

**Szegedi Tudományegyetem
József Attila Tanulmányi és Információs Központ**

Látogatói elégedettségi felmérés

2012. ősz-tél

KUTATÁSI JELENTÉS

Bevezető

A Szegedi Tudományegyetem József Attila Tanulmányi és Információs Központ nagy hangsúlyt fektet arra, hogy - mint szolgáltató egység – magas színvonalú, minőségi szolgáltatást nyújtson látogatóinak, felhasználóinak. A színvonal fenntartása érdekében számos karbantartási, javítási, felújítási és fejlesztési munkát végzünk el, de folyamatosan, évről évre megkérdezzük a hozzánk járó látogatóinkat is véleményükről. A látogatói elégedettségmérési rendszerünk elindítása 2007 tavaszára tehető. Mindig is nagyon fontosnak tartottuk, s tartjuk azóta is, hogy az általunk jól felszerelt, jól szervezett, összetett, maximális információáramlással működő Tanulmányi és Információs Központot hogyan ítélik meg a használat során felhasználóink.

A felméréseink eredményeire mindig reagálunk is. Lehetőségeinkhez mérten igyekszünk a kisebb kéréseket, ötleteket szinte azonnal teljesíteni, a kivitelezhetőnek tartott fejlesztési javaslatokat pedig beépíteni terveinkbe, hogy megfelelő költségvetési forrás megteremtése után kivitelezhessük azokat.

Módszertan

A Központ látogatóit 2012. november 15. és december 9. között kérdeztük meg a 2011-es évhez hasonlóan egy online módon kitölthető kérdőív segítségével.

Összesen 1.072 magyar és 139 külföldi látogató adott választ kérdéseinkre, azaz a minta nagysága 1.211 főt számlál. Tekintettel a magyar és külföldi válaszadók kulturális, társadalmi különbségeire a felmérés az 1.072 fős mintával számolt, s külön kerültek értékelésre a 139 külföldi hallgató válaszai.

Az elmúlt évektől eltérően 2012-ben igyekeztünk nagyobb figyelmet fordítani arra, hogy ne csak hallgatók szerepeljenek a kitöltők között, ezért az SZTE TIK-et és a Klebelsberg Könyvtárat nagy arányban használó egyetemi oktatókat és munkavállalókat is megkerestük, egy a számukra készített kérdőívvel. Ez a kérdőív mindösszesen néhány kérdés tekintetében tért el az alap kérdőívtől. Ily módon 92 főt sikerült a többnyire jelenlegi egyetemi hallgatók 980 főt adó bázisához adnunk, így adódik tehát az 1072-es magyar mintaszám.

A kitöltők megoszlása az alábbiak szerint alakult

Státusz szerint

- 85% hallgató
- 10% oktató/dolgozó
- 5% egyéb státuszú (pl. volt hallgató, más intézmény hallgatója)

Nem szerint

- 36% férfi
- 64% nő

Életkor szerint

- 45,5% 18-21 év
- 36,9% 22-25 év
- 7,6% 26-30 év
- 6,9% 31-45 év
- 3,1% 45 év felett

A kérdőív struktúrája 80%-ban megegyezik a 2011-es kérdőívvel, de tekintettel bizonyos funkciók erősödésére, vagy akár egyes háttér szolgáltatások csökkentésére, új kérdések is kerültek a kérdőívbe.

A kérdőív első része a szolgáltatások igénybevételének gyakoriságára kérdezett rá. Ezt követte az ezekkel való elégedettség mértéke. A kérdőív második részében azt kérdeztük meg, hogy milyen mértékben elégedettek, hogyan ítélik meg felhasználóink az SZTE TIK kommunikációját, saját kezdeményezésű „zöld” rendezvényeit, a Találkozási tér funkcióját. Tekintettel arra, hogy az SZTE a „Zöld Egyetem” projektet fontosnak tartja és kiemelten kezeli, s ez ügyben számos lépés, fejlesztés, beruházás történt, a kérdőívben megkérdeztük a kitöltőket, hogy mit gondolnak a társadalmi felelősségvállalásról, a környezeti problémákról, hallottak-e már a „Zöld Egyetem” kezdeményezéséről. A látogatói kérdőív végén megkérdeztük kitöltőinket, hogy érdekli-e őket az SZTE TIK Igazgatóság Nyílt Napja, ahol betekintést nyerhetnek az általuk kevésbé vagy egyáltalán nem ismert, nem látogatható helyekre. Közel 250 fő jelezte érdeklődését, így sor került az első SZTE TIK Nyílt Napra 2012. december 7-én. A http://zoldintezmeny.blog.hu/2012/12/10/rendhagyo_nyilt_nap_az_tik-ben oldalon olvasható bővebben az eseményről.

A dokumentum jellege

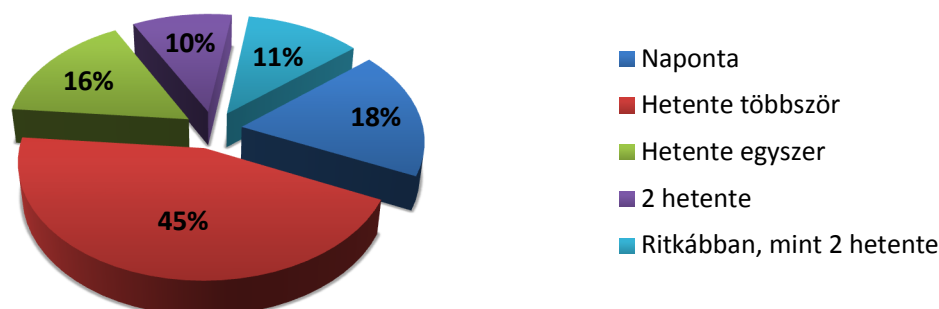
Jelen dokumentum az SZTE TIK minőségbiztosítási rendszerének része, nyilvános adatokat tartalmaz a Szegedi Tudományegyetem oktatói, dolgozói és hallgatói részére, valamint az összes felhasználónk számára. A felmérés eredményéről készült összefoglalás megtekinthető a www.u-szeged.hu/tik és a www.u-szeged.hu/kongresszusikozpont oldalakon. A dokumentumban szereplő adatok, eredmények felhasználhatók a következő forrásmegjelöléssel: „SZTE TIK Látogatói Elégedettség Mérés 2012” SZTE TIK, Szeged 2012.

I. Gyakoriság és elégedettség

A kérdőív első blokkjában arra voltunk kíváncsiak, hogy látogatóik milyen rendszerességgel látogatják a Központot, illetve milyen gyakran vesznek igénybe egyes szolgáltatásokat.

Az alábbi két diagram a kapott eredményeket szemlélteti.

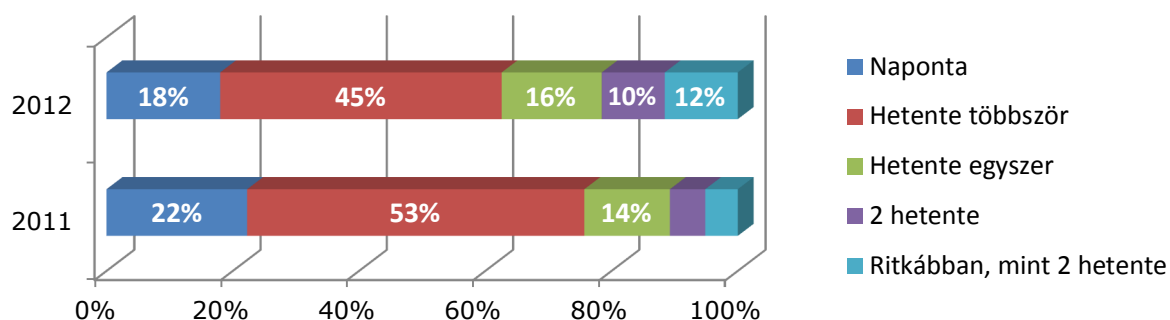
Ön milyen gyakran látogatja a TIK-et? (N=1072)



Ez alapján elmondható, hogy a megkérdezettek 18%-a „nagyfelhasználó”, azaz minden nyitva tartási napon ellátogat a Központba. A válaszadók 45%-a szintén nagy arányban, azaz hetente többször látogat el az SZTE TIK-be. Meglehetősen kicsi azok aránya, összesen 11%, akik ritkábban látogatják a Központot, mint 2 hét.

A 2012-es és 2011-es felmérésekben kapott eredmények összehasonlítását az alábbi diagram ábrázolja.

**Ön milyen gyakran látogatja a TIK-et?
(2011: N=893; 2012: N=1072)**

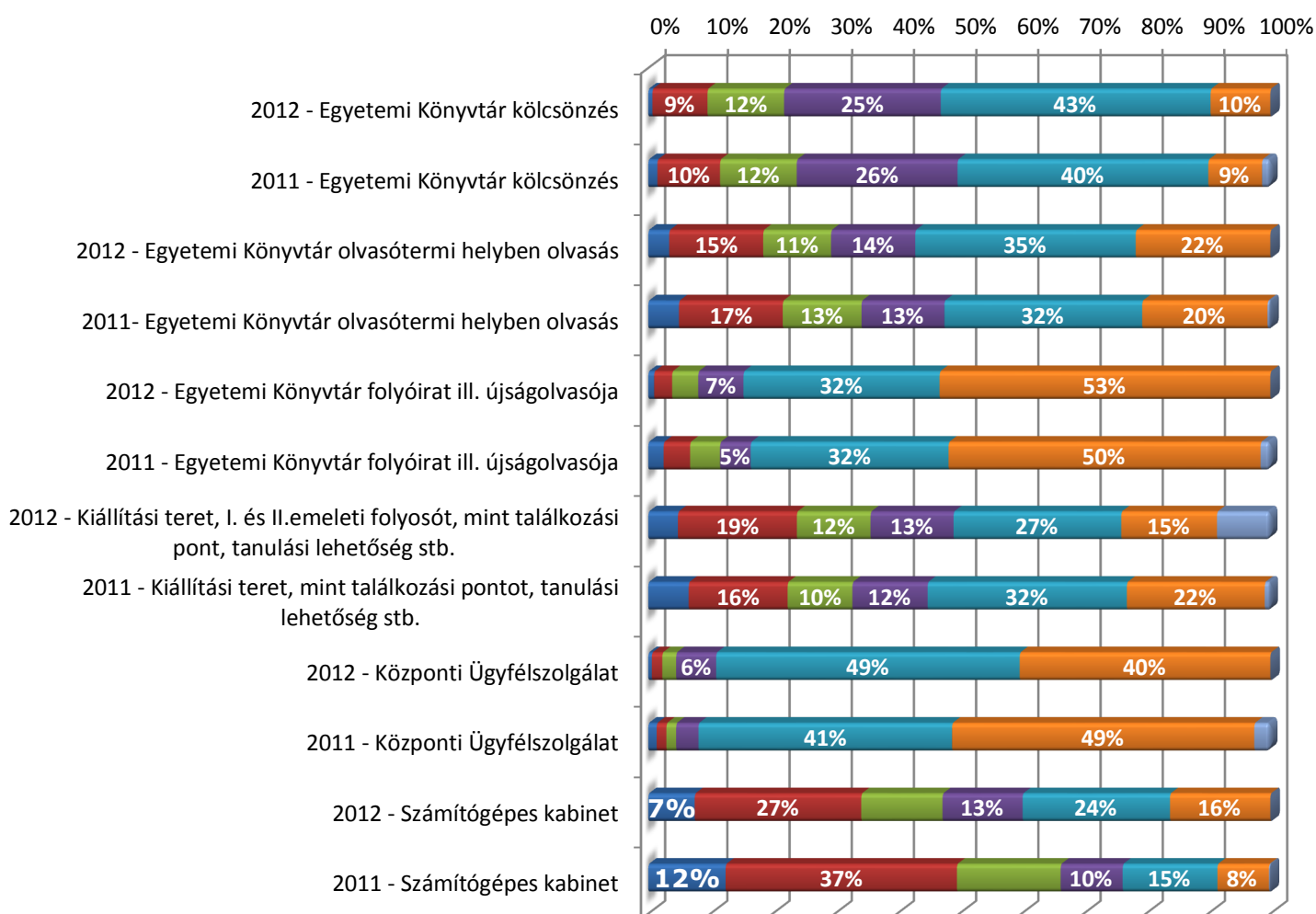


Látható, hogy a tavalyi évhez képest csökkent a látogatás gyakorisága, nőtt a ritkábban látogatók aránya. Ezt több tényező is magyarázhatja, úgy mint például az egyre nagyobb mértékben digitalizált könyvtári állomány, de elmondható, hogy egyre több egyetemi hallgató rendelkezik saját számítógéppel, notebookkal, saját internettel, de meg kell említeni a csökkenő hallgatói létszámot is, mint sajnálatos tendenciát.

Az egyes szolgáltatások igénybevételi gyakoriság szerinti összetétele (N=1072)

2011. év, 2012. év

- | | | |
|-------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ■ Naponta | ■ Hetente többször | ■ Hetente |
| ■ 2 hetente | ■ Ritkábban, mint 2 hetente | ■ NEM szoktam igénybe venni |
| ■ Nem tudom | | |

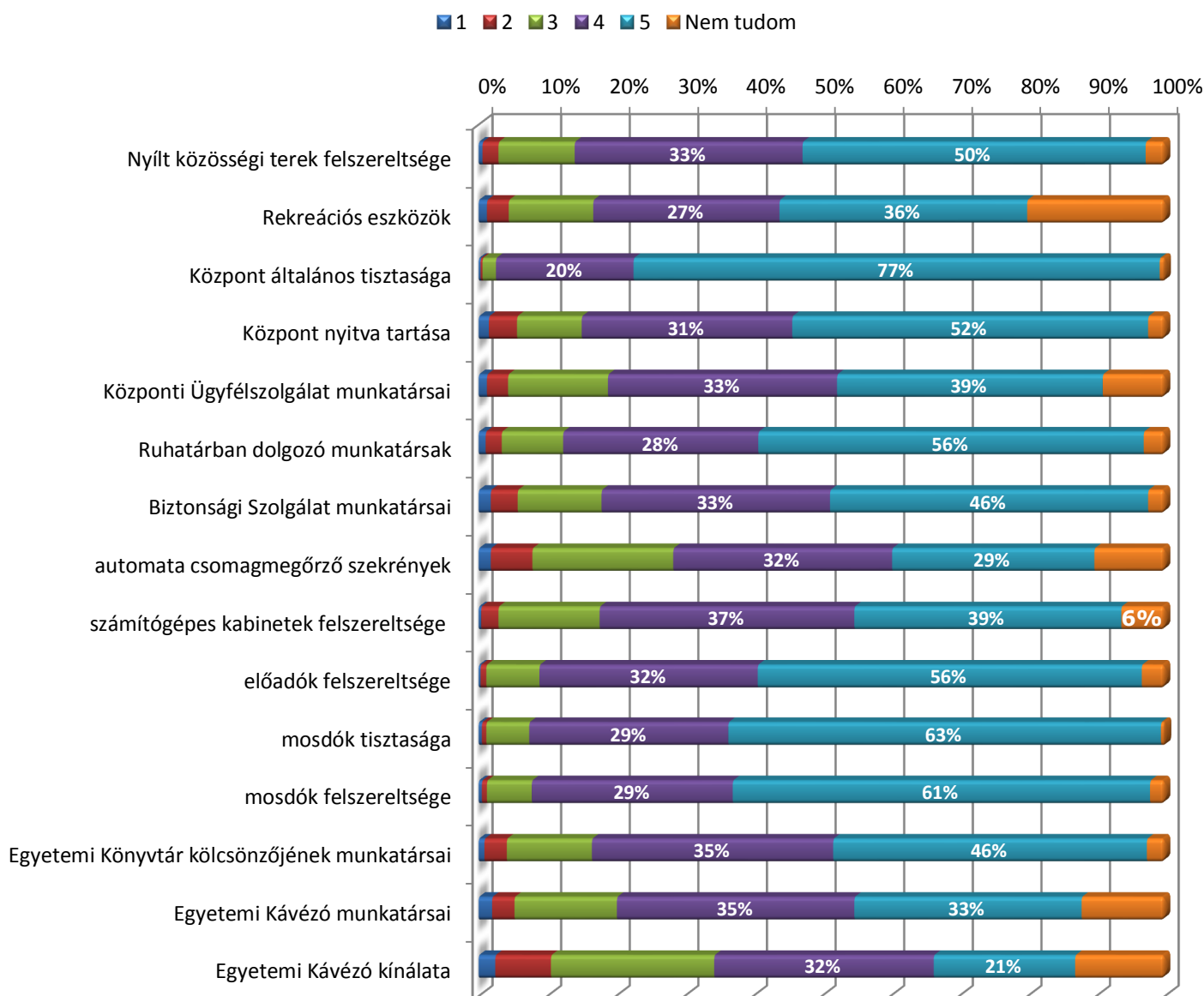


A fenti diagram az egyes szolgáltatások igénybevételének gyakoriságát részletezi. Szinte minden tényezőnél megfigyelhető, hogy a „nagyfelhasználók” – naponta és a hetente többször válaszok – aránya kisebb mértékű csökkenést mutat. Ez alól a találkozási és tanulási terek kivételek, itt kisebb volumenű növekedés tapasztalható, illetve a Központi Ügyfélszolgálat, ahol 2011-ről 2012-re 9%-kal nőtt azok aránya, akik használják ezt a szolgáltatást, és a kollégákhoz fordulnak.

