



„Először itt vettek komolyan”



Tizenegy éve, 2000 júliusában önálló, határozott elképzelésekkel, sajátos vállalkozásba kezdtünk az egyetemen újszerű és szokatlan stílusú, ügyfélközpontú Hallgatói Szolgáltató Iroda létrehozásával.

Az elmúlt években az iroda rövid neve márkanévvé vált, a HSZI már nem csak a Szegedi Tudományegyetemen, de azon kívül is jól ismert, és reményeink szerint egyet jelent a korszerű, minőségi, innovatív hallgatói szolgáltatásokkal. A márka, a brand ígéret az ügyfeleink felé, hogy a várt teljesítményt fogjuk nyújtani számunkra – ez az ígéret egyben a jövőképünk is arról, milyennek gondoljuk a modern, szolgáltató egyetemet.

Kollégáimmal együtt keményen dolgoztunk az elmúlt tizenegy évben, igyekeztünk mindent megtenni annak érdekében, hogy kiválóak legyünk a magunk területén, és annak rendeltünk alá mindent, hogy ügyfeleink, a hallgatók elégedettségét biztosítsuk.

2011-ben elérkezettnek láttuk az időt, és kellő bátorságot éreztünk magunkban, hogy elvégzett munkánk sikerességét, a stratégiánk helyességét értékeljük egy

önálló kutatás keretében - ebből született ez a tanulmánykötet. Azokat kérdeztük meg, akiknek véleménye a legfontosabb számunkra: a hallgatókat, az ügyfeleinket.

A kutatás eredménye – amely jónak értékeli az általunk választott szolgáltatási stratégiát és igazolja a befektetett munkánk hasznosságát – sajátos és rendhagyó születésnap ajándék számunkra, mi pedig büszkén tesszük ezt közzé ebben a tanulmánykötetben.

Azonban nem dőlhetünk hátra elégedetten, az eredmények megőrzése, a kijelölt és a hallgatók által megerősített fejlesztési irány bőséges munkát biztosít számunkra a jövőben is.

A jövő azoké a szervezeteké, akik meg tudják őrizni a kialakult pozitív attitűdöt és folyamatosan kommunikálnak ügyfeleikkel. Ebben az értelemben és szándékaink szerint a Hallgatói Szolgáltató Iroda a jövő szervezete – a jelenben.

Szép kihívás!



Fekete Csaba
főosztályvezető

TARTALOM

Az SZTE Hallgatói Szolgáltató Iroda bemutatása	5
A Hallgatói Szolgáltató Iroda működési jellemzői a hallgatói vélemények tükrében	21
1. BEVEZETÉS	23
2. A VEVŐI MEGELÉGEDETTSÉG ÖSSZETEVŐI ÉS A VEVŐI MEGELÉGEDETTSÉG MÉRÉSÉNEK JELENTŐSÉGE	27
3. A KUTATÁS CÉLJA, VÁRHATÓ HATÁSA, ÉS A KUTATÁS SORÁN ALKALMAZOTT MÓDSZEREK	31
3.1. A kutatás célja	32
3.2. A kutatás várható hatásai	32
3.3. A kutatás során alkalmazott módszerek és a minta jellemzői	34

4. A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG MÉRÉS EREDMÉNYEI	37
4.1. A minta bemutatása (a kérdőívet kitöltő hallgatók jellemzői)	38
4.2. A hallgatók által igénybevert HSZI szolgáltatások jellege	43
4.3. A HSZI munkatársaival való elégedettség	49
4.4. A HSZI működésére vonatkozó vélemények, javaslatok (nyitott kérdések elemzése)	57
5. A KUTATÁS LEGFONTOSABB MEGÁLLAPÍTÁSAI	63
6. A KUTATÁS EREDMÉNYEIRE ALAPOZOTT JAVASLATOK	69
7. BEFEJEZÉS	73

Ó IRODA

on
54HSZI
) 544-794

Fax
(62) 544-132

ÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA
szeged.hu
u-szeged.hu

Postacím
6701
Szeged
Pf. 1212

Telefon
(62) 54HSZI
(62) 544-794

Fax
(62) 544-132

SZTE HALLGATÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA
E-mail: hszi@hszi.u-szeged.hu
Web: www.hszi.u-szeged.hu

Cím
6722
Szeged
Ady tér 10.

Postacím
6701
Szeged
Pf. 1212

Telefon
(62) 54HSZI
(62) 544-794

Fax
(62) 544-132

ÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA

E-mail: hszi@hszi.u-szeged.hu
Web: www.hszi.u-szeged.hu

Cím
6722
Szeged
Ady tér 10.

Postacím
6701
Szeged
Pf. 1212

Telefon
(62) 54HSZI
(62) 544-794

Fax
(62) 544-132

SZTE HALLGATÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA
E-mail: hszi@hszi.u-szeged.hu
Web: www.hszi.u-szeged.hu

on
54HSZI
) 544-794

Fax
(62) 544-132

ÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA

Cím
6722
Szeged
Ady tér 10.

Postacím
6701
Szeged
Pf. 1212

Telefon
(62) 54HSZI
(62) 544-794

Fax
(62) 544-132

SZTE HALLGATÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA
E-mail: hszi@hszi.u-szeged.hu
Web: www.hszi.u-szeged.hu

Cím
6722
Szeged
Ady tér 10.

Postacím
6701
Szeged
Pf. 1212

Telefon
(62) 54HSZI
(62) 544-794

Fax
(62) 544-132



Az SZTE HALLGATÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA BEMUTATÁSA

5 | 19

„A hallgató csak jól járhat”

A szegedi felsőoktatási integráció első, formális lépéseinek egyike volt egy olyan központi, hallgatói szolgáltató iroda létrehozása, amely képes az egyetem minden kara és hallgatója részére magas szintű, egységes hallgatói szolgáltatásokat nyújtani. Ez a szándék hozta létre a Hallgatói Szolgáltató Irodát 2000 júliusában. Az iroda feladata, hogy az egyetem szervezetén belül elvégezzen minden olyan adminisztrációs és szolgáltatási tevékenységet, amely a hallgatói pénzügyekkel (ki- és befizetések) és a diákigazolványokkal kapcsolatos, valamint részt vegyen a hallgatói szolgáltatások tervezésében, bevezetésében és működtetésében.

Szervezeti felépítés, munkatársak

Az iroda a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság önálló főosztályaként működik, a pénzügyi főigazgató-helyettes felügyeletével. Munkánk során – különböző módon – az egyetem szinte minden egységével kapcsolatot tartunk, kiemelt „partnereink” a tanulmányi osztályok, hallgatói önkormányzatok és a Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság különböző főosztályai.

Az irodának három részlegben 8 főállású munkatársa van (ügyfélszolgálat – 5 fő, informatikai részleg – 1 programozó, vezetői részleg – 2 fő), mindannyian felsőfokú végzettségűek.

A munkatársak átlag életkora kevesebb mint 35 év, amely – figyelembe véve az iroda ügyfélkörét – kedvezőnek tekinthető. Ennek ellenére komoly, átlagosan öt éves szakmai tapasztalattal rendelkezünk ügyfélszolgálati, felsőoktatási és informatikai projekt-tervezési, kivitelezési területen.

Az ügyfélszolgálati és back-office tevékenységben hallgatók is részt vesznek, akik jellemzően több éves irodai gyakorlattal rendelkeznek. Az alapos kiválasztási és belső képzési rendszernek köszönhetően folyamatosan 8–10 fő, jól képzett és motivált hallgatói munkatárs áll rendelkezésre az egyes feladatokhoz.

Feladataink

Az iroda tevékenységi köre napjainkra rendkívül szerteágazó lett:

- kifizetések kezelése (ösztöndíjak kiszámítása, számfelvétele, utalása),
- befizetések kezelése (kivetések elkészítése, csekkgyártás),
- számlák készítése, kiadása a hallgatói befizetésekről,
- pénzügyi jellegű igazolások kiadása (ösztöndíj- és tandíjigazolások),
- diákigazolvány-kezelés (teljes ügyintézés, elektronikus nyilvántartás kezelése),
- elektronikus tankönyvtámogatási rendszer működtetése,
- kollégiumi nyilvántartás (szoftverfejlesztés, csekkek gyártása),
- természetbeni juttatások (bérlet) és pályázatok kezelése (begyűjtés, irattározás),
- Modulo elektronikus ügyintézési rendszer fejlesztése, üzemeltetése,
- hallgatói szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélszolgálat biztosítása.

Emellett – részben a hallgatói ügyintézéshez kapcsolódóan – az egyetem gazdasági ügyintézésének jelentős részét látjuk el, mind a tranzakciók száma, mind azok összege tekintetében, de részt veszünk a hallgatói támogatásokkal kapcsolatos pénzügyi tervezési, előirányzat-gazdálkodási folyamatokban is. Az éves szinten általuk kezelt pénzösszeg meghaladja a 6,5 milliárd forintot, amely az egyetem teljes költségvetésnek több mint 20 százalékát, bevételeinek mintegy 27 százalékát jelenti (2010., OEP támogatás nélkül).

Hallgatói ügyfélszolgálat biztosítása

Az iroda legfontosabb célja, hogy a hallgatókkal kapcsolatos, nem tanulmányi jellegű ügyintézészt igénylő tevékenységeket egy helyen, központosítva, magas szintű ügyfélszolgálat biztosításával végezze.

Ennek során a legnagyobb kihívásokat az egyre nagyobb hallgatói létszám és pénzkeret kezelése, az egyre újabb feladatok megjelenése, átvétele, és az egyenetlen eloszlású ügyfélterhelés okozta.

Mindezeket a munkatársak folyamatos képzésével, az ügyfélszolgálati tevékenységhez szükséges – lehető legkorszerűbb – eszközök beszerzésével és európai szintű ügyfélszolgálati tér kialakításával igyekszünk megoldani. Ennek is köszönhetően az intézményi szolgáltatásokról készült éves jelentésekben a HSZI-t és munkatársainkat, valamint az általunk nyújtott szolgáltatásokat a hallgatók jónak, és jellemzően az egyetemi átlagot meghaladónak ítélik.

Fejlesztéseinkben legfőbb célja az ügyfélszám és feladatnövekedés kezelése, az ügyfélszolgálati tevékenység folyamatos javítása, az adminisztratív feladatok piaci alapelvek szerinti elvégzése és az ügyfélszolgálati tevékenység minőségbiztosítási elvek szerinti ellenőrzése, fejlesztése. Az elmúlt tizenegy év legfontosabb eredménye, hogy sikerült a jogelődintézmények heterogén hallgatói szolgáltatásait egységesíteni valamint jelentősen növelni szolgáltatásaink számát és azok színvonalát.

Ügyfélszámok

Az egyes tevékenységi területeken az ügyfélszám az elmúlt években folyamatosan nőtt, az iroda 2000. évi létrehozásakor meglévő létszámahoz képest 100–300 százalékos mértékben. Ezt egyrészt az újabb és újabb feladatok átvétele, másrészt a dinamikusan bővülő hallgatói létszám okozta. Bár a hallgatói létszám növekedése napjainkra megállt, sőt csökken a létszám, a közel 30 000 ügyféllel Szeged és a régió egyik legnagyobb ügyfélszolgálati irodáját működtetjük.

A táblázatban szereplő ügyfélszámok éves szinten több mint 100 000 kontakt ügyfélkapcsolatot jelentenek, amelyek havi eloszlása rendkívül egyenlőtlen. A félévek elején napi 2000–2500 kontakt ügyfél kiszolgálását

kell biztosítanunk, amelyet a korábban már említett hallgatói munkatársak bevonásával látunk el, de a legalacsonyabb terhelésű nyári időszakban is napi 10–50 fő közötti.

Az egyes irodai tevékenységek magas szintű automatizálásával, informatikai támogatással és folyamat-szervezéssel a legnagyobb ügyfélterhelésű napokon is – ügytípustól függően – 1–3 perces kiszolgálási időt garantálunk. A hallgatói ügyfélszolgálati segítők bevonása, valamint a fenti feltételek azt is biztosítják számunkra, hogy az ügyfélszámváltozásokra kellően rugalmasan tudjunk reagálni, így a normál ügyfélszolgálati kapacitást akár egyetlen nap alatt 100–150 százalékkal tudjuk emelni.

Ügyfélszámok	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Diákig. kezelés	12 595	17 430	21 492	28 768	30 200	30 503	30 110	28 706	28 162	26 826	26 018
Kifizetés-kezelés	7 649	13 184	13 184	13 400	13 688	14 188	14 807	15 701	16 439	16 604	16 158
Befizetés-kezelés	4 946	8 308	8 308	13 678	14 327	14 326	15 303	13 005	11 723	10 222	9 860
Pályázatkezelés	7 442	7 442	7 442	7 657	13 363	13 863	14 478	15 384	16 123	16 272	16 158
Összesen:	32 632	46 364	50 426	63 503	71 578	72 880	74 698	72 796	72 447	69 924	68 194

Informatikai háttér

Az iroda tevékenységi körébe tartozó feladatok gyors és hatékony megoldása elképzelhetetlen magas szintű informatikai támogatás nélkül. Ennek kialakítására a kezdetektől nagy hangsúlyt fektettünk, folyamatos fejlesztésére működési költségeinknek jelentős részét biztosítjuk.

Az egyetem informatikai rendszerén belül saját, önálló informatikai infrastruktúrát alakítottunk ki, a megfelelő hardver, szoftver és fejlesztői háttérrel, ennek köszönhetően mára szinte minden irodai folyamatunk informatikai eljárásokkal támogatott.

