,80%	98,50%
a számítógépes kabinetek felszereltségével (monitorok, kártyás billentyűzet, sávszélesség, nyomtatási lehetőség)?	39,60%	38,30%	18,10%	3,50%	0,50%	92,30%
az előadók felszereltségével (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)?	61,60%	29,10%	8,10%	1,20%	0,00%	72,70%
a mosdók felszereltségével (egészségügyi papír, kéztörölő, szemetes, habzsappan)?	73,50%	21,60%	4,20%	0,70%	0,00%	97,90%
a mosdók tisztaságával?	66,50%	25,80%	6,90%	0,50%	0,30%	97,80%

A fenti táblázat azt mutatja, hogy a Központ szolgáltatásait, a munkatársak munkáját a leggyakrabban 5-ös és 4-es osztályzattal értékelték. Az osztályzatok **összátlag** **4,22**, melyet részletesen a következő diagram szemléltet, a tavalyi eredményekkel párhuzamosan.

Az Egyetemi Kávézó megítélése a következő diagramba nem került bele, mivel a látogatók véleménye ugyan a számunkra is fontos tényező, de az irányítása nem tartozik az Igazgatóság hatáskörébe, ezért a gyengeségek kezelése nem a mi feladatunk, bár helyi szinten minden tőlünk telhetőt megteszünk.

Az egységek és szolgáltatások megítélésének átlaga ugyan a tavalyi évhez képest minimálisan csökkent – ami betudható a látogatók számának drasztikus növekedésével, amelyből kifolyólag szükségszerűen több a problémaforrás (legfőképpen a számítógépes kabinetet és csomagmegőrzőt tekintve) -, de **összességében igen kiválóan teljesítettek a 2008-as felmérésben is.**

