

Kollégiumi elégedettségmérés eredményének értékelése

Kossuth Lajos Kollégiumok

2012

Készítették: Bagin Anett
Hegedűs Imre
Kádasi Tibor
Papp Gyuláné
Pásztor István
Szojka József

Általános megállapítások

A DE TEK Kollégiumi Igazgatóság – a Kossuth Lajos Kollégiumok üzemeltetési szerződésében meghatározott monitoring feladatkörében – 2012. november 15. és november 21. között negyedik alkalommal végzett *online* elégedettségmérést a három kollégiumi épület kollégistái között. 1205 magyar hallgatónak küldtük ki a kérdőívet, amit összesen **345** fő töltött ki (**28,63%**); egyes kérdések esetében a válaszadói hajlandóság ennél néhány tized százalékkal alacsonyabb volt. A DRHE kollégistáinak 18%-a, a DE kollégistáinak 29%-a válaszolt a kérdőívre.

A tavalyi kérdéscsoportokból ötöt elhagytunk, beillesztettünk viszont egy új, a beköltöztetésre vonatkozó kérdéskört. Az értékelési skálán (1-6 pont) nem változtattunk, a beérkezett adatokat az egyetem *EvaSys felméréskészítő és - értékelő szoftverrendszere* 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 45%-a olyan „Kossuth kollégiumi gólya”, aki nem volt még eddig soha kollégiumlakó. Az I-II-es kollégiumban a válaszadók 19%-a, a III-as kollégiumban 26%-a olyan „öregkollégista”, aki már 4 vagy több félévet lehúzott a Kossuthban.

A válaszadók között 62,9%-os a nőhallgatók számaránya; a férfi válaszadók hányada a tavalyihoz képest 1%-kal csökkent.

Képzési szintek szerint 83,5%-uk (285 fő) alapképzésben, 12%-uk (41 fő) mesterképzésben vesz részt, rajtuk kívül 6 doktori képzésben, 8 felsőfokú szakképzésben és 1 osztatlan képzésben részt vevő hallgató válaszolt kérdőívünkre.

A múlt évhez képest majd 2%-kal csökkent a dohányosok száma (most 18%), a válaszadó nők 15,6%-a, a férfiak 21,6%-a dohányzik.

A válaszadók kiemelkedően nagy számban (96,2%) rendelkeznek saját számítógéppel, 7,6%-uk használ kerékpárt – sajnos 4%-kal kevesebben vannak, mint tavaly.

A válaszadó hallgatók 56%-a öt napot tölt a kollégiumban, és egynegyedük (25,2%) rendszerint a hét végén is itt marad. A kollégistáink 18,8%-a viszont már szerdán vagy csütörtökön búcsút mond a kollégiumnak. Az előbbi arányok többéves trendet mutatnak.

A kontrollkérdések alapján a válaszadók kollégiumi kérdésekben való informáltsága jónak mondható – az adatközlők 80-90%-a mind a kollégiummal foglalkozó alkalmazottak név szerinti ismeretére, mind a szolgáltatási infrastruktúra elemeire jó válaszokat adott. (Noha 2-3 kollégista tud róla, egyelőre azért még uszodánk, bowlingpályánk nincs.)

1. Takarítás

Az elmúlt évek méréseivel megegyező vagy azt közelítő eredmények (2012: 5,5; 2011: 5,5; 2010: 5,3) bizonyítják, hogy hallgatóink egyik legfontosabb szolgáltatásnak a takarítást tartják.

A minőségére adott átlagos érték a 2011-es 4,8-ről 2012-ben 5,0 pontra emelkedett.

Sajnos a takarítás gyakoriságának mutatója a 2010-es 4,6-os átlaghoz (eddig legmagasabb) képest még csak 4,4! (A DRHE hallgatói körében 3,3.) Meglepő, de a kollégiumban csak 3 napot eltöltő hallgatók esetében ez az érték 3,1, de a 7 napot itt tartózkodók esetében már 4,5. A Campusból érkezők 3,7 pontja szintén az elégedetlenségüket fejezi ki.

