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

**1. Általános jellegű kérdések**

A hallgatók támogatói területekre vonatkozó értékelések begyűjtésére 06.03-08.01. között került sor. Összesen 1902 db kitöltés érkezett be, ami 23%-os válaszadási hajlandóságot jelent. A válaszadókra vonatkozó adatokat az 1. táblázat összesíti.

|  |  |
| --- | --- |
| Kar szerint n=1883 | GÉIK: 418 fő, 22,20%; ÁJK: 364 fő 19,33%; BTK: 321 fő, 17,05%;  GTK: 303 fő, 16,09%; ETK: 280 fő, 14,87%; MFK: 94 fő, 4,99%  MAK/AVK: 76 fő, 4,04%; BBZK: 27 fő, 1,43% |
| Képzési szint szerint  n=1885 | alapképzés: 1146 fő, 60,80%; mesterképzés: 258 fő 13,69%;  osztatlan képzés 245 fő, 13,00%, szakirányú továbbképzés: 128 fő, 6,79%  felsőoktatási szakképzés: 65 fő, 3,45%; doktori képzés 43 fő 2,28% |
| Munkarend szerint n=1885 | levelező: 1006 fő, 53,37%; nappali: 853 fő, 45,25%; távoktatás: 13 fő, 0,69%  esti: 9 fő, 0,48%; egyéni felkészüléses (PhD): 4fő; 0,21% |

1. táblázat: válaszadók összetétele kar, képzési szint és munkarend szerint

**2. Épületek értékelése az Egyetemváros és azon belül az épületek megközelítése alapján**

Összesen 13 kérdés alapján történt meg az épületek értékelése az Egyetemváros és azon belül az épületek megközelítése alapján, amelyeket a 2. táblázat összesít. A válaszadók elégedettsége összeségében a vizsgált mutatókkal kapcsolatban 3,54-es átlagot mutat (szórás: 1,1; 70,73%-os elégedettségi szint).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | Melyik közlekedési módot használja leggyakrabban az Egyetemváros megközelítésére? | | Mennyire elégedett az Egyetemváros tömegközlekedéssel történő megközelítésével? | | Milyen területen kellene fejleszteni a tömegközlekedést az Egyetemváros felé? | | Amennyiben az előző kérdésnél az "egyéb" opciót jelölte, kérjük adja meg mire gondolt! | | Mennyire segítik az Egyetemváros közúton történő megközelítését az Egyetem online közzétett információi? | | Mennyire elégedett az Egyetemváros területén az épületek elhelyezkedését, megközelítését segítő információs és eligazító táblákkal? | | Mennyire elégedett az Egyetem az Egyetem honlapján lévő információkkal az épületek elhelyezkedése kapcsán? | | Mennyire elégedett a parkolóhelyek megközelíthetőségével? | | Mennyire elégedett a parkolóhelyek számával? | | Amennyiben az Egyetemváros területén, de a nagyobb forgalmú épületektől távolabb eső területen alakítanánk ki újabb parkolási lehetőségeket, használná azokat? | | Mennyire elégedett az épületek megközelíthetőségével? | | Mennyire elégedett az épületek akadálymentesítésével? | | Mennyire elégedett az épületekben található eligazító és információs táblákkal? | |

2. táblázat: Kérdések listája az épületek értékelésével kapcsolatban az Egyetemváros és azon belül az épületek megközelítése alapján

A legtöbb válaszadó (n=1886) személygépkocsival (51,96%) közlekedik, a tömegközlekedést a válaszadók 42,6%-a használja. Gyalogosan a megkérdezettek 4,45%-a közlekedik, míg az egyéb kategóriát 1,01% jelölte be.

Az elégedettséggel kapcsolatos kérdésekre adott átlagokat és az elégedettségi az 1. ábra összesíti. Ahogy az ábrából is jól kivehető, egyedül az épületek megközelíthetősége (4,03) kapott 4-es feletti átlagot. A leggyengébb értékelést a parkolóhelyek száma érte el (2,80), amellyel a válaszadók csak 56,03%-ban voltak megelégedve. Továbbá 70%-os elégedettségi szint alatt teljesítettek az épületben található eligazító és információs táblákkal (3,49; 69,74%) és az egyetemváros tömegközlekedéssel történő megközelítése (3,33; 66,9%) mutatók

1. ábra: Épületek értékelése az Egyetemváros és azon belül az épületek megközelítése alapján

Arra a kérdésre, hogy „Milyen területen kellene fejleszteni a tömegközlekedést az Egyetemváros felé?” a legtöbb válaszadó 77,95% jelölte meg a gyakrabban közlekedő járatokat, a több megállót az Egyetemváros területén 7,93% jelölte meg. A válaszadók 14.12%-az egyéb opciót jelölte meg, amelyhez további kvalitatív adatokhoz jutottunk hozzá, ebből a leggyakrabban előforduló javaslatokat összesíti a 3. táblázat:

|  |
| --- |
| Közvetlen buszjárat szombaton is a Tiszai Pályaudvarról. |
| Külön egyetemi járatok indítása, mert a menetrend szerinti járatokon rengetegen vannak |
| közvetlen járat amely a Tiszai Pályaudvarról és Pályaudvarra közlekedik, a Búza tér érintésével. Nagyon rossz az. Hogy csak villamos, busz kombóval lehet eljutni az egyetemre. |
| Szombati mentrend megnehezíti a levelezősök bejárását |
| Parkolóhelyek létesítés. Mélygarázs építés. |
| A 39-es buszjárat 'Egyetem' megállójából nem lehet normálisan átjutni a másik oldalra. Se egy zebra se egy járda nincs. Vagy egy zebrát kellene oda festeni, vagy az összes 39-es buszjáratnak bekéne mennie az Egyetemvárosig. |
| Jobb lenne, ha több járat közlekedne a 29-es és a 39-es autóbuszokból. |
| Több jegyvásárlási opció (pl.: megállókban). |
| Tapolca irányába sokszor félóránként mennek a buszok, sokszor pedig az egyetemvárosi megállóban nem áll meg a busz, hanem egészen az olajkutatóig kell lemenni. Mivel a város felől érkező busznak (ami Tapolcára tart) nem kell egy plusz kört tenni, hogy bemenjen az Egyetemvárosba, sokat segítene, ha mindig bemenne. |
| Vizsgaidőszakban több buszt, illetve szombatonként a 20-as járat érinthetné az egyetemet. |
| Minden autóbuszban legyen beszerelt hangosbemondó a megállóhelyek könnyebb megkülönböztetésére és sérültek segítése céljából. Az egyetemvárosról jövő és felé tartó járatok álljanak meg a Búza téren is. Ez könnyű átszállási lehetőséget biztosíthat azoknak, akiknek szüksége van rá. Habár létezik már ilyen járat, viszont véleményem szerint minden járat bemehetne a Búza térre. Nem túl nagy kitérő és egyeseknek eléggé megkönnyítené a közlekedését. |

3. táblázat: Tömegközlekedés fejlesztésére tett legyakrabban előforduló javaslatok megjelenítése

**3. Épületek állapotára vonatkozó kérdések**

Az épületek állapotára összesen 10 kérdés vonatkozott, amelyet a 4. táblázat összesít, ebből 4 az elégedettségre vonatkozott (5 fokozatú skála).

|  |
| --- |
| Mely épületekben tartózkodik a legtöbbet? (Maximum 3-at jelöljön meg!) |
| Összességében mennyire elégedett az épületek állapotával? |
| Mennyire elégedett az előadótermek állapotával és felszereltségével? |
| Mennyire elégedett a tantermek állapotával és felszereltségével? |
| Mennyire elégedett az illemhelyek állapotával, tisztaságával? |
| Milyen egyéb fejlesztési javaslata van az épületekkel kapcsolatban? |
| Mennyire tartja szükségesnek, hogy az egyetemi dohánybolt tovább tartson nyitva? |
| Mennyire tartja szükségesnek, hogy gyógyszertár üzemeljen az egyetem területén? |
| Mennyire tartja szükségesnek további közösségi terek kialakítását az egyetem területén, illetve a kollégiumokban? |
|  |

4. táblázat: épületek állapotára vonatkozó kérdések listája

Ahogy a 2. ábráról is leolvasható a válaszadók zöme legtöbbet az A/1-es (63,99%) épületben tartózkodik, ezt követik az A/4-es (22,66%) és A/2-es épületek (22,34%).

2. ábra: Mely épületekben tartózkodik a legtöbbet? (Maximum 3-at jelöljön meg!)

Az épületek állapotával való elégedettség 3,38-as átlagot ért el, ez 67,57%os elégedettségi szintet takar. A válaszok mindegyike 70%-os elégedettségi szint alatt teljesített. Legyengébb változók a tantermek állapota és felszereltsége (3,34; 66,80%), illetve az illemhelyek állapota és tisztasága (3,25).

3. ábra: Épületek állapotával való elégedettség átlagai (5-ös skálán) és elégedettségi szintek.

Az 5. táblázat az épületek állapotával kapcsolatos kvalitatív adatokat összesíti, amelyben nagyon sok panasz érkezett be az illemhelyiségekről, az előadók üléseinek ergonómiai problémáiról, a WIFI lehetőségének biztosításáról és fűtéssel kapcsolatos gondokról.

|  |
| --- |
| Modern berendezés, normális takarítás, olyan eladók ahol nem fájdul meg a hátam egy óra után |
| Több pad a folyosókon |
| Az egészet fel kellene újítani |
| Tetőtér nagyon fél tud melegedni |
| Épületek modernizálása, felújítása, újrafestése |
| Rendszeres bogárírtás |
| Hallássérülteknek indukciós hurok kialakítása a tantermekben |
| Folyosók szellőztetésének megoldása |
| Illemhelyek számának növelése egyes épületekben, tisztántartása hétvégén is, alapvető tisztálkodási eszközök (WC papír, papírtörlő, szappan) biztosítása |
| Több szemetes kihelyezése, szelektív hulladékgyűjtés biztosítása több helyen |
| WIFI elérhetőség az egyetem teljes területén, töltési lehetőség (dugalj) biztosítása |
| Működő, smartboard, projektor az előadókban, termekben |
| Nyílászárók cseréje, az épületek hőszigetelése, fűtés korszerűsítése |
| Több italautomata, amelyek működését ellenőrizni kell |
| Étkezési lehetőség biztosítása az épületeken belül asztallal, székekkel és mikróval |
| Ergonomikus, jó állapotú székek az előadótermekben |
| Fedett biciklitároló az ETK épületénél is |
| Több bankautomata pénzfelvételi lehetősséggel |
| Információs táblák, online térképes segédlet (QR kódok segítségével tájékozódás: hol vagyok, hova szeretnék eljutni) |
| A liftek nagyságának növelése, amelyben hordágy is elfér (Mentők munkájának megsegítése) |
| Sokkal több USB csatlakozási lehetőség kialakítását |
| Vízautomaták szintenkénti üzemeltetése |
| Fűtés hétvégén is |