A Klebelsberg Könyvtár kölcsönzés, helyben olvasás és folyóiratolvasói szolgáltatásának igénybevétele mindösszesen 1-2 százalékkal csökkent, viszont a számítógépes kabinet igénybevétele ehhez képest nagyobb mértékű csökkenést mutatott. Míg 2011-ben a látogatók 12%-a használta ezt a szolgáltatást naponta, 37%-uk hetente többször, addig 2012-ben összesen 7%-a látogatta nap, mint nap a kabineteket, s 27% hetente többször.

A következő diagramokon azt láthatjuk, hogy mennyire elégedettek a megkérdezettek az egyes szolgáltatásokkal. Itt arra kértük a válaszadókat, hogy 1-től 5-ig értékeljenek, ahol az 1-es az egyáltalán nem vagyok elégedett jelenti, az 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben elégedett vagyok.

Az egyes szolgáltatásokkal való elégedettség mértékének megoszlása (%) (N=1072)



A 2011-es felméréshez képest három új kérdéssel bővítettük a kérdőívet. Fontosnak tartottuk, hogy visszajelzést kapjunk a nyílt közösségi terek felszereltségére, a rekreációs eszközök és a Központ általános tisztaságára vonatkozóan. Az elmúlt két évben nagyon sokat dolgoztunk azon, hogy a Találkozási tér, mint funkció, erősödjön, fejlődjön. Ennek érdekében fejlesztettük ezeket a tereket. Megemlíthetjük a festést, az új, kimondottan a tanulást, közösségi életet szolgáló bútorok beszerzését.

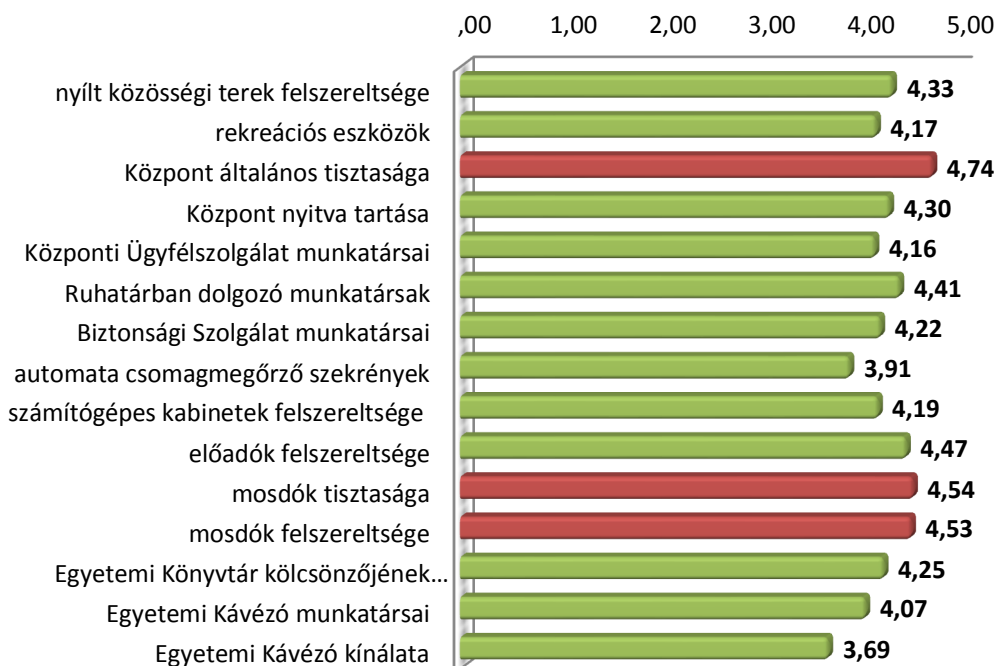
Ezt a funkciót erősítve további rekreációs eszközöket is beszereztünk, ezzel is szélesítve a szolgáltatási palettát és még komfortosabb időtöltést kínálva a látogatóinknak.

Költségtakarékossági szempontból az SZTE TIK vezetése 2012-ben átszervezte, több helyen csökkentette a korábbi évek során megszokott takarítási gyakoriságot. Tekintettel arra, hogy ehhez hasonló intézkedés az elmúlt 7 évben nem történt, s mindig nagyon büszkék voltunk a tisztaságra, ezért hatványozottan fontos volt számunkra, hogy a Központ általános tisztaságát miként értékeli a látogatók, a felhasználók szemszögéből érezhető volt-e ez a változás.

A kitöltők válaszai alapján elmondhatjuk, hogy az egyes tényezőkkel való elégedettségek közül messze a legjobb értéket - 4,74-es átlagot - a Központ általános tisztasága kapott. Ezt követte 4,54-es átlaggal a mosdók tisztasága, majd 4,53-as átlaggal a mosdók felszereltsége. A fenti eredmények azt igazolják, hogy a takarítás gyakoriságának átszervezését átgondoltan vittük véghez, melynek negatív kihatásai nem voltak a felhasználókra nézve.

A következő diagram az egyes tényezőkre adott osztályzatok átlagát mutatja.

Az egyes tényezőkkel való elégedettség mértékének átlaga (N=1072)



Elmondhatjuk, hogy a 15 kérdésből, tényezőből, mindösszesen kettő, az Egyetemi Kávézó kínálata és az automata csomagmegőrző szekrények megítélésének átlaga kapott 4-es alatti értéket. Tekintettel a többi jó eredményre, fontosnak tartjuk, hogy ezt a két szolgáltatást külön kiemeljük, értékeljük, magyarázatot adjunk az elért eredményekre.

Az Egyetemi Kávézót nem az SZTE TIK Igazgatósága üzemelteti, hanem ahogy a Kávézóban kihelyezett magyar és angol nyelvű kiírásokon is szerepel, külsős vállalkozó bérli a helyet. A látogatók, felhasználók részéről érkező visszajelzéseket (lásd 2011. tavasz Egyetemi Kávézó Elégedettségi felmérés; 2011 TIK Látogatói elégedettségi felmérés; egyéni panaszok, bejelentések) az intézmény igazgatója vagy a létesítményüzemeltetési főmunkatárs folyamatosan jelzi a Bérelő felé és kb. 3 havonta személyes egyeztetés is történik. Az időszakos konzultáció egyik eredménye a Kávézó 2012. őszén történt teljes személyzetének „cseréje” is, illetve a kínálat folyamatos bővülése, az ebédelési forma (terített asztal, kiszolgálás) megváltozása, amit reméljük a látogatók is észrevettetek és pozitív változásként éltek meg.

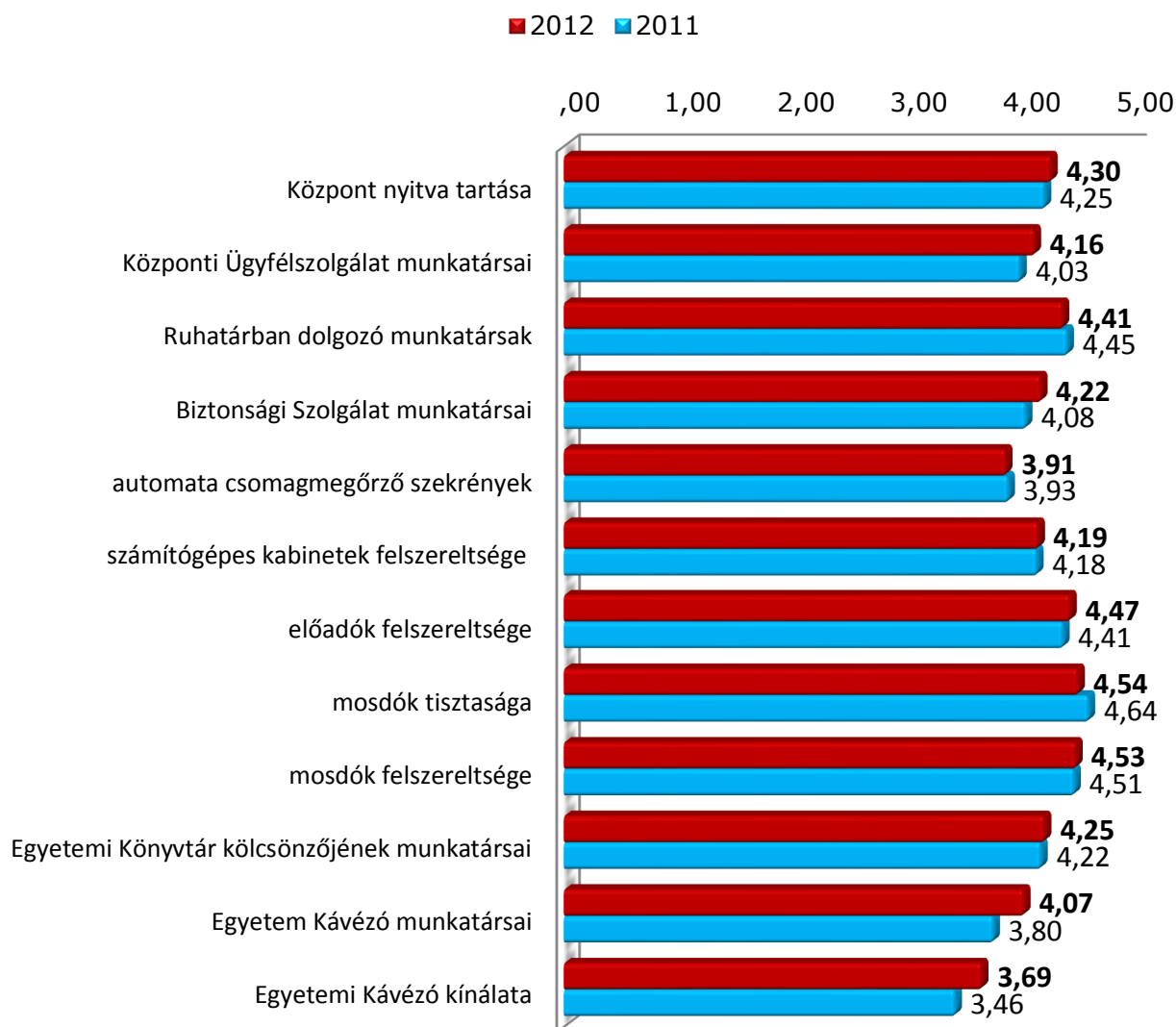
A Központ 2012 decemberében töltötte be a 8. születésnapját. Az automata csomagmegőrző a kezdetek óta folyamatosan ellátja funkcióját, és ilyen hosszú idő alatt természetes, hogy kisebb problémák előjönnek. Folyamatosan karbantartjuk a szekrényeket, de a nagyobb mértékű biztonság érdekében 2012 novemberében az összes szekrénybe egyszerre szereltünk be új akkumulátorokat.

A következő diagram a 2011-es és 2012-es felmérés eredményeinek összehasonlítását teszi lehetővé azon tényezők esetében, amelyek mindkét évben szerepeltek a kérdőívben.

Az egyes tényezőkkel való elégedettség mértékének átlaga

2011 és 2012

(azonos kérdések esetében)

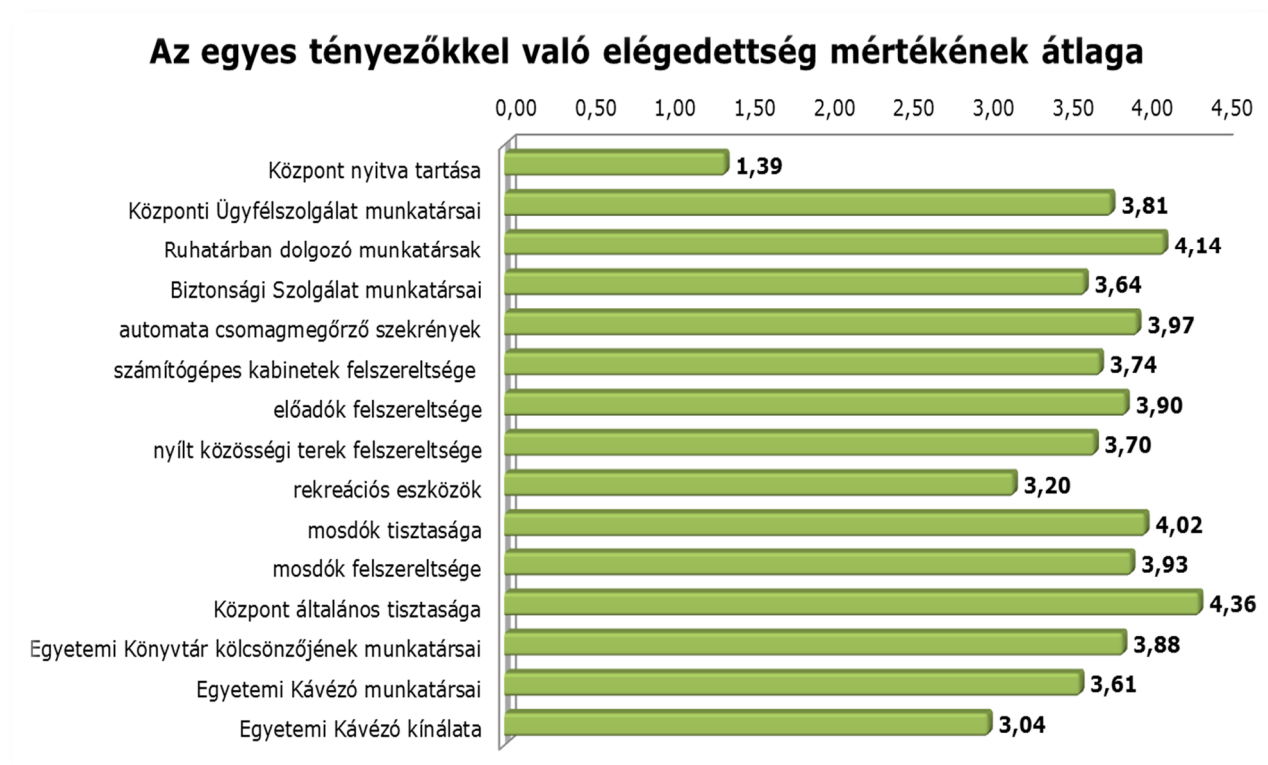


A 2011-es felméréshez képest a 12 tényezőbből 9 esetben javult az átlagos megítélés 2012-ben. Volt ahol néhány századnyi értéket, úgy mint számítógépes kabinetek felszereltsége (4,18-ról 4,19-re), mosdók felszereltsége (4,51-ről 4,53-ra), kölcsönző munkatársai (4,22-ről 4,25-re). Külön öröm számunkra az alábbi három terület munkatársaival való elégedettség növekedése: Központi Ügyfélszolgálat munkatársai (4,03-ról 4,16-ra), Biztonsági Szolgálat munkatársai (4,08-ról 4,22-re) és az Egyetemi Kávézó munkatársai (3,80-ról 4,07-re). Utóbbi még egyik felmérésünkben sem tudta elérni a 4-es átlagot, így ennek a javulásnak kifejezetten örülünk, s alátámasztja azt a lépésünket, hogy a személyzet „cseréje” indokolt volt!