A takarítás időpontjára adott értékek (4,8) változatlanok. A hozzászólásokban azonban ismét panaszkodnak a túl korai kezdésre a konyhákban. Szintén a 3 napig itt tartózkodó hallgatók erre adott értéke csupán 4,0, de a 7 napig itt lévők 5,2 pontot adtak a kérdésre.

A takarítózemélyzet magatartására adott pontok évről-évre emelkednek, ami jó tendenciát mutat. (2010:5,1; 2011:5,2; 2012:5,4.)

Az üzemeltető számára eddig is gondot jelentő hangyák irtásának gyakoribbá és hatásosabbá tétele ismét megjelenik a hozzászólásokban.

2. Hibaelhárítás

Az elmúlt évek során ez a terület volt az, amely a válaszadók véleménye alapján a legnagyobb szórást mutatta: 2010-ben 4,0 és 4,9; 2011-ben 4,2 és 5,2 között voltak a négy kérdésből álló kérdéscsoport átlagértékei. Ez a mutató ebben az évben is hasonlóképpen jellemezhető, mivel az értékek 4,3 és 5,3 között vannak. A fontossági mérőszám 2011-ben 5,6 volt, ebben az évben ez 5,7 (a konyha eredményéhez hasonlóan). Az előző években kimutatott javuló tendencia, tehát ebben az évben is megfigyelhető volt.

A korábbi felmérések azt mutatták, hogy a hibaelhárítás gyorsaságával vannak a legnagyobb gondok (2010-ben: 4,0; 2011-ben 4,2), ezt ebben az évben is megerősíthetjük (4,3). A szöveges hozzászólásokban is visszaköszön ez a probléma. A legproblematisabb területnek: az eldugult lefolyókat, egyéb szobai hibákat tartották. Többen észrevételezték, hogy a hibabejelentés után hetekig nem történik meg a javítás. A PhD hallgatók véleménye viszont sokkal jobb e területtel kapcsolatban, a válaszaik átlaga 4,8 és 5,8 közötti. A 4,8, mint legalacsonyabb érték, azonban náluk is a hibaelhárítás gyorsaságával kapcsolatosan fordul elő.

3. Ágyneműcsere

A kiértékelt eredmények alapján a kollégisták elégedettek az ágyneműcsere gyakoriságával (5,3), az ágynemű (5,1) és az ágyneműmosás minőségével (5,1), továbbá a kollégium működésének szempontjából a szolgáltatást fontosnak tartják (5,5).

A kérdéskörhöz fűzött megjegyzések már árnyaltabb képet mutatnak. A szöveges megjegyzésekben az ágyneműmosást és különösen az ágynemű minőségét erős kritika éri. Több hozzászólásban is megjelenik, hogy ágyneműcsere alkalmával a frissen felhúzott ágynemű foltos, szakadt. Többször előfordul az is, hogy az ágyon található személyes holmikat a takarítók a földre teszik, és az ágyneműcsere után ott is hagyják azokat.

4. Recepció és a biztonsági szolgáltatások

Az elmúlt évekhez hasonlóan ebben a szolgáltatási körben, egy kérdés kivételével, nem történt jelentős változás a kapott értékek terén. Az említett változás a recepciók hallgatókkal szembeni magatartásánál tapasztalható. Ennél a kérdésnél a közel 350 válaszadó átlagosan 0,3-del adott gyengébb osztályzatot, mint tavaly (2011: 5,1; 2012: 4,8). A visszaesés nemcsak a kvantitatív mérésben jelentkezik, hanem a szöveges értékeléseknél is.

A biztonsági őrök a tavalyi évhez hasonlóan teljesítettek. Viselkedésükkel kapcsolatos kérdésre átlagosan 0,2-vel adtak több pontot, mint tavaly. Annak ellenére, hogy a biztonsági őrök munkáját 4,9-re értékelték, ami a hatfokú skálán jónak számít, a szöveges értékelésben több helyen kritikát fogalmaztak meg munkájukkal kapcsolatban.