5. táblázat: Egyéb javaslatok az épületek állapotával kapcsolatban (kvalitatív adatok)

A válaszadók a közösségi terek kialakításának szükségességét és a gyógyszertár üzemeltetését az egyetem területén nagyon fontosnak tartották.

6. ábra További szolgáltatásra vonatkozó kérdések

**4. Informatikai szolgáltatások: Oktatáshoz-tanuláshoz szükséges erőforrások rendelkezésre állása, hozzáférhetősége**

Az informatikai szolgáltatások (oktatáshoz-tanuláshoz szükséges erőforrások rendelkezésére állása, hozzáférhetősége) értékelésével kapcsolatos kérdéseket a 6. táblázat összesíti.

|  |
| --- |
| Használja Ön az Egyetem által biztosított e-mail címét? |
| Mennyire elégedett az egyetemi M365 szolgáltatásokkal (e-mail, Teams, OneDrive)? |
| Kérjük, indokolja meg az értékelését! |
| Mennyire preferálja az online órákat? |
| Milyen fejlesztési igénye lenne a M365 szolgáltatásokkal kapcsolatban? |
| Örülne, ha az órák egy része/egésze online formában kerülne megtartásra? |
| Mennyire elégedett az egyetemi e-learning rendszer használhatóságával? |
| Mennyire elégedett az egyetemi e-learning rendszerben található oktatási anyagok mennyiségével? |
| Mennyire elégedett az egyetemi e-learning rendszerben található oktatási anyagok minőségével? |
| Milyen igénye, egyéb fejlesztési javaslatai vannak az e-learning rendszerrel kapcsolatban? |
| Mennyire fontos az Ön számára, hogy minden tantárgyához legyen elérhető tananyag az e-learning rendszerben? |
| Milyen igénye, javaslata lenne az e-learning tananyagokkal kapcsolatban? Kérjük, írja le röviden! |
| Mennyire elégedett a hallgatói WiFi hálózat minőségével (stabilitás, sávszélesség)? |
| Mennyire elégedett az egyetemen található számítógépek mennyiségével? |
| Mennyire elégedett az egyetemen található számítógépek minőségével? |

6. Informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések

A válaszadók csaknem 3/5-e használja (58,24%) használja az egyetemi email címét.

7. ábra: egyetemi email cím használata

Az informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatos átlagos elégedettség értéke 3,61, amely 72,19%-os elégedettséget takar. Összesen három tényező esetében lettek alacsonyabbak az értékek: Hallgatói WiFi hálózat minősége (3,35), illetve az egyetemen található számítógépek mennyisége (3,30) és minősége (3,30).

8. ábra: informatikai szolgáltatásokkal való elégedettség

A hallgatók több mint a fele nyilatkozott úgy, hogy örülne, ha az órák egy része/egésze online formában kerülne megtartásra (55,03%), kicsivel kevesebb mint negyedük nem örülne (23,16%), míg 21,82%-uk szerint most is így zajlanak az órák.

9. ábra: online óratartásra fontosságával kapcsolatos válaszok

A hallgatók 88,91%-a fontosnak tartja (5=71,34%, 4=17,57%), hogy minden tantárgyhoz legyen elérhető tananyag az e-learning rendszerben, míg 3,75%-nak (1=1,77, 2=1,98%) ez nem fontos.

*Informatikai szolgáltatásokkal elégedettség- kvalitatív adatok:*

A megjegyzések az egyetemi M365 szolgáltatásokkal (email, Teams, OneDrive) vegyes képet mutatnak. Vannak, akik feleslegesnek tartják és csak kényszerből használják. Volt, aki felhívta a figyelmet arra, hogy az egyetemi email címre küldött üzenetét az oktató nem kapta meg. Továbbá panasz érkezett a Teams hang és képminőségére és arra, hogy az online oktatás alatt kilöki a hallgatókat. További problémát jeleztek az MS fiókba való belépés sikertelenségével kapcsolatban úgy, hogy mobilon, saját eszközön a belépés sikerült ugyanazzal a jelszóval. Emellett a Drive tárhelyének nagyságát találták elégtelennek a hallgatók.

