**Az oktatási infrastruktúra és a hallgatóknak nyújtott szolgáltatások véleményezése és az igények felmérése – a külföldi hallgatókra vonatkozó kérdőív értékelése**

**1. Általános jellegű kérdések**

A hallgatók támogatói területekre vonatkozó értékelések begyűjtésére 06.24-08.01. között került sor. Összesen 83 db kitöltés érkezett be, ami 22%-os válaszadási hajlandóságot jelent. A válaszadókra vonatkozó adatokat az 1. táblázat összesíti. Hallgatóink Ghána, Indonézia, Üzbegisztán, India, Irak, Ruanda, Eritrea, Jordánia, Palesztina, Szíria, Egyiptom, Jemen, Szlovákia, Azerbajdzsán, Mongólia, Bolívia, Kína, Kuba, Ecuador, Törökország, Angola, stb. országokat nevesítették, mint származási országokat. A válaszadók között találunk magyar nemzetiségű válaszadót is az angol nyelvű képzéseken.

|  |  |
| --- | --- |
| Nem szerint n=82 | Nő=30 fő, 36,59%; Férfi=52 fő; 63,41% |
| Kar szerint n=81 | GÉIK: 19 fő, 23,46 %; ÁJK: 12 fő 14,81%; BTK: 3 fő, 3,70 %;  GTK: 11 fő, 13,58 %; MFK=21 fő, 25,93%; MAK/AVK: 15 fő, 18,52% %; |
| Képzési szint szerint  n=82 | mesterképzés: 21 fő, 25,93%, PhD/DLA=60 fő; 74,04% |
| Képzés típusa n=82 | önköltséges=4 fő, 4,88%, AMIR/TIREX=2 fő; 2,44%, Stipendium Hungaricum ösztöndíj=73 fő; 89,02%; Student at Risk program= 3 fő; 3,66% |

1. táblázat: válaszadók összetétele

**2. Jelentkezés és felvételi**

A legtöbb hallgató a Miskolci Egyetem képzési programjairól weboldalról szerzett tudomást, ezt követte korábbi ME hallgatótól való információ és a közösségi média.

1. ábra: Információforrások

Az egyetem esetben a fő információforrásként a hallgatók több mint a felénél a közösségi média (31,71%) és korábbi ME hallgatók (20,73%) voltak. Ezt követték a barátok/osztálytársak (14,63%) és a tanulmányi portálok (10,98%). A többi információforrás aránya az 5%-ot sem éri el.

A következő ábra (top 5) azt mutatja meg, hogy a legtöbb diák miért választotta az intézményeket. A válaszadók több szempontot bejelölhettek. A legtöbben az oktatást, EU-s diplomát, az elhelyezkedést, megélhetési költségeket és a biztonságos, zöld, különálló campust jelölték meg.

1. ábra: Intézményválasztási top5

A külföldi hallgatóknak az információkhoz való hozzáférést egy 5-ös skálán kellett értékelniük (1=könnyű; 5=nehéz). Az információhoz való hozzáférés nehézségi szintje 51 és 55% közti értékeket vesznek fel.

|  |  |
| --- | --- |
| A képzési programokkal kapcsolatos információk az ME honlapján | 2,78 |
| A felvételi eljárással kapcsolatos információk az UM honlapján érhetők el. | 2,60 |
| A hallgatói és tudományos életről az ME honlapján tájékozódhat. | 2,68 |
| Az ME DreamApply alkalmazás felületén elérhető információk. | 2,56 |

1. táblázat: Információhoz való hozzáférés nehézsége

A hallgatók az 5-ös skálán (1=könnyű, 5=nehéz) a felvételi eljárást 50,86%-ban találták nehéznek (átlag=2,54).

A felvételi eljárásnál kérdés, probléma esetén a legtöbben (61,45%) az egyetem adminisztrátorainak írtak levelet, ezt követte az egyetem honlapja (33,73%), majd a karral való kapcsolatfelvétel (27, 71%).

A felvételi eljárás során a karral való kommunikációt a válaszadók 57,00%-ban találták könnyűnek (átlag=2,15). A felvételi eljárást transzparenciáját és érthetőségét pedig 58,70%-ra értékelték (átlag=2,065). Mind a kettő tényező 5-ös skálán került kiértékelésre. (1=könnyű, érthető, 5=nehezen érthető).

**3. Beiratkozás, regisztráció**

A legtöbb diák a felvételi vizsgát követő 1-2 hétben (46,05%) megkapta az értesítést, kicsivel kevesebb mint harmaduknak több mint két hetet kellett várni (31,58%) és 22,37%-uk jelölt meg 1 hétnél rövidebb intervallumot erre a kérdésre.

A beiratkozással kapcsolatos információkkal való elégedettségi szint 79%-74% közötti értékeket vesz fel mindenhol, ami jónak tekinthető.

1. ábra: Beiratkozással kapcsolatos információkkal való elégedettség

A mentorokkal való elégedettségi szint mindenhol 75% vagy afeletti értéket vett fel.