Az intézményben elsők között alkalmaztunk elektronikus iktatási és dokumentumkezelési rendszereket, postázási rendszerünk pedig a legkorszerűbb az egyetemen.

A saját feladataink ellátásához szükséges tevékenységeken túl egyéb hallgatói szervezetek részére is biztosítunk szolgáltatásokat (pl. Universitas Kft.), részt veszünk informatikai fejlesztésekben.

Nagy hangsúlyt fektetünk az általunk kezelt adatok biztonságára és szolgáltatásaink színvonalára, ennek érdekében megkezdtük az informatikai és adatkezelési rendszerünk BS7799/ISO17799 szabvány szerinti auditját, valamint az ehhez kapcsolódó szabályzatok és eljárásrendek elkészítését.

Kifizetések kezelése

Feladatunk az SZTE valamennyi karának hallgatói részére történő ösztöndíjuttalások kezelése. Ez közel 16 000 ügyfelet jelent, az évente 30–35 alkalommal történő számfejtések során kifizetett ösztöndíjak összege megközelíti a 3 milliárd Ft-ot.

A számfejtések és a kifizetések ügyintézése mellett az ösztöndíjak kiszámításához informatikai segítséget is nyújtottunk mindazoknak a hallgatói önkormányzatoknak, akik ezt igényelték; 2010 szeptemberétől az egyetemi szintű tanulmányi ösztöndíjrendszerrel kapcsolatos valamennyi informatikai és ügyviteli folyamatot mi végezzük, valamennyi kar számára.

A kifizetés kezelési feladatoknak szinte minden mennyiségi mutatója jelentősen emelkedett az elmúlt években – persze a finanszírozott hallgatói létszám változása 2005-től itt is érezhető lett – mindennek ellenére sikerült elérni, hogy az ösztöndíjakhoz kapcsolódó hallgatói panaszok és hibák száma hasonló dinamikával csökkent.

2000		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszm
Számfejtések adatai	Összesen	110 802	76 303	762 390 112	957
	Átlag	2 916	2 008	20 062 898	25
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	0,94	-4,88	5,95	132,85
	Átlag	-9,97	-15,16	-5,51	-44,85
Számfejtési alkalmak száma	38				
2001		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszm
Számfejtések adatai	Összesen	141 694	82 730	987 420 557	794
	Átlag	4 723	2 758	32 914 019	26
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	27,88	8,42	29,52	-17,03
	Átlag	61,98	37,34	64,05	5,09
Számfejtési alkalmak száma	30				
2002		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszm
Számfejtések adatai	Összesen	195 452	114 135	1 396 721 100	498
	Átlag	5 282	3 085	37 749 219	13
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	37,94	37,96	41,45	-37,28
	Átlag	11,84	11,86	14,69	-49,15
Számfejtési alkalmak száma	37				
2003		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszm
Számfejtések adatai	Összesen	214 377	125 433	1 815 310 861	343
	Átlag	6 496	3 801	55 009 420	10
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	9,68	9,90	29,97	-31,12
	Átlag	22,98	23,22	45,72	-22,78
Számfejtési alkalmak száma	33				
2004		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszm
Számfejtések adatai	Összesen	231 115	125 700	2 032 995 649	243
	Átlag	7 455	4 055	65 580 505	8
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	7,81	0,21	11,99	-29,15
	Átlag	14,76	6,68	19,22	-24,58
Számfejtési alkalmak száma	31				
2005		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszm
Számfejtések adatai	Összesen	230 436	126 028	2 130 270 599	186
	Átlag	6 983	3 819	64 553 655	6
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	-0,29	0,26	4,78	-23,46
	Átlag	-6,34	-5,82	-1,57	-28,10
Számfejtési alkalmak száma	33				

2006		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszám
Számfejtések adatai	Összesen	232 608	119 881	2 256 925 821	226
	Átlag	6 287	3 240	60 997 995	6
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	0,94	-4,88	5,95	21,51
	Átlag	-9,97	-15,16	-5,51	8,37
Számfejtési alkalmak száma	37				
2007		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszám
Számfejtések adatai	Összesen	211 603	117 429	2 552 641 363	77
	Átlag	5 878	3 262	70 906 705	2
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	-9,03	-2,05	13,10	-65,93
	Átlag	-6,50	0,68	16,24	-64,98
Számfejtési alkalmak száma	36				
2008		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszám
Számfejtések adatai	Összesen	207 202	116 853	2 818 544 666	28
	Átlag	6 907	3 895	93 951 489	1
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	-2,08	-0,49	10,42	-63,64
	Átlag	17,50	19,41	32,50	-56,36
Számfejtési alkalmak száma	30				
2009		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszám
Számfejtések adatai	Összesen	208 793	116 402	3 025 577 011	29
	Átlag	6 525	3 638	94 549 282	1
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	0,77	-0,39	7,35	3,57
	Átlag	-5,53	-6,61	0,64	-2,90
Számfejtési alkalmak száma	32				
2010		Tételszám	Létszám	Összeg	Hibaszám
Számfejtések adatai	Összesen	190 087	103 727	2 839 732 640	37
	Átlag	6 336	3 458	94 657 755	1
Változás az előző évhez képest (%)	Összesen	-8,96	-10,89	-6,14	27,59
	Átlag	-2,89	-4,95	0,11	36,09
Számfejtési alkalmak száma	30				

A kifizetésekhez kapcsolódó feladat a pénzügyi ügyfélszolgálat biztosítása, valamint a kifizetésekről szóló igazolások (pl. ösztöndíj-igazolások) kiadása.

Ezt részben az ETR szolgáltatásaira támaszkodva, nagyrészt azonban saját fejlesztésű alkalmazások segítségével biztosítjuk.

Befizetések kezelése: csekkes rendszer, számlázás

A Szegedi Tudományegyetem készpénzforgalma csökkentésére, a hallgatói befizetések kezelésére a Magyar Posta által rendszeresített készpénzáttutalási megbízást (csekk) használja, mint befizetési formát. Az iroda valamennyi kar és egyéb egység részére biztosítja a csekkek megrendelését és legyártását, valamint a Magyar Posta Rt.-től kapott elektronikus adatok alapján kezeli a csekken történő befizetéseket.

A HSZI fejlesztéseinek köszönhetően – ezeket összehangolva – lehetőséget biztosítunk az ETR-ben tárolt

képzés adatokhoz kapcsolható pénzügyi nyilvántartási tételek (kivetések), és a hozzájuk tartozó csekkek automatikus elkészítésére.

Mindezeket a feladatokat 1998 óta saját fejlesztésű szoftverrel oldjuk meg, ami 2001-től elektronikus kapcsolatban van az intézmény hallgatói nyilvántartási (ETR), valamint pénzügyi rendszerével (TÜSZ). A CsekkSzerver nevű rendszerrel biztosítjuk a hallgatók által fizetett tandíjak név szerinti, kényelmes és jól követhető kezelését és beszédését.

Év	Gyártott csekk (db)	Befizetett csekk (db)	Befizetett összeg
2000*	-	31 327	291 114 165
2001	229 681	100 945	1 109 800 805
2002	183 910	112 917	1 559 755 386
2003	122 960	92 717	1 500 957 917
2004	221 543	157 738	2 295 133 170
2005	173 104	198 822	2 462 337 323
2006	173 765	147 671	2 639 009 952
2007	139 125	95 052	3 019 509 880
2008	116 027	85 354	2 875 799 038
2009	122 585	86 398	2 813 473 968
2010	124 746	85 508	2 688 714 506
	1 607 446	1 194 449	23 255 606 110

* A 2000 évi gyártási adatok egy korábbi rendszerben tárolódnak, így csak a befizetések szerepeltetésére van mód.

A hallgatók részére gyártott csekkeket 2005 eleje óta kizárólag névvel ellátva készítjük, és a kollégiumidíj-csekkek kivételével biztosítjuk azok postázását is a hallgatók részére. Az évente mintegy 50 000 névre szóló csekk postázási folyamatát teljes mértékben automatizáltuk, így azok elkészítése és kiküldése a fél-évek elején is csak 2–3 napot vesz igénybe.

A befizetésekhez kezeléséhez kapcsolódik az ezekről szóló számlák kiadása. A számlázást 2002 szeptemberétől minden kar hallgatói számára mi végezzük,

ez évente mintegy 2000–2500 számla kiadását jelenti. A számlázást az egyetem pénzügyi és számviteli előírásainak megfelelően ETR programokkal végezzük, az elkészült számlák iktatási és postázási feladatait az iroda elektronikus iktatási és postázási rendszerével biztosítjuk.

Év	Típus	Számlázott összeg	Számlák darabszáma
2002	Átutalásos	45 524 100	697
	Készpénzes	86 609 950	1 308
2003	Átutalásos	204 083 770	1 480
	Készpénzes	134 898 700	1 969
2004	Átutalásos	197 297 498	2 209
	Készpénzes	178 871 517	2 492
2005	Átutalásos	190 853 476	2 289
	Készpénzes	129 698 287	1 649
2006	Átutalásos	233 376 480	2 527
	Készpénzes	128 963 820	1 388
2007	Átutalásos	186 559 327	2 146
	Készpénzes	90 698 941	901
2008	Átutalásos	176 222 523	1 807
	Készpénzes	68 744 680	622
2009	Átutalásos	170 694 749	1 615
	Készpénzes	54 355 686	494
2010	Átutalásos	133 036 850	1 073
	Készpénzes	59 217 016	477

A befizetés-kezelési rendszer korszerűsítése – bankkártyás fizetés bevezetése

Az elmúlt években komoly erőfeszítéseket tettünk annak érdekében, hogy a hallgatók által fizetendő díjak befizetése névre szóló csekken történjen, hiszen ezek ellenőrzése így jóval magasabb szinten valósítható meg. Sajnos a névre szóló csekkek egyre szélesebb körű alkalmazásának komoly hátrányai is vannak – elsősorban a befizetési rendszert működtető és a rendszer működtetési költségeinek túlnyomó részét biztosító HSZI esetében.

A csekkgyártási és befizetési statisztikákat megvizsgálva azt tapasztaltuk, hogy egyre nagyobb arányban (kb. 70 százalék) fordulnak elő kis összegű, 10 000,-Ft alatti befizetések (utóvizsga- és egyéb eljárási díjak, kollégiumi díjak), azonban az ezekből befolyó összegek a teljes csekkes bevételnek alig 10 százalékát jelentik. A nagyszámú, kis összegű csekk postázása, a kapcsolódó szolgáltatási rendszer üzemeltetése, a gyártási, valamint jutalékköltségek a bevételekhez képest aránytalanul magasak.

Ezért olyan új, költséghatékony befizetés kezelési technikát kerestünk, amely magas szintű informatikai támogatással biztosítja a kis összegű befizetések névre szóló, olcsó kezelését.

Megvizsgálva a lehetőségeket a kis összegű, névre szóló befizetésekre az ETR virtuális POS megoldását (VPOS) vezettük be 2011. április elejétől. A VPOS bevezetésével a hallgatók az ETR-hez kapcsolt internetes felületen keresztül, készpénzkímélő módon intézhetik a befizetéseiket. Ennek költségei lényegesen alacsonyabbak, mint csekkes befizetés esetén, a befizetés on-line módon, névre szólóan adminisztrálható a hallgatói nyilvántartásban. Ezen túl a hagyományos, POS-alapú bankkártyás befizetés lehetőségét is bevezettük, amellyel bármilyen befizetés gyorsan, hatékonyan rendezhető.

Költségtérítési szerződések, pénzügyi igazolások kezelése

A kifizetésekhez, befizetésekhez kezeléséhez kapcsolódik az ezekről szóló pénzügyi igazolások (pl. alapképzéses adóigazolás, felnőttképzési adóigazolás, ösztöndíj-igazolás) kiadása. A pénzügyi igazolások kiadását 2003. január 1-jétől minden kar hallgatója számára mi végezzük. Ez minden év januárjában – egyetlen hónap alatt – több mint 35 000 pénzügyi igazolás kiadását jelenti.

2006-tól ez a tevékenység bővült a költségtérítési szerződések kezelésével, amelyet minden, költségtérítéses

szakon tanulmányokat folytató hallgató számára elkészítettünk. Jelenleg mintegy 15 000 aktív szerződést kezelünk.

Mindezeket a feladatokat egy saját fejlesztésű és a Nemzeti Adó- és Vámhivatallal egyeztetett működésű szoftverrel oldottuk meg, amelynek segítségével biztosítható az igazolások tömeges kiadása, valamint a szerződések iktatása, folyamatos ellenőrzése és karbantartása.

Típus	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Alapképzéses igazolás	4 949	7 125	8 296	8 833	8 756	13 709	11 968	12 059	-
Felnőttképz. igazolás	-	2 856	4 209	4 749	5 292	-	-	-	-
Ktgtér. szerződés	-	3 430	3 562	1 931	14 470	5 357	3 924	4 126	4 297
Ösztöndíj-igazolás	-	-	19 244	17 015	17 424	16 020	16 621	16 351	16 400
Összesen	4 949	13 411	35 311	32 528	45 942	35 086	32 513	32 523	20 697

Megjegyzés: Az adott évben a nem szerepeltetett igazolások nem léteztek, vagy kiadásuk nem volt kötelező. A táblázat fejsorában szereplő évszám azt az adóévet jelenti, amelyről az igazolások kiállításra kerültek.