Számos pozitív visszajelzés is érkezett, sokan elégedettek vele és örülnek hozzá, hogy rendelkezésre áll a licensz és kiszolgálja a teljes oktatást. A hallgatók továbbá örülnének,

*Fejlesztési igényel a M365 szolgáltatásokkal kapcsolatban - kvalitatív adatok*

A legtöbb hallgató a használati útmutatást hiányolta a szolgáltatások alkalmazásával kapcsolatban. Sokan megjegyezték, hogy az oktatók sem tudják sokszor megfelelően használni. A feltöltött dokumentumok megtalálása is gondot okoz a felhasználók számára.

*E-learning rendszerrel kapcsolatos javaslatok, igények*

Voltak hallgatók, akik a próbavizsga lehetőségét hiányolták a rendszerből, valamint az automatikus hozzáférést, oktatói hozzárendelés nélkül. Volt akik szerint a tananyag nem fedte le a számonkéréseket. A hozzáférés továbbá azoknak is gondot okozott, akik csak előzőleg az aláírást tudták teljesíteni. Emellett az IOS és MAC rendszerek nem kompatibilisek, ha pdf-et vagy PPT-t szeretnének a hallgatók letölteni. Emellett a PPT-s anyag hanganyaggal való támogatását is vannak akik hiányolták.

**5. Könyvtári szolgáltatások- Oktatásához-tanuláshoz szükséges erőforrások rendelkezésre állása, hozzáférhetősége** (központi könyvtár épületének felújítása alatti időszak.

|  |
| --- |
| Fontosnak tartja, hogy a könyvtári szolgáltatásokat (pl. összes könyvet és folyóiratot) az egyetemen egy helyen, a központi könyvtárban érhesse el a kari, intézeti könyvtárak helyett? |
| Mennyire tartja fontosnak, hogy egy modern könyvtári olvasótermet (Wifivel, babzsákokkal, kávézóval) naponta 8-20 óra között igénybe tudjon venni? |
| Milyen típusú mesterséges intelligencia alkalmazásokat tartana hasznosnak a könyvtári szolgáltatásokban? (pl.: automatikus jegyzetkészítés, szövegértés stb.) |
| Mennyire tartja fontosnak, hogy a könyvtár digitális szolgáltatásai között megjelenjenek az oktatási anyag jobb feldolgozását lehetővé tevő mesterséges intelligencia alkalmazások? |
| Mennyire tartja fontosnak, hogy a tankönyvek digitális változata mellett azok nyomtatott formában is elérhetőek legyenek a könyvtárban? |

7. Könyvtári szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdések

A két legfontosabb szolgáltatás a modern olvasóterem (4,17) és a tankönyvek digitális változata mellett nyomtatott formában való elérhetősége (4,11) voltak.

10. ábra. Könyvtári szolgáltatások fontossága

A válaszadók a következő mesterséges intelligencia alkalmazásokat tartanák hasznosnak a könyvtári szolgáltatásokban:

* automatikus jegyzetkészítés
* Chat GPT 4.0.
* Google Gemini
* szakirodalom keresés
* plágium ellenőrzés
* automatikus fordítási lehetőségek

További javaslatok voltak a könyvtári szolgáltatással kapcsolatban:

* levelezősök számára nyitva tartás
* sokkal több digitális könyv
* minden tankönyv elérhető legyen a hallgatók létszámának figyelembevételével
* nyugodt tanulási lehetőség biztosítása kiscsoportok részére

**6. Kommunikáció -Oktatáshoz-tanuláshoz szükséges erőforrások rendelkezésre állása, hozzáférhetősége**

A kommunikációval kapcsolatos kérdéseket a 8. táblázat összesíti.

|  |
| --- |
| Ön milyen kapcsolattartási csatornát preferál a leginkább? Hogyan tájékoztassuk a tanulmányait érintő tudnivalókról? |
| Ön milyen kapcsolattartási csatornát preferál a leginkább? Hogyan tájékoztassuk a hallgatói rendezvényekről? |
| Ön milyen kapcsolattartási csatornát preferál a leginkább? Hogyan tájékoztassuk a hagyományápolási tudnivalókkal, alkalmakkal kapcsolatosan? |
| Ön milyen kapcsolattartási csatornát preferál a leginkább? Hogyan tájékoztassuk az ösztöndíj lehetőségekről? |
| Amennyiben az előző kérdésnél az "egyéb" opciót jelölte, kérjük adja meg mire gondolt! |
| Mennyire elégedett az egyetemi honlappal? |
| Mennyire elégedett annak a karnak a honlapjával, amelyen Ön jelenleg tanul? |
| Mennyire elégedett az egyetemi honlapon, közösségi felületeken található információk mennyiségével, minőségével? |
| Megfelelő tájékoztást kap az egyetem eseményeiről, rendezvényeiről? |
| Segítené a tájékozódását, ha a kari, intézeti honlapok helyett mindent egyetlen, jól működő keresővel ellátott honlapon találna? |