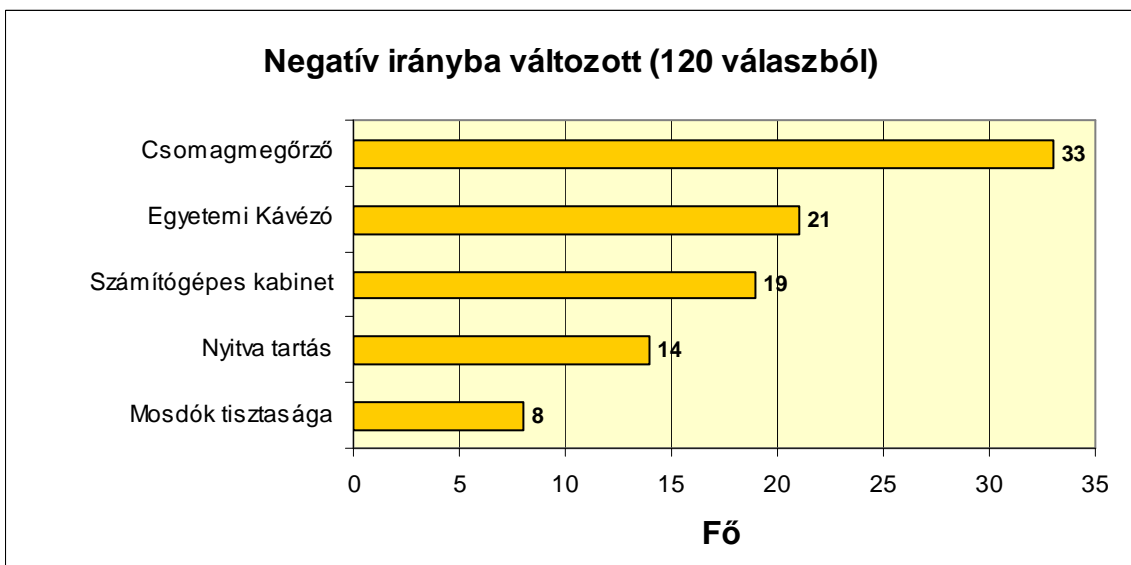
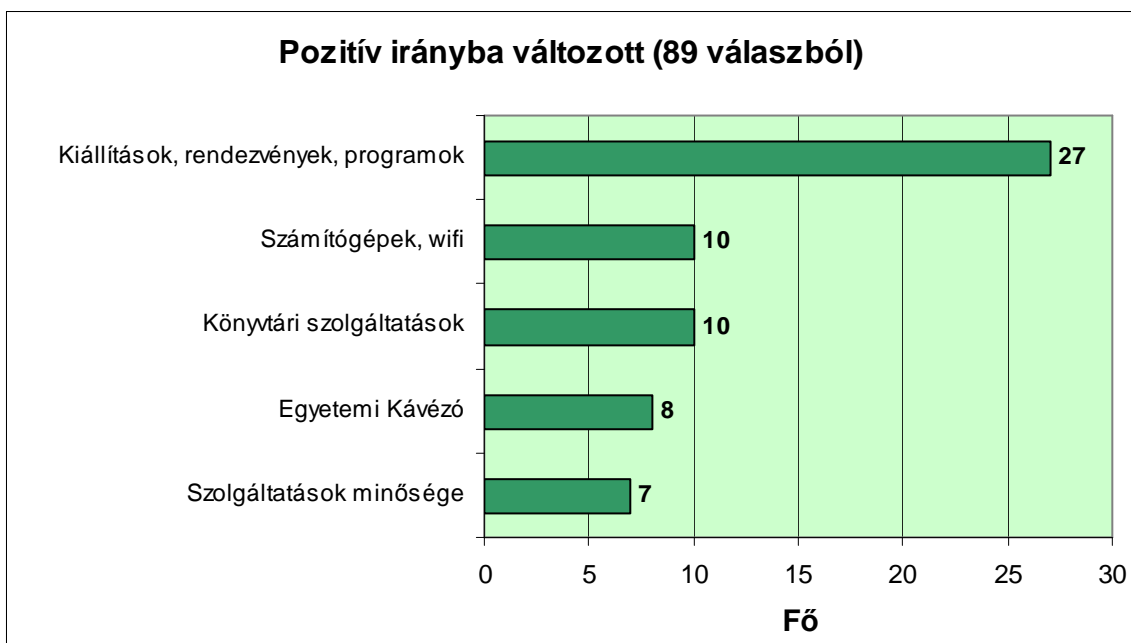




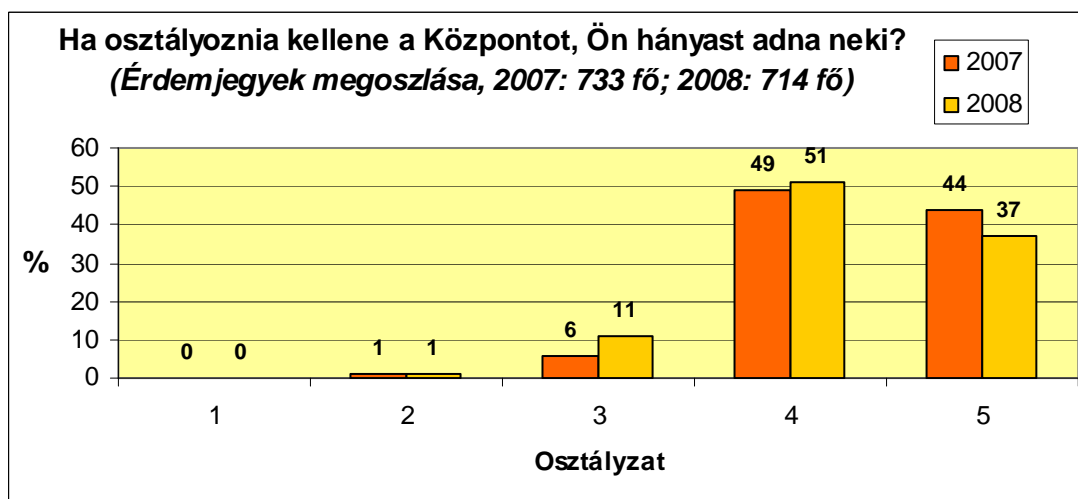
Megkérdeztük még látogatóinkat, hogy amennyiben korábban is látogatták a különböző egységeket, használták a szolgáltatásokat, volt-e olyan közöttük, amelyek számukra pozitív vagy negatív irányba változtak.