Diákigazolvány-kezelés

A diákigazolványok elektronikus kezelését és nyilvántartását a volt JATE karok esetében a Hallgatói Szolgáltató Iroda, illetve annak jogelődje 1999 márciusa óta végzi az ARION Tanulmányi Rendszerhez az országban elsőként kifejlesztett, majd 2001-től az ETR-hez illesztett programmal. Ennek létrehozásában – a program specifikációjának elkészítésével – nagy szerepet vállaltak az iroda munkatársai.

Folyamatosan részt veszünk minden olyan országos és helyi szintű kezdeményezésben, amely a diákigazolványok kezelésével, a hozzá kapcsolható szolgáltatások fejlesztésével foglalkozik. Az elmúlt években számos felsőoktatási intézmény képviselője számára tartottunk tájékoztatókat és bemutatókat. Mindezeknek köszönhetően országosan is széles körű tapasztalatokkal és elismertséggel rendelkezünk ezen a területen: a felsőoktatási intézményekben jelenleg működő diákigazolvány nyilvántartási rendszerek szinte mindegyike felhasználta az itteni tapasztalatokat saját rendszerének kialakítása során.

A diákigazolvány-kezeléssel kapcsolatos feladatokat 2002. február és 2004. január között folyamatosan vettük át az egyes karoktól, így jelenleg már minden kar esetében mi végezzük ezt a tevékenységet.

A diákigazolvány-kezelés jelenti a legnagyobb kontakt ügyfélszámot az iroda feladatai között, hiszen az minden félév elején a hallgató személyes megjelenését igényli. Az ezzel járó ügyfélterhelés közel kétharmada a félév első hónapjára, 50 százaléka a félév első két hétre koncentrálódik.

Az ügyfélszolgálat munkatársai évente közel 7500 diákigazolvány-igénylést vesznek át, ellenőriznek és küldenek gyártásra, az elsőéves hallgatók központi igényléseivel kiegészítve pedig mintegy 12 500 igazolványt érkeztetnek és adnak ki évente.

Mivel a diákigazolvány közokirat, annak kezelése pontos és részletes jogszabályi feltételek alapján történik, és szigorú technikai követelmények biztosítását igényli.

Félévkezdéssel kapcsolatos feladatok: bérlet-kiadás

Az egyetem nappali tagozatos, államilag támogatott képzésben részt vevő hallgatói a félévek elején természetbeni juttatásként kombinált utazási bérletet kapnak. Ennek kiosztását minden hallgató részére az iroda végzi, amely félévente kb. 14 000 ügyfelet jelent. Ez a teljes ügyfélforgalom – a diákigazolvány érvényesítéshez hasonlóan, azzal átfedésben – a félévek első két hétre, első hónapjára koncentrálódik.

Kollégiumi nyilvántartás

A hallgatói nyilvántartási, a befizetési, illetve a csekkgyártási rendszerrel szoros kapcsolatban fejlesztettük ki a kollégiumok nyilvántartási rendszerét, amely 2004 szeptemberétől teljes körűen, az egyetem minden kollégiumában működik.

Az ETR adatait használó és azzal szorosan együttműködő szoftver alkalmas a felvételi eljárás regisztrálására, a kollégiumban lakó hallgatók adatainak nyilvántartására, a kollégiumi díjak beszedésének segítésére (névre szóló csekkrendelés, befizetések követése), de ez a rendszer biztosítja az ETR számára az intézményi statisztikákhoz szükséges adatokat is.

Könyvtámogatási rendszer működtetése

Az egyetem hallgatói az állami támogatás terhére nyújtott tankönyvtámogatást elektronikus utalvány formájában kapják meg. Az elektronikus könyvtámogatási rendszer informatikai hátterét a Kiadói Tanács és az EHÖK döntése alapján az iroda biztosítja. A rendszer a diákigazolvány használatával teszi lehetővé az egyes hallgatók elektronikus utalványának kezelését az akkreditált beváltóhelyeken. A 2005 szeptemberé óta működő rendszerben 9 beváltóhelyen félévente kb. 25 000 tranzakció során közel 70 millió forintnyi elektronikus utalvány beváltása történik meg.

Hallgatói előirányzat keretek kezelése

A Gazdasági és Műszaki Főigazgatóság főosztályaként, központi feladatként mi végezzük a hallgatói előirányzat keretekhez kapcsolódó pénzügyi előkészítő és adminisztrációs tevékenységeket – előirányzatok, keretek meghatározása, témaszám- és jogcímrendszer kialakítása – és ellátjuk az ezekkel kapcsolatos adminisztrációs és ellenőrző feladatokat. Részt veszünk a hallgatói önkormányzatok pénzügyi rendszerének napi működtetésében, ennek során feladatunk a keretek meghatározása, a pénzügyi adminisztráció segítése, ellenőrzése.

Komoly eredményeket értünk el az ügyben, hogy a hallgatói előirányzat kereteinek legnagyobb kiadási tételeit jelentő tanulmányi és szociális ösztöndíjak kiszámítási és elbírálási rendszere egyetemi szinten egy-ségesítésre kerüljön. Ez nagymértékben javította ezen keretek elosztási folyamatainak ellenőrzését, áttekinthetőségét és az egyes részfolyamatok nyilvánosságát a hallgatók számára.

Elektronikus ügyintézés – a Modulo üzemeltetése és fejlesztése

A kontakt ügyfélszám csökkentése és a hallgatóbarát, minőségi ügyintézés érdekében 2008 elején a HSZI kezdeményezésére bevezetésre került a Modulo rendszer a Szegedi Tudományegyetemen – a bevetéshez szükséges anyagi és informatikai erőforrásokat a HSZI biztosította.

A Modulo bevezetése az egyetem elektronikus ügykezelési törekvéseinek sikertörténete. Az elmúlt évek fejlesztéseinek köszönhetően a Modulo mára valamennyi kar hallgatói számára elérhetővé vált, akik mintegy 25 különböző ügyben közel 70 űrlapot használhatnak. Az elektronikus beadványok száma már meghaladta a 200 000 darabot – ezen beadványok ügyintézésében közel 150 egyetemi szervezeti egység több mint 250 munkatársa vesz részt.

Az igényeknek megfelelően a Modulo rendszer már nem csak a hallgatói, hanem egyéb (gazdasági, oktatásszervezési) feladatokhoz kapcsolódóan biztosít elektronikus ügyintézési szolgáltatásokat.

A fejlesztések fontos célja, hogy az egyetemen elérhető információforrások között, célzott és ellenőrzött adatkapcsolatok létrehozásán keresztül biztosítsunk gyors és hatékony ügyintézési lehetőséget. A fejlesztési elképzeléseket és terveket az ETR projektfelelőssel egyeztetve határozzuk meg – ezen munkaterv szerint gondoskodunk a fejlesztési feladatok megrendeléséről, a bevezetéshez kötődő előkészítő tevékenységek koordinációjáról. A rendszer informatikai hátterének üzemeltetését mi biztosítjuk, és saját forrásaink terhére foglalkoztatunk egy alkalmazásfejlesztő kollégát.

Egyéb feladatok

A már felsoroltakon túl a HSZI látja el a nyelvvizsgadíjak visszatérítésével kapcsolatos feladatokat a pályázatok begyűjtésétől és irattári kezelésétől az elektronikus nyilvántartási rendszer működtetésén keresztül egészen a kifizetésekig.

Egyéb hallgatói szervezetekkel együttműködve részt veszünk az elsőéves hallgatók tájékoztatásban (Gólyacsomag kiküldése), valamint regisztráljuk és rögzítjük az egyetemi nyilvántartás számára szükséges adataikat (elsőévesek pénzügyi adatbejelentő lapja).

HSZI szakmai délelőtti rendezvénysorozat

A hallgatói adminisztratív szolgáltató egységek (Oktatási Igazgatóság, Hallgatói Szolgáltató Iroda, kari tanulmányi osztályok stb.) között jelentős információáramlásra van szükség az egyes részfeladatok egységes szolgáltatássá alakításában, mivel a szolgáltatás színvonala nagymértékben függ az egységek összehangolt munkájától. Ennek érdekében hoztuk létre a HSZI Szakmai délelőtti rendezvénysorozatot – az évente két alkalommal megrendezett workshopok célja egy-egy feladat terület, téma bemutatása. A rendezvényeken a HSZI vagy az illetékes igazgatóság irányításával a témában érintett, hasonló területen, de közvetlen munkafolyamat során nem együtt dolgozó munkatársak megismerhetik egymás tevékenységeit, ezzel is segítve a hallgatói adminisztrációs szolgáltatásokkal foglalkozó szervezeti egységek (Oktatási Igazgatóság, TO, HSZI, ETR) tevékenységének összehangolását.

Fontosabb fejlesztési projektek

Szolgáltatásaink fejlesztése érdekében folyamatosan több projektet viszünk – ezek mindegyikét saját forrásaink terhére indítottuk és hajtjuk végre.

Fejlesztéseink egyik legfontosabb iránya az elektronikus ügyintézés erősítése és a Modulo rendszer fejlesztése. Ezek érintik a Modulo keretrendszer és az abban elérhető ügyek, űrlapok fejlesztését egyaránt – az idei év fejlesztési prioritásai a hallgatói személyi és törzsadat-kezelés, valamint a pénzügyi bizonylatok, igazolások kiadásának támogatása.

Az intézményi dokumentum disztribúciós szolgáltatás és intézményi „hiteleshely” kialakításával az ügyintézésben használt dokumentumokat, igazolásokat szkennelés és digitális aláírás után (intézményi hiteleshely) egy olyan központi intézményi adattárba helyezzük, ahonnan az ügyintézésben részt vevő egységek megfelelő jogosultságokkal rendelkező felhasználói számára elérhetővé válnak. Az itt elhelyezett dokumentumokat a hallgató is megtekintheti, ellenőrizheti és felhasználhatja az elektronikus ügyintézés során.

Fejlesztéseink során tudatosan törekedtünk arra, hogy csökkentsek a kontakt ügyfelek számát és a formalizálható, személyes megjelenést nem igénylő tevékenységeket elektronikus ügyintézés keretében valósítsuk

meg, de a kontakt ügyfélszolgálat fejlesztését is fontosnak tartjuk. A hallgatók tájékoztatása, irányítása, a rendelkezésre álló nyitva tartási idő és az ügyfélszolgálati munkatársak kapacitásainak tervezése érdekében egy integrált ügyfélhívó és ügyfél irányító rendszert vezetünk be 2011 szeptemberétől.

A hagyományos ügyintézési és kapcsolatfelvételi formák közé tartozik a telefonos ügyfélszolgálat, amit a hallgatók is előszeretettel használnak, így ezen a területen az elmúlt évben komoly fejlesztést hajtottunk végre: bevezettük be az 54-HSZI (54-4794) központi ügyfélszolgálati számunkat, és digitális call-center, valamint híváskezelő szolgáltatást indítottunk el.

A HSZI a hallgatói ügyintézés során az egyetemi egységes hallgatói nyilvántartási rendszer (ETR) egyes elemeit, valamint saját fejlesztésű szoftvereket egyaránt használ, ezért tervezzük egységes hallgatói ügyintézési felület kialakítását (CRM). Ez lehetővé tenné az adott hallgatóhoz tartozó ügyintézési feladatok, kapcsolódó adatok s információk összegyűjtését és rendszerezett megjelenítését, így pl. a telefonos és levélben tett megkeresések célját, időpontját, az esetleges visszajelzéseket.



A HALLGATÓI SZOLGÁLTATÓ IRODA MŰKÖDÉSI JELLEMZŐI A HALLGATÓI VÉLEMÉNYEK TÜKRÉBEN

Kutatási jelentés



1.

BEVEZETÉS

23 | 25

*„Nem akkor alkottál tökéleteset,
ha már nem tudsz mit hozzátenni, hanem
ha már nem tudsz mit elvenni belőle.”*

(Antoine de Saint-Exupéry)

A felsőoktatási intézmények helyzete megváltozott az elmúlt két évtizedben és jelentős átalakuláson ment keresztül. Ennek okai igen szerteágazóak: a rendszerváltást követő politikai-gazdasági-társadalmi környezet radikális megváltozása, a magán felsőoktatási intézmények megjelenése, az intézményi integráció és az autonómia iránti küzdelmek, a hallgatói demokratikus képviselőlet létrejötte, a normatív finanszírozás következményei, a tandíj rendszerbe emelése majd eltörlése, a „Bologna” és a kreditrendszer bevezetése, a hallgatói létszámok jelentős növekedése, a közelmúlt pénzügyi zárolásai stb.

A felsőoktatás helyzete nem irigylésre méltó, a rendszernek rendkívül szerteágazó funkciókat kell betöltenie és egymástól eltérő – társadalmi, gazdasági, intézményi, egyéni – érdekeket kell szolgálnia. A felsőoktatási rendszer fejlesztése nemcsak az eltérő érdekek együttes kielégítése miatt rendkívül nehéz, hanem azért is, mert az a társadalmi-gazdasági környezet, amelyben a felsőoktatás eredményeit implementálni kell, maga is folyamatosan változik.