Habár az Egyetemi Kávézó kínálata 3,69-es értékkel a legrosszabbul teljesítő „címet” kapta meg 2012-ben, fontos kiemelni, hogy a 2011-es Látogatói elégedettségi felmérésben ez az érték csak 3,46 volt.

A nyitva tartás tekintetében, ha csak kisebb mértékű is, de javulás volt tapasztalható (4,25-ről 4,30-ra).

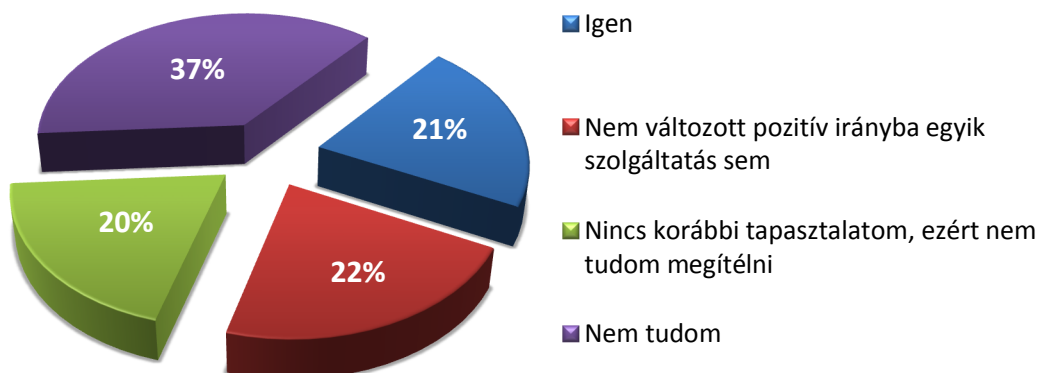
A felmérésben összesen 139 külföldi hallgató vett részt. Ezen felhasználók egyes szolgáltatásokkal, munkatársakkal való elégedettségét az alábbi diagram szemlélteti.



Amint azt az ábra jól szemlélteti a külföldi hallgatók jóval szigorúbban osztályoztak. Képzésüket magas tandíj megfizetése ellenében szerezhetik meg, így az SZTE TIK-et, mint szolgáltatási színteret magától értetődőnek ítélik meg. Az eltérések továbbá szocializációs, esetenként kulturális különbségekből is adódhatnak.

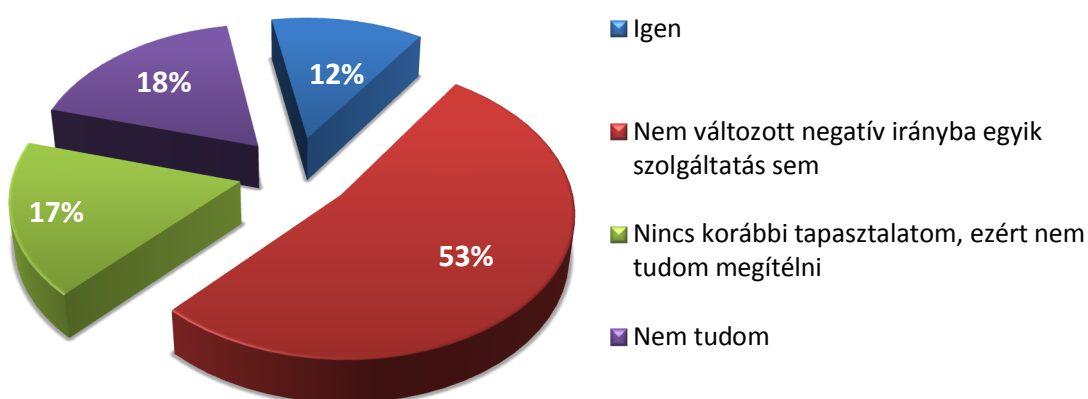
Azon túlmenően, hogy megismerjük az egyes szolgáltatásokkal, munkatársakkal való elégedettségi szintet érdemesnek tartottuk azt is megtudni, hogy látogatóink észleltek-e pozitív vagy negatív irányú változást az utóbbi időben. Ha igen, arra kértük őket, maximum 3 pozitív és 3 negatív irányú változást említsenek. A következő eredmények születtek.

Van olyan szolgáltatás, amely pozitív irányba változott? (%) (N=1072)



Amint az ábrán jól látszódik a kitöltők 21%-a úgy érzi, van olyan szolgáltatás, amely pozitív irányba változott, míg 57% nem tudott válaszolni erre a kérdésre (nem tudja vagy nincs korábbi tapasztalata.)

Van olyan szolgáltatás, amely negatív irányba változott? (%) (N=1072)

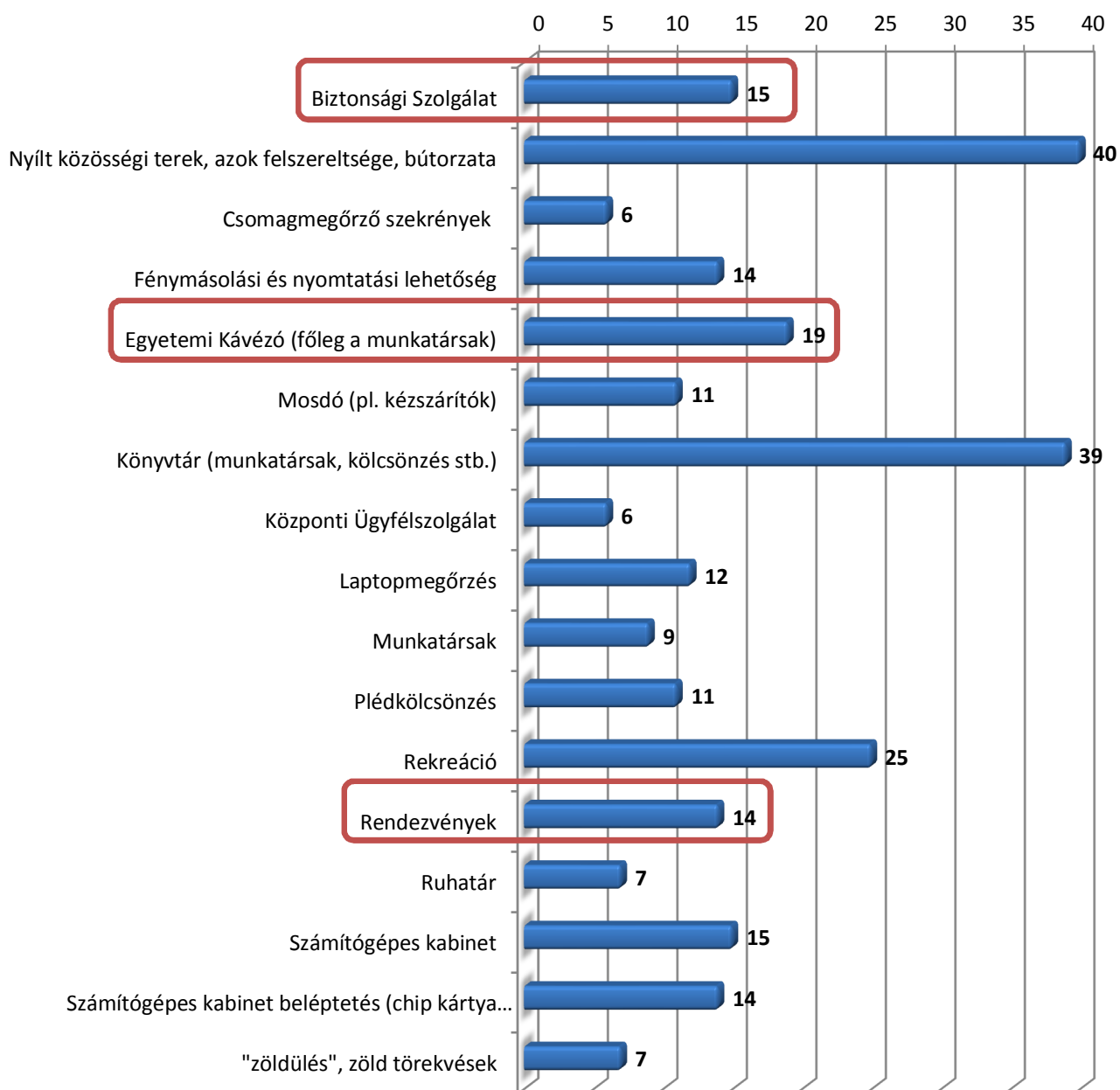


Az ábra alapján elmondhatjuk, hogy a látogatók 53%-a nem érzékelt negatív irányú változást, s 35%-uk nem tudott válaszolni kérdésünkre (nem tudja vagy nincs korábbi tapasztalata). Mindösszesen a kitöltők 12%-a érzi úgy, hogy van olyan szolgáltatás, amely negatív irányba változott, ezt ők összesen 131-szer említették meg.

Összességében elmondhatjuk, hogy jóval több pozitív irányú változást észleltek látogatóink, mint negatívot.

A következő ábra a leggyakrabban megnevezett pozitív irányú (227 db) változásokat szemlélteti.

Leggyakrabban említett pozitív irányú változások (említések száma) (N=227)

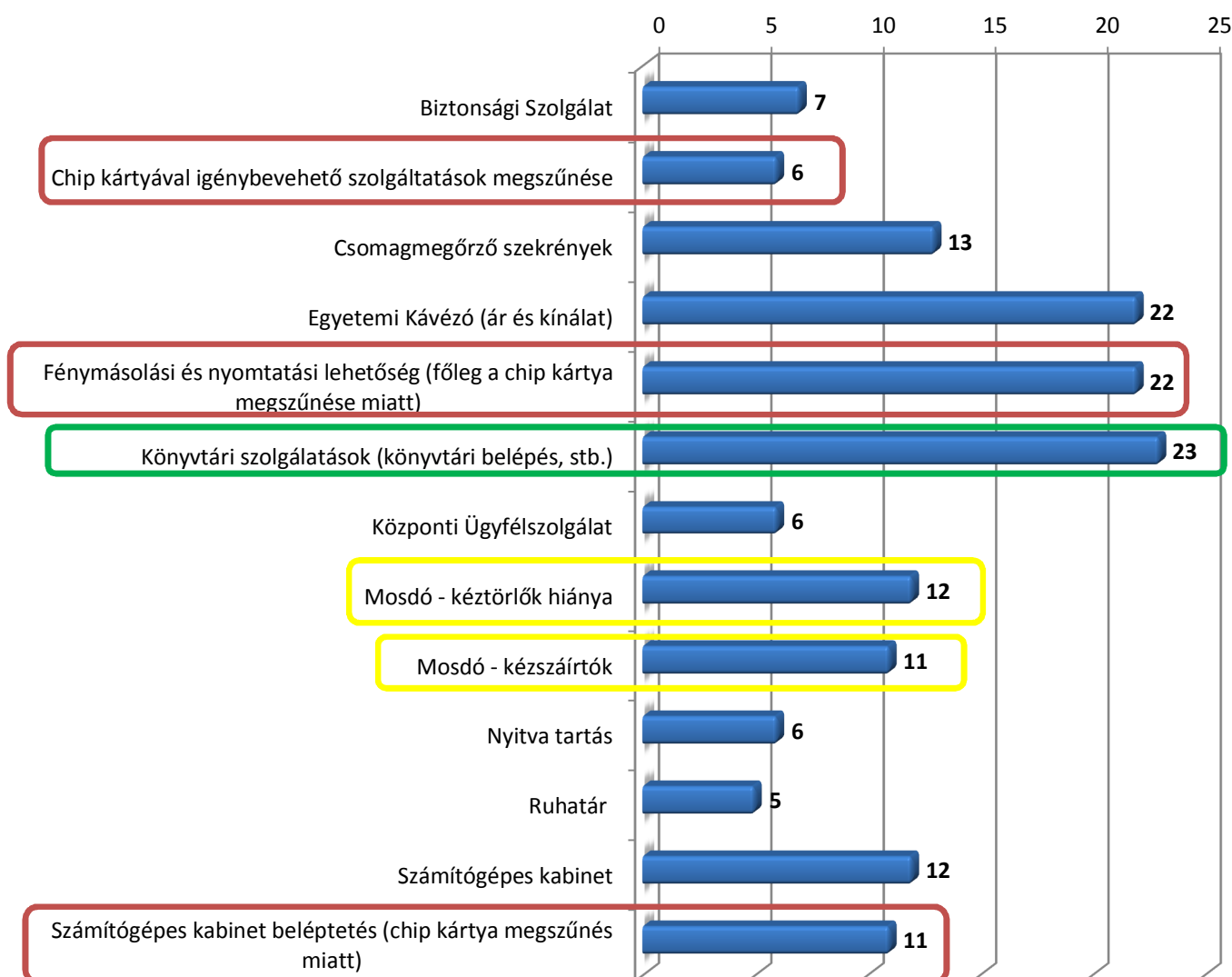


Leggyakrabban a nyílt közösségi tereket és azok bútorzatát, a Könyvtárat (munkatársak, kölcsönzés) és a rekreációs szolgáltatásokat említették látogatóink, azonban az előzmények, korábbi felmérések eredményei alapján, mi a Biztonsági Szolgálatot, az Egyetemi Kávézót és a rendezvényeket emelnénk ki. A Biztonsági Szolgálatnál nagyon fontosnak tartjuk az elismerést, hiszen a biztonsági kolleganők és kollegák azok a személyek, akik a látogatók

számára sokszor talán túl bonyolultnak vagy értelmetlennek, vagy netán szigorúnak vett beléptetési szabályokat betartatják, így több esetben hosszabb magyarázkodásra, indoklásra kényszerülnek. Ennek ellenére mégis érezhető a pozitív irányú változás, aminek nagyon örülünk, s úgy véljük, hogy itt is szerepet kaptak az elmúlt időszak személyi cseréi. A korábbi években nem volt jellemző, hogy ilyen sokan említették volna a Központ saját rendezvényeit ebben a kérdésben, 2012-ben már azt láthatjuk, hogy felfigyelnek ezekre látogatóink, és pozitívan fogadják a Központ ilyen irányú törekvéseit.

A leggyakrabban megnevezett negatív irányú (131 db) változásokat az alábbi diagram mutatja. Mint az már a válaszok számából is látszik több mint 73%-kal több a pozitív említések száma, mint a negatív, ami már önmagában is mutat egy hozzáállást.

