

KOLLÉGIUMI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS ÉRTÉKELÉSE

DE TEK KOSSUTH LAJOS KOLLÉGIUMOK

2013. december

Általános megállapítások

A DE TEK Kollégiumi Igazgatóság – a Kossuth Lajos Kollégiumok üzemeltetési szerződésében meghatározott monitoring feladatkörében – 2013. november 11. és 18. között ötödik alkalommal végzett *online* elégedettségmérést a három kollégiumi épület kollégistái között. 1193 magyar hallgatónak küldtük ki a kérdőívet, amit összesen **284** fő töltött ki (a megkérdezettek **23,8%-a**); egyes kérdések esetében a válaszadói hajlandóság ennél néhány tized százalékkal alacsonyabb volt. A DRHE kollégistáinak 20%-a, a DE kollégistáinak 24%-a válaszolt a kérdőívre.

A tavalyi kérdésekből a beköltöztetés lebonyolítására vonatkozó blokkot elhagytuk, beillesztettünk viszont az idei kérdőívbe egy új, a kollégiumi szeniorokra vonatkozó kérdéscsoportot. Az értékelési skálán (1-6 pont) nem változtattunk, a beérkezett adatokat az egyetem *EvaSys felméréskészítő és -értékelő szoftverrendszer*e dolgozta fel.

Összefoglalónk a kérdőív kérdéscsoportok szerinti tagolását követi, beépítve az egyes fejezetekbe a teljes válaszadói sokaságon belüli hallgatói csoportok esetenként egymásétól eltérő véleményét is.

Válaszadók

A válaszadók 43%-a nem volt még eddig soha kollégiumlakó. Az I-II-es kollégiumban a válaszadók 23%-a, a III-as kollégiumban 24%-a olyan „öregkollégista”, aki már 4 vagy több félévet lehúzott a Kossuthban; néhány 10-12 féléves „veterán” is van közöttük.

A válaszadók között idén is női többség van (61%).

Képzési szintek szerint tagolva: a válaszadók 75%-a alapképzésben, 12%-a mesterképzésben, 7%-a osztatlan képzésben, 4%-a doktori képzésben és 2%-a felsőfokú szakképzésben vesz részt.

Tovább csökkent a dohányosok száma (most 15,2%, 2012: 18%), a válaszadó nők 12,5%-a, a férfiak 19,4%-a dohányzik.

A válaszadók kiemelkedően nagy számban (98,6%) rendelkeznek saját számítógéppel, 7,2%-uk használ kerékpárt Debrecenben. (A férfiak 9,3, a nők 5,9%-a pattan nyeregbe.)

A válaszadó hallgatók 83%-a öt vagy annál több napot tölt a kollégiumban, és közel 30%-uk rendszerint a hét végén is itt marad. Summa summarum: a válaszadók többsége nem outsider, hanem olyan kollégista, aki diákélete nagy részét a kollégiumban tölti, és így tényleg reális, empirikus véleménye lehet.

A kontrollkérdések alapján a válaszadók kollégiumi kérdésekben való informáltsága jónak mondható – az adatközlők 80-90%-a a kollégiummal foglalkozó alkalmazottak név szerinti ismeretére jó válaszokat adott, a kollégiumi szeniorok ismertségén azonban javítani kellene. (A DRHE kollégistái a DE kollégiumi alkalmazottait, szeniorait az átlaghoz képest – érthetően – kevésbé ismerik, de megnyugtató, hogy a saját vezetőiket igen.)

1. Takarítás

A takarítás minőségére vonatkozó kérdés eredménye 4,8; ami 0,2 visszaesést jelent az előző 2012. évhez képest.

Sajnos a takarítás gyakoriságának értéke évről évre csökken, míg 2010-ben 4,6 (az eddigi legmagasabb), 2012-ben 4,4; idén pedig 4,3-as átlagot mutat (a DRHE hallgatói körében 3,5). A takarítás időpontjára vonatkozó eredmény az előző évhez képest (2012: 4,8) 0,2-et csökkent, így 2013-ban 4,6. A hozzászólásokban problémaként jelenik meg (a korábbi évekhez hasonlóan) a konyhák és folyosók korai (8 óra előtti) takarítása.