Az elmúlt két évtizedben a hallgatói elvárások is megváltoztak a felsőoktatási intézményekkel szemben. Míg korábban egy diploma megszerzése csak keveseknek adatott meg, és az intézményválasztásban az oktatás minősége elsőrendű és kiemelkedő faktor volt, addig

napjainkra ez is gyökeresen megváltozott, és egyéb más fontos tényezők is megjelentek a hallgatók továbbtanulási döntését meghatározó motivációk között. Chickering és Kytle¹ szerint a mai hallgatók a hajdani elefántcsonttorony helyett egy személyközpontú, a személyes fejlődést optimálisan szolgáló felsőoktatási környezetet keresnek. Azt várják a felsőoktatási intézményektől, hogy szolgáltatásaikat lehetőség szerint a hallgató lakhelyéhez közel nyújtsák, órarendjüket és kínálatukat személyes időbeosztásukhoz igazítsák. A magas színvonalú oktatás mellett kényelemre és pontos kiszolgálásra vágnak a nap huszonnegy órájában: udvarias, szolgálatkész munkatársakra a tanulmányi osztályokon, pontos nyilvántartási rendre és naprakész ellátásra a szociális szolgáltatások területén. Ezek az újfajta igények az intézményeket egyfajta szemléletváltásra és proaktivitásra készítették és készítetik, amelynek eredményeképpen kialakult az ún. „szolgáltató egyetem” típus. A szolgáltató egyetem a hallgatók oktatási igényeinek magas szintű kielégítésén túl hangsúlyt helyeznek az egyetem különböző szolgáltató egységeinek működési színvonalára is, és a hallgatói önkormányzatok mellett több felsőoktatási intézmény működtet karrier irodát, alumni irodát, hallgatói szolgáltató irodát. A hallgatói szolgáltató irodák a hallgatók mindennapi életét, életminőségét hivatottak javítani, a nem tanulmányi ügyekkel összefüggő információszolgáltatás és ügyintézés területén.

¹ Chickering, A. W. and Kytle, J. (1999): The collegiate ideal in the twenty-first century. In J. D. Toma and A.J. Kezar (Eds.), *Reconceptualizing the collegiate ideal* (New directions for higher education, No. 105) (pp. 109-120) San Francisco: Jossey-Bass.

A Szegedi Tudományegyetem élen járt a megváltozott hallgatói igényekre történő reagálás terén és a szegedi felsőoktatási integráció első, formális lépéseként egy olyan központi hallgatói szolgáltató irodát hozott létre, amely képes az egyetem minden kara és hallgatója részére magas szintű, egységes hallgatói szolgáltatásokat nyújtani.

A Szegedi Tudományegyetemen a Hallgatói Szolgáltató Iroda látja el a felsőoktatási törvényben meghatározott, a hallgatókhoz kötődő nem tanulmányi jellegű adminisztrációs szolgáltatásokat, úgymint:

- kifizetések kezelése (ösztöndíjak kiszámítása, számfeltétele, utalása),
- befizetések kezelése (kivetések elkészítése, csekkgyártása),
- számlák készítése, kiadása a hallgatói befizetésekről,
- pénzügyi jellegű igazolások kiadása (ösztöndíj- és tandíjigazolások),
- diákigazolvány-kezelés (teljes ügyintézés, elektronikus nyilvántartás kezelése),
- elektronikus tankönyvtámogatási rendszer működtetése,
- kollégiumi nyilvántartás (szoftverfejlesztés, csekkgyártás),
- természetbeni juttatások (bérlet) és pályázatok kezelése (begyűjtés, irattározás),

- Modulo elektronikus ügyintézési rendszer fejlesztése, üzemeltetése,
- hallgatói szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyfélszolgálat biztosítása.

A Hallgatói Szolgáltató Iroda 2000 júliusában kezdte meg működését. Az elmúlt 11 év az eddig elért eredmények összegzésére, számvetésre és (ön)vizsgálatra kötelezi a Hallgatói Szolgáltató Iroda és az egyetem vezetését.

Ez az (ön)vizsgálatra való törekvés tette indokolttá az elégedettségmérés-vizsgálat lefolytatását a Hallgatói Szolgáltató Iroda szolgáltatásait igénybevevő hallgatók körében.



2.

A VEVŐI MEGELÉGEDETTSÉG ÖSSZETEVŐI ÉS A VEVŐI MEGELÉGEDETTSÉG MÉRÉSÉNEK JELENTŐSÉGE

27 | 29

„A legjobb reklám az elégedett vevő”

Egy szervezet célja a vevők igényeinek minél szélesebb körű kielégítése, a konkurenciánál hatásosabb módon. Azok a szervezetek, amelyek hosszú távon a piacon akarnak maradni, nagy gondot fordítanak arra, hogy vevőik elégedettek legyenek, és ezáltal újra vásároljanak az adott termékből, szolgáltatásból, illetve ajánlják azt ismeretségi körükben. A fogyasztó ma már a minőség alapján különbözteti meg a szolgáltatókat. Mivel a minőség versenyelőnyt jelent a szervezetek számára, a piac kikényszeríti a minőségre való fokozottabb törekvést.

A szolgáltatásban működő vállalkozásoknak egyaránt törekedniük kell a minőség² gazdasági, technikai és emberi tényezőinek javítására, hogy kiváló szintet érjenek el. Ez azt jelenti, hogy nemcsak teljesítik a fogyasztók elvárásait, hanem az adott kategóriában, az adott időpontban versenyképes költségen többet nyújtanak a vevők elvárásainál.

A szolgáltatások ismérvei eltérnek a fizikai termékek ismérveitől. Mivel a szolgáltatás nem tárgyasul, azaz megfoghatatlan, a megvásárlása melletti döntést alapvetően befolyásolja a szolgáltatást nyújtó szakember szakmai felkészültsége, képessége, attitűdje, valamint a szolgáltatás igénybevételének körülményei. A szolgáltatások esetében sokkal nehezebb megítélni a minőséget. Olyan tevékenység eredménye, amely a vevői szükségleteket jellemzően a fogyasztóval kialakított közvetlen kapcsolat keretében elégíti ki és általában nem ölt anyagi-tárgyi formát. A szolgáltatások esetében a vevő nem egy konkrét, jól körülhatárolható árut vásárol meg, hanem egy több elemből álló szolgáltatáscsomagot, amelyet a fogyasztó szubjektív értékítéleteinek összessége alapján ítél meg.

A vevő megítélése az adott szolgáltatásról teljesen szubjektív, saját tapasztalaton, az átélt élményen alapul. A minőség meghatározásakor tehát a vevő érzékeléséből kell kiindulni, és azt az elvárásokkal összevetni. E szemlélet szerint a minőséget a vevő elvárásai és tapasztalatai közötti különbségként határozhatjuk meg. A vevő elvárásait befolyásolják korábbi tapasztalatai, személyes szükségletei, mások véleménye, a presztízs, a szolgáltatásról és az adott üzletről kialakult attitűdje.

Egy szervezet számára a legjobb reklám az elégedett vevő. A vevő akkor elégedett, ha az igénybe vett szolgáltatás többet, magasabb színvonalon nyújt számára, mint amit előzetesen elvárt az adott szolgáltatástól. A szolgáltatások esetében a szolgáltató szervezet/személy és a szolgáltatást igénybe vevő fogyasztó közti találkozást sokkal több elem befolyásolja, mint az áruk esetében, úgymint a frontvonalbeli személyzet szakmai felkészültsége, viselkedése, kommunikációs aktusai, attitűdjei, kreativitása, rugalmassága, empátiája. Ezért a minőségi szolgáltatás nyújtásakor kiemelt figyelmet érdemel az alkalmazottak továbbképzése, ösztönzése és elégedettsége, akik ezen feltételek nélkül nem nyújthatnak jó teljesítményt. Fontos ezenkívül a vendégek szubjektív véleménye a helyről, annak megközelíthetőségéről, berendezési tárgyaitól, az alkalmazott kommunikációs eszközökről, a szimbólumokról és az árakról is. A vevők véleménye alapján a minőség öt fő tényezője különböztethető meg:

- fizikai evidencia/kézzel fogható eszközök (megközelíthetőség, tárgyi berendezések, arculat, kommunikációs anyagok, személyzet megjelenése),
- megbízhatóság (az ígért szolgáltatás megbízható, alapos, pontos, gyors teljesítése),

² A minőség a termék vagy szolgáltatás olyan tulajdonságainak és jellemzőinek összessége, amelyek hatással vannak a terméknek (szolgáltatásnak) arra a képességére, hogy kifejezett vagy elvárt igényeket kielégítsen.

- készségesség (a vevő segítése és azonnali kiszolgálása),
- hozzáértés (az alkalmazottak képzettség, rendelkeznek a szükséges ismeretekkel és képesek bizalmat kiáltani),
- empátia (egyedi törődés a fogyasztókkal).

A fenti tényezők miatt nagyon fontos egy szervezet számára, hogy felmérje a vevők igényeit, és tájékozódjon arról, hogy a nyújtott szolgáltatások mely elemeivel elégedettek, és mely elmeivel kevésbé elégedettek a vevők.

Az elégedettség összetevői a szolgáltatások esetében a következők:

- a szolgáltatás teljesítésének minősége: gyorsaság, megbízhatóság, egyszerűség,
- a szolgáltatás nyújtásának körülményei és a szolgáltatáshoz való hozzáférhetőség: várakozási idő, ügyintézés gyorsasága, hozzáférhetőség (térbeli és időbeli), kézzelfogható tényezők (tisztta ügyfélfogadó helyiség, az ügyintézők elegánsak, a tájékoztató anyag rendezett), reagálási készség, rugalmasság, hozzáértés, udvariasság (az ügyintézők udvariasak és diszkrétek),
- közönségszolgálati körülmények: a panaszok kezelése, gyorsasága, hatékonysága,
- kommunikáció: a szóbeli és a nyomtatott tájékoztató anyagok minősége és mennyisége, kontaktszemély munkája,
- szolgáltatási struktúra összetétele, korszerűsége, termékfejlesztés rugalmassága,
- szolgáltatások ára, kedvezmények,
- a szolgáltató imázsa³.

A Szegedi Tudományegyetem Hallgatói Szolgáltató Iroda bár szolgáltató egységként értelmezhető – hiszen különféle nem tanulmányi szolgáltatásokat nyújt az egyetem hallgatói számára – mégis speciális helyzetben van. Egyrészt nem piaci alapon működik olyan értelemben, hogy monopolhelyzetben van, hiszen a hallgatók nem tudják máshol igénybe venni az iroda által nyújtott szolgáltatásokat. Ugyanakkor a Hallgatói Szolgáltató Iroda közel 30 000 ügyfelével Szeged és a régió egyik legnagyobb ügyfélszolgálati irodája. Az egyetemen belül számos más hallgatói szolgáltatást nyújtó iroda van, mégsem lehet konkurenciaharcról beszélni, hiszen minden szolgáltató egységnek saját tevékenységi köre van, még akkor is, ha bizonyos szervezeti egységek együttműködése nélkülözhetetlen. Fontos attitűdöt képvisel Fekete Csaba főosztályvezető, a Hallgatói Szolgáltató Iroda vezetője, aki egy interjúban⁴ a hallgatót ügyfélként definiálja, és kifejti, hogy az elmúlt tíz évben tudatosan arra törekedtek, hogy szinte piaci alapon működő hallgatói irodát működtessenek. Ez a fajta hozzáállás biztosítja azt, hogy az iroda „speciális” helyzete ne kényelmesítse el a vezetést és a munkatársakat, és a folyamatos minőségi működés biztosítása érdekében arra is gondot fordítson, hogy felmérje a hallgatók elégedettségét, és ezáltal képes legyen működését tovább fejleszteni, hiszen ahogy korábban már említettem, a hallgatói szolgáltatások köre és színvonala intézmény választó tényezővé vált a potenciális hallgatók körében.

³ A fejezet megírásához az alábbi szakirodalmakat használtuk fel: Hofmesiter Tóth Á.–Simon J.–Sajtos L. (2003): A fogyasztói elégedettség. Alinea Kiadó, Budapest.; Katona Mária (2000): Marketing. Dinasztia Kiadó, Budapest.; Kotler, Philip (1998): Marketing menedzsment. Műszaki Könyvkiadó, Budapest.

⁴ „A hallgató csak jól járhat” – interjú Fekete Csabával. In: <http://www.u-szeged.hu/hirek/egyetemi-elet/hall-ga-to-csak-jol-jar>



3.

A KUTATÁS CÉLJA, VÁRHATÓ HATÁSA, ÉS A KUTATÁS SORÁN ALKALMAZOTT MÓDSZEREK

31 | 35

*„Az ügyfél megelégedettségét
nem lehet megbecsülni vagy megjósolni.
A mérés az egyetlen módszer,
amely eredményre vezet”*

3.1. A kutatás célja

A kutatás célja annak feltérképezése, hogy a Szegedi Tudományegyetem nappali tagozatos⁵ hallgatói mennyire elégedettek a Hallgatói Szolgáltató Iroda működésével, a munkatársak szakmai és emberi felkészültségével, a szolgáltatás nyújtásának pontosságával, gyorsaságával, illetve az iroda arculatával, működési jellemzőivel.

A kutatás során felmérjük, milyen a hallgatói megítélés a HSZI-ben folyó tevékenységekről. Ez a megítélés „tükröt” tart a HSZI és az SZTE vezetése felé, amely nemcsak a tevékenységek minősítését (jó vagy rossz) tükrözi, hanem a HSZI szolgáltatások igénybevevőjének érzetét. A felmérés arra irányul, hogy azokat a területeket, amelyek a hallgatói megítélés szempontjából nem megfelelőek, tovább elemezzük, feltárjuk a nem megfelelés okait és törekedünk ezek megszüntetésére.

3.2. A kutatás várható hatásai

Az empirikus kutatás objektív értékmérő, amelynek eredményei objektív helyzetképet adnak a HSZI szolgáltatásait igénybevevő ügyfelek (hallgatók) tényleges elégedettségének szintjéről. Képet kaphatunk arról, hogyan ítélik meg a hallgatók a HSZI működését, mennyire

elégedettek a szolgáltatás teljesítésének minőségével, a szolgáltatás nyújtásának körülményeivel, a közönsszolgálati körülményekkel. A kutatás során számos olyan fontos információt nyerhetünk, amelyek más módon nem válnak explicitté. A kutatás eredményei visszajelzést adnak a HSZI eddigi működéséről, visszaigazolják vagy megcáfolják a HSZI vezetőségének minőségi működésre irányuló törekvéseit, feltárják a rendszer működésének hiányosságait és lehetőséget biztosítanak annak kiküszöbölésére, illetve lehetővé teszik a változások követését és figyelését.