8. táblázat: kommunikációval kapcsolatos kérdések

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | tanulmányokat érintő tudnivalók | | hallgatói rendezvények | | hagyományápolási tudnivalók, alkalmak | | ösztöndíj lehetőségek | |
| egyetemi honlap | 455 | 24,37% | 470 | 25,41% | 549 | 29,89% | 548 | 30,09% |
| kari honlap | 405 | 21,69% | 243 | 13,14% | 271 | 14,75% | 314 | 17,24% |
| ME-HÖK/ME-DÖK honlap | 9 | 0,48% | 22 | 1,19% | 35 | 1,91% | 31 | 1,70% |
| egyetemi Facebook | 169 | 9,05% | 338 | 18,27% | 262 | 14,26% | 178 | 9,77% |
| kari Facebook | 186 | 9,96% | 184 | 9,95% | 215 | 11,70% | 131 | 7,19% |
| ME-HÖK/ME-DÖK Facebook | 45 | 2,41% | 67 | 3,62% | 66 | 3,59% | 46 | 2,53% |
| egyetemi Instagram | 79 | 4,23% | 98 | 5,30% | 66 | 3,59% | 66 | 3,62% |
| kari Instagram | 74 | 3,96% | 76 | 4,11% | 77 | 4,19% | 65 | 3,57% |
| ME-HÖK/ME-DÖK Instagram | 70 | 3,75% | 101 | 5,46% | 79 | 4,30% | 79 | 4,34% |
| Tik-Tok | 16 | 0,86% | 21 | 1,14% | 21 | 1,14% | 16 | 0,88% |
| YouTube csatorna | 11 | 0,59% | 11 | 0,59% | 17 | 0,93% | 9 | 0,49% |
| egyéb | 348 | 18,64% | 219 | 11,84% | 179 | 9,74% | 338 | 18,56% |

9. táblázat: Preferált kommunikációs csatornák

A preferált kommunikációs csatornák közül az egyetemi, kari honlapnak, illetve az egyetemi Facebook-nak van kiemelkedő jelentősége. Egyéb csatornaként a válaszadók közül sokan megemlítették a Neptunt, az emailt és a hallgatók által létrehozott Messenger csoportokat.

A kommunikációval való elégedettség értéke átlagosan 3,67, az elégedettségi szint 73,37%. A hallgatók minden vizsgált változó esetén 3,5 feletti az átlagos érték.

11. ábra: Kommunikációval való elégedettség

A megkérdezett hallgatók több mint háromnegyede (76,54%) szerint segítené a tájékozódását, ha a kari, intézeti honlapok helyett mindent egyetlen, jól működő keresővel ellátott honlapon találna.

**7. Tanulmányi ügyek**

A tanulmányi ügyekkel kapcsolatos elégedettséget a következő hat kérdéssel vizsgáltuk meg (10. táblázat):

|  |
| --- |
| Mennyire elégedett a tanulmányi adminisztrációval a központi tanulmányi szervezetnél? |
| Mennyire elégedett a tanulmányi adminisztráció nyitvatartási idejével a központi tanulmányi szervezetnél? |
| Mennyire elégedett a tanulmányi adminisztrációval a kari dékáni hivatalban? |
| Mennyire elégedett a kari dékáni hivatal elérhetőségével? |
| Mennyire elégedett a panaszkezeléssel a központi tanulmányi szervezetnél? |
| Mennyire elégedett a panaszkezeléssel a dékáni hivatalban? |

10. táblázat: Tanulmányi ügyekkel kapcsolatos kérdések

A tanulmányi ügyekkel kapcsolatos elégedettség átlagos értéke 3,68, amely egy 73,53%-os elégedettségi szintet takar. A vizsgált tényezőkkel kapcsolatos értékeket a 12. ábra összesíti. Az értékek szinte mindenhol 3,5 felettiek, egyedül az adminisztráció nyitvatartási idejével voltak egy kicsit elégedetlenebbek a megkérdezettek.

12. ábra: tanulmányi ügyekkel való elégedettség

*Kvalitatív adatok:*

A tanulmányi ügyekkel kapcsolatos javaslatok között a következőket emelném ki. Sokan megjegyezték, hogy a nyitvatartási időben nehéz ügyet intézni, ezért hosszabb ügyfélfogadást szeretnének kérni. A nyitvatartási időben, a kötelező óralátogatás miatt sokan nem jutnak el az irodákba. Ezen felül a levelezős hallgatóknak problémát jelent az ügyintézés. Sok levelezős hallgatók a szombati nyitvatartási idő szükségességére hívja fel a figyelmet. Volt, aki időpont foglaló rendszer bevezetésére tett javaslatot.

Emellett a hallgatók szeretnének egy olyan tájékoztató leírást, hogy egyes szakok esetében melyik ügyintézőhöz érdemes fordulniuk a kérdéseikkel. Beadott kérvények esetében további problémába ütköztek a hallgatók, mivel az elbírálás nagyon hosszú időbe telt.