1. ábra: Mentorokkal való elégedettség

A következő ábra azt mutatja meg, hogy a külföldi hallgatók a budapesti reptérről milyen módon jutottak el Miskolcra. A hallgatók zöme (70,37%) a vonatot részesítette előnyben.

1. ábra: Közlekedés a budapesti reptérről Miskolcra

A beiratkozás folyamatával kapcsolatos tényezőket a következő ábra (. ábra) szemlélteti. Láthatjuk, hogy a külföldi hallgatók elégedettségi szintje 77% és 84% közötti értéket vesz fel, amely minden tényező esetében jónak mondható.

1. ábra: Tanulmányok megkezdése

A beiratkozással, tanulmányok megkezdésével kapcsolatos folyamatok érétkelését az alábbi ábra szemlélteti. Amint a lenti adatokból kitűnik, a külföldi tanulók a folyamatok mindegyikével meg vannak elégedve, az elégedettség szintje mindenhol 81% feletti.

1. ábra: Adminisztrációs folyamatok

A megkérdezettek (n=80) több mint a fele (60,00%) kollégiumokban lakik, túlnyomó többségük (82,98%) az Uni-Hotelben.

A kollégiumokkal való elégedettség alacsonyabb szintet ért el, mindössze 66,94%-ot (átlag 3,34).

A kvalitatív adatok itt felhívják a figyelmet arra, hogy a PhD hallgatókat egy szobában kellene elhelyezni, mivel legtöbbjük családdal rendelkezik. Voltak, akik a vízzel, internettel és zajjal kapcsolatos problémákra próbálták felhívni a figyelmet. Emellett az elektromos berendezések gyakori meghibásodását megemlítették.

**5. Események**

Az eseményekről a hallgatók legtöbbször a közösségi médiából tájékozódnak (67,47%), ezt követik a hallgatói email-ek (50,60%), illetve a Neptun üzenetek (37,30%). A többi változó 30% alatti eredményt ért el az eseményekről való tájékozódás tekintetében.

A Facebook Élő Információs (Q&A) eseményén a válaszadók kicsivel kevesebb mint fele vett részt (46,25%). Az eseménnyel szinte minden tekintetben meg voltak elégedve a hallgatók, az elégedettségi szintek is 80% felettiek voltak, egyedül az előzetes információval való elégedettségi szint volt alacsonyabb (70,00%).

Szintén alacsonyabb a részvétel a Lillafüredi út (38,80%), a zempléni út (31,30%) és a Halloween (32,5%), a Quiz Night (22,8%) és a Santa Party (25,9%) esetében, de az események minden tényező tekintetében magas elégedettségi szintet (80% feletti szint) mutatnak.

A hallgatók mindössze kicsivel több, mint harmada (37,04%) vett részt a Gólyatáboron, ami elég kicsi arány. Az eseménnyel való elégedettségi minden tekintetben 4,30 feletti átlagok születtek.

Az Orientációs Napon, a Welcome Day-en és a Nemzetközi Vacsorán a hallgatók több mint a fele (53,16%; 53,85%) vett részt, de a rendezvénnyel kapcsolatos tényezők minden esetben 80% feletti elégedettségi szintet (4 feletti átlagok) mutatnak.

**Egyetemi Kar szolgáltatásai**

Az egyetemi kari szolgáltatások közül mindegyik tényező 3,5 feletti átlagot mutat és az elégedettségi szint 70% felett alakul.

**Egyetemi szolgáltatások**

Itt az éttermek (3,2), az orvosi szolgáltatások (3,5), a fogorvosi ellátás (3,4), a könyvtári szolgáltatások (3,3), a digitális könyvtári szolgáltatások (3,5) esetében lett 70% vagy alacsonyabb elégedettségi szint.

**Épületekkel kapcsolatos adatok**

A nemzetközi hallgatók legnagyobb arányban (62,50%) busszal jutnak el az egyetemre, illetve ezt követi a gyalogos közlekedés (3,80%). A hallgatók legnagyobb arányban a tömegközlekedéssel kapcsolatban a gyakrabban közlekedő járatok szükségességét (67,50%) jelölték meg. Az épületekkel, campussal kapcsolatos információk, elérhetőség, stb. tekintetében mindenhol 80% közeli, illetve magasabb elégedettségi szintet mértünk.

**Épületek állapota**

A külföldi hallgatók esetében is a tartózkodás helyéül az A/1 (33,7%), illetve A/4-es épületet jelölték meg (30,1%). Az épületek állapotával kapcsolatban mindenhol jó eredmények születtek (4,00 feletti átlagok).

**Informatikai szolgáltatások**

A hallgatók zöme (80%) használja az egyetemi email címét. Az egyetemi informatikai szolgáltatások minden esetben magas értékeket mutatnak (4,00 felett). Az online órák tartását a hallgatók kicsivel kevesebb mint a fele (44,30%) preferálná ((5=26,6%, 4=17,7%). Az informatikai szolgáltatások minden tényező esetében 70% feletti elégedettségi szinten vannak. Gyengébb eredmények születtek a WIFI hálózat stabilitásával, szélességével kapcsolatban (3,6) és a számítógépek számával (3,6), de ezek is jó elégedettségi szintnek (70% feletti) értek el.