A takarításmegvalósítás magatartására vonatkozó kérdés esetében módosult az előző három év folyamatos növekedési tendenciája: míg 2010: 5,1; 2011:5,2; 2012: 5,4; 2013-ban csak 5,3.

A hozzászólásokban ismét megjelenik a hangyák irtásának szükségessége.

2. Hibaelhárítás

A korábbi felmérések alapján állítható, hogy ez a terület volt az, amely a legnagyobb szórást mutatta a válaszadói véleményekben: 2010-ben 4,0 és 4,9; 2011-ben 4,2 és 5,2; míg 2012-ben 4,3 és 5,3 között voltak az átlagértékek a kérdéscsoporton belül. A szórás terjedelme ebben az évben további növekedéssel jellemezhető, mivel az értékek 4,2 és 5,7 között vannak. A fontossági mérőszám az előző évhez hasonlóan 5,7 (amely a takarítás és a konyha értékével egyezik meg).

A korábbi felmérések azt mutatták, hogy a hibaelhárítás gyorsaságával vannak a legnagyobb gondok (2010-ben: 4,0; 2011-ben 4,2; 2012-ben 4,3), ezt ebben az évben is megerősíthetjük (4,2). A hibaelhárítás gyorsaságára a legalacsonyabb átlagértékeket (4,0) a DRHE hallgatói és a kollégiumban 6 napot eltöltők, míg a legmagasabbat a heti 7 napot bennlakók (4,9) adták.

A szöveges hozzászólásokban leggyakrabban a javítás kora reggeli időpontját és a javítás elmaradását kifogásolták.

3. Ágyneműcsere

A kiértékelt eredmények alapján a kollégisták elégedettek az ágyneműcsere gyakoriságával (5,1), az ágynemű minőségével (5,0), az ágyneműmosás minőségével (5,1), továbbá a kollégium működésének szempontjából fontosnak tartják 5,5.

A kérdéskörhöz fűzött megjegyzések az 1., 2. és a 3. kérdésre adott válaszok ellenkezőjéről tesznek tanúbizonyságot. A bejegyzésekben az ágyneműcsere gyakoriságát, az ágynemű és az ágyneműmosás minőségét éri kritika. Például több hozzászóló szerint az ágyneműcsere esetén a frissen felhúzott huzat, lepedő, foltos, illetve szakadt. Továbbá több hozzászólás érkezett, miszerint nem a megadott időpontban történik az ágyneműcsere.

Az előző évi eredményekhez képest 0,1 ponttal esett a hallgatók elégedettsége a szolgáltatással kapcsolatban, ugyanakkor csökkent a beérkezett negatív hozzászólások száma.

4. Recepció és biztonsági szolgáltatások

Sajnos az elmúlt években ebben a kérdéskörben tapasztalt romló tendencia az idén sem változott (a bentalvásról szóló kérdés értékei enyhe emelkedést mutatnak [2012: 4,6; 2013: 4,7]). Mindenképpen foglalkozni kell, ennek okaival ugyanis a tavalyinál még fontosabbnak vélik a válaszadók ezt a témakört (2012: 5,4; 2013: 5,5).

A recepció sok hallgatókkal szemben tanúsított magatartásának osztályzata 0,4-t esett a tavalyi évhez képest, de ha a 2011-es év eredményeket vesszük figyelembe, akkor a csökkenés már 0,7 pontos (2011: 5,1; 2012: 4,8; 2013: 4,4). A kollégisták hozzászólásaiból az szűrhető le, hogy egyes recepció sok nem kedvesek és segítőkészek (mintha azt gondolnák, hogy a hallgatók vannak értük, és nem fordítva). DRHE Internátusából érkező hallgatók 3,6-os osztályzattal „díjazták” a recepció munkáját, míg a DE hallgatói 4,4-et adtak.

