

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

Látogatói elégedettségi felmérés

2012. ősz-tél

Kutatási jelentés „elfoglaltaknak”

Bevezető

Az SZTE TIK nagy hangsúlyt fektet arra, hogy magas színvonalú, minőségi szolgáltatást nyújtson látogatóinak, felhasználóinak, ezért mindig is nagyon fontosnak tartottuk, s tartjuk azóta is, hogy a Központot hogyan ítélik meg a használat során felhasználóink.

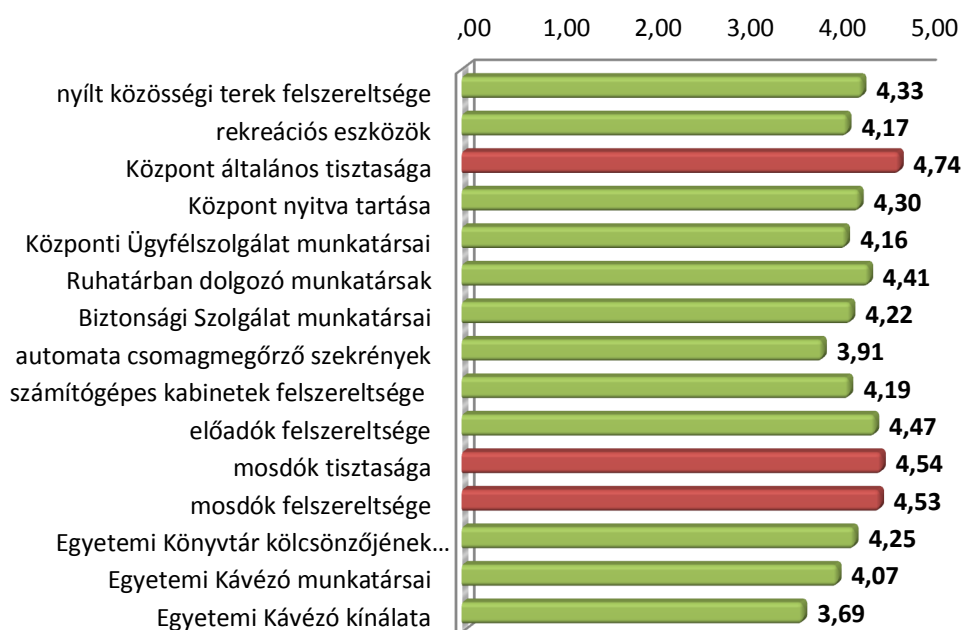
A Központ látogatóit **2012. nov. 15. és dec. 9. között** kérdeztük meg egy online módon kitölthető kérdőív segítségével. Összesen **1.072 magyar** és 139 külföldi látogató adott választ kérdéseinkre, azaz a minta nagysága **1.211 főt számlál**. Tekintettel a magyar és külföldi válaszadók kulturális, társadalmi különbségeire, a felmérés az 1.072 fős mintával számolt, s külön kerültek értékelésre a 139 külföldi hallgató válaszai. **A kitöltők 85%-a hallgató, 10%-a oktató/dolgozó, s 5%-a egyéb státuszú** (pl. volt hallgató, más intézmény hallgatója) volt.

Gyakoriság és elégedettség

A kérdőív első blokkjában arra voltunk kíváncsiak, hogy kitöltőink milyen rendszerességgel látogatják a Központot, illetve milyen gyakran vesznek igénybe egyes szolgáltatásokat. A kapott eredmények alapján elmondhatjuk, 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.** 11% azok aránya, akik ritkábban látogatják a Központot, mint 2 hét.

Az elégedettségi kérdéseknél 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. **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 következő diagram az egyes tényezőkre adott osztályzatok átlagát mutatja.

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



Elmondhatjuk, hogy a **15 tényezőtől, mindösszesen kettő, az Egyetemi Kávézó kínálata és az automata csomagmegőrző szekrények megítélésének átlaga kapott 4-es alatti értéket.** A 2011-es és 2012-es felmérés eredményeit összehasonlítva a 2011-es felméréshez képest **a 12 tényezőtől 9 esetben javult az átlagos megítélés 2012-ben.**

A felmérésben összesen 139 külföldi hallgató vett részt, s ők 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. **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.) Továbbá elmondható, 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.**

Találkozási tér, kommunikáció, „zöld” rendezvények

A 2012-es évben is megkérdeztük látogatónkat, 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. 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.**

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, így idén is megkérdeztük látogatóinkat, hogy mennyire elégedettek **a Központ általános kommunikációjával. A megkérdezettek 41%-a teljes mértékben (5) elégedett, és ugyanennyien elégedettek (4), így az átlagos elégedettség 4,19-es értéket mutat.**

A Központ **saját szervezésű „zöld” rendezvényeinél** is elmondhatjuk, hogy minden rendezvény megítélése átlagosan **4,4 feletti eredményt** ért el.

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. 2012-ben a megkérdezettek 78%-a mondta azt, hogy nagyon fontos, s 18,5%-a, hogy fontos; ezek az értékek a 2011-es eredményhez viszonyítva jobbak: a 4,62-es átlag 4,73-es értékre nőtt.**

Ezen megítéléssel szorosan összefügg, hogy **a látogatók hogyan értékelik az SZTE TIK ilyen irányú törekvéseit.** Az elmúlt két évet tekintve szinte azonos az SZTE TIK ilyen irányú megítélése **(2011 4,46-es átlag; 2012 4,47-es átlag).**

Zöld Egyetem

2012-ben új témakörként szerepeltek az SZTE zöld törekvéseivel és a Zöld Egyetem felméréssel kapcsolatos kérdések. Arra a kérdésre, hogy **hallott-e már a Zöld Egyetem felmérésről a válaszadók 30%-a válaszolta azt, hogy hallott róla és részben vagy egészében ismeri is, míg közel 25%-a hallott róla, de nem ismeri, s közel fele (47%) még nem hallott erről. Ezen túlmenően elmondhatjuk, hogy a válaszadók közel fele (45%) kisebb mértékben tájékozott az Egyetem zöld törekvései terén, 36%-uk már hallott ezekről a törekvésekről, de nem tudna megemlíteni konkrét intézkedést, fejlesztést, s 19%-uk egyáltalán nem hallott ezekről a törekvésekről.**

A válaszadókat megkértük arra is, 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. **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*

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*

Összegzés

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

Kutatási felelősök: Ambrus Bettina és Gyarmati László PR asszisztensek
Jóváhagyta: Erdélyi Evelyn, intézmény igazgató

Szeged, 2013. február 28.