Leggyakrabban említett negatív irányú változások (említések száma) (N=131)



A legtöbb megjegyzés, (39 db) a chip-pel kapcsolatban érkezett. *(piros szövegdobozzal jelölve az ábrán).* Ezt követte 23-23 megjegyzéssel a mosdókra, többnyire a kéztörölő papír hiányára és a kézszáritókra vonatkozó megjegyzések *(sárga szövegdobozzal jelölve az ábrán)* és a könyvtári beléptetési szabályok *(zöld szövegdobozzal jelölve az ábrán).*

Az alábbiakban az ezekhez kapcsolódó indoklásokat és tényeket olvashatják.

A chip-es rendszer megszűnése központi kormányrendelet eredménye. Országos szinten szüntették meg a chip-pel ellátott diákigazolványokat, amelyhez alkalmazkodnia kellett azoknak az intézményeknek is, akik kihasználták a chipes kártya adta lehetőségeket (pl. számítógépes kabinetek, fénymásolás, nyomtatás, italautomaták, stb.). Igyekszünk más módon kiváltani a korábbi rendszert, jelenleg már kóddal lehet használni a kabinetet és a nyár során egy fénymásoló szalon is létesült a TIK-ben az első emeleti kabinet végében.

Költségmegtakarítási és hulladékcsökkentési szempontok alapján döntöttünk úgy, hogy 2011 nyarán lecseréljük a papír törölőket energiatakarékos kézszáritókra. Tudjuk, hogy a papír kéztörölő kényelmesebb, DE sajnos nagyságrendekkel drágább is, mint a kézszáritó. Ily módon jelentős (több milliós) megtakarítást tudtunk elérni, mindazáltal, hogy a Központ hulladéktermelése is radikálisan csökkent, ami elengedhetetlen a Zöld Egyetem koncepció céljainak eléréséhez.

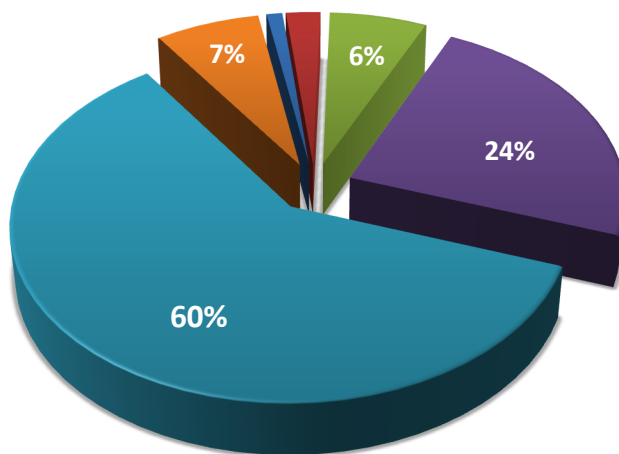
A könyvtári belépéshez kapcsolódó fő szabályokat a Klebelsberg Könyvtár vezetése hozza meg a Könyvtár és a látogatók értékeinek megőrzése céljából. Folyamatos törekvésünk, hogy a rendszer egyre biztonságosabb legyen, melyhez elengedhetetlenek ezek a típusú, sok esetben szigorúnak tűnő, érzékelhető szabályok. Bízunk benne, hogy használat közben egyre többen fogják azt érezni, hogy ez is a látogatókért van.

II. Találkozási tér, kommunikáció, zöld rendezvények, CSR

A 2012-es évben is megkérdeztük látogatónkat a 2011-es évhez hasonlóan, hogy mennyire érzik megvalósultnak a „Közösségi tér” és „Találkozási tér” funkciót, mennyire gyakoriak a „Találkozunk a TIK-ben/TIK-nél!” és hasonló mondatok az egyetemisták körében. A kitöltőknek 1-től 5-ig terjedő skálán kellett értékelniük ezt a funkcióját az SZTE TIK-nek. Az alábbi eredményt kaptuk.

Véleménye szerint a "Találkozási tér" funkció mennyire érvényesül? (%) Átlag: 4,6 (N=1072)

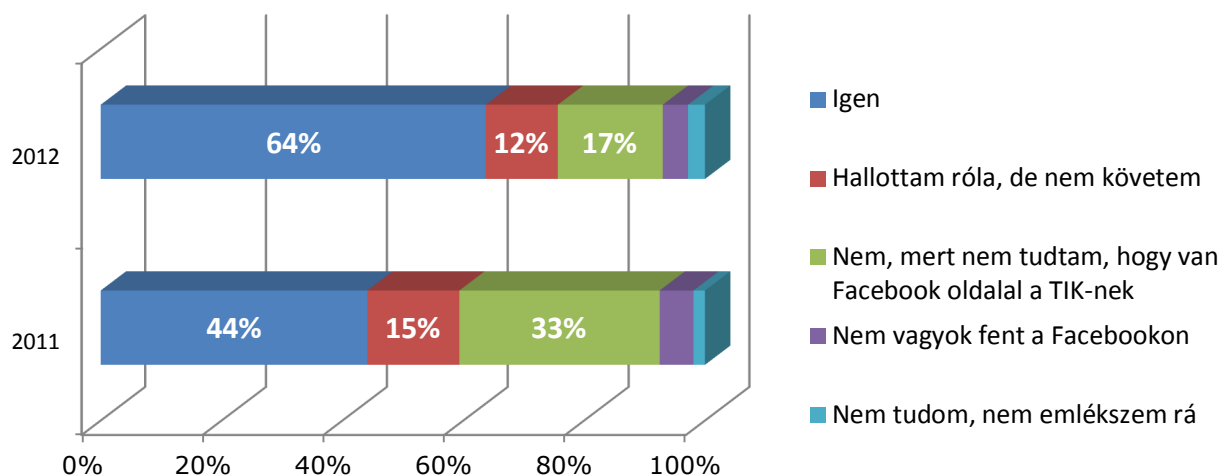
■ 1
 ■ 2
 ■ 3
 ■ 4
 ■ 5
 ■ Nem tudom



Ez alapján elmondhatjuk, hogy a 2011-es 4,03-as átlaghoz képest meglehetősen sokat javítottunk a 2012-es 4,60-os átlaggal; a válaszadók 60%-a adott maximális, azaz jeles osztályzatot, míg 24%-uk jóra értékelte ezt a funkciót. Ennek az eredménynek kimondottan örülünk, hiszen fontosnak tartjuk, hogy az SZTE TIK ne csak egy épület, hanem szolgáltatások, lehetőségek sokaságát nyújtó modern és sokoldalú egyetemi intézmény legyen!

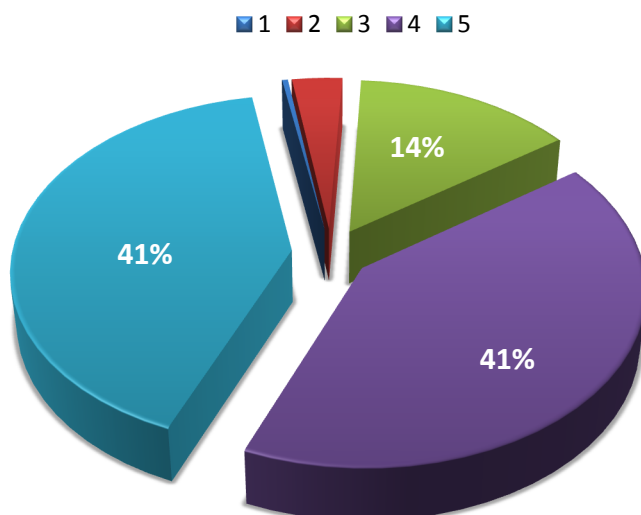
Tekintettel arra, hogy a Központba naponta átlagosan 3500-4000 fő lép be, így fontos, hogy a felhasználók lehetőség szerint minden őket érintő változásról a megfelelő időben és kellő mértékben jussanak információhoz. Ebből kifolyólag idén is megkérdeztük látogatóinkat, hogy az SZTE TIK elsődleges kommunikációs csatornáját, a hivatalos Facebook oldalát ismerik-e, továbbá új kérdésként feltettük a kitöltőknek, hogy mennyire elégedettek a Központ általános kommunikációjával. Az eredményeket az alábbi két ábra szemlélteti.

"Lájkolta-e" az SZTE TIK Facebook oldalát? (2011: N=893; 2012: N=1072)



Látható, hogy 2011-hez képest 22%-kal nőtt azoknak az aránya, akik követik a Központ Facebook oldalát, és csökkent azoké, akik azért nem követik, mert nem ismerik. Célunk, hogy tovább növeljük oldalunk követőinek számát és látogatottságát, tartalmas, információkban gazdag, mindig aktuális és rendszeresen frissülő híreket, érdekességeket kínálva.

Mennyire elégedett a Központ kommunikációjával? (%) Átlag: 4,19 (N=1072)



A Központ kommunikációjával a megkérdezettek 41%-a teljes mértékben (5) elégedett, és ugyanennyien elégedettek (4), így az átlagos elégedettség 4,19-es értéket mutat, mely szép eredmény, de célunk az, hogy látogatóink úgy érezzék és értékeljék ezirányú munkánkat, hogy az még nagyobb arányú jeles érdemjegyet kaphasson. Ennek érdekében arra

törekszünk, hogy információs csatornáinkat még inkább időben frissítsük, s a lehető legszélesebb körben terjesszük az információkat!

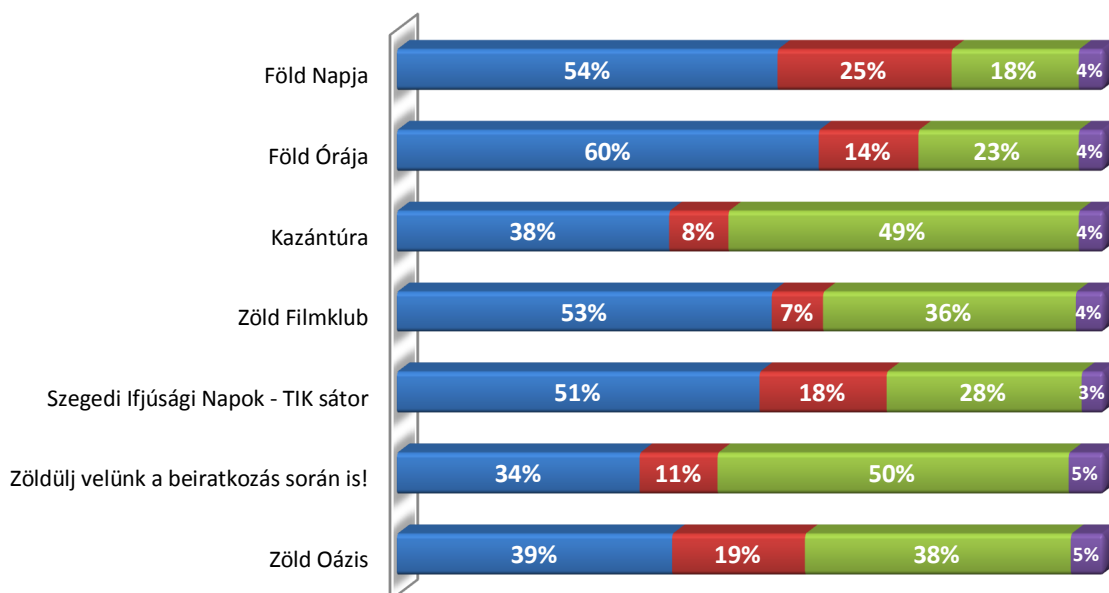
Kommunikációs kérdésblokkunkat az SZTE TIK saját zöld rendezvényeire vonatkozó kérdések követték. A 2011-es felméréshez hasonlóan 2012-ben is érdekelt minket saját kezdeményezésű, szervezésű rendezvényeink ismertségére és a résztvevők elégedettségére.

TIK saját zöld rendezvényeinek ismertsége és részvételi aránya (%) (N=980)

- Hallottam róla, de nem vettem részt

■ Hallottam róla, részt is vettem
- Nem hallottam róla, így nem is vettem részt

■ Nem tudom, nem emlékszem

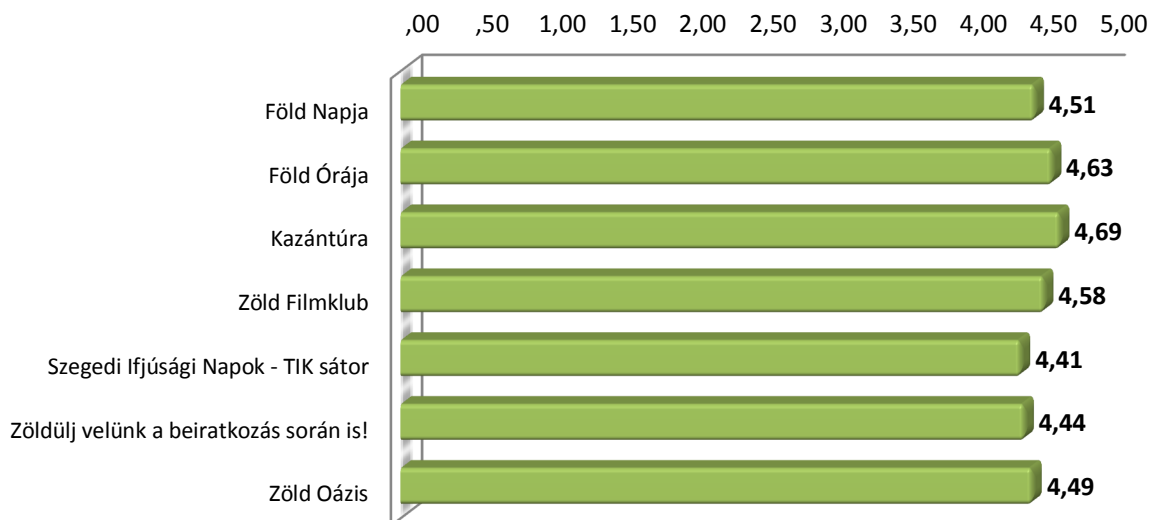


Elmondhatjuk, hogy legismertebb rendezvényünk a Föld Napja (79%), amelyet 2008 óta minden év áprilisában megrendezünk, ezért nem meglepő, hogy az évek során sokan hallottak a rendezvényről, és részt is vettek rajtuk. Ismertségben második helyen végzett a Föld Órája, amit a Szegedi Ifjúsági Napokra „kitelepített” TIK sátorhoz kapcsolódó programok követnek.

A 2012-es év nyári vizsgaidőszakban először szerveztük meg a Zöld Oázist, amelynek célja egy kellemes, nyugodt környezet biztosítása tanuláshoz, kikapcsolódáshoz, mindezt a szabad ég alatt, az SZTE TIK parkjában. A kitöltők a Föld Napja után ezen vettek részt a legnagyobb arányban. Úgy érezzük, a Zöld Oázis pozitív fogadtatásban részesült, így tervezzük, hogy a Föld Napjához hasonlóan rendszeresen megszervezzük, esetlegesen további programokkal bővítjük.

A következő ábrán résztvevők elégedettségét (1-egyáltalán nem, 5-tejes mértékben) láthatjuk az egyes rendezvényekre lebontva.