Az alábbi diagramokból leolvasható, hányan válaszoltak, valamint az említett válaszokat, és előfordulásukat.



Arra a kérdésünkre, hogy „Ha osztályoznia kellene a Központot (általában), Ön hányast adna neki?” 2007-ben a megkérdezettek 93%-a adott 5-öst vagy 4-est, 2008-ban **88%**-uk.



A látogatók számának bővülésével magyarázzuk a **számítógépes kabinet** terhelésének növekedését. Ez okozza, hogy a több mint 300 gépre több látogató jut, így megnő az esetleges várakozási idő, valamint a gépek kihasználtsága is nagyobb, így a meghibásodásuk lehetősége is, aminek javítását mindig a tőlünk telhető leggyorsabban igyekszünk megoldani.

A **nyitva tartás kérdését** ez évben is sokan negatívumként említették. Ez már a tavalyi felmérésben is felmerült, akkor meg is válaszoltuk látogatóinknak a rugalmatlanságunk okát, melyet ismét olvashatnak a jelentésben.

A *hosszabb nyitva tartás* lehetőségét (hétfői és hétköznapi hosszított nyitva tartás) a tavalyi évhez hasonlóan nagyon sokan felvetették. A Tanulmányi és Információs Központ 2004. decemberében nyitotta meg kapuját. A látogatók számát (könyvtári felhasználók, tanórát látogató hallgatók, rendezvényekre érkezők) a kezdetektől nyilvántartjuk. 2007. május 3-án a 2 milliommodik látogatónkat köszönthettük, ami átlagban 3.000 fős napi látogatottságot jelent, melyet a következő táblázat szemléltet.



Látogatottsági kimutatás	
2004. (dec. 13-31.)	
tanórát látogató hallgatók:	-
rendezvényre érkezők:	1 100 fő
regisztrált felhasználók ¹ :	17 129 fő
Összesen	18 229 fő
2005.	
tanórát látogató hallgatók:	114 000 fő
rendezvényre érkezők:	38 000 fő
regisztrált felhasználók:	637 742 fő
Összesen	789 742 fő
2006.	
tanórát látogató hallgatók:	126 000 fő
rendezvényre érkezők:	53 000 fő
regisztrált felhasználók:	680 603 fő
Összesen	859 603 fő
2007. április 30-ig	
tanórát látogató hallgatók:	55 000 fő
rendezvényre érkezők:	15 000 fő
regisztrált felhasználó:	271 674 fő
Összesen	341 674 fő
Mindösszesen	2 009 248 fő

A korábbi látogatottság archívumából viszont az látható, hogy a napi átlagos felhasználóknak (3.000 fő) csak töredéke vette igénybe az intézmény szolgáltatásait, abból is legnagyobb arányban a számítógépes kabinetet. A hétfégi látogatottság alakulását az alábbi táblázat ismerteti.

¹ Regisztrált felhasználó: a védett területre a beléptető rendszeren keresztül belépett látogató



2005. év (regisztrált felhasználók száma) Nyitva tartás: szombatonként 08:00-20:00 vasárnaponként 09:00-13:00	
január 8. szombat	987 fő
január 9. vasárnap	275 fő
január 15. szombat	906 fő
január 16. vasárnap	298 fő
január 22. szombat	738 fő
január 23. vasárnap	249 fő
január 29. szombat	436 fő
február 5. szombat	446 fő

A 25.000 négyzetméteres épület munkanapon kívüli fenntartási költsége az Egyetem számára olyan plusz terhet jelent, amelyet csak akkor tud vállalni, ha az egyetemi polgárok nemcsak alternatív időtöltési lehetőségként értékelik a TIK-et, hanem valóban igénybe veszik nagy számban – az átlagot megközelítően - a szolgáltatásokat.