**Könyvtári szolgáltatások**

A könyvtári szolgáltatások minden szempontból magas elégedettségi szintet mutatnak (84% felett).

**Kommunikáció**

A hallgatók legtöbbször a tanulmányaikkal kapcsolatos információ megszerzéséhez az egyetemi honlapot (71,15%), az kari honlapot (44,6%), illetve az egyetemi Facebook oldalt (38,6%) veszik igénybe. A hallgatói eseményekről megszerzett információk is erről a három kommunikációs csatornáról származnak. Az egyetemi honlappal kapcsolatos elégedettségi szint mindenhol 80% feletti. Ettől függetlenül a hallgatók zöme (82,4%) szeretné, ha egyetlen, egy jó keresőmotorral felszerelt honlapon megtalálnának minden információt.

A külföldi hallgatók a tartalmak tekintetében legnagyobb arányban (37,5%) a soron következő események, a hasznos információk, tennivalók (27,5%) és hírek (23,8%) iránt érdeklődnek.

**Ügyintézés**

Minden vizsgált tényező 80% elégedettségi szint felett teljesített.

**Hallgatói szolgáltatások, kultúra**

A tanulási és fejlesztési szolgáltatások közül a legkevesebben az önismeretfejlesztő tevékenységekkel vannak tisztában (8,4%), de a Taníts Magyarországért (22,9%), a mentálhigiénés és életvezetési tanácsadással (22,9%) kapcsolatos szolgáltatásokról a megkérdezettek egynegyede sem hallott. Az egyetem által nyújtott tanulási és fejlesztési szolgáltatásokat a megkérdezettek 50,6%-a vette már igénybe. A hallgatói szolgáltatások, kultúrával kapcsolatos elégedettségi kérdések midenhol 75% feletti elégedettségi szintet mutatnak.

**Étkezési lehetőségekkel kapcsolatos kérdések**

Az étkezési lehetőségekkel kapcsolatos elégedettség mindenhol alacsony (3,2 körüli átlagok). Az elégedettségi szint a Gasztroműhely és a Rácsos Büfé esetében is 70% alatti. A külföldi hallgatók zöme véli úgy, hogy szükséges lenne több étkezési lehetőséget biztosítani az Egyetemvárosban (5=40,5%, 4=26,6%).

Az étkezési lehetőségekkel kapcsolatos felvetésekkel (mikrohullámú sütő, snack automaták italautomata megléte (Stefánia épület, A/6, Zenepalota), éjjel-nappali élelmiszerbolt szükségességére minden esetben 80% feletti arányok születtek.

**Kollégiumi és sportszolgáltatások**

A kollégiumokkal való elégedettségi tényezők minden esetben 70% felettiek, azaz jó minősítést kaptak.

A megkérdezettek majdnem 60%-a sportol rendszeresen (58,2%). Az UNI-GYM fejlesztését a válaszadók 75%-a szükségesnek tartja és majdnem 60% (59,2%) tartja szükségesnek a táplálékkiegészítők árusítását itt. Nagyobb kedvezmény esetén a válaszadók zöme (80,3%) venné igénybe a Kemény Dénes Sportuszoda szolgáltatásait.

**HÖK és a hallgatói közösség**

Minden tényező esetében az elégedettségi szint 70% feletti. A HÖK ismertsége 62%-os.

**Általános megítélés**

A hallgatók 72,1%-a jól érzi magát mint az egyetem hallgatójaként. Az egyetemi légkörrel való elégedettségi szint 80%-os. Az egyetem demokratikus működésével való elégedettség szintje 72%-os. A hallgatók kétharmada véli úgy(5=37,00;4=28,4%), hogy az egyetem a város, régió oktatási/kutatási/szolgáltatási szükségleteit megpróbálja kiszolgálni.

**Összegzés, célkitűzés**

A mért adatok alapján a következő területeken, esetekben szükséges beavatkozni, hogy a külföldi hallgatók estében a támogató területek fejlesztésre kerüljenek:

* egyetemi szolgáltatások esetében: éttermek, orvosi szolgáltatások, fogorvosi szolgáltatások,, könyvtári szolgáltatások és digitális könyvtári szolgáltatások.
* tömegközlekedés fejlesztése érdekében járatsűrítés
* minden információ egy jó keresőmotorral felszerelt honlapon legyen megtalálható
* alacsonyabb részvételű programok népszerűsítése (lillafüredi út, zempléni út, Halloween, Quiz Nigth, Santa Party), mivel ezen programok összeségében jó értékelést kaptak
* étkezéssel kapcsolatos problémák megoldása, amely szinte minden tekintetben alulteljesített a többi szolgáltatáshoz képest

Az elemzést készítette: Dr. Molnárné Dr. Konyha Csilla, minőségbiztosítási referens, jóváhagyta: Ligetvári Éva, központvezető