A TIK saját rendezvényeivel való elégedettség, átlagban



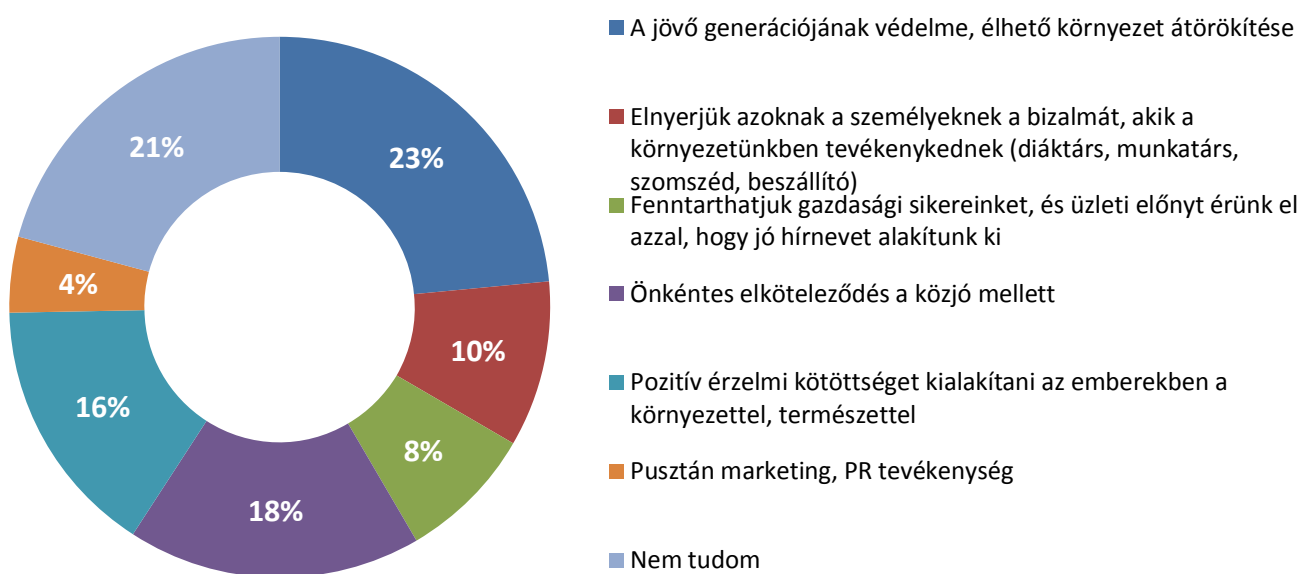
Elsőként azt kell megállapítanunk, hogy minden rendezvény megítélése átlagosan 4,4 feletti eredményt ért el.

A legjobb értéket (4,69) a Kazántúra kapta, ahol a résztvevők az SZTE TIK gépészeti működését ismerhetik meg a gépészeti terek bejárásával, hűtés-fűtési, elektromos- és vízrendszerek bemutatásával, kiegészítve a tetőn található napkollektor mezővel. Kazántúrákat önállóan és gyakran egy-egy rendezvény pl. Föld Napja kísézőprogramjaként is szerveztünk és a jövőben is tervezünk. Az idei évtől kezdve már nemcsak a napkollektorokat, hanem a 2012 decemberében telepített 2500m²-es napelem mezőt is meg tudjuk mutatni az érdeklődőknek.

A korábbi évek felméréseihez hasonlóan 2012-ben is megkérdeztük, hogy véleményük szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást, illetve mit gondolnak az emberek a környezetünket érő természeti változásokról. Az általunk felsorolt lehetőségek közül maximum hármat illetve kettőt lehetett választani. Ha nem tudtak, vagy nem akartak több választ megadni, arra kértük, a „nem tudom” választ jelöljék be.

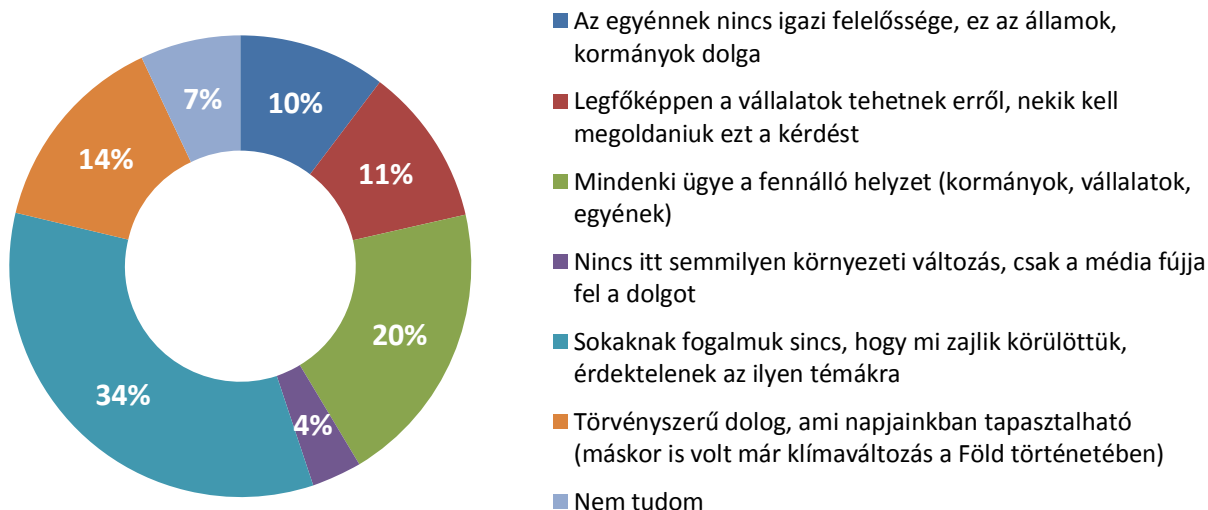
A kapott eredményeket a következő diagram szemlélteti.

Ön szerint az emberek mivel azonosítják a társadalmi felelősségvállalást? (N=980) (3 jelölés)



A válaszadók legnagyobb arányban, 23%-ban a „A jövő generációjának védelme, élhető környezet átöröklése” választ jelölték meg. E mellett 18%-kal az „Önkéntes elköteleződés a közjó mellett” és 16%-kal a „Pozitív érzelmi kötöttséget kialakítani az emberekben a környezettel, természettel” magyarázatok szerepeltek. A válaszadók 21%-ban nem tudtak vagy nem akartak több választ jelölni.

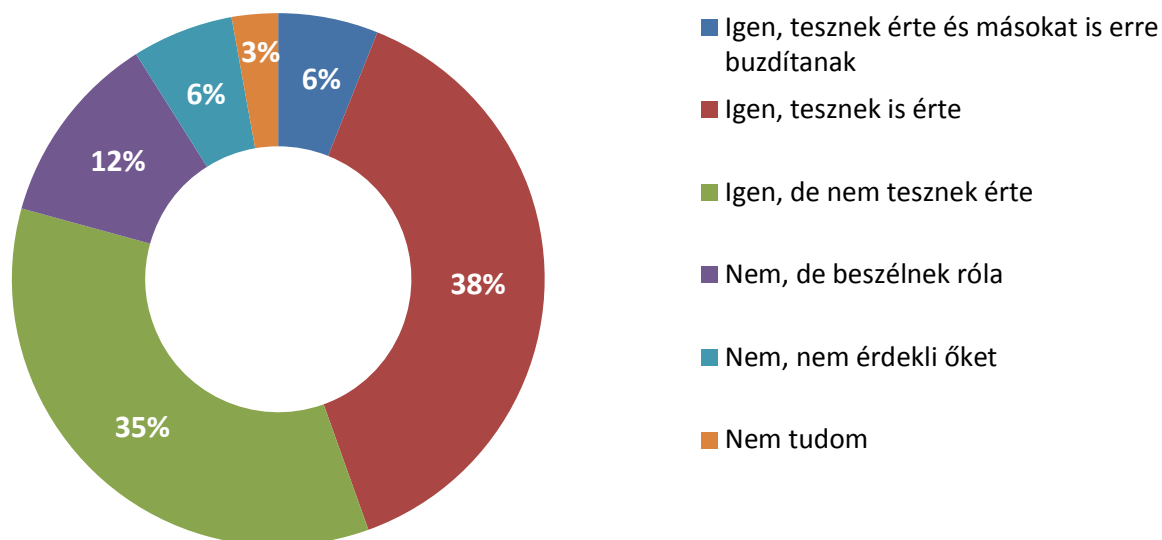
Ön szerint az emberek mit gondolnak a környezetünket érintő természeti változásokról? (N=980) (2 jelölés)



A felmérésben résztvevők válaszait összegezve 34%-ot tesz ki a „Sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra” válasz, ezt követi 20%-al a „Mindenki ügye a fennálló helyzet (kormányok, vállalatok, egyének)”, és a „Törvényszerű dolog, ami napjainkban tapasztalható (máskor is volt már klímaváltozás a Föld történetében)” 14%-ot kapott.

E témában a következő kérdésünkre adott válaszok eredményét, melyet az oktatóknak is feltettünk, az alábbi ábra szemlélteti.

Ön szerint közvetlen környezete (diáktársai, családtagjai, barátai, kollegái) érzékeny a társadalmat, környezetet érintő kérdésekre? (N=1072)

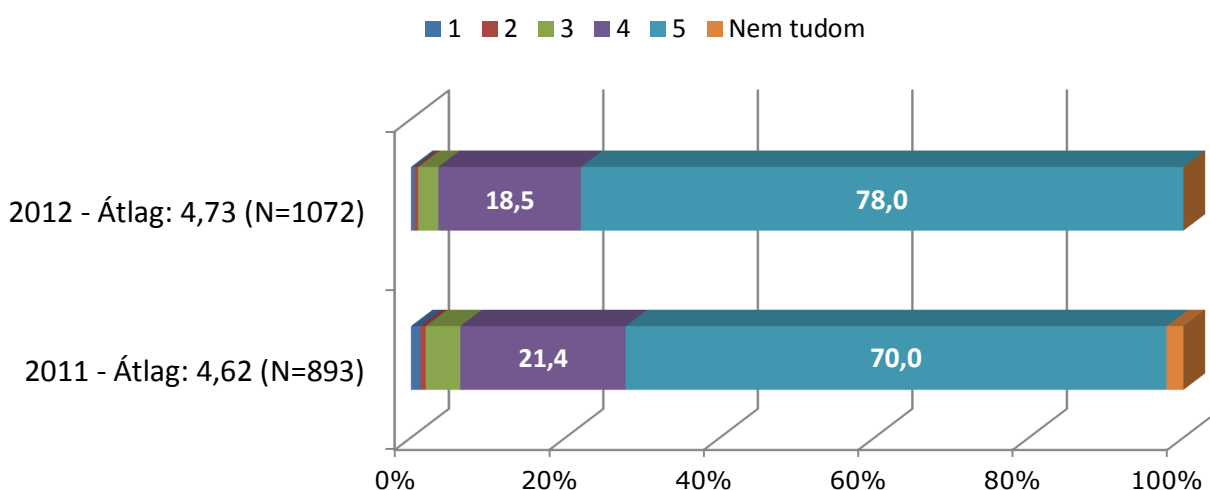


A legnagyobb arányban a kitöltők úgy ítélik meg, hogy közvetlen környezetük érzékeny ezekre a kérdésekre, és tesznek is érte (44%). 35%-ot kapott a szintén érzékeny, de nem tesz semmit a fennálló helyzet javítására lehetőség, míg a kitöltők 6%-ot adtak arra a lehetőségre, hogy a környezetében élőket nem érdeklik ezek a kérdések.

Ehhez a kérdéskörhöz kapcsolódóan megkérdeztük látogatóinkat, hogy mennyire tartják fontosnak, hogy egy olyan állami, felsőoktatáshoz tartozó intézmény, mint az SZTE TIK szerepet vállaljon a társadalmi felelősségvállalás és környezettudatos magatartás népszerűsítésében. Ezen megítéléssel szorosan összefügg, hogy a látogatók hogyan értékelik az SZTE TIK ilyen irányú törekvéseit.

Az első kérdésre adott eredményeket (1-egyáltalán nem fontos, 5-nagyon fontos) az alábbi ábra ismerteti.

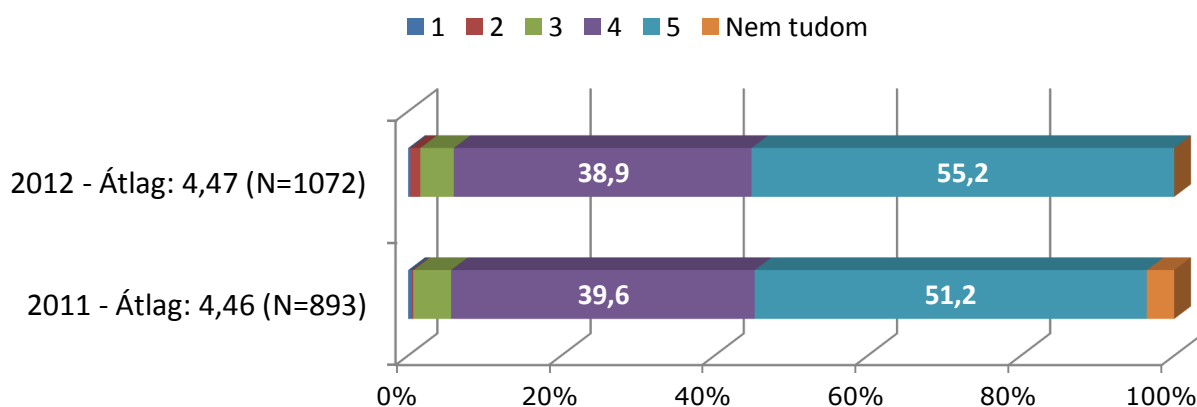
Ön szerint mennyire fontos, hogy a TIK, mint állami felsőoktatáshoz tartozó intézmény, szerepet vállaljon a társadalmi felelősségvállalás illetve a környezettudatos magatartás népszerűsítésében? (%)



Amint az az ábrából látszódik 2012-ben még pozitívabb, még jobb eredményt értünk el (4,62-ről 4,73-ra). Úgy véljük, hogy a 78% jeles, azaz nagyon fontos értékelés azt mutatja, hogy a Központ által önkéntesen vállalt szerepet igen fontosnak tartják a válaszadók, igény van az ilyen irányú továbblépésre.

Az SZTE TIK egészének értékelését (1-elégtelen, 5-jeles) a következő ábra szemlélteti.

Ön hányasra értékelné az SZTE TIK környezettudatos magatartását, társadalmi felelősségvállalását? (%)

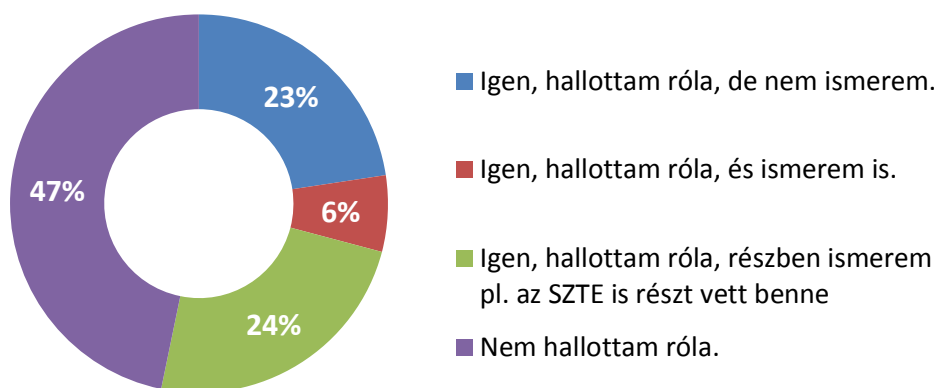


Amint az a fenti ábrából látható az elmúlt két évet tekintve szinte azonos az SZTE TIK ilyen irányú megítélése (4,46-4,47), melyet nagyon megtisztelőnek tartunk, de 2013-ban még nagyobb mértékű elégedettséget szeretnénk elérni látogatóink körében ezen a területen is.