A biztonsági őrök magatartásainak értékelése is romlott az előző évhez képest (2012: 4,9; 2013: 4,6). Ez a romlás valószínűleg egy konkrét biztonsági őr viselkedésének köszönhető, akit többször is nevesítettek a hozzászólásokban.

Meglepő módon ennél a kérdésnél a DRHE hallgatói nem az átlagos érték alatti osztályzatot adtak, hanem 0,1 ponttal magasabbat.

5. Mosás

A mosás kérdéskörére válaszolók 60%-a soha nem, vagy csak ritkán használja a mosodát, ezért inkább néhány kiemelt, vélhetően érintett hallgatói csoport válaszait érdemes megvizsgálni, elemezni.

A kollégiumban 7 napot eltöltő hallgatók a legkevésbé elégedettek a mosógépi kapacitással (3,3) és számukra nagyon fontos a mosoda működése (5,7). A 6 napot a kollégiumban töltők is hasonló értéket jelöltek meg. (A mosógépi kapacitást 3,5; a mosoda fontosságát 5,4 ponttal értékelték.)

A válaszadók nemek szerinti megosztása alapján a nők elégedetlenebbek a mosógépi kapacitással (3,9), a mosás minőségével (4,3), mint a férfiak (4,3; illetve 4,7). A mosoda működését is fontosabbnak tartják a női válaszadók, mint a férfiak (5,4; illetve 5,1).

Nagyon kevés pontot kapott a mesterképzésben részt vevő hallgatóktól a mosógépi kapacitás (3,6), bár a mosodát nagyon fontosnak tartják (5,4).

A feltett kérdésekre adott átlag 0,2 pontos értékcsökkenés az előző évhez képest negatív tendenciát jelez. A szóbeli kiegészítések évek óta visszatérő megjegyzései:

- több mosógépre lenne szükség;
- kevés az ingyenes mosási lehetőség;
- rendszeresen ellenőrizni kellene a mosó- és öblítőszer feltöltöttségét, adagolását;
- időpontfoglalás megoldatlansága.

6. Konyha

2013-ban a válaszadók a kérdéscsoport minden kérdésére kevesebb pontot adtak, mint a tavalyi felmérés alkalmával. A leminősítés 0,2-0,5 tizedes. A legkevesebb pontot a konyhákban rendelkezésre álló berendezések minőségével kapcsolatos kérdés kapta (3,9), de alaposan lepontozták – feltehetően összefüggésben a minőségi problémákkal – a konyhák berendezéseit és felszereltségét is (4,1).

Ami nem változott: a szolgáltatás fontosságának értékelése (tavaly és idén is: 5,7).

A kritikus szöveges megjegyzések is alátámasztják a szigorú pontozásokat.

7. Közüzemi szolgáltatások

Az elmúlt évekhez hasonlóan idén is ezt a témakört tartják a legfontosabbnak a kollégiumban lakó hallgatók. Ha tavalyi értékeket az ideivel összehasonlítjuk, akkor nem tapasztalunk eltérést (5,8).

Az idei évben is legrosszabb osztályzatot a közüzemi szolgáltatások közül a fűtés kapta 4,4-vel. Ez az érték alulmúlja az eddig valaha mért legkisebb értéket is (2009: 4,5). Az idei negatív rekord beállítását elősegítette a DRHE hallgatóinak átlag 4,0-ás osztályzata (DE hallgatói: 4,5). A felmérésből az is kiderül, hogy lányok fázósabbak, mint a fiúk (lányok: 4,3; fiúk: 4,6). A fűtésnél érdemes az eredmények értékelésekor azt is figyelembe venni, hogy válaszok nem feltétlenül relevánsnak, hiszen az idei őszi időjárás nem feltétlenül igényelte, hogy a rendszert magasabb fokozaton üzemeltessük.