**8. Hallgatói szolgáltatások, kultúra - Oktatáshoz-tanuláshoz szükséges erőforrások rendelkezésre állása, hozzáférhetősége**

|  |
| --- |
| Milyennek ítéli az intézmény által nyújtott hallgatói szolgáltatásokat? (pl.: karrierszolgáltatás, önismeret fejlesztő tevékenységek, pszichológusi tanácsadás) |
| Milyen szolgáltatásokat vett már igénybe? |
| Elegendő mennyiségű információ jut el Önhöz az egyetemi élet, egyetemi mindennapok történéseiről? |
| Elegendő mennyiségű információ jut el Önhöz a különböző ösztöndíj lehetőségekről? |
| Elegendő mennyiségű információ jut el Önhöz a nyitott pozíciókról (gyakornoki lehetőségek, gyakorlati helyek, álláslehetőségek)? |
| Összességében mennyire elégedett a közzétett információk minőségével? |
| Összességében mennyire elégedett a közzétett információk gyakoriságával? |
| Milyen csatornákon tájékozódik elsősorban? (Több válasz is megjelölhető!) |
| Milyen szolgáltatásokra lenne igénye? Mit hiányol? |
| Szeretne Ön a végzést követően a Miskolci Egyetem alumni közösségének tagjává válni? |
| Milyenek a kulturális és szórakozási lehetőségek az intézményen belül? |

11. táblázat: hallgatói szolgáltatásokkal, kultúrával kapcsolatos kérdések

A hallgatói szolgáltatások megítélése 3, 54-es átlagot ért el, amely 70,40%-os elégedettségi szintet takar.

A hallgatók 45,00%-a semmilyen magát a hatást nem vesz igénybe. A könyvtári szolgáltatás (41,40%) messze a leggyakrabban igénybe vett. A többi szolgáltatás igénybevétele 6,5% alatt van.

13. ábra: Igénybe vett szolgáltatások

A válaszadók nagy része úgy gondolja, hogy elegendő mennyiségű információ jut el hozzájuk az egyetemi élet, egyetemi mindennapok történéseiről, a különböző ösztöndíj lehetőségekről, illetve a nyitott pozíciókról. Az igenek és nemek arányát a 14. ábra szemlélteti.

14. ábra: Információ mennyisége

Az elégedettségi szint mind a közzétett információk minősége (3,783; 75,66%) és mennyisége (3,80; 76,06%) tekintetében 75% százalék feletti.

A hallgatók több mint a fele (54,30%) az egyetemi honlapon tájékozódik, ezt követik a kari honlap (36,20%); az egyetemi Facebook (32,90%), illetve akkori Facebook (25,20%). A TikTok (4,20%); ME-HÖK/ME-DÖK honlap (4,10%), illetve a Youtube csatorna (1,80%) tájékozódás szempontjából alacsony (5% alatt) értéket mutatnak.

15. ábra: Tájékozódás a különböző csatornákon

A hallgatók nagy része (61,10%) még nem tudja, hogy a végzést követően szeretne-e a Miskolci Egyetem alumni Közösségének tagjává válni. Mindössze 13,03% nyilatkozott úgy, hogy igen, egyötödük pedig nem (25,00%). Nagyon sokan jelezték, hogy nem ismerik a programot, ezért az ilyen irányú tájékoztatást erősíteni kellene. (kvalitatív adatok)

A kulturális és szórakozási lehetőségek elégedettségi szintje 71,00% (3,55).

Szolgáltatásokra vonatkozó javaslatok:

* TDK honlapjának frissítése
* csoportos beszélgetésre alkalmas helyek számának növelése
* a levelezős hallgatók számára is legyenek nyitott a karriernap, hétvégi, pénteki szervezéssel
* hallgatók pénzügyi lehetőségeihez mért árak (Rácsos büfé, menza)
* tablet/ laptop szolgáltatása, igénybevehetősége az arra szorulók hallgatók számára
* több pad a parkban
* több személyiségfejlesztő program, előadás
* célközönségre adaptált információk
* együttműködés a Coursera online platformmal

Rendezvényekkel kapcsolatos javaslatok:

* fellépők változatossága
* levelezős hallgatók életkori szórása igen differenciált, idősebbek nem vesznek részt rajtuk
* az egyetemi szórakozó helyek árai nagyon magasak, szórakozási lehetőségek bővítését, minőséggel kapcsolatos problémát is jeleztek
* A szakestélyek legyenek elérhetőek azoknak is, akik nem vettek részt a balekoktatáson/nem lettek megkeresztelve

**9. Étkezési lehetőségek- a büfék kínálata, árazása és bővítése**

A válaszadók 46,9%-a (5=teljes mértékben: 15,3%; 4=31,6%) van megelégedve összességében az intézményen belüli étkezési lehetőségekkel. A válaszadók mintegy egyötöde (20,3%) elégedetlen (egyáltalán nem 8,5%; 2=11,8%). (átlag: 3,33; elégedettségi szint 66,64%).

A Rácsos büfé étel választékával kapcsolatban a válaszadók közel egyötöde (18,2%) nincs megelégedve, míg 46,9%-uk elégedett ilyen téren a szolgáltatóval. (átlag: 3,40, elégedettségi szint 67,96%). A Rácsos büfé árait való elégedettség 2,9 átlagot mutat, amely meglehetősen alacsony érték. A Gasztroműhely ételválasztéka magasabb elégedettségi szintet (átlag: 3,71; 74,30%) mutat, míg az árak egy kicsivel alacsonyabb elégedettségi szintet mutatnak (68,80% átlag:3,40).