III. Zöld Egyetem

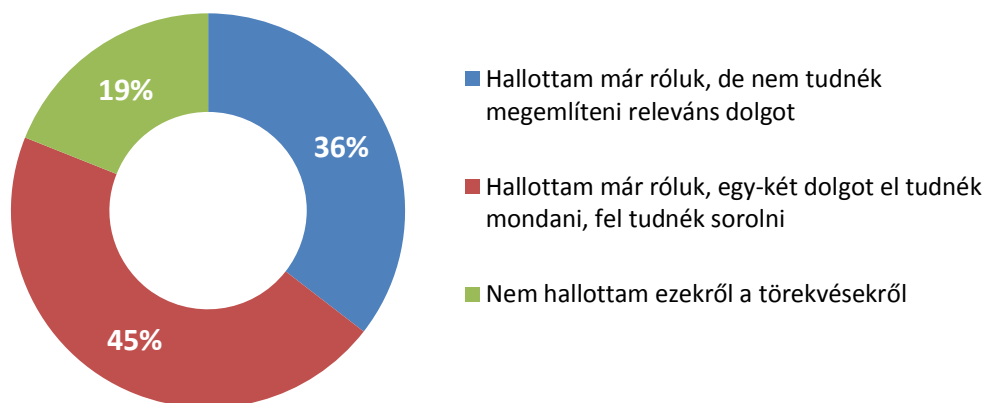
2012-ben új témakörként szerepeltek az SZTE zöld törekvéseivel és a Zöld Egyetem felméréssel kapcsolatos kérdések. Az utóbbi néhány évben számos egyetemi beruházás, fejlesztés hozzájárult ahhoz, hogy még „zöldebb” lehessen a Szegedi Tudományegyetem, így fontosnak tartottuk, hogy visszajelzést kapjunk arról, hogy a látogatók, hallgatók, oktatók mennyire tájékozottak ebben a témakörben, miként ítélik meg az Egyetemet erről az oldaláról, illetve mennyire ismerik a nemzetközi Zöld Egyetem felmérést, amelyben az SZTE 2012-ben már harmadik alkalommal vett részt, egyre jobb eredményt elérve évről évre.

Hallott már a Green University – Zöld Egyetem felmérésről?
(N=1072)



A válaszadók 30%-a hallott róla és részben vagy egészében ismeri is, míg közel 25%-a hallott róla, de nem ismeri, s közel fele (47%) még nem hallott a Zöld Egyetem felmérésről. Azt gondoljuk, hogy a harmadik felmérésnél a fenti eredmények jónak értékelhetők, de ahhoz, hogy még többen ismerjék meg és ami ennél még fontosabb, tegyék magukévá ezen törekvéseket, irányvonalakat, elveket, további kommunikáció és interaktivitás szükséges e téren.

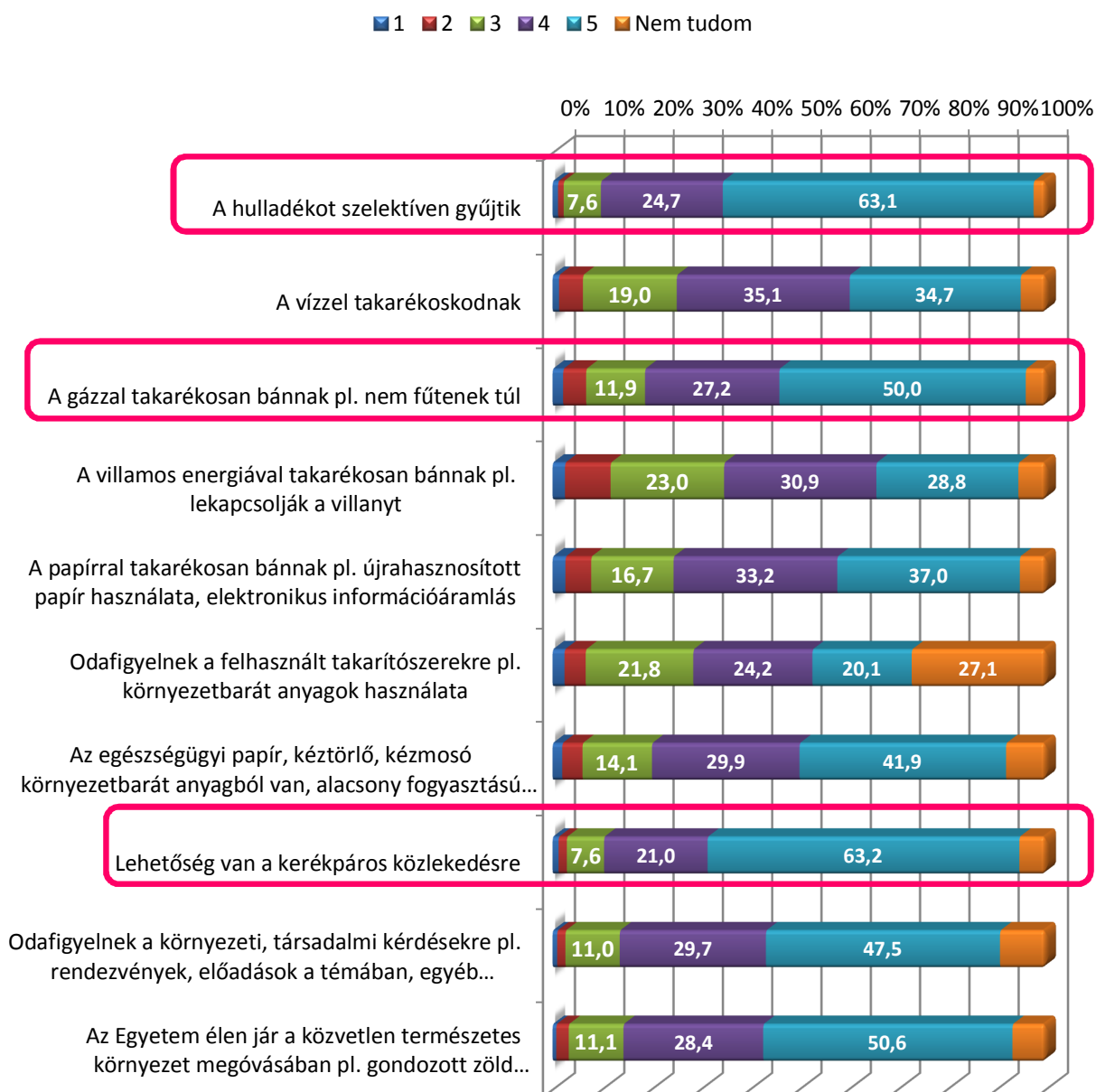
Mennyire ismeri Ön az SZTE zöld törekvéseit, a Zöld Egyetem koncepciót? (N=1072)



A fentiek alapján elmondhatjuk, hogy a válaszadók közel fele (45%) kisebb mértékben tájékozott a zöld törekvések terén, 36%-uk már hallott ezekről a törekvésekről, de nem tudna megemlíteni konkrét intézkedést, fejlesztést, s 19%-uk egyáltalán nem hallott ezekről a törekvésekről. Bízunk benne, hogy a jövőben az utóbbi arány csökkenni fog és egyre többen megismerik azokat a beruházásokat, fejlesztéseket, melyeknek köszönhetően csökken az egyetem környezetre gyakorolt terhelése, további energiát takarít meg, és ez által egy „zöldebb”, fenntarthatóbb működési irányba tesz lépéseket.

A 2012-es felmérésben is megkértük kitöltőinket, hogy értékeljék, az alábbi állítások mennyire jellemzőek a Szegedi Tudományegyetemre, hogyan vélekednek ezekről, hogyan észlelik és értékelik az Egyetem környezettudatosság érdekében tett erőfeszítéseit. Ötfokozatú skálán kellett értékelniük a megkérdezetteknek (1-egyáltalán nem jellemző, 5-teljes mértékben jellemző). A kapott eredményeket a következő diagram szemlélteti.

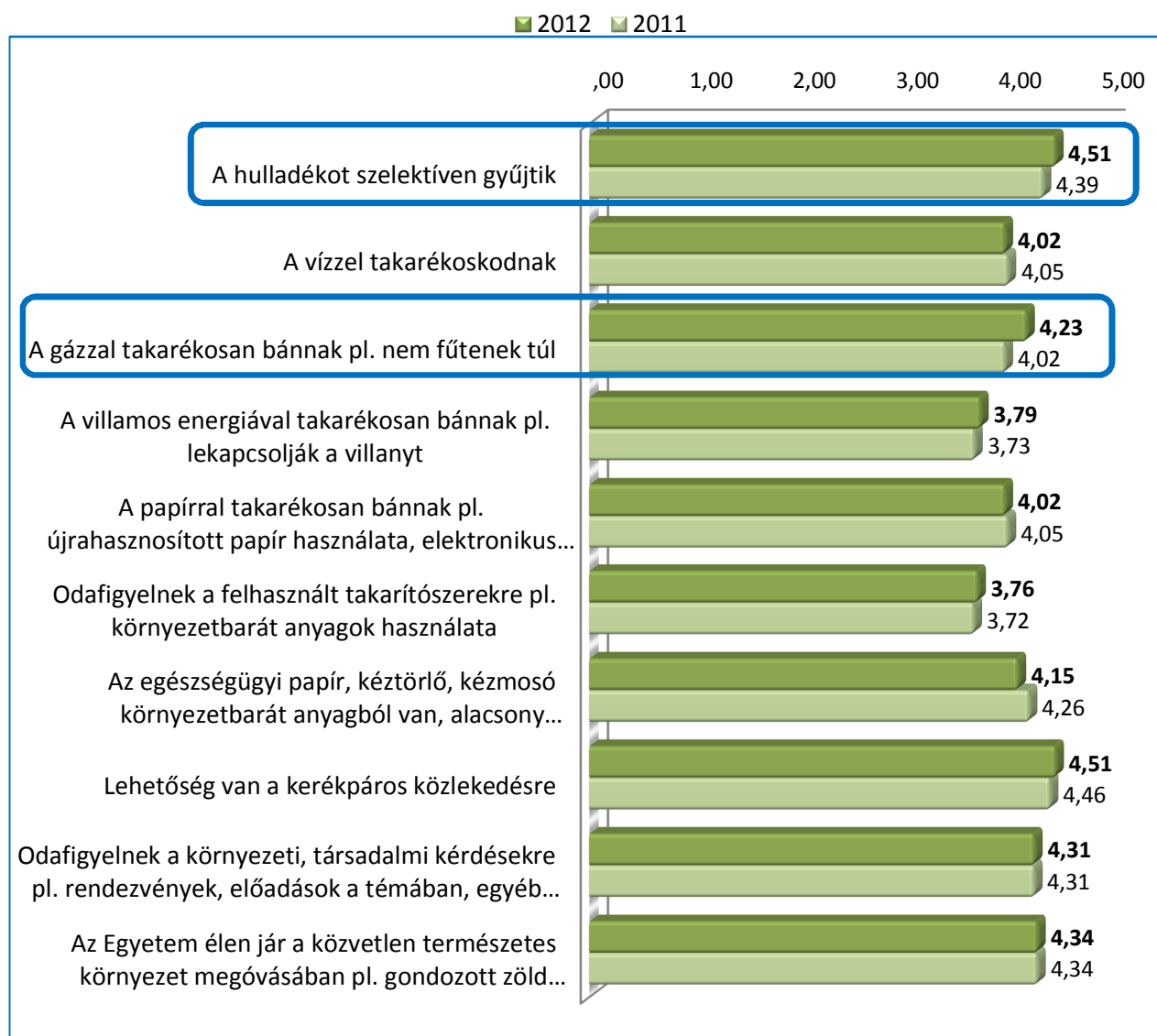
Ön szerint az alábbiak mennyire jellemzőek a Szegedi Tudományegyetemre? (%) (N=1072)



A felmérés adataiból láthatjuk, hogy továbbra is a kerékpáros közlekedés biztosítását és a szelektív hulladékgyűjtés kiterjedtségét értékeli legpozitívabban a látogatók. A gázzal történő takarékoskodás megítélése szintén magas értékeket kapott, amiben valószínűleg szerepet játszik a 2011-es és a 2012-es szénszünet is.

A kérdésekre adott „érdemjegyek” átlagát vizsgálva egy szemléletesebb képet kaphatunk a zöld törekvésekkel illetően, ha a 2011-es évhez viszonyítjuk.

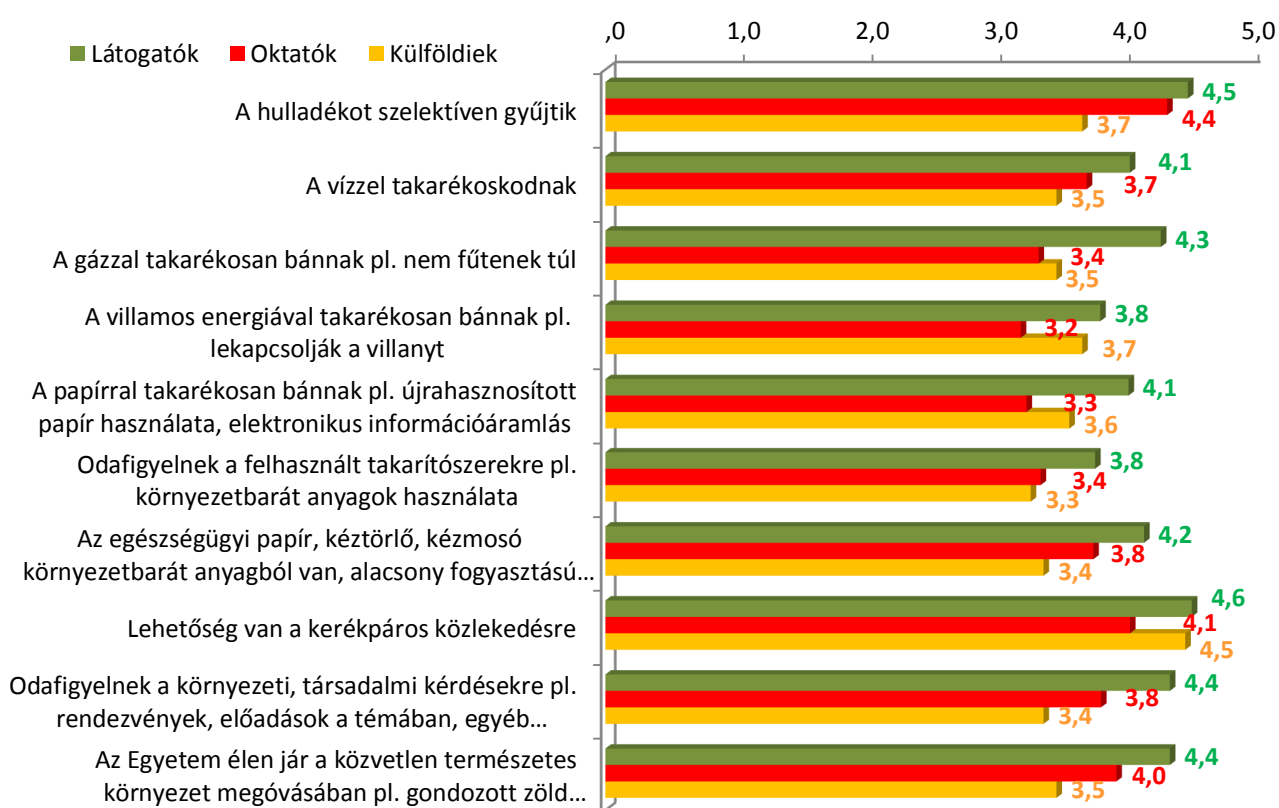
Ön szerint az alábbiak mennyire jellemzőek a Szegedi Tudományegyetemre?
Átlagok 2011 (N=893) és 2012 (N=1072)



Az átlagokból látható, hogy a takarítószer minőségi követelményein és a villamos energiatakarékosságon kívül minden törekvést átlagosan 4-es fölé értékelték a kitöltők. Ez utóbbira vonatkozóan a 2012-es évi összegyűlt napelemes beruházás és annak ismerete eredményezhet javulást. Meg kell említeni, hogy kiugró változás az egyes tényezők megítélésében nincs; a szelektív hulladékgyűjtés és a gázzal való takarékoskodás változott a legtöbbet pozitív irányba a vizsgált két év között.