A kutatási eredmények felhasználhatóak továbbá a Szegedi Tudományegyetem minőségfejlesztési programjának⁶ évenkénti átgondolásában, felülvizsgálatában. Az intézmény minőségügyi rendszerének meghatározó része, hogy a folyamatban érintettek véleményét rendszeresen megismerjük, és a céloktól eltérően megítélt részletek területén hatékony beavatkozásokkal fejlesszük a tevékenység minőségét. A megfelelő kérdésekre kapott válaszok feldolgozása lehetővé teszi a hallgatók véleményének megismerését és az elégedettség fokozását. Az eredmények szolgálhatnak marketing célokat, reklám szerepet tölthetnek be, amely pozitív irányba befolyásolja az ügyfeleket (mivel örülnek annak, hogy a HSZI kíváncsi a véleményükre), alátámaszthatják a HSZI létjogosultságát és megerősíthetik a HSZI egyetemen belüli pozícióját.

⁵A kutatást a nappali tagozatos hallgatókra terjesztettük ki, mert jellemzően ők veszik személyesen igénybe a HSZI szolgáltatásait mérhető gyakorisággal.

⁶A felsőoktatásról szóló 2005. évi CXXXIX. törvény 21§ (6) bekezdése szerint a felsőoktatási intézmény a törvényben meghatározott intézményfejlesztési terv, kutatási-fejlesztési-innovációs stratégia alapján minőségfejlesztési programot készít. Az intézményi minőségfejlesztési programban kell meghatározni a képzési program, a tudományos kutatás, művészeti alkotótevékenység, a hallgatói értékelés, az oktatás személyi és infrastrukturális feltételeinek, a tanulástámogatás eszközeinek, a hallgatói szolgáltatásoknak, a belső információs rendszernek és a nyilvánosság fejlesztésére irányuló célokat. A felsőoktatási intézmény évente áttekinti az intézményi minőségfejlesztési program végrehajtását és megállapításait – az erről szóló jelentés elfogadásától számított legfeljebb harminc napon belül – az intézmény honlapján, továbbá a helyben szokásos módon nyilvánosságra hozza.

A kérdőív

A kutatás módszere	primer adatgyűjtés, strukturált kérdőíves lekérdezés
A kérdőív módszere	kvantitatív
Az adatgyűjtés módja és az adatok feldolgozása	anoním
A megkérdezés ideje	2011. január 31. és február 10. között, a beiratkozási időszak alatt
Kitöltési idő	10 perc
Alapsokaság	a 2010/2011-es tanévben az SZTE nappali tagozatos hallgatói, 20133 fő
Kitöltött kérdőívek száma	3760, az alapsokaság 18,7%-a
Értékelhetetlen kérdőívek száma	122
Feldolgozható kérdőívek száma	3638, az alapsokaság 18%-a
Kérdések száma	10
A kérdőív egységei	



3.3 A kutatás során alkalmazott módszerek és a minta jellemzői

A vevői elégedettséget nem lehet megbecsülni vagy megjósolni. A mérés az egyetlen módszer, amely eredményre vezet. A vevői elégedettség mértékét többféle paraméterrel lehet mérni, úgymint a reklamációk számával, pontosabban annak hiányával; a megrendelések számával és szóbeli vagy írásbeli megkérdezéssel. Azt a módszert kell választani, amely a leghatékonyabb és a legtöbb információt nyújtja a szervezet számára. Ennek figyelembe vételével a hallgatók elégedettségét feltáró kutatásunk módszerül primer adatgyűjtést, strukturált kérdőíves lekérdezést választottuk. A kutatás reprezentatív mintavételen alapult. A populációt a Szegedi Tudományegyetemen a 2010/2011-es tanévben nappali tagozaton tanuló hallgatói alkották, a mintát a Szegedi Tudományegyetemen nappali tagozaton tanuló hallgatók karonkénti létszámával megegyező arányban választottuk ki.

A kérdőív elkészítésénél ügyeltünk annak formai elemeire is, amely szintén hatással lehet a válaszadási arányokra, hiszen ha a kérdőív rendezetlen megjelenésű, azt a benyomást kelti, hogy a felmérés nem is fontos. A kérdőívek szép kivitelben, a HSZI logójával ellátva készültek.

A kérdőív jószágmutatóit próbakérdezés során teszteltük, amelynek során az is kiderült, hogy kb. 10 perc szükséges a kitöltéshez. A hallgatók megkérdezésére a beiratkozási időszak alatt, 2011. január 31. és február 10. között került sor. A kérdezés önkitöltős módszerrel zajlott, a beiratkozás során felmerülő várakozási idő alatt. A kérdőíveket a HSZI munkatársai adták át a várakozó hallgatóknak. Az eredmények értékelése során figyelembe kell venni, hogy az adatfelvétel egy olyan időszakban történt, amikor a hallgatók komfortérzetét jelentősen csökkentette a több-kevesebb várakozási idő, a sorban állás nehézsége. Törekedtünk arra, hogy a kérdések mennyiségétől ne riadjanak meg a válaszadók, egy nagyon hosszú kérdőív csökkenti a válaszadási hajlandóságot. A kérdőív összeállítását a HSZI vezetőjével közösen végeztük. A 10 kérdésből álló kérdőív elsősorban kvantitatív módszerre épült, hogy az adatok számszerűsíthetők legyenek. A zárt kérdések mellett több nyitott kérdés is található a kérdőívben, hogy a hallgatók vélekedése, hozzáállása, attitűdjei is feltárhatóak legyenek egy-egy téma kapcsán. A nyitott kérdésekre adott válaszok feldolgozása jóval nehezebb, mint a zárt kérdésekre adott válaszoké, ugyanakkor sokkal több információt nyerhetünk a nyitott

kérdésekre kapott véleményekből. A nyitott kérdések alkalmazása azért is fontos, hogy ne csak azok a kérdések legyenek megtalálhatóak a kérdőívben, amelyeket a HSZI fontosnak tart, hanem a megkérdezettek is szabadon leírassák megjegyzéseiket, kívánságaikat, azt, hogy mivel elégedettek vagy elégedetlenek.

Az adatgyűjtés és az adatok feldolgozása a társadalomtudományi kutatások etikai normáinak betartásával, anonim módon zajlott. A kérdőívből nyert adatok kódolása, feldolgozása és elemzése SPSS statisztikai programmal történt. E rendszer segítségével gyakorisági megoszlásokat, valamint keresztábra-elemzéseket végeztünk.

Alapsokaságnak az egyetemen bármely képzési szintjén, nappali tagozaton tanuló hallgatókat tekintettük (20 133 fő). Összesen 3760 kérdőív került kitöltésre. Ez az alapsokaság 18,7%-a. A visszaérkezett kérdőívek közül 122 – a kitöltés hiányosságai miatt – értékelhetetlen volt. Így a feldolgozható kérdőívek száma 3638, ez a teljes nappali tagozatos hallgatói létszám 18%-a, amely lehetővé teszi, hogy a kapott kutatási adatokkal leírjuk a Szegedi Tudományegyetem hallgatóinak

elégedettségi szintjét a HSZI szolgáltatásaival kapcsolatosan. Tudásunk szerint mindeddig ilyen nagy minta elemszámú hallgatói elégedettségmérésre nem került sor a Szegedi Tudományegyetemen.

A kérdőív szerkezetileg 4 nagy egységre tagolódott:

- irodalátogatás gyakorisága, ügýtípusok, hiba előfordulás (1-es, 2-es, 3-as kérdés, zárt kérdések egyszeres vagy többszörös válaszlehetőséggel),
- az iroda működésével, illetve a munkatársak szakmai és emberi felkészültségével kapcsolatos elégedettségi kérdések (4-es, 5-ös, 6-os kérdések, skálás értékelés),
- javaslatok megfogalmazása az iroda szolgáltatásaira illetve működési jellemzőire vonatkozóan (7-es, 8-as, 9-es, 10-es kérdések, nyitott kérdések),
- válaszadó demográfiai és képzési adatai (nem, kar, szak, évfolyam, képzési szint).

Jelen tanulmányunkban a kutatás legfontosabb eredményeit és a kutatási eredményekre alapozott – a HSZI működésének és szolgáltatásainak fejlesztése érdekében megfogalmazott – javaslatainkat adjuk közre.



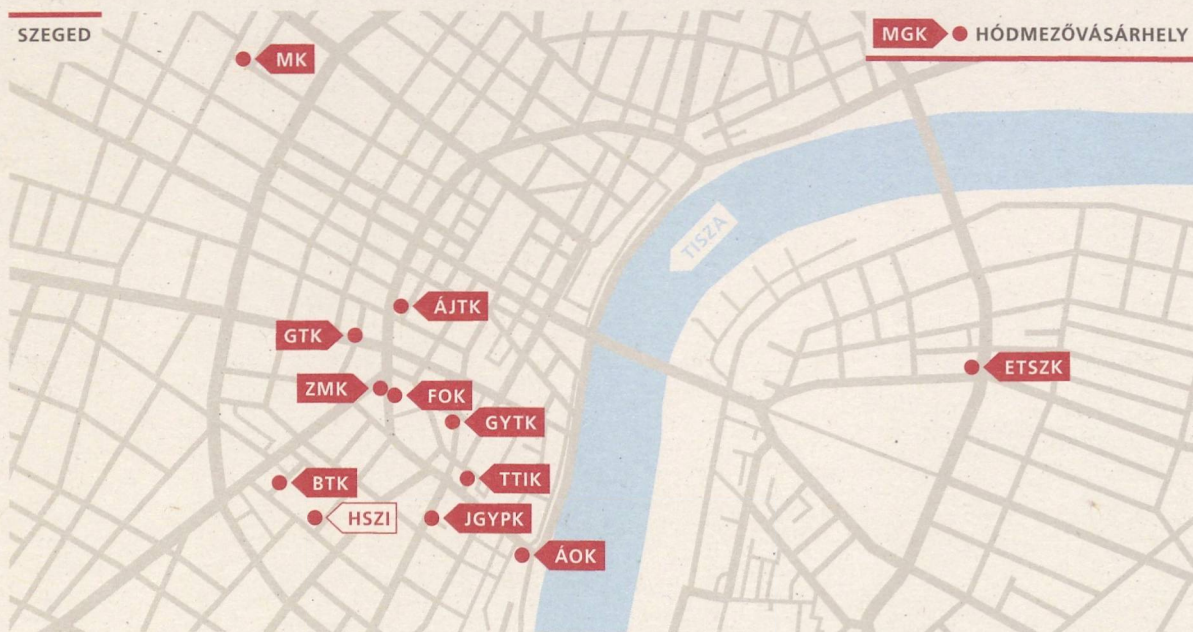
4.

A NAPPALI TAGOZATOS HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉGMÉRÉS EREDMÉNYEI

37 | 61

*„Elégedett vagyok, mert egy helyen elintézhető
minden, és ez megkönnyíti a hallgatók életét.
És ami a legfontosabb: emberként bánnak velünk.”*

4.1. A minta bemutatása (a kérdőívet kitöltő hallgatók jellemzői)



A Szegedi Tudományegyetem 12 karával és közel harmincezres hallgatói létszámával Magyarország egyik legnagyobb, legszínvonalasabb, legelismertebb felsőoktatási intézménye. Az SZTE-t a különböző nemzetközi rangsorok Európa legjobb száz egyeteme között jegyzik. Az egyetem 11 kara Szegeden, a Mezőgazdasági Kar Hódmezővásárhelyen működik.

A Szegedi Tudományegyetem karai:
 Állam- és Jogtudományi Kar (ÁJTK)
 Általános Orvostudományi Kar (ÁOK)
 Bölcsészettudományi Kar (BTK)
 Egészségtudományi és Szociális Képzési Kar (ETSZK)
 Fogorvostudományi Kar (FOK)
 Gazdaságtudományi Kar (GTK)
 Gyógyszerésztudományi Kar (GYTK)
 Juhász Gyula Pedagógusképző Kar (JGYPK)
 Mérnöki Kar (MK)
 Mezőgazdasági Kar (MGK)
 Természettudományi és Informatikai Kar (TTIK)
 Zeneművészeti Kar (ZMK)

Kar/ képzési típus	Felsőfokú szak- képzés	Főiskolai szintű képzés	Egyetemi szintű képzés	Alap- képzés	Mester- képzés	Osztatlan képzés	Szakirányú tovább- képzés	Összesen
ÁJTK	127	0	143	752	179	985	0	2 186
ÁOK	0	0	292	0	0	1 670	59	2 021
BTK	0	0	280	2 520	521	0	0	3 321
ETSZK	26	2	0	791	0	0	0	819
FOK	0	0	20	0	0	281	0	301
GTK	0	4	51	1 015	150	0	0	1 220
GYTK	0	0	97	0	0	495	0	592
JGYPK	1 315	50	2	1 803	60	0	0	3 230
MGK	44	0	0	188	0	0	0	232
MK	0	3	0	759	0	0	0	762
TTIK	0	11	490	4 224	482	0	17	5 224
ZMK	0	4	30	124	67	0	0	225
Összesen	1 512	74	1 405	12 176	1 459	3 431	76	20 133

1. táblázat: A Szegedi Tudományegyetem nappali tagozatos hallgatóinak létszáma karonként és képzési szintenként 2011 márciusában (fő)

A Szegedi Tudományegyetemen képzési struktúrájában valamennyi felsőoktatási képzési szint – felsőfokú szakképzés, alapképzés, mesterképzés, osztatlan képzés és a doktori képzés – megtalálható. A 2006-tól bevezetésre kerülő, úgynevezett Bologna-rendszerű kétciklusú képzés nem érintette azokat a képzéseket, amelyek a képzés, illetve a végzettséggel betöltendő munkakör speciális jellege miatt nem tagolhatók alap- és mesterképzésre. Összesen hat szak (állatorvos, építésmérnök, fogorvos, gyógyszerész, jogász, orvos) jelent kivételt: ezeken a szakokon a hallgatók osztatlan képzésben vesznek részt. Az osztatlan képzések 4 karon folynak, ÁJTK, ÁOK, FOK, GYTK. A Szegedi

Tudományegyetemen tanuló nappali tagozatos hallgatók döntő többsége (62,9%) alapképzésre jár. Nagyon magas a felsőfokú szakképzésben tanuló hallgatók száma, amely a 2010/2011-es tanévben meghaladta a mesterképzésben résztvevő hallgatók létszámát. Mivel a mesterszakos képzések akkreditálására és indítására 2007/2008-ban kerülhetett sor először, a mesterképzések létszámkapacitásai folyamatosan nőni fognak a következő években. A felsőfokú szakképzés jellemzően egy karra (JGYPK) koncentrálódik (1. táblázat).