Még mindig sarkalatos kérdés a TIK-ben üzemelő **Egyetemi Kávézó** megítélése. Amellett, hogy a Kávézó vezetése nem tartozik az Igazgatóság hatáskörébe, mi is igyekeztünk lépéseket tenni. Bővült a kínálat, a tisztaságára még jobban figyelünk, modernizáltuk a szellőzőrendszert. A hajnali takarításon kívül a nap folyamán, a nyitva tartás alatt is folyamatosan fenntartjuk a rendet.

D. ÖSSZEGZÉS

Intézményünkben az elégedettség felmérést 2007-ben végeztük először, amivel hagyományt kívántunk megteremteni az éves rendszeres elégedettség kutatás lefolytatásához. Az elégedettség felmérést évente szeretnénk elvégezni, 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 negyedik évében az intézmény betölti négy fő funkcióját, megfér egymás mellett a tanulási, a szolgáltatási, a konferencia és az oktatási tér. Ezek mellett kialakult ötödik funkció, a



hallgatók találkozási pontja is egyre erősödik, egyre többen látogatják pusztán azért, „mert jó ide bejönni”. Úgy tűnik sikerült hagyományt teremteni az egyes ünnepek, események közös megtartásával (TIK születésnap, TIK Mikulás, TIK Karácsony, TIK Húsvét, 2. milliomodik látogató, stb.), ami szintén a közösségi élet összekovácsolását segíti elő a dolgozók és látogatók körében.

A kezdetektől fogva fontos számunkra a környezet megóvása, a környezettudatos magatartás erősítése mind a dolgozók, mind a látogatók részéről. Tudatosan, szervezett keretek között figyelünk oda környezetünkre mind működési tevékenységeinkben (fordított kapcsolók alkalmazása, takarékosabb áram- és vízhasználat, szelektív hulladékgyűjtés, palack és fém italdoboz tömörítő, stb.), mind programjainkon keresztül (Föld napja, Környezettudatos kampány indítása, stb.).

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

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

Szeged, 2008. július 21.

Kutatási felelős:

Velcsov Zsuzsanna, gyakornok

Szakmai felelős:

Erdélyi Evelyn, kongresszusi központ vezető

Jóváhagyta:

Dr. Majó Zoltán, fejlesztési igazgató

Melléklet: 1 db kutatási kérdőív



LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE 2008 SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ

1. Milyen céllal jön legtöbbször a TIK-be? Maximum 2 választ jelölhet be!

könyvtárhasználati céllal

- kölcsönzés, helyben olvasás, folyóirat-olvasó, stb.
 számítógépes kabinet használata
 tanórái miatt
 az itt található szervezetekhez jön (HSZI, EHÖK, Jegyzetbolt, Ajándékbolt, EÉTK, stb.)
 tanulási céllal
 rendezvény/ekre jön
 egyéb:
-

2. Ön milyen gyakran szokta látogatni, igénybe venni?

	<i>Naponta</i>	<i>Hetente többször</i>	<i>Hetente egyszer</i>	<i>Havonta</i>	<i>Ennél ritkábban</i>	<i>NEM látogatja</i>
SZTE TIK						
Egyetemi Könyvtár kölcsönzés						
Egyetemi Könyvtár olvasótermi helyben olvasás						
Egyetemi Könyvtár folyóirat ill. újságolvasó						
Kiállítási tér, mint találkozási pont, tanulási lehetőség, stb.						
HSZI – Hallgatói Szolgáltató Iroda						
Jegyzetbolt						
Ajándékbolt						
Karrier Iroda						
EÉTK – Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ						
SZTE EHÖK						
Egyetemi Kávézó, mint büfé						
Egyetemi Kávézó, mint meleg étkeztetés						
Központi Ügyfélszolgálat						
Számítógépes kabinetek						
MÁV jegypénztár						
Utazási Iroda						