A tavalyi évhez képest az elektromos és vizes szolgáltatások üzembiztonságának értékelése romlott – az idén már csak 4,9-es osztályzatot kapott, a tavalyi 5,1-es ellenében. A romlás legfőbb oka kollégisták írásos válaszaiból derül ki: a víznyomás nem megfelelő, nincs meleg víz, stb.

8. Kollégiumi szeniorok és hallgatói információszolgáltatás

A válaszadók több mint fele (63%) nem tudja mi a feladata egy kollégiumi szeniornak, és alig 16% ismeri a kapcsolattartó szeniort. Akik ismerik a szeniorokat, azok rendszerint tudják, hogy milyen módon érhetik el őket. A hallgatók 11%-a kért már segítséget valamelyik szeniortól.

A kollégiumban töltött napok számának függvényében változik az ismertség. Minél több napot tölt egy diák a kollégiumban, annál valószínűbb, hogy ismeri az illetékes szeniort. Az eredmény alapján elmondható, hogy a szeniorok humánusak és általában segítőkészek a hallgatótársaikkal szemben. Ezt jól tükrözi az a tény, hogy az értékelésnél a legrosszabb eredmény 4,0; valamint az átlagos elégedettség 5,4 volt. (A szeniorok ismertségén megfelelő pontokon elhelyezett tájékoztatók segíthetnének.)

A beköltözéskor kapott tájékoztatással a hallgatók nagy része elégedett, ezt mutatja a 4,8-as átlagérték. A 280 válaszadó közül mindössze 11% adott 4,0 alatti értékelést, a legtöbben (38%) 5-öst adtak. Az előző évi adatokhoz képest ez mégis visszalépés, mivel 2012-ben 46% adott 5-ös értékelést. Összességében elmondható, hogy a tájékoztatást fontosnak tartják a hallgatók, de sokan – ennek ellenére – nem ismerik a tájékoztatók tartalmát (nem olvassák el, nem hallgatják meg, nem figyelnek fel a fontos információkra, stb.) .

9. Összegző értékelés, avagy kinek mennyit ér a hatos skálán 4,8-as átlagú ideai bizonyítvány? (Az átlag tavaly 5,0 – tavalyelőtt 4,8 volt.)

- a) Az adatközlő hölgyeknek 4,8-at az uraknak 4,9-et.
- b) A DE hallgatóinak 4,8-at, a DRHE kollégistáinak csak 4,6-ot.
- c) Az öt napot kollégiumban eltöltő abszolút többségnek (54%) 4,9-et.
- d) Az idén is a mesterképzéses hallgatók a legkritikusabbak – csak 4,6-ra értékelték a „produkción”; a doktoranduszok jóval elégedettebbek (5,2).
- e) A „kollégiumi migránsok”, azaz a más felsőoktatási kollégiumból érkező hallgatók (33 fő) idén is az átlagnál gyengébbre értékelték a kollégium szolgáltatásait és tevékenységét. A legkritikusabbak az ex-campusosok voltak (4,4), de az ex-vúkosok (4,6), a Maróthy György Kollégiumból és a DRHE Internátusából érkezők sem adták meg az átlagosztályzatot (4,6; 4,7).
- f) Ha az 4,8-as globális kollégiumi értékelést összevetjük az összes értékelt szolgáltatáscsoport átlagpontszámával (4,63), ismét azt látjuk, hogy a globális értékelés egy kicsit jobb a külön-külön értékelt szolgáltatáscsoportok átlagánál, azaz a kollégiumi összkép most is szebb a szolgáltatáspaletta egyenként vizsgált elemeinél.
- g) **Az ötfokozatú iskolai skálára vetítve: 2 embertől elégtelent, 9-től elégségest kaptunk, 69 fő közepes, 158 fő jó és 43 fő jeles osztályzatot adott.**

Ez egy 4-es átlagú iskolai bizonyítvány lenne.

2012-hez képest most 2 tizedet rontottunk.

Az értékelést készítették: Bagin Anett
Hegedűs Imre
Kádasi Tibor
Kátai Tímea
Kiss Gábor
Lázár István
Papp Gyuláné
Pásztor István