Most is gyengén szerepelt a bennalvó vendégekkel kapcsolatos üzemeltetői gyakorlat (4,2), amivel összefüggésében a szöveges megjegyzésekben ismételten a rugalmatlanságra és az 1000 Ft-os díj drágaságára panaszkodnak. Eltérően az előző évektől ebben a kérdéskörben eltérés mutatkozik a PPP-s rendszerű, illetve klasszikus kollégiumból érkező kollégisták véleményében. (PPP-s kollégium: 4,2 klasszikus kollégium [Tisza István és Vámospércsi Úti Kollégium]: 3,6).

5. Mosás

Megdöbbentő, hogy a válaszadók 68,5%-a soha vagy ritkán él a mosodai lehetőséggel (2011: 60%, 2010: 70%).

A mosodát gyakran használók száma is évről-évre csökken (2012: 18,6%; 2011: 22,4%). A havi egyszer használók száma szinte állandó, de a minden héten mosó hallgatók számának több mint 50 %-os csökkenése már jelentős! (2012: 2,9%; 2011: 6,3%) E drasztikusan csökkenő csoport által a mosógépi kapacitásra leadott alacsony pontok (3,3 ; 3,1) jelzik a nagyfokú elégedetlenséget.

A kérdéskör fontosságára minden csoport által 5 pont felett (5,1 – 5,8) leadott értékek mutatják, hogy lenne igény egy még több gépből álló, minőségi mosó, illetve öblítő szerezet használó mosoda működtetésére. Ezt támasztják alá az írásbeli kiegészítő hozzászólások is.

A megjegyzésekben írják a hallgatók, hogy gyakran mosószer vagy öblítő nélkül mosnak a gépek, és szerintük ritkán ellenőrzik működésüket.

6. Konyha

A konyhával kapcsolatos kérdésekre adott válaszok többségénél nem tapasztalható szignifikáns eltérés az eddigi évek átlagaitól. Továbbra is kiemelkedően magas (5.7) a konyhai felszereltség és használhatóság fontossága a hallgatók körében. Kisebb mértékű csökkenés tapasztalható a főzési és ételmelegítési kapacitásra vonatkozó pontokban (2010: 4,8; 2011: 4,8; 2012: 4,7), mint ahogy a konyhák berendezésével és felszereltségével kapcsolatos értékeléseknél is (2010: 4,7; 2011: 4,7; 2012: 4,6).

A szöveges értékelések körében két fő problémát figyelhetünk meg. Leggyakrabban a konyhai felszerelések működésére, esetleges hiányára, illetve az eszközök javításának, cseréjének a sebességére érkezett panasz. Másodsorban a külföldi hallgatókkal kapcsolatban szóltak az elégedetlenségükről, miszerint egyes szintek konyháit olyan mértékben szállják meg, amivel ellehetetlenítik a többi hallgató számára annak használatát. A konyhában késő estig, hajnalig tartózkodnak, és a kiszűrődő hang és zaj zavarja a hallgatókat a nyugodt pihenésben.

7. A közüzemi szolgáltatások

A válaszadók a kollégium működése szempontjából évek óta ezt tartják a legfontosabb szolgáltatási kategóriának (a fontosság kérdésére a válaszadók 83,7%-a 6-ost adott, 12,8%-uk pedig 5-öst; átlagérték: 5,8).

A fűtéssel évek óta elégedetlenek a kollégisták, így van ez az idén is (2009: 4,5; 2010: 4,9; 2011: 4,6; 2012: 4,8). A hölgyek átlagos értékelése 0,4 ponttal rosszabb a férfiakénál (4,6; 5,0), ismét átlag alatti az ex-campusosok (közel háromnegyedük hölgy) értékelése (4,5), és átlag feletti a volt albérletesek, bejárók és a vukosok minősítése (5,2; 4,9; 5,1). Ez utóbbi válaszadói csoportokban enyhe többségben vannak a hölgyek.