3.1 Ön milyen mértékben elégedett? (egyáltalán nem(1) – teljes mértékben(5), illetve amennyiben nem tud, nem akar válaszolni, kérjük jelezze X-szel)

	1	2	3	4	5	X
a Központ nyitva tartásával?						
az Egyetemi Könyvtár kölcsönzőjének munkatársaival						
az Egyetemi Könyvtár könyvtári tájékoztatójának munkatársaival						
az Egyetemi Könyvtár olvasótermi munkatársaival						
a Központi Ügyfélszolgálat munkatársaival (segítőkészség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)?						
az Egyetemi Kávézó kínálatával?						
az Egyetemi Kávézó áraival?						
az Egyetemi Kávézó munkatársaival (kiszolgálás gyorsasága, udvariasság, kedvesség, segítőkészség)?						
az Egyetemi Kávézó tisztaságával?						
a Ruhatárban dolgozó munkatársakkal (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)?						
az automata csomagmegőrző szekrényekkel?						
a Biztonsági Szolgálat munkatársaival (segítőkészség, informáltság, udvariasság)?						
a számítógépes kabinetek felszereltségével (monitorok, kártyás billentyűzet, sávzélesség, nyomtatási lehetőség)?						
az előadók felszereltségével (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)?						
a mosdók felszereltségével (egészségügyi papír, kéztörölő, szemetes, habszappan)?						
a mosdók tisztaságával?						



3.2 Amennyiben korábban is látogatta a különböző egységeket, használta a szolgáltatásokat, van olyan közöttük, ami az Ön számára

Pozitív irányba változott:

.....
.....

Negatív irányba változott:

.....
.....

Központunkban a szokásos egyetemi szolgáltató egységektől eltérő szolgáltatásokat is igénybe vehetnek a látogatók. Ezúton szeretnénk informálódni egyes szolgáltatásokról, az alábbi kérdések segítségével:

4.1 Milyen céllal szokta legtöbbször igénybe venni a Központi Ügyfélszolgálat szolgáltatásait? Maximum 2 választ jelölhet be!

- diákigazolványra pénz töltése
- fénymásoló-kártya vásárlása
- ideiglenes kártya igénylése (belépő, kabinet, fénymásoló)
- információ a csomagmegőrzővel kapcsolatban
- egyéb

.....
.....

nem szokta igénybe venni

4.2 Ön szerint megfelelő időben informálja a TIK a látogatóit az esetleges nyitva tartást érintő változásokról?

- igen
- nem
- nem érinti / nem tudja



4.3 Ön milyen információs csatornán keresztül értesül a programok, rendezvények miatti esetleges nyitva tartást érintő változásokról? Kérjük, a legmeghatározóbbat jelölje be!

- a Központban elhelyezett kiírásokon keresztül (forgóajtón, ruhatárnál, Egyetemi Kávézóban)
- a TIK (www.tik.u-szeged.hu) weblapjáról
- az Egyetemi Könyvtár (www.bibl.u-szeged.hu) weblapjáról
- a csomagmegőrző szekrényekre kihelyezett monitorokról
- informális úton
- egyéb módon:.....
- nem értesül
- nem érinti / nem tudja

4.4 Melyik állítás igaz Önre a leginkább a MÁV jegypénztár használatát illetően?

- örülök, hogy ilyen szolgáltatás is van a Központban, megkönnyítette a jegyvásárlást, rendszeresen itt vásárolok menetjegyet
- örülök, hogy ilyen szolgáltatás is van a Központban, bár csak ritkán veszem igénybe
- jó kezdeményezésnek tartom, hogy ilyen szolgáltatás is van a Központban, bár még nem vettem igénybe, de ha szükségem lesz rá, ide fogok jönni
- nem tudtam, hogy van ilyen szolgáltatás
- nem érinti/nem releváns számára