A kérdőívet kitöltő hallgatók minden független változó tekintetében jól reprezentálják az egyetem hall-

gatóinak összességét. A kitöltők aránya az összes hallgatói létszáma 18%-a. A válaszadók karonkénti megoszlása 11,4% és 22,2% között szór, kivétel ez alól a Mezőgazdasági Kar, amelynek hallgatói a legkisebb válaszadási hajlandóságot produkáltak (6,9%). A Mezőgazdasági Kar az egyetem „külső” kara, hódmezővásárhelyi székhellyel. A többi karon tanuló hallgatók összes hallgatói létszámhoz viszonyított aránya és a válaszadók aránya az összes válaszadón belül megközelítően azonos (2. táblázat).

Ugyancsak a reprezentativitást támasztja alá az összes egyetemi hallgató és a mintába került hallgatók képzési szintenkénti megoszlása (3. táblázat). A felsőfokú szakképzésben tanuló válaszadó hallgatók aránya megegyezik az adott képzési szinten tanulók összes hallgatóján belüli arányával. Az alapképzésben ta-

nulók 5,8%-kal, a mesterképzésben tanulók 3,2%-kal felülreprezentáltak, az osztatlan képzésben tanulók 6,58%-kal alulreprezentáltak a válaszadók között. A főiskolai és egyetemi képzésben résztvevők közül senki nem töltötte ki a kérdőívet. Ebben az esetben a „régí típusú” képzésről van szó, amely már nem folyik az egyetemen, ugyanakkor ezt a képzési formát 2005-ben vagy előtte megkezdő hallgatók számára továbbra is biztosítani kell a képzés megkezdésekor érvényben lévő jogszabályok szerinti tantárgyi vizsgák és a záróvizsga lehetőségét.

A válaszadók 63,9%-a nő (2313 fő), 36,1%-a férfi (1304 fő) (1. ábra). A válaszadók között a nők kissé felülreprezentáltak, mivel az egyetem nappali tagozatos hallgatói között 57,2% a nő, és 42,8% a férfi hallgatók aránya.

Kar	Kari hallgatói létszám (fő)	Hallgatók aránya az összlétszámhoz viszonyítva	Minta elemszáma (válaszadók száma) (fő)	Válaszadók aránya az összes válaszadón belül (%)	Válaszadók a kari hallgatói létszám arányában (%)
ÁJTK	2 186	10,9	385	10,6	17,6
ÁOK	2 021	10,0	231	6,3	11,4
BTK	3 321	16,5	692	19,0	20,8
ETSK	819	4,1	182	5,0	22,2
FOK	301	1,5	44	1,2	14,6
GTK	1 220	6,1	261	7,2	21,4
GYTK	592	2,9	93	2,6	15,7
JGYPK	3 230	16,0	552	15,2	17,0
MK	762	3,8	125	3,5	16,4
MGK	232	1,2	16	0,4	6,9
TTIK	5 224	25,9	1017	28	19,5
ZMK	225	1,1	40	1,0	17,7
Összesen	20 133	100,0	3638	100,0	18,0

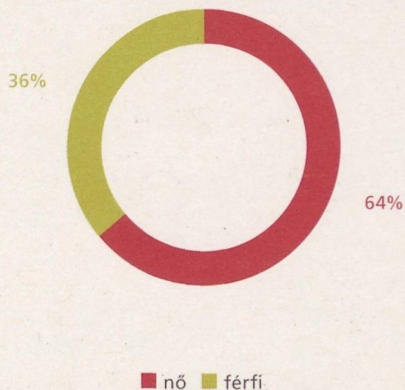
2. táblázat: A válaszadók karonkénti megoszlása

Képzési szintek	Összes hallgatói létszám (fő)	Hallgatók összlétszámhoz viszonyított aránya (%)	Minta elemszáma (válaszadók száma) (fő)	Válaszadók aránya az összes válaszadón belül (%)	Válaszadók a képzési szinten tanulók arányában (%)
Felsőfokú szakképzés	1512	7,3	269	7,4	17,8
Főiskolai szintű képzés	74	0,4	0	0,0	0,0
Egyetemi szintű képzés	1405	6,7	0	0,0	0,0
Alapképzés	12176	58,4	2337	64,2	19,2
Mesterképzés	1459	7,0	394	10,8	27,0
Osztatlan képzés	3431	16,5	362	10,0	10,6
Szakirányú továbbképzés	76	0,4	0	0,0	0,0
Doktori képzés	705	3,4	88	2,4	12,5
Nem válaszolt	-	-	188	5,2	-
Összesen	20838	100	3638	100	17,5

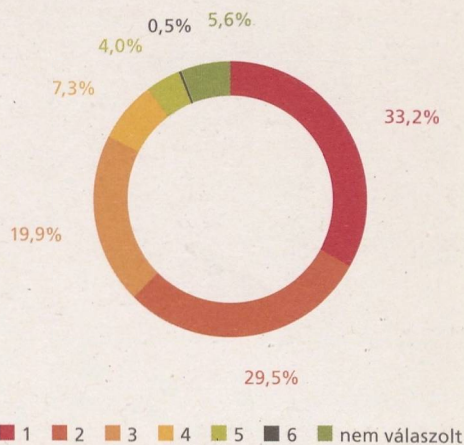
3. táblázat: Az összes egyetemi hallgató és a mintába került hallgatók megoszlása képzési szintenként

A válaszadók többsége az 1. évfolyamon (33,2%, ez 1203 hallgatót jelent) és a 2. évfolyamon (29,5%, ez 1069 hallgatót jelent) tanul. A 3. évfolyamon a válaszadók 19,9%-a, azaz 725 hallgató, a 4. évfolyamon 7,3%, azaz 267 hallgató tanul. Az 5. évfolyamon a megkérdezettek 4%-a (144 hallgató), a 6. évfolyamon

0,5%-a (19 hallgató) folytatja tanulmányait (2. ábra). Megjegyzést érdemel, hogy a kreditrendszer bevezetésével az évfolyamok már nem értelmezhetőek a maguk teljességében, hiszen a hallgatóknak lehetőségük van saját maguk összeállítaniuk a tanmenetet.



1. ábra: A válaszadók nem szerinti megoszlása



2. ábra: A válaszadók évfolyamonkénti megoszlása

Milyen gyakran jársz a HSZI-be?



Milyen ügyekben keresed fel leggyakrabban a HSZI-t?

Előfordult-e, hogy nem kaptál megfelelő felvilágosítást,
segítséget a problémádra? Ha igen, milyen ügyben?

4.2. A hallgatók által igénybevett HSZI szolgáltatások jellege

1. Milyen gyakran jársz a HSZI-be? (Karikázd be a válaszodat!)

1. évente 2. félévente 3. havonta 4. hetente 5. hetente többször

2. Milyen ügyekben keresed fel leggyakrabban a HSZI-t? (Karikázd be a 2 legjellemzőbb választ!)

1. Ösztöndíj, kifizetések 2. Befizetések, csekkek, számlák 3. Pénzügyi igazolások
4. Diákigazolvány 5. Jegyzettámogatás 6. Bérlet
7. Modulo ügyintézés 8. Információkérés (általános) 9. Egyéb:

3/a. Előfordult-e, hogy nem kaptál megfelelő felvilágosítást, segítséget a problémádra?

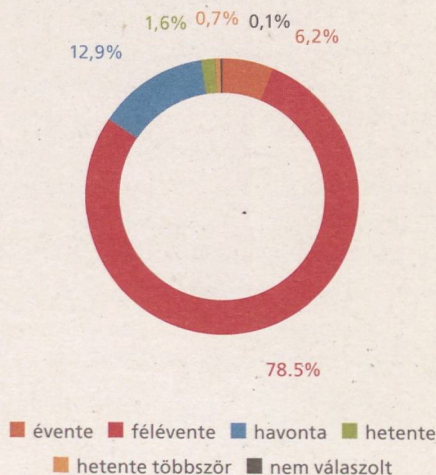
1. igen, gyakran előfordult 2. ritkán fordult elő 3. egyszer fordult elő 4. nem volt ilyen

3/b. Ha igen, milyen ügyben? (Karikázd be a 2 legjellemzőbb választ!)

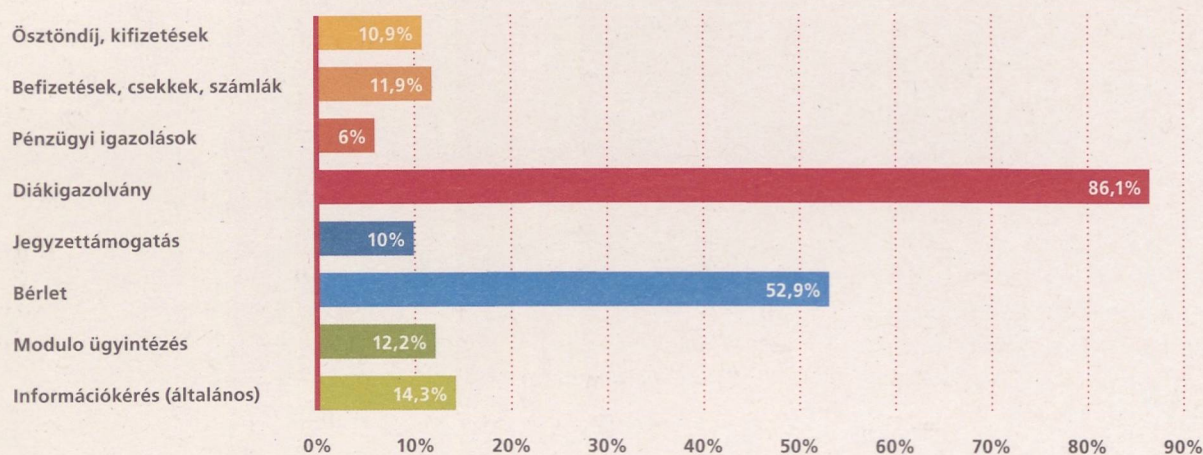
1. Ösztöndíj, kifizetések 2. Befizetések, csekkek, számlák 3. Pénzügyi igazolások
4. Diákigazolvány 5. Jegyzettámogatás 6. Bérlet
7. Modulo ügyintézés 8. Információkérés (általános) 9. Egyéb:

A kérdőív első blokkjában (1–3. kérdések) egyrészt arra kerestük a választ, hogy a hallgatók milyen gyakorisággal veszik igénybe a HSZI szolgáltatásait, másrészt arra voltunk kíváncsiak, hogy jellemzően milyen típusú ügyek intézésben fordulnak a HSZI-hez.

1. A HSZI-be jellemzően félévenkénti gyakorisággal járnak a nappali tagozatos hallgatók (78,5%, ez 2853 hallgatót jelent) (3. ábra). Ez nem meglepő, hiszen a szemeszterekre történő beiratkozásra és ezzel összefüggésben a diákigazolványok érvényesítésére, bérlet- és jegyzettámogatás igénylésére félévkezdek-kor van lehetőség. A válaszadók 12,9%-a (468 hallgató) havonta legalább egyszer felkeresi a HSZI-t, a heti vagy hetente többszöri megkeresés statisztikailag alig kimutatható.