A fenti értékeléshez tényszerűen hozzá kell tennünk, hogy a fűtéssel kapcsolatos tavalyi „panaszcsunamit” követően, az üzemeltető HUNÉP KLK Hotel Zrt. decemberben szűrőpróbaszerű szobai hőmérséklet-ellenőrzést végzett, amelynek alkalmával mindenütt – a sarokszobákban is – a kötelező minimum (21°C) felett volt a nappal mért hőmérséklet.

Az elektromos és vizes szolgáltatások üzembiztonságának értékelése a fűtésénél most is jobb (5,1), a tavalyi, tavalyelőtti értékelésnek megfelelő. Ismét nevesített panasz a használati meleg víz hőfokingadozása, különösen a felsőbb emeleteken, és most is többen

sérelmezik a hajszáritók lakószobai használatának – szerintük megmagyarázhatatlan – tiltását.

8. Szeptemberi beköltözés

Ez a kérdéskör először jelenik meg elégedettségméréseink során, ezért összehasonlításra alkalmas adatok nem állnak rendelkezésünkre. A válaszadók közül 321 kollégista kért, és kapott is beköltözési időpontot. Ezen kollégisták mindössze 10 %-ának nem volt megfelelő a kapott időpont. Arra, hogy ennek mi az oka, ez a felmérés nem ad választ, ha lehetőség lesz rá, akkor további vizsgálatokat fogunk végezni.

A beköltözés operatív része és a tájékoztatás jól szerepelt, mert 4,9 és 5,3 közötti értékeket kapott. Kétkedhetnénk az előbb említettekben, ha elolvassuk a szöveges értékelést, mivel sok éles kritikai érte a beköltözést. Átgondolva a szöveges értékelésben adott válaszokat, megállapíthatjuk, hogy inkább személyes sérelmek értek egy-két beköltözőt, semmint általános véleményt fogalmaztak volna meg.

9. Összegző értékelés, avagy kinek mennyit ér a hatos skálán 5-ös átlagú ideai bizonyítvány? (Az átlag tavalý és tavalýelött is: 4,8)

- a) Az adatközlő hölgyeknek és uraknak egyaránt 5-öst.
- b) A DE hallgatóinak 5-öst, a DRHE kollégistáinak 5,1-et.
- c) A 4 vagy annál több napot kollégiumban töltő négyötödnek 5,1-et.
- d) Csak a válaszadó 41 mesterképzéses hallgató átlaga tér el a többi képzési szint 5-ös osztályzatától. Úgy tűnik, ők egy kicsit kritikussabbak, csak 4,8-ra értékelték a „produkciót”.
- e) Az elsőéves kossuthos kollégisták (98 fő) egyértelműen elégedettek (5,2). Elgondolkodtató, viszont az a tény, hogy a más felsőoktatási kollégiumból érkező hallgatók (45 fő) az átlagnál gyengébbre értékelték a kollégium szolgáltatásait és tevékenységét (4,6-4,7), miközben a campusosok kivételével (22 fő) alacsonyabb komfortfokozatú helyről jöttek. Valami – pezsgő kollégiumi kulturális és közélet, közösségi élmény, esetleg valamilyen szolgáltatás? – hiányzik nekik.
- f) Ha az 5,0-ás globális kollégiumi értékelést összevetjük az összes értékelt szolgáltatáscsoport átlagpontszámával (4,8), az idén is azt látjuk, hogy a globális

értékelés egy kicsit jobb a külön-külön értékelt szolgáltatáscsoportok átlagánál, azaz az összkép némileg szebb, mint a részletekben vizsgált kollégiumi valóság.

- g) **Az ötfokozatú iskolai skálára vetítve: elégtelent senkitől sem kaptunk, 4 fő elégségest, 63 fő középezt, 194 fő jó és 81 fő jeles osztályzatot adott. Ez felkerekítve 4,2-es átlagú iskolai bizonyítvány lenne. 2011-hez képest 2 tizedet javítottunk.**

Debrecen, 2012. december 13.

DE TEK Kollégiumi Igazgatóság