Az étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások bővítésére irányuló igényt a 12. táblázat összesíti. Mindegyik bővítési javaslatot nagy arányban szükségesnek látják a hallgatók. Ezen belül a legsürgetőbb bővítések az ital automaták kihelyezése különböző épületrészekben, Illetve olyan helyiség kialakítása, ami minden hallgató számára elérhető és mikrohullámú sütőkekkel felszerelt.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Szükségesnek találja egy olyan helység kialakítását, ami minden hallgató számára elérhető és mikrohullámú sütőkkel felszerelt? | igen | 1438 | 78,80% |
| nem | 386 | 21,20% |
| Szükségesnek találja különböző snack automaták kihelyezését az Egyetem területén? | igen | 1346 | 73,40% |
| nem | 488 | 26,60% |
| Szükségesnek látja italautomaták kihelyezését különböző épület részekben? (A/6, Stefánia, Zenepalota) | igen | 1465 | 80,30% |
| nem | 360 | 19,70% |
| Szükségesnek látja 0-24-es élelmiszerbolt üzemeltetését az Egyetemvárosban? | igen | 1249 | 67,80% |
| nem | 593 | 32,20% |

12. táblázat: étkezéssel kapcsolatos szolgáltatások bővítése

**10. Kollégiumi és sport szolgáltatások- hallgatói és szolgáltatói infrastruktúra, kulturális, sportolási és ösztöndíj lehetőségek**

A kollégiumi és sport szolgáltatásokat mérő kérdéseket a 13. táblázat összesíti.

|  |
| --- |
| Melyik kollégiumban lakik? |
| Milyennek találja a kollégiumok színvonalát általánosságban? |
| Mennyire elégedett a kollégium felszereltségével? |
| Mennyire elégedett a kollégium tisztaságával? |
| Mennyire elégedett a kollégiumban lévő szolgáltatásokkal? |
| Milyen fejlesztési javaslata lenne a kollégiumokkal kapcsolatban? |
| Sportol Ön valamit? (Kérjük, az Önre legjellemzőbbet jelölje meg!) |
| Mennyire elégedett a sportolási lehetőségekkel az intézményen belül? |
| Mennyire elégedett a Sportközpont által biztosított felszerelésekkel? |
| Szükségesnek látja az UNI-GYM korszerűsítését? |
| Szükségesnek látja, hogy az UNI-GYM táplálékkiegészítőket is árusítson? (fehérje, kreatin, BCAA) |
| Igénybe venné, ha a Kemény Dénes Sportuszoda nagyobb kedvezményeket biztosítana az egyetemi hallgatók és/vagy dolgozóinak? |
| Szükségesnek látja a külsős vendégek számának limitálását az UNI-GYM-ben? |
| Milyen egyéb fejlesztési javaslata lenne a sport szolgáltatásokkal kapcsolatban? |
| Milyen szolgáltatásokra lenne igénye? Mit hiányol? |

13. táblázat: A kollégiumi és sport szolgáltatásokat mérő kérdések

*Kollégiumi szolgáltatások*

A hallgatók 14,66%-a lakik kollégiumban. A legtöbben az Uni-Hotelt (33,09%), a legkevesebben pedig az E/5 és E/6 kollégiumokat jelölték meg (13. ábra)

13. ábra: Kollégiumi szolgáltatást igénybe vevők kollégium szerint

A kollégiumokkal való elégedettségi szint (14. ábra) a minden tényező esetében 70% körüli, a kollégiumi szolgáltatások (3,43 ;68,52) és a kollégium tisztasága (3,41; 68,26%) mutat egy kicsivel alacsonyabb értékeket.

14. ábra: kollégiumokkal való elégedettség

Kollégiumokkal kapcsolatos javaslatok:

* szúnyoghálók az ablakokon
* alaposabb takarítás
* ételautomata, esetleg büfé üzemeltetése
* közösségi terek növelése (TV, tanulószoba, stb.)
* internet szolgáltatás
* több mosdó
* légkondicionáló
* portaszolgálat hiánya egyes kollégiumokban
* hangszigetelés

*Sportolási szolgáltatások*

A válaszadók majdnem fele (48,25%-a egyáltalán nem sportol) és mindössze kicsivel több harmada (35,46%) teszi ezt rendszeresen.

15. ábra: Sportolók aránya

A hallgatók 11, 50% (1=5,00%; 2=6,50%) nincs megelégedve a sportolási lehetőségekkel az intézményen belül, míg a hallgatók majdnem háromnegyede (74%) pozitívan nyilatkozott ebből a szempontból (5=41,50%; 4=32,00%). Az elégedettségi szint az intézményen belül 79,80% (átl.=3,99%), ami jónak mondható.

A Sportközpont által biztosított felszerelésekkel való elégedettségi szint kicsit alacsonyabb (75,75%, átl: 3,788), de ez is jó eredményt ért el. A sporteszközök biztosításával mindössze 13,71% volt elégedetlen (1=5,58%; 2=8,12%), de a hallgatók több mint 65,99% elégedett ebből a szempontból a Sportközponttal.

A megkérdezettek közel két-ötöde (38,35%) tartja szükségesnek, hogy az UNI-GYM táplálékkiegészítőket árusítson, emellett kicsit több mint a válaszadók fele (50,87%) limitálná a külsős vendégek számát itt.

A válaszadók 65,3%-a venné igénybe a Kemény Dénes Sportuszodát nagyobb kedvezmény esetén.

*Sportszolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatok:*

* nyílt foglalkozások első héten, hogy kipróbálhassák a diákok mit szeretnének sportolni
* UNI GYM kibővítése
* külső vendégek miatti zsúfoltság
* alacsonyabb jegyárak az úszás igénybevételére
* sportok bővítése
* öltözők korszerűsítése
* órarenddel összeegyezhetetlen sportfoglalkozások

**11. Hallgatói érdekképviseleti szerv (HÖK, DÖK)**

A hallgatói érdekképviseleti szervre vonatkozóan összesen 7 kérdés került megfogalmazásra (14. táblázat).

|  |
| --- |
| Mennyire elégedett a hallgatói érdekképviseleti szerv tevékenységével? |
| Mennyire elégedett a hallgatói érdekképviseleti szerv által szervezett események színvonalával? |
| Megkeresés esetén mennyire voltak segítőkészek Önnel a hallgatói érdekképviseleti szerv képviselői? |
| Mennyire találja megfelelőnek a hallgatói önkormányzat tevékenységét a szociális juttatások és egyéb, hallgatóknak nyújtandó támogatások terén? |
| Mennyire találja összetartónak a hallgatói/doktorandusz hallgatói közösséget? |
| Mennyire tartja Ön fontosnak a selmeci hagyományok ápolását? |
| Részt vesz-e a hagyományok ápolásában? |

14. táblázat: Hallgatói érdekképviseleti szervvel kapcsolatos kérdések

A hallgató érdekképviseleti szerv tevékenységével kapcsolatos elégedettségi szint 69,36% (átl: 3,47). A tényezővel a válaszadók majdnem fele (47,26%) volt megelégedve (5=19,31; 4=27,95%), míg kicsivel több mint egytizedük (13,78%) volt ebből a szempontból rossz véleménnyel.

A hallgatói érdekképviseleti szerv által szervezett események színvonalával a válaszadók fele meg volt elégedve 49,94% (5=19,31%; 4=30,64%), mindössze a válaszadók 10,42%-a volt elégedetlen ilyen szempontból. Az hallgatói érdekképviseletek által szervezett események elégedettségi szintje jónak mondható (70,92%, átl: 3,55).

A hallgatói érdekképviseleti szerv képviselőinek segítőkészségével való elégedettségi szint jónak mondható (72,84%; átl:3,64%), mindössze 10,16% volt ebből a szempontból elégedetlen a szervvel.

A hallgatói önkormányzat tevékenységével a szociális juttatások és egyéb hallgatóknak nyújtandó támogatások terén a válaszadók kicsivel kevesebb mint a fele elégedett (5=21,66%, 4=27,88%). Az elégedettségi szint jónak mondható (70,20%; átl: 3,51).

A hallgatói és doktorandusz közösséget a válaszadók 51,17%-a tartja összetartónak (5=21,74%, 4=29,43%), mindössze 10% körüli értéket mutat az elégedetlenek aránya.

A selmeci hagyományok ápolásának fontosságáról a válaszadók 55,25%-a nyilatkozott (átl:3,59).

Sajnos meglehetősen alacsony azoknak az aránya (20,64%), akik részt vesznek a hagyományok ápolásában, 21,85% nyilatkozott úgy, hogy még nem vesz részt, de szeretne. Sajnos a hallgatók több mint a fele (57,51%) nem is szeretne részt venni a hagyományápolásban.

*Hagyományok ápolását nem gyakorlók:*

* káros hatásai miatt vannak, akik nem választják (túlzott alkohol fogyasztás), szerintük az ilyen jellegű tevékenységek nem építik a közösséget
* diáktársak megalázása

A válaszadók 72,77%-a érzi jól magát a Miskolci Egyetemen (5=38,19; 4=34,56%). Az elégedettségi szint 79,58%-os (átl.=3,98).

Az egyetemi légkörrel való elégedettségi szint meglehetősen magas (80,00%), a légkörrel a válaszadók 74,04%-a elégedett (5=36,51% 4=37,5%).

A válaszadók azonban mindössze 44,06%-a értékelte jónak a Miskolci Egyetem demokratikus működését (5=21,18%; 4=22,88%), míg majdnem egyharmaduk elégedetlen az intézménnyel ebből a szempontból (1=14,12%; 2=14,07%).

**Összegzés, célkitűzések:**

A globális indexek alapján a beavatkozási területeket főként az épületek állapota (átl=3,4), az épületek, azaz az Egyetemváros és azon belül az épületek megközelítése (átl=3,5), az étkezési lehetőségek: büfék kínálata, árazása és bővítése (átl:3,5) jelenthetik.

Javasolt célkitűzések és beavatkozási pontok

* az Egyetemváros tömegközlekedéssel történő megközelítésének fejlesztése
* parkolóhelyek számának növelése
* tantermek állapota és felszereltsége
* hallgatói WIFi hálózat minősége (stabilitás, sávszélesség)
* egyetemen található számítógépek mennyisége és minősége
* tanulmányi adminisztráció nyitvatartási idejei
* intézményen belüli étkezési lehetőségek
* Rácsos büfé ételválasztéka és árai
* Gasztroműhely árai
* kollégiumok tisztasága

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