3. ábra: A HSZI szolgáltatások igénybevételének gyakorisága



4. ábra: Ügytípusok megoszlása, amelyekben a leggyakrabban keresik fel a hallgatók a HSZI-t

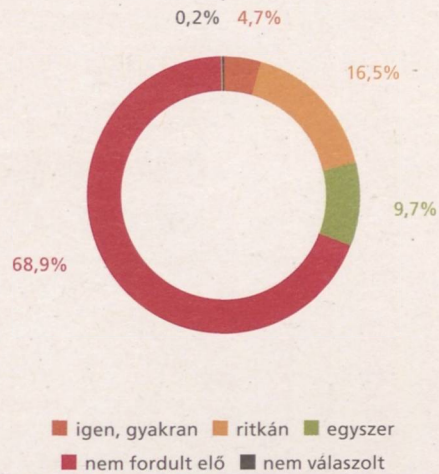
2. A kérdőív 2. kérdésében arra kerestük a választ, hogy milyen ügyekben keresik fel a leggyakrabban a hallgatók a HSZI-t. Arra kértük a kitöltőket, hogy a két legjellemzőbb választ jelöljék meg, ennek megfelelően a válaszok száma meghaladja a kérdőívet kitöltők számát. A 4. ábra és a 4. táblázat szemléletesen mutatja, hogy a diákigazolvánnyal kapcsolatos ügyintézés miatt keresik fel a legtöbben a HSZI-t. A második leggyakoribb ok a bérlettel kapcsolatos ügyintézés. A többi ügytípus esetében 10% körüli volt az említések aránya. A zárt kérdésnél megadott válaszlehetőségeken túl az egyéb kategóriában adtunk lehetőséget további ügytípusok felsorolására. Az egyéb kategóriába 31 válasz érkezett összesen, amelyek jellemzően jogviszony-igazolásokkal kapcsolatos ügyeket tartalmazott.

Ügytípusok	Említések száma
Ösztöndíj, kifizetések	395
Befizetések, csekkek, számlák	433
Pénzügyi igazolások	226
Diákigazolvány	3134
Jegyzettámogatás	363
Bérlet	1926
Modulo ügyintézés	443
Információkérés	521
Egyéb	31

4. táblázat: Ügytípusok, amelyek miatt a leggyakrabban felkeresik a hallgatók a HSZI-t

3. A kérdőív 3. kérdésében arra kértük a válaszadót, hogy jelölje meg, előfordult-e, hogy nem kapott megfelelő választ, segítséget problémáira? A válaszadók 68,9%-ánál (2505 hallgatónál) az eddigi HSZI-s kapcsolata során egyszer sem fordult elő, hogy ne tudta volna eredményesen elintézni az ügyeit. A válaszadók 4,7%-ával fordul elő (ez 170 hallgatót jelent), hogy gyakran nem kap megfelelő információt kérdéseire, problémáira. A megkérdezettek 16,5%-ával (602 hallgatóval) ritkán előfordul, hogy nem megfelelő szolgáltatásban részesül. A mintában szereplő hallgatók 9,7%-ával (354 hallgatóval) eddig egyszer fordult elő, hogy nem kapott megfelelő kiszolgálást (5. ábra).

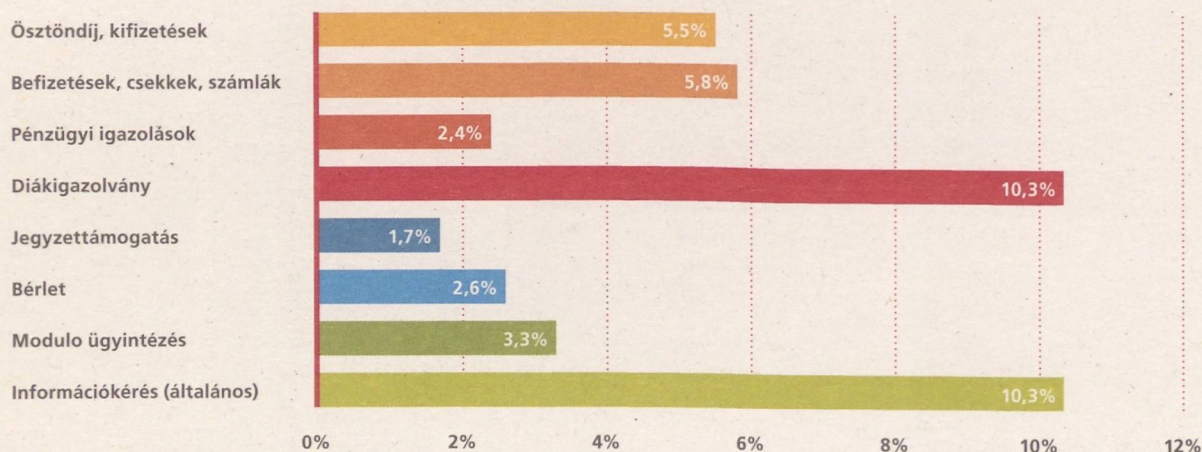
Arra is rákérdeztünk, hogyha volt már olyan alkalom, amikor nem kapott a hallgató megnyugtató választ a kérdéseire, az jellemzően milyen ügyek intézése során fordult elő. Értelemszerűen itt annak az 1126 hallgatónak a válaszait vizsgáltuk, akiknél már előfordult valamilyen gyakorisággal, hogy nem kapott megfelelő felvilágosítást, segítséget felmerülő kérdéseire, problémáira. A diákigazolvány és az általános információkérés ügyében fordult elő leggyakrabban, hogy a hallgatók nem részesültek megfelelő felvilágosításban (6. ábra és 5. táblázat). Egyik válasz sem meglepő. Mivel a legtöbb HSZI-megkeresés a diákigazolványok ügyében történik, így érthető, hogy ezen a területen fordulhat elő a legtöbb „elégedetlenség” is az ügyintézés során. Az általános ügyek esetében nem tudjuk, hogy pontosan milyen jellegű problémákról volt szó. Lehet, hogy azért nem kaptak megfelelő tájékoztatást a hallgatók, mert az ügyintézők nem eléggé tájékozottak



5. ábra: Előfordult-e, hogy nem kapott megfelelő felvilágosítást, segítséget a hallgató?

Ügytípusok	Említések száma
Ösztöndíj, kifizetések	200
Befizetések, csekkek, számlák	211
Pénzügyi igazolások	87
Diákigazolvány	374
Jegyzettámogatás	63
Bérlet	95
Modulo ügyintézés	119
Információkérés	375
Egyéb	26

5. táblázat: Ügytípusok, amelyekben a nem kaptak megfelelő felvilágosítást, segítséget a hallgatók



6. ábra: Ügyek, amelyekben nem kaptak megfelelő felvilágosítást, segítséget a hallgatók

a HSZI legjellemzőbb szolgáltatásain kívüli ügyekben, de az is előfordulhat, hogy olyan kérdésekkel keresték fel a HSZI-t, amely teljesen kívül esik a HSZI és ügyintézőinek kompetenciáin. Az egyéb kategóriában felsorolt válaszok egy-egy említéssel a következők voltak: diákhitel, nyelvvizsga, gólyabérlet, TAJ kártya, adatmódosítás, újra felvételi tájékoztatás. Mivel ennél a kérdésnél is a kitöltőknek a két legjellemzőbb válasz megjelölésére volt lehetőségük, így a válaszok száma meghaladja a kérdőívet kitöltők számát.

A legtöbben azok táborába tartoznak, akik csak félévente járnak az irodába, és még egyszer sem fordult elő velük, hogy ne kaptak volna megfelelő felvilágosítást, segítséget (ők 2018-an vannak, azaz a teljes min-

ta 55%-át teszik ki). Őket jelentősen leszakadva követi a második legnépesebb tábor, azoké, akik szintén félévente járnak és ritkán adódott már példa arra, hogy nem kaptak megfelelő tájékoztatást. Az így nyilatkozó hallgatók 439-en voltak, akik a teljes minta 12%-át alkotják. A harmadik hely azoké, akik bár havonta járnak az irodában, de még nem fordult elő velük, hogy segítség nélkül távoztak volna. Ők 277-en vannak (a minta nem egészen 8%-a). A negyedik – még százalékosan kimutatható – csoportba azok tartoznak, akik félévente járnak a HSZI-be és egyszer már adódott alkalom, amikor nem kaptak megfelelő segítséget. Ők 265-en vannak, így a mintának 7,3%-át teszik ki (6. táblázat).

1. Milyen gyakran jársz a HSZI-be?

	3/a. Előfordult-e, hogy nem kaptál megfelelő felvilágosítást, segítséget problémáidra?								Összesen	
	Igen, gyakran		Ritkán		Egyszer		Nem fordult elő		Válaszadók száma (fő)	%
	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%		
Évente	18	7,9	37	16,3	11	4,8	161	70,9	227	100,0
Félévente	127	4,5	439	15,4	265	9,3	2018	70,8	2849	100,0
Havonta	20	4,3	103	22,1	67	14,3	277	59,3	467	100,0
Hetente	2	3,4	16	27,1	9	15,3	32	54,2	59	100,0
Hetente többször	3	11,1	6	22,2	2	7,4	16	59,3	27	100,0
Összesen	170	4,7	601	16,6	354	9,8	2504	69,0	3629	100,0

6. táblázat: A nem megfelelő felvilágosítás előfordulása a HSZI szolgáltatásainak igénybevételi gyakoriságának függvényében

HSZI munkatársak

Főállású

8 fő

Ügyfélszolgálat: 5 fő

Informatikai részleg: 1 fő

Vezető részleg: 2 fő

Végzettség

felsőfokú

Átlagéletkor

kevesebb, mint 35 év

Szakmai tapasztalat

átlagosan 5 év

Hallgatói

8–10 fő

Gyakorlat

több éves irodai



Mennyire vagy elégedett az Irodával?

Osztályozd a HSZI működését!

4.3. A HSZI munkatársaival való elégedettség

4. Mennyire vagy elégedett az ügyfélszolgálati munkatársakkal? (Kérjük, értékelj a szempontokat 4-fokozatú skálán, ahol 1-es „egyáltalán nem vagyok elégedett”, 2-es „általában nem vagyok elégedett”, 3-as „általában elégedett vagyok”, 4-es „teljes mértékben elégedett vagyok.”)

Tájékozottság	1	2	3	4
Pontosság	1	2	3	4
Gyorsaság	1	2	3	4
Kedvesség	1	2	3	4
Udvariasság	1	2	3	4
Segítőkészség	1	2	3	4

5. Mennyire vagy elégedett az irodával? (Kérjük, értékelj a szempontokat 4-fokozatú skálán, ahol 1-es „egyáltalán nem vagyok elégedett”, 2-es „általában nem vagyok elégedett”, 3-as „általában elégedett vagyok”, 4-es „teljes mértékben elégedett vagyok.”)

Elhelyezkedés, megközelíthetőség	1	2	3	4
Nyitva tartási idő	1	2	3	4
Az iroda arculata, marketingje	1	2	3	4

6. Osztályozd a HSZI működését! (1-es „nagyon rosszul működik”, 2-es „inkább rosszul működik”, 3-as „inkább jól működik”, 4-es „nagyon jól működik”)

A HSZI működése	1	2	3	4
-----------------	---	---	---	---

A kérdőív következő tematikai egysége (4–6. kérdések) a HSZI munkatársaival, elsősorban az ügyfélszolgálatos munkatársakkal való elégedettséget mérte. A HSZI három részlegében 8 főállású munkatárs dolgozik (ügyfélszolgálaton 5 fő, az informatikai részlegen 1 programozó, a vezetői részlegen 2 fő). A munkatársak valamennyien felsőfokú végzettségűek, átlagéletkoruk kevesebb, mint 35 év, ez a tény a kommunikáció szempontjából is – figyelembe véve az iroda ügyfélkörét – kedvezőnek tekinthető. A munkatársak ko-

moly, átlagosan öt éves szakmai tapasztalattal rendelkeznek ügyfélszolgálati, felsőoktatási és informatikai projekt-tervezési, kivitelezési területen. Az ügyfélszolgálati és back-office tevékenységben hallgatók is részt vesznek, akik jellemzően több éves irodai gyakorlattal rendelkeznek. Az alapos kiválasztási és belső képzési rendszernek köszönhetően folyamatosan 8–10 fő, jól képzett és motivált hallgatói munkatárs áll rendelkezésre az egyes feladatok elvégzésére.

Minőségügyi szempontból fontos, hogy a kérdőívek segítségével a hallgatók szubjektív véleményét objektív adatokká transzformáljuk át. A vélemények számszerűsítésének egyik módja, hogy a hallgató megítélését egy bizonyos intervallumon belül megjelölt számmal adja meg. Fontos, hogy az intervallum terjedelme ne legyen túl nagy, mert minél szélesebb a skála, annál nehezebben érezzük az egyes értékek közti különbséget. Az érthetőség és kitöltési hibák elkerülése érdekében definiálni kell a lehetséges skálaszámok jelentését. Kérdés az is, hogy milyen beosztású és finomságú mérőskálát alkalmazunk. Az emberi érzékelés általában a három–hét közötti fokozatok megkülönböztetésére a legalkalmasabb, ezért célszerű ebből a tartományból választani skálát. Kézenfekvő, hogy az iskolai osztályozást alapul véve ötfokozatú mérőskálát alkalmazunk, ugyanakkor a páratlan számú beosztás nagy hibája, hogy lehetőséget nyújt a semleges vélemény ki nyilvánítására a középső érték bejelölésével, míg páros számú skála esetében mindenképpen vagy az elégedetlenség vagy az elégedettség mellett kell letennie a voksot a válaszadónak.

A kutatásmódszertani alapelvek figyelembevételével a HSZI munkatársaival való elégedettséget 4-fokozatú skálán mértük. Hogy egyértelművé tegyük a különböző fokozatok közti különbségeket, megadtuk a mérőskála egyes értékeinek szóveges értelmezését is. Az értékeléshez a kapott eredmények statisztikai jellemzőit – általában középértéket (átlagot) – határoztunk meg.

4. A 4. kérdés az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak tájékozottságára, pontosságára, gyorsaságára, kedvességére, udvariasságára és segítőkészségére vonatkozott. Az értékeléshez 4-fokozatú skálát használtunk, ahol a 4-es érték a teljes elégedettséget, az 1-es

érték a teljes elégedetlenséget fejezte ki. Azért használtunk 4-fokozatú skálát, hogy elkerüljük az információtartalommal nem bíró, semleges vagy közömbös válaszokat. A cél az volt, hogy egyértelműen megállapítható legyen az inkább pozitív vagy inkább negatív megítélés.