Ennél a kérdéskörnél úgy véltük, hogy érdemes megvizsgálni, hogy az oktatók, külföldi hallgatók a többi kitöltőhöz képest hogyan vélekednek erről a témáról, hiszen eltérőek az egyes csoportok rálátásai az Egyetem ilyen irányú működésére, eltérő a rendelkezésre álló információ ezen a téren.

**Ön szerint az alábbiak mennyire jellemzőek a Szegedi Tudományegyetemre? - átlag
(látogatók N=980, oktatók N=92, külföldiek N=139)**



Átlagosan a legpozitívabb értékelést a Központ látogatói adják, őket követik az oktatók és a külföldi hallgatók.

A kerékpáros közlekedés biztosítását mindegyik csoport négyes feletti átlagpontszámmal értékelte.

A kerékpáros közlekedés lehetőségét a magyar látogatókkal szinte azonos átlagpontszámmal illették a külföldi hallgatók. A tíz kérdés közül erre a kérdésre volt a legalacsonyabb a „nem tudom/ nem akarom” megítélési válaszok aránya a külföldi hallgatók mintájában (17%).

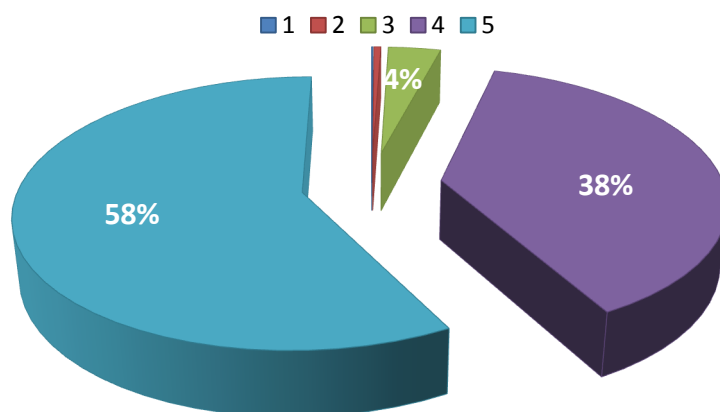
Az átlagpontszámok közötti legnagyobb eltérések a látogatók és a külföldi hallgatók esetében figyelhetők meg pl. a környezeti problémákkal foglalkozó rendezvények, előadások átlagos megítélésében, itt egy „jegynyi” az eltérés. Ezen túlmenően viszonylag jelentős még az eltérés a gondozott zöld területek, a tisztítószeres, a szelektív hulladékgyűjtési gyakorlat és a gáztakarékosság megítélésében (0,8-0,9).

Az eltérések itt is valószínűleg szocializációs, esetenként kulturális különbségekből adódhatnak.

IV. Záró értékelés

A kérdőív legvégén hagyományosan arra kértük a válaszadókat, hogy összességében osztályozzák az SZTE TIK-et 1-től 5-ig, illetve fogalmazzák meg, mit kedvelnek a leginkább és a legkevésbé az SZTE TIK-ben. Természetesen e mellett lehetőségük volt a kitöltőknek egyéb javaslatok és hozzáfűzések megfogalmazására is.

**Ha osztályoznia kellene a Központot (összességében),
Ön hányast adna neki?
Átlag: 4,53 (N=1072)**



Láthatjuk, hogy 2012-ben összességében 4,53-as értéket kapott az SZTE TIK, 2011-ben pedig 4,58-at. Az eltérést nem értékeljük visszaesésnek, hiszen mindösszesen 5 századnyi a különbség, de törekszünk arra, hogy jeles értékeléseink arányát tovább javítsuk.

Az 1072 magyar kitöltőtől 1039 válasz érkezett a „Leginkább mit kedvel?” kérdésre, a leggyakoribb előfordulásokat hat csoportra lehet osztani a 2011-es eredményekhez hasonlóan:

- **A hangulatot** – „Szeged egyik legmodernebb, legtisztább, legzöldebb épülete”
- **A hallgatóközpontúságot** – „összehozza a hallgatókat”
- **A környezet-és energiatudatosságot** - zöldülés és modernizáltság összehangolása
- **A könyvtárat, a gyors internetkapcsolattal rendelkező számítógépes kabineteket**
- **A Közösségi tér funkciót, s az ehhez kapcsolódó rendezvényeket**
- **A sokoldalúságot, hogy minden egy helyen van** – tanulás és kikapcsolódás is

Összesen 49 kitöltő azt válaszolta, mindent kedvel az SZTE TIK-ben!

Az alábbiakban néhány megjegyzést mutatunk be a pozitív szöveges értékelések és a „Mit kedvel leginkább?” kérdésekre adott válaszok közül.

„Modern, fejlett, szép. Én a TIK-ben először gimnazista koromban voltam, és már akkor is ámulattal néztem, és arra vágytam, hogy SZTE-sként én is ott tanulhassak, mint a többi diák. Nagyon büszke vagyok rá, külföldi ismerőseimnek is megmutogatom, mert tényleg a 21. század köszön vissza az épületből. Így kell kinéznie egy egyetemi könyvtárnak!”

„ A legjobb hely egy egyetemista számára. Könyvtár, találkozó hely, csoportos munkák tökéletes helyszíne. Mindig lehet ismerősökkel találkozni. Nagyon jó az épület hangulata. Egyszerűen imádom.”

Amit legjobban kedvelek: „a munkatársak kedvességét, segítőkészségét, az előremutató fejlesztéseket, a hallgatóbarát szolgáltatásokat, a "zöld" szemléletet”

„Minden részét nagyon kedvelem, örülök, hogy Szegeden van TIK, nem is tudom mi lenne nélküle velünk. Mivel rendkívül környezettudatosan élek, ez egy plusz pont, hogy erre az egyetem is nagy hangsúlyt fektet..”

Amit legjobban kedvelek: „azt, hogy egy modern, csupa ablakkal teli épület, amire minden idegennek az az első reakciója, hogy hú, de szép! De mind e mellet mégis barátságos, jó atmoszférájú hely. Illetve egyszerre több funkciót is ellát (tanulás, pihenés, szórakozás, rendezvények), és ezek a funkciók nagyon szépen kiegészítik egymást és harmonikusan elférnek egymás mellett.. Az is nagyon tetszik, hogy nem csak hirdeti a környezettudatosságot, hanem ahol csak tud tesz is érte, és szerintem ez nagyon lényeges.”

„látvány, sokoldalúság, rengeteg könyv, kellemes környezet”

„A hangulatát, a barátságosságot, amelyet az ott dolgozóktól kapok.

„Praktikus, átlátható, jól felszerelt, akár a könyvtár állományát, akár a számítógépes kabinetet veszem figyelembe.”

„Környezetbarát a lehetőségeihez mérten, továbbá itt minden a diák rendelkezésére a tanuláshoz. Szép és modern.”

„A gondosan megszervezett és folyamatosan végzett munkát.”

„Legjobb értelemben vett szolgáltatója a kultúrának”

„Tisztaság, informáltság, segítőkészség”

A „Mit kedvel a legkevésbé?” kérdésre 887 válasz érkezett, ami 152 megjegyzéssel kevesebb, mint a pozitívum. Továbbá kiemelendő, hogy a kitöltők 16,9%-a válaszolta erre a kérdésre, hogy nincs olyan, amit nem kedvel (2011-ben ez az érték 12,5% volt.).

Ezek közül a leggyakoribbak (szintén kategorizálva a megjegyzéseket) a következők:

- **Szigorú beléptetési szabályok a könyvtárba**
- **Nyitva tartás**
- **Automata csomagmegőrzők használatához köthető „problémák”**
- **Vizsgaidőszakban a tömeg, zsúfoltság**

Ahogy azt már írtuk a szigorú beléptetési szabályok a látogatókért vannak, nem ellenük. Bízunk benne, hogy használat közben egyre többen fogják azt érezni!

A nyitva tartás mindig egy sarkalatos pontja a felmérésnek. Mind a könyvtár, mind a TIK vezetése örülne, ha tovább tudnánk nyitva tartani. Nagyon sok jó ötletük volna a rendezvényszervező kolleganőknél és a könyvtáros kollegáknál is a kvázi passzív tanulással, olvasással töltött idő kiegészítésére is, viszont tisztában kell lennünk azzal, hogy a felsőoktatási intézmények finanszírozásából több milliárd forintot vonnak el országos szinten, amely nehéz helyzet elé állítja az egyetemi intézményeket, köztük a Szegedi Tudományegyetemet is, így módon a jelenlegi gazdasági helyzetben nem ígérhetjük általánosságban a hosszabb nyitva tartási időt.

Az automata csomagmegőrzők használatához köthető „problémákat” már korábban kifejtettük, indokoltuk.

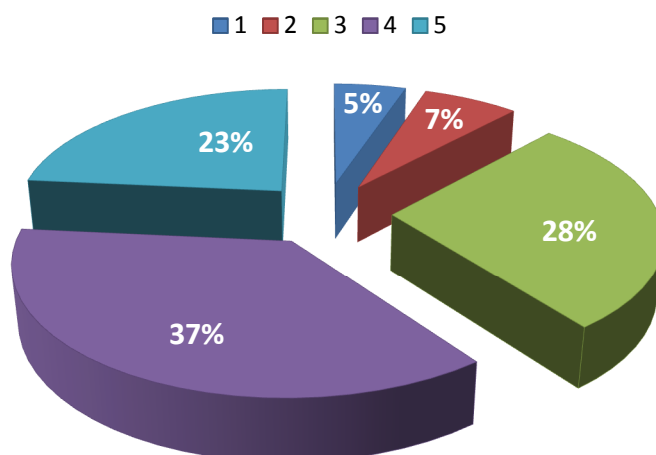
Azt, hogy a vizsgaidőszakban tömeg, zsúfoltság tapasztalható úgy véljük, hogy pozitív dolog, hiszen a Tanulmányi és Információs Központ azért épült, hogy minél többen használják az általa kínált lehetőségeket. A közösségi terekbe vásárolt bútorok beszerzésével azt gondoljuk, hogy ezen a helyzeten tudunk javítani, de azt el kell fogadni, hogy a Szegedi Tudományegyetemnek közel 30.000 hallgatója van.

Nagy örömünkre szolgált, hogy az Egyetemi Kávézó az eddigi felmérésekkel ellentétben nem szerepel a negatívumok top listáján!

Látván a felmérés közben érkezett megjegyzéseket, már a felmérés ideje alatt igyekeztünk az egyes témakörökhöz kapcsolódó megjegyzésekre reagálni Facebook oldalunkon. Az általunk adott magyarázatokat, válaszokat a 2. számú melléklet tartalmazza.

A felmérés utolsó kérdései között arra voltunk kíváncsiak, hogy az SZTE TIK léte mennyire játszhat szerepet abban, hogy a továbbtanulók Szegedet és a Szegedi Tudományegyetemet választják, mennyire érvényesül „húzóerőként”.

**Ön szerint mennyire befolyásolhatja a leendő hallgatókat
egyetemválasztásukban az SZTE TIK létezése?
(A TIK mennyire teszi vonzóvá a Szegedi Tudományegyetemet,
mennyire érvényesül a TIK „húzó” ereje?) (N=1072)**



A válaszadók 23%-a azt felelte, teljes mértékben befolyásoló tényező, 37 % szerint is befolyásoló hatással bír az SZTE TIK. Úgy gondoljuk, hogy ezek a számok alátámasztják azt, hogy az a munka, amit a TIK Igazgatóságon, a Klebelsberg Könyvtárban és egyéb egységekben végzünk, meghozza gyümölcsét!

Összegzés

Intézményünkben az elégedettségi felmérést 2007-ben végeztük először, amivel hagyományt kívántunk teremteni az éves, rendszeres elégedettségi kutatásokkal.

Az elégedettségi felmérést 2010 év kivételével évente elvégezzük, 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 nyolcadik évében az intézmény betölti öt funkcióját, megfér egymás mellett a tanulási, szolgáltatási, a konferencia, az oktatási és közösségi vagy találkozási tér, utóbbit sikerült tovább erősítenünk, amellyel látogatóink is elégedettek.

A látogatók elégedettek a TIK-el és annak szolgáltatásaival, 2012-ben sikerült minden vizsgált tényezőnél 4-es átlag feletti eredményt elérni, s a Központ vezetése azon van és lesz a jövőben is, hogy ezt az elégedettségi szintet megtartsa és javítsa. Fontos számunkra, hogy a nyitáskor 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 érdekünk.

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

Kutatási felelősök: Ambrus Bettina és Gyarmati László PR asszisztensek

Jóváhagyta: Erdélyi Evelyn, intézmény igazgató

Szeged, 2012. december 29.

Utolsó módosítás: 2013. február 28.

1. számú melléklet
A felmérést népszerűsítő plakát

SZTE SZÉCHÉNYI ÉS INFORMÁCIÓS KÖZPONT

SZTE TIK LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE - 2012

Ismét elérkezett az idő, hogy immár 5. alkalommal megismerjük látogatóink véleményét, elégedettségének mértékét. Fontos számunkra ezek ismerete, hiszen így tudunk megfelelő irányba tovább fejlődni, látogatóink igényeinek még jobban eleget tenni.

Kérjük, töltsse ki Ön is kérdőívünket, mert az Ön véleménye is számít!

Az online kérdőív elérhető a www.facebook.com/SZTETIK oldalon, illetve az alábbi QR kód beolvasásával!



2. számú melléklet

Az SZTE TIK Facebook oldalára, a felmérés során „kiposztolt” indoklások, magyarázatok a látogatói megjegyzésekre

Árnyékoló

***„télen az aula fölötti árnyékolókat elhúzhatnák, hogy világosabb legyen.”
„Persze kapcsoljuk le-fel a lámpát, mert takarékoskodjunk, de félpercenként ez nagyon zavaró ..., természetesen úgy, hogy a mennyezeti árnyékolók be vannak húzva.
Hol itt a logika?”***

Magyarázat:

A fehér színű árnyékolókat az üvegtető alatt sajnos nem tudjuk visszahúzni, mert a mozgató motorok már a Központ átadása óta hibásan működtek☹. Sokszori javítási kísérlet után sem sikerült őket teljes mértékben rendbe tenni, pedig higgyétek el az évek során több oldalról is megközelítettük a problémát. A jelenlegi gazdasági helyzetben a több millió forintos nagyságrendű motorcserét sajnos nem tudjuk vállalni, főleg úgy, hogy nincs garancia még így sem a tökéletes működésre. Továbbá azt is gondoljuk, hogy felelőtlenség is lenne erre költeni milliókat, amikor ennek az összegnek máshol több haszna lenne.

Kézzárító, kéztörlők – mosdók

***„Az új kézzárítók óta nem szoktak kéztörlőt kitenni, pedig sokszor jó lenne.”
„az új kézzárító alkalmatosságok borzasztó zajosak”
„a mosdókban nincs papírkéztörlő. Azt gondolom, az elektromos kézzárítóval sem spórolnak többet.”***

Magyarázat:

Költségmegtakarítási és hulladékcsökkentési szempontok alapján döntöttünk úgy, hogy 2011 nyarán lecseréljük a papír törlőket energiatakarékos kézzárítókra. Tudjuk, hogy a papír kéztörlő kényelmesebb, DE sajnos nagyságrendekkel drágább is, mint a kézzárító. Ily módon jelentős (több milliós) megtakarítást tudtunk elérni, mindazáltal, hogy a Központ hulladéktermelése is radikálisan csökkent, ami elengedhetetlen a Zöld Egyetem koncepcióhoz.