4.5 Melyik állítás igaz Önre a leginkább, a Központunkban működő Utazási Irodával kapcsolatban?

- örülök, hogy van ilyen szolgáltatás is, használtam is már és legközelebb is igénybe fogom venni
- örülök, hogy van ilyen szolgáltatás is, bár még nem használtam, de tervezem/nincs kizárva a jövőben
- jó kezdeményezésnek tartom, de más módon szoktam megoldani az ilyen jellegű dolgokat
- nem tudtam, hogy van ilyen szolgáltatás
- nem érinti/nem releváns számára

4.6 Melyik állítás igaz Önre a leginkább a Vodafone értékesítési pont használatát illetően?

- jó kezdeményezésnek tartom, már vásároltam itt
- jó kezdeményezésnek tartom, de még nem vásároltam itt, de előfordulhat a jövőben
- jó kezdeményezésnek tartom, de nem érint
- nem tudtam, hogy van ilyen szolgáltatás
- nem érinti/nem releváns számára



Központunkban különös figyelmet kap a környezettudatos magatartásnak megfelelő működés, valamint az ehhez szükséges feltételek megteremtése dolgozóink és látogatóink számára egyaránt.

5.1 Ön hányasra értékelné meg a TIK környezettudatos magatartását (pl: szelektív hulladékgyűjtés, csökkentett víznyomás a mosdókban, nagygépek éjszakai lekapcsolása, fordított kapcsolók), ha egy 1-től 5-ig terjedő skálán kellene osztályoznia?

1 2 3 4 5

5.2 Az alábbi állítások kapcsán mi a legjellemzőbb Önre általában?

	nem	ritkán	általában	mindig/ tudatosan
a hulladékot szelektíven gyűjtöm				
a vizet takarékosan használom				
a kéztöröltőt gazdaságosan használom				
a villanyt nem égetem feleslegesen				
más után is rendet rakok (szemetet kidobom, vízcsapot elzárom, leoltom a villanyt, stb.)				

5.3 Amennyiben programokat szerveznénk a látogatók bevonásával a környezettudatos magatartás erősítése érdekében, Ön szívesen részt venne bennük?

- igen, jó ötletnek tartom, szívesen részt vennék ilyen rendezvényeken
- nem gondolom, hogy elmennék
- nem tudja

5.4 Ön szokta látogatni a TIK parkját?

- igen, szép időben rendszeresen
- igen, volt már rá példa
- nem, de tervezem
- nem, és nem is tervezem



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

1 2 3 4 5

Kérem, indokolja választát!

.....
.....

6.2 Ön mit tart a legjobbnak, illetve mit tart a legrosszabbnak a TIK-ben?

.....
.....

7.1 Az Ön neme?

Nő / Férfi

7.2 Az Ön kora?

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

7.3 Az Ön státusza?

SZTE hallgatója

Évfolyam:

1. évfolyam 3. évfolyam 5. évfolyam Ph.D.
 2. évfolyam 4. évfolyam 6. évfolyam

SZTE oktatója / dolgozója



Kar:

- | | | | |
|---|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ÁJTK | <input type="checkbox"/> ETSZK | <input type="checkbox"/> GYTK | <input type="checkbox"/> MGK |
| <input type="checkbox"/> ÁOK | <input type="checkbox"/> FOK | <input type="checkbox"/> JGYPK | <input type="checkbox"/> TTIK |
| <input type="checkbox"/> BTK | <input type="checkbox"/> GTK | <input type="checkbox"/> MK | <input type="checkbox"/> ZMK |
| <input type="checkbox"/> más egység:..... | | | |

Nem SZTE, hanem más felsőoktatási intézmény hallgatója / dolgozója:
.....

Nem egyetemi polgár:
.....

7.4 Egyéb hozzáfűznivaló, javaslat:

.....
.....
.....

Felvétel helye és ideje:
.....

Kérdezőbiztos neve:.....