Egyetemi Kávézó

„Az egyetemi kávézó árai nem a hazai diákok pénztárcájára van szabva.”
„Szerintem túl drága, így nem is szoktam igénybe venni a szolgáltatásait.”
„sajnos a kávézó egyre drágább”
„nem diákbarát sem az ár, sem a kínálat”

Magyarázat:

A Kávézót nem a TIK Igazgatóság üzemelteti, hanem ahogy a kiírásokon is szerepel, külsős vállalkozó bérli a helyet. A látogatók, felhasználók részéről érkező visszajelzéseket (lásd 2011. tavasz Egyetemi Kávézó Elégedettségi felmérés; 2011 TIK Látogatói elégedettségi felmérés; egyéni panaszok, bejelentések) az intézmény igazgatója vagy a létesítményüzemeltetési főmunkatárs folyamatosan jelzi a Bérló felé és kb. 3 havonta személyes egyeztetés is történik, de árak kérdésében nincs ráhatásunk a Bérlóre. Az időszakos konzultáció egyik eredménye a Kávézó teljes személyzetének „cseréje” is, amit reméljük Ti is észrevettetek és pozitív változásként éltek meg?!

Automata csomagmegőrzők

„Az automata csomagmegőrző sokszor rossz, vagy nehézkesen záródik, utána pedig vagy ki lehet nyitni, vagy nem. Sok vele a gond.”
„Az automata csomagmegőrzők néha nehezen érzékelik a diákigazolványomat.”

Magyarázat:

A Központ idén decemberben tölti be a 8. születésnapját! A csomagmegőrző a kezdetek óta folyamatosan ellátja funkcióját, és ilyen hosszú idő alatt természetes, hogy kisebb problémák jönnek elő. Jelenleg is dolgozunk azon, hogy ezeket mihamarabb kiküszöböljük. Folyamatosan karbantartjuk a szekrényeket, ebben a hónapban új akkumulátorokat szereltünk be, a felügyeleti szoftvert pedig hamarosan frissíteni fogjuk a biztonságos működés érdekében.

Könyvtári belépés, értékek védelme

„Kabát, táska lepakolása a könyvtárba való belépés előtt.”
„Nem vihetem be a táskámat/mappámat a számítógépes kabinet(ek)be”
„Nem vihetem be a táskám a könyvtárba.”

Magyarázat:

A könyvtári belépéshez kapcsolódó fő szabályokat a Klebelsberg Könyvtár vezetése hozza meg a Könyvtár és a látogatók értékeinek megőrzése céljából. Folyamatos törekvésünk, hogy a rendszer egyre biztonságosabb legyen, melyhez elengedhetetlenek ezek a típusú, sok esetben szigorúnak tűnő, érzékelhető szabályok. Bízunk benne, hogy használat közben egyre többen fogjátok azt érezni, hogy ez értetek is van, hiszen sokan, sokfélék vagyunk ebben a Központban, mely rejt magában biztonsági kérdéseket.

Chip-es rendszer megszűnése, fénymásolás

„- chipkártyás diákigazolvány előnyeinek újabban kihasználhatatlansága”
„chipkártyás diákigazolvány előnyeinek kiiktatása”
„Az új nyomtatási rendszert, hogy nem lehet a számítógépről a nyomtatóra küldeni az anyagokat”

Magyarázat:

A chip-es rendszer megszűnése központi kormányrendelet eredménye. Országos szinten szüntették meg a chip-pel ellátott diákigazolványokat, amelyhez alkalmazkodnia kellett azoknak az intézményeknek is, akik kihasználták a chipes kártya adta lehetőségeket (pl. számítógépes kabinetek, fénymásolás, nyomtatás, italautomaták, stb.). Igyekszünk más módon kiváltani a korábbi rendszert, jelenleg is már kóddal lehet használni a kabinetet és a nyár során egy fénymásoló szalon is létesült a TIK-ben az első emeleti kabinet végében.

Nyitva tartás hosszabbítása

„Lehetne hosszabb a nyitva tartás.”

„a nyitva tartás a vizsgaidőszak alatt nem a legjobb”

„Nincs meghosszabbított nyitva tartás a vizsgaidőszakban”

„a nyitva tartás (üzemelhetne szombaton is teljes nyitva tartással, illetve hétköznapi tovább nyitva lehetne, pl. 22 óráig)”

Magyarázat:

Mi is nagyon örülnénk annak, ha tovább tudnánk nyitva tartani, sok-sok jó ötletünk volna a rendezvényszervező kolleganőknak és a könyvtáros kollegáknak is, viszont tisztában kell lennünk azzal, hogy a felsőoktatási intézmények finanszírozásából több milliárd forintot vonnak el országos szinten, amely nehéz helyzet elé állítja az egyetemi intézményeket, köztük a Szegedi Tudományegyetemet is. A jelenlegi gazdasági helyzetben sajnos nem ígérhetjük a hosszabb nyitva tartási időt.

Kerékpártároló

„A kerékpártároló nem kerék barát, illetve gyakran nincs hely.”

„A biciklitárolók nem szimpatikusak. A kerékpároknak csak a kerekeit lehet lezárni, és magát, a vázat nem”

Magyarázat:

Tisztában vagyunk vele, hogy nagy az igény kerékpártárolókra és azok bővítésére, ezért terveink között szerepelt a jelenlegi tárolók cserélése, bővítése, de jelen gazdasági helyzetben biztonsággal nem tudjuk kimondani a bővítés dátumát, de dolgozunk az ügyön, hogy forrást találjunk erre a beszerzésre! ☺

3. számú melléklet

A kérdőív

SZTE TIK - LÁTOGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉSE 2012

Kedves Látogatónk!

Ismét elérkezett az idő, hogy immár 5. alkalommal megismerjük látogatóink véleményét, elégedettségének mértékét. Fontos számunkra ezek ismerete, hiszen így tudunk megfelelő irányba tovább fejlődni, látogatóink igényeinek még jobban eleget tenni. Kérjük, töltsse ki az alábbi kérdőívet, mert az Ön véleménye is számít!

A kérdőív kitöltése kb. 10 percet vesz igénybe.

Hat témakörből áll: Általános kérdések, Zöld rendezvények, Társadalmi felelősségvállalás - Zöld Egyetem, Összegzés, Plusz kérdések, Demográfiai adatok.

A kitöltők között több értékes nyereményt sorsolunk ki, ezzel kapcsolatban további részleteket a Plusz kérdésekben talál!

Üdvözlettel:

SZTE Tanulmányi és Információs Központ Igazgatósága

Adatvédelmi nyilatkozat:

A kérdőív során megadott személyes adatait az SZTE Tanulmányi és Információs Központ harmadik személynek nem szolgáltatja ki, elsősorban a nyertesek azonosítására szolgál. A továbbiakban esetenként információt kaphat a Központtól, annak működéséről, eseményeiről, programjairól az Ön által megadott e-mail címen, melyet kérésre visszautasíthat. A kérdőív kitöltésével jelen nyilatkozatot elfogadja, tudomásul veszi.

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
Könyvtár - kölcsönzés	1	2	3	4	5	6
Könyvtár - olvasótermi helyben olvasás	1	2	3	4	5	6
Könyvtár – folyóirat- ill. újságolvasó	1	2	3	4	5	6
Kiállítási tér, I. és II. emeleti folyosó, mint találkozási pont, tanulási lehetőség, stb.	1	2	3	4	5	6
Központi Ügyfélszolgálat	1	2	3	4	5	6
Számítógépes kabinetek	1	2	3	4	5	6

3. Ön milyen mértékben elégedett az alábbi tényezőkkel? 1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben; Ha valamelyik tényezővel kapcsolatban nem tud válaszolni, kérem, hagyja üresen!

Központ nyitva tartása	1	2	3	4	5
Központi Ügyfélszolgálat munkatársai (segítőkézség, problémamegoldás, informáltság, kedvesség, gyorsaság)	1	2	3	4	5
Ruhatárban dolgozó munkatársak, diákmunkatársak (gyorsaság, segítőkészség, udvariasság, tájékozottság)	1	2	3	4	5
Biztonsági Szolgálat munkatársai (segítőkézség, informáltság, udvariasság)	1	2	3	4	5
automata csomagmegőrző szekrények működése, használata	1	2	3	4	5
számítógépes kabinetek felszereltsége (monitorok, billentyűzet, sávszélesség, nyomtatási lehetőség)	1	2	3	4	5
előadók felszereltsége (a terem légköre, kialakítása, külleme, technikai felszereltsége, hőmérséklet)	1	2	3	4	5
Nyílt közösségi terek (I. és II. emeleti folyosó, Kiállítási tér) felszereltsége (pl. bútorok, puffok, stb.)	1	2	3	4	5
Rendelkezésre álló rekreációs eszközök (tollaslabdaháló, csocsó és ping-pong asztal, plédek, társasjátékok)	1	2	3	4	5
mosdók tisztasága	1	2	3	4	5
a mosdók felszereltsége	1	2	3	4	5
A Központ általános tisztasága (szakolvasók, kabinetek, folyosók, nyílt terek, tantermek) KÉRJÜK, A MOSDÓKAT ITT NE VEGYE BELE ÉRTÉKELÉSÉBE!	1	2	3	4	5
a 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 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
3. Igen, éspedig...
- 1)
- 2)
- 3)

5. 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
3. Igen, éspedig...
- 1)
- 2)
- 3)

6. A Központot nyitásakor (2004 decemberében) 4 funkcióval azonosítottuk: Oktatási tér, Tanulási tér, Szolgáltatási tér és Konferencia tér. Az idő folyamán úgy véljük, hogy kialakult egy 5. funkció is, a Találkozási tér. Véleménye szerint a Találkozási tér funkció mennyire érvényesül? (Mennyire gyakori a „Találkozzunk a TIK-ben/TIK-nél” és hasonló mondatok?)

1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben; 6 - nem tudom

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

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

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

8. A Központ nagy hangsúlyt fektet arra, hogy látogatóit, felhasználóit megfelelően (időben, kellő információt közölve) tájékoztassa. Mennyire elégedett Ön a Központ kommunikációjával? Mennyire teljesít jól a látogatókat érintő dolgok kommunikációjában a TIK? (pl.: nyitva tartás, notebook védelem, zöld törekvések, dohányzással kapcsolatos szabályok „A vonalon belüli füstmentes világ” kampányban, facebook oldal, stb.)

1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben;

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

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

<i>Rendezvény</i>	1: Hallottam róla, részt is vettem	2: Hallottam róla, de nem vettem részt	3: Nem hallottam róla, így nem is vettem részt	<i>9: Nem tudom, nem emlékszem</i>
Föld Napja	1	2	3	9
Föld Órája	1	2	3	9
Kazántúra	1	2	3	9
Zöld Filmklub	1	2	3	9
Szegedi Ifjúsági Napok - TIK sátor	1	2	3	9
Zöldülj velünk a beiratkozás során is!	1	2	3	9
Zöld Óázis	1	2	3	9

10. Mennyire volt elégedett a rendezvényekkel? Kérjük, csak azokat értékelje, amelyeken részt is vett!

1: egyáltalán nem - 5: teljes mértékben

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
Szegedi Ifjúsági Napok - TIK sátor	1	2	3	4	5
Zöldülj velünk a beiratkozás során is!	1	2	3	4	5
Zöld Óázis	1	2	3	4	5

11. 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 (diáktárs, munkatárs, szomszéd, beszállító)
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.

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

Kérem, válassza ki a listából!

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.

13. Ön szerint közvetlen környezete (diáktársai, családtagjai, barátai, kollegái) 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

14. Hallott már a Green University – Zöld Egyetem felmérésről?

1. Igen, hallottam róla, és ismerem is.
2. Igen, hallottam róla, részben ismerem pl. az SZTE is részt vett benne
3. Igen, hallottam róla, de nem ismerem.
4. Nem hallottam róla.

15. Mennyire ismeri Ön a Szegedi Tudományegyetem zöld törekvéseit, a Zöld Egyetem koncepciót?

(pl.: zöld pályázatok és beruházások: szürke víz, napelemek; napkollektorok, zöld rendezvények, stb.)

1. Hallottam már róluk, egy-két dolgot el tudnék mondani, fel tudnék sorolni
2. Hallottam már róluk, de nem tudnék megemlíteni releváns dolgot
3. Nem hallottam ezekről a törekvésekről

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

1: egyáltalán nem jellemző - 5: teljes mértékben jellemző; ha nem tud valamelyikre válaszolni, kérem, hagyja üresen a sort!

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

17. 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)

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

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

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

19. Mit kedvel legkevésbé a TIK-ben?

.....

20. Mit kedvel leginkább a TIK-ben?

.....

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

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

Kérem, indokolja választát!

.....

.....

22. Ön szerint mennyire befolyásolhatja a leendő hallgatókat egyetemválasztásukban az SZTE TIK létezése? (A TIK mennyire teszi vonzóvá a Szegedi Tudományegyetemet, mennyire érvényesül a TIK „húzó” ereje?)

1: egyáltalán nem – 5: teljes mértékben,

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

Plusz kérdések

1. Terveink között szerepel egy Nyílt Nap szervezése, mely során az érdeklődők közül kisorsolt 5 fő betekintést nyerhet a TIK Igazgatóság munkatársainak és igazgatójának egy napjába (2012. december 7., péntek), megnézheti a "rejtett" helyiségeket, illetve a Presztízs Díjátadó Gála előkészületeit is figyelemmel kísérheti a rendezvényekért felelős kolleganők társaságában. Önt érdekli ez a lehetőség? Szeretne részt venni a sorsoláson? Ha igen, kérem, írja le nevét és telefonos elérhetőségét! Ha nem érdekli, kérem, hagyja üresen!

2. Szeretné megkapni e-mail-ben az összesített eredményeket tartalmazó kutatási jelentést? Ha igen, kérem, adja meg e-mail címét, amelyre a tanulmányt küldhetjük. Ha nem szeretné megkapni, kérem, hagyja üresen!.....

3. Szeretne részt venni sorsolásunkon, ahol többek közt JATE belépőt, fitness belépőt nyerhet?

Igen Nem

Ön azt válaszolta, hogy részt szeretne venni a sorsoláson!

Kérem, adja meg a nevét:

.....

e-mail címét:

.....

telefonszámát:

.....

Az Ön neme?

1. Férfi

2. Nő

Az Ön kora?

1. 18-21 év

2. 22-25 év

3. 26-30 év

4. 31-40 év

5. 40 év felett

Az Ön státusza?

1. SZTE hallgatója

2. SZTE oktatója

3. SZTE dolgozója

4. Más intézmény hallgatója

5. Más intézmény dolgozója

Egyéb.....

Képzési forma?

1. nappali
2. levelező
3. esti
4. távoktatás
- Egyéb:.....

Képzési szint?

1. felsőfokú szakképzés
2. alapképzés
3. mesterképzés
4. egységes, osztatlan képzés
5. doktori képzés
- Egyéb:.....

Évfolyam?

1. 1. évfolyam
2. 2. évfolyam
3. 3. évfolyam
4. 4. évfolyam
5. 5. évfolyam
6. 6. évfolyam
- Egyéb:.....

Melyik kar hallgatója?

ÁJTK	ETSK	GYTK	MGK	Egyéb:.....
ÁOK	FOK	JGYPK	TTIK	
BTK	GTK	MK	ZMK	

Van egyéb hozzáfűznivalója, javaslata? Ha igen, kérem, írja le!

.....

.....

Köszönjük, hogy kitöltötte kérdőívünket! Kérjük, kattintson a "küldés" gombra!

Kedves Látogatónk!

Válaszait rögzítettük!

Bízunk benne, hogy továbbra is látogatóink között üdvözölhetjük!

Üdvözlettel:

SZTE Tanulmányi és Információs Központ Igazgatósága