Véleményünk szerint ez a kérdés a kutatás legkritikusabb pontja. Egyrészt azért, mert a válaszadásban itt jelentkezik a legtöbb szubjektív elem. Az ügyfelek szubjektíven, saját tapasztalataikon és élményeiken keresztül ítélik meg az ügyintézők tájékozottságát, pontosságát, gyorsaságát, udvariasságát stb. Másrészt azért, mert ezen kompetenciák fejlettségi szintje játszik legjellemzőbben szerepet a vevői elégedettség kialakulásában. A szolgáltatás nyújtásának körülményei, a várakozási idő, az ügyintézés gyorsasága, a szolgáltatáshoz való hozzáférhetőség (térbeli és időbeli), a fizikai tényezők (tisztá ügyfélfogadó helyiség, az ügyintézők elegánsak, a tájékoztatóanyag rendezett), a reakciókészség, rugalmasság, hozzáértés, udvariasság alapvetően meghatározza az ügyfél elégedettségét vagy elégedetlenségét. Egy jellemzően kommunikációs aktusra épülő szolgáltatás esetében az ügyintéző és az ügyfél közti interakciót sokkal több elem befolyásolja, mint az áruk esetében, úgymint a frontvonalbeli személyzet szakmai felkészültsége, viselkedése, kommunikációs készségei, attitűdjei, kreativitása, rugalmassága, empátiája. Az ügyfélkapcsolatban az ügyintéző legfontosabb kompetenciájának a kommunikációs készséget tartjuk, mert véleményünk szerint az ügyintéző és az ügyfél közti interakciót a kommunikációs és interaktív kompetenciára alapozott szakmai professzionalitás teszi eredményessé.

A kérdőív 4. kérdésben tehát a HSZI-ben dolgozó munkatársak kompetenciáival való elégedettségre kérdeztünk rá. Mértük az ügyfélszolgálatosok szakmai kompetenciáját⁷ (tájékozottság), a társas (együttműködési) kompetenciák⁸ közül az udvariasságot, a segítőkészséget és a kedvességet. Az udvariasság és kedvesség azt jelenti, hogy az adott személy másokkal szembeni viselkedése megfelel a helyzetre érvényes udvariassági normáknak. Az udvariasság és kedvesség azokban a szakmákban lehet kulcskompetencia, ahol a szakember sok partnerrel, ügyféllel kerül kapcsolatba, és az ügyfelek, partnerek az ő viselkedése alapján alkotnak képet a cégről, amelynek képviselőjeként velük találkozik. Ez kiemelten igaz a HSZI tevékenységére is. A segítőkészség azt jelenti, hogy az egyén a másik személy számára megfelelő módon és tartalommal nyújt támogatást, megoldási javaslatokat még abban az esetben is, ha az ügyfél nem is mindig tudja megfogalmazni konkrétan a problémáját. A módszerkompetenciák⁹ közül a gyorsaságra kérdeztünk rá, amelynek olyan szakmákban lehet jelentősége, ahol a feladat végzése közben gyorsan és/vagy azonos intenzitással és/vagy hosszabb ideig szükséges nagymértékű erőfeszítést kifejteni.

A személyes kompetenciák¹⁰ közül a pontosságot mértük, amely nem elsősorban az időbeli, hanem a munkavégzés pontosságára, azaz a precíz, alapos, pontos munkavégzésre vonatkozik.

Összességében azt mondhatjuk, hogy a megkérdezettek elégedettek a munkatársak tájékozottságával, pontosságával, gyorsaságával, kedvességével, udvariasságával, segítőkészségével, hiszen az értékek 3,04 és 3,43 között szórnak (7. ábra). (Az elégedettséget a korábbiakban már említett 4-fokozatú skálán mértük.) A megkérdezettek leginkább a munkatársak tájékozottságával elégedettek (3,43). Hasonlóan magas átlagot kapott a pontosság (3,36) és a segítőkészség (3,35). Nem csökken jelentősen az átlag a többi kompetencia esetében sem, de mégis figyelemfelhívó, hogy az udvariasság (3,25) és a kedvesség (3,17) alacsonyabb átlagon szerepelnek, de mindkét esetben a módusz¹¹ értéke 4. A leginkább elgondolkodtató eredmény a gyorsaság, amely 3,04 átlaggal szerepel a sor végén, és ebben az esetben a módusz értéke 3. A gyorsaság mint munkamódszer befolyásolja a munkavégzés eredményességét, és ahogy láthatjuk, a fogyasztók elégedettségének mértékét. A HSZI-ben „csúcsforgalmi” időben (beíratkozási időszak) ügypípustól függően 1–3 perc kiszolgálási időt garantálnak, így óránként akár 30–60 ügyfélkontaktust is teremt egy-egy ügyfélszolgálatos munkatárs. További vizsgálatra, megfigyelésre szorul az, hogy a hallgatók mennyire objektíven vagy szubjektíven ítélik meg az adott ügyintéző gyorsaságát. Lehet, hogy valóban lassabb az ügyintézés menete a kívánatosnál. Ha valóban így van, azt is meg kell vizsgálni, hogy miért. Az kevésbé valószínű, hogy azért,

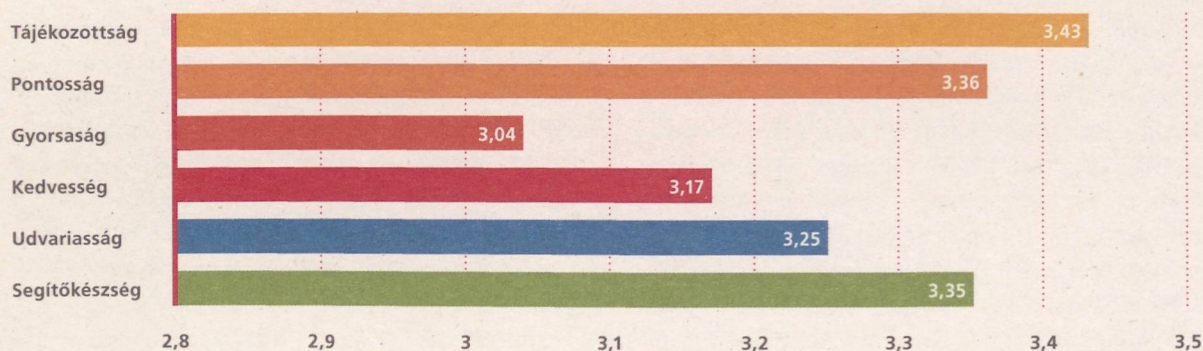
⁷ Szakmai kompetencia: a munkafeladatok elvégzésére való képesség, alkalmasság.

⁸ Társas kompetencia: a munkatevékenységben résztvevőkkel, illetve ügyfelekkel (azon személyek, akikre a munkatevékenység irányul) való közvetlen kapcsolat, a velük összefüggő cselekvéseket, különösen az együttműködés, a kommunikáció és a konfliktuskezelés milyenségét leíró jellemzők.

⁹ Módszerkompetencia: a munkatevékenység során a személy munkamódszerére, munkastílusára, problémamegoldására és gondolkodására jellemző, a személynek a munkafolyamat meghatározásában játszott szerepét, a tevékenységhez való viszonyát, valamint tevékenységének minőségét leíró ismérvek.

¹⁰ Személyes kompetencia: azok a személyes tulajdonságok (adottságok, jellemvonások, értelmi és érzelmi viszonyulások), amelyek megléte elősegíti, illetve lehetővé teszi a munkatevékenység hatékony és eredményes elvégzését.

¹¹ Módusz: az adatok közül az az érték, amely a legtöbbször fordul elő.



7. ábra: A HSZI munkatársaisaival való elégedettség mértéke

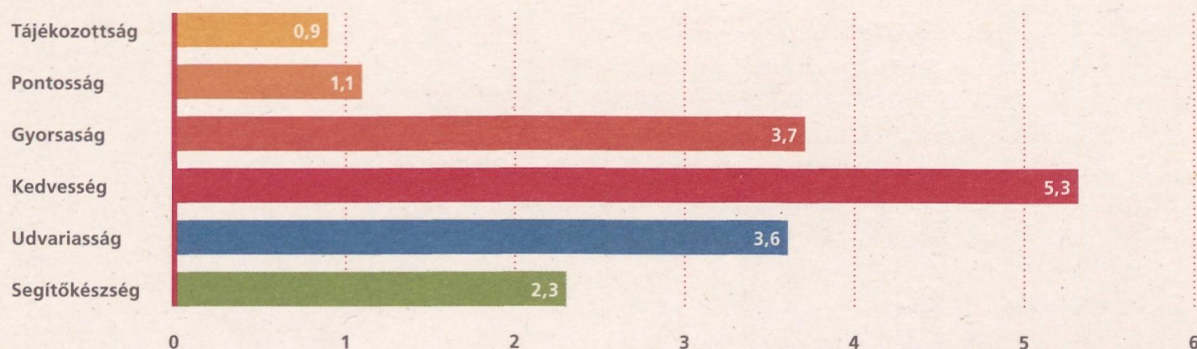
mert az ügyintéző nincs birtokában a munkavégzéséhez szükséges ismereteknek és információknak, mert a megkérdezettek az ügyintézők tájékozottságával elégedettek a leginkább. Más okot kell tehát keresni. A munkavégzést lassíthatja, ha az ügyfél már az ügyintézővel történő interakcióba kerülés során keresgéli az ügyintézéshez szükséges iratait, ha nem tudja egyértelműen megfogalmazni a problémáját és az ügyintézőnek kell feltárni az ügyfél valódi kérdéseit, problémáit. De az is lehet, hogy a gyorsaság szubjektív megítélési nézőpont abból a szempontból, hogy a megkérdezés olyan időszakban történt, amikor hosszú sorokban kellett várakozni a különféle ügyek elintézésére. A sorban állás, a tömeg, a várakozás felerősítheti azt az érzést, hogy az ügyintéző nem elég gyorsan végzi munkáját. A kérdés korrekt megválaszolásához a munkavégzés közbeni megfigyelés módszerét javasoljuk.

Azt is érdemes megvizsgálni, hogy az egyes kompetenciák tekintetében hányan jelölték azt, hogy egyáltalán nem elégedettek (8. ábra).

A legnagyobb elégedetlenség a munkatársak kedvessége tekintetében mutatkozik. A megkérdezettek 5,3%-a egyáltalán nincs megelégedve az ügyintézők kedvességével, 3,7% a gyorsasággal, 3,6% az udvariassággal elégedetlen teljes mértékben. Mindenegybes kompetencia esetében érdemes alaposan megvizsgálni a válaszok megoszlását.

5. A kérdőív 5. kérdése az iroda elhelyezkedésére, megközelíthetőségére, nyitvatartási idejére, arculatára vonatkozott. Az értékeléshez szintén 4-fokozatú skálát használtunk, ahol a 4-es érték a teljes elégedettséget, az 1-es érték a teljes elégedetlenséget fejezte ki (9. ábra).

A HSZI elhelyezkedésére, megközelíthetőségére vonatkozó 3,62 átlagérték kiválónak mondható. A HSZI a József Attila Tanulmányi és Információs Központ átriumában található. Maga az épület elhelyezkedése praktikus, a hallgatók által tömegközlekedési eszközökkel jól megközelíthető. Ugyanebben az épü-

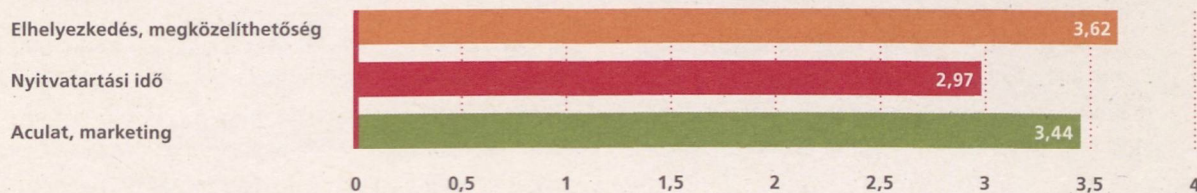


8. ábra: Az „egyáltalán nem vagyok elégedett” válaszok aránya

letben van az Egyetemi Könyvtár, a Kongresszusi Terem, előadások helyszíne, tanulási és kiállítási tér, így a hallgatók egy héten többször is eljuthatnak ide (amennyiben nem a Hódmezővásárhelyen található a Mezőgazdasági Karon tanulnak).

Az épületen belül az átrium világos az üvegtetős szerkezet miatt, a hallgatók kényelmét szolgáló padok, folyóirat-olvasó terem, jegyzetbolt található a HSZI közvetlen környezetében. A mosdók és a büfé 50 méteren belül megközelíthetők, ez fontos kényelmi szempontot a beiratkozáskor kialakuló hosszú sorok miatt.

Az arculat szintén magas átlagértéket (3,44) kapott. A HSZI törekedett az egyéni arculatra, a markáns, az SZTE más szervezeti egységeitől jól megkülönböztethető vizuális megjelenítésre. Olyan teljes arculatot hoztak létre, amelynek elemei a tevékenységükkel kapcsolatos minden adathordozón, felületen megjelenhetnek, a borítéktól és levélpapírtól kezdődően a tájékoztató táblákon keresztül egészen a fali dekorációig. Hasonlóan fontos volt, hogy képi, valamint színvilágát tekintve is tükrözze a szolgáltatásokkal kapcsolatos koncepciót: az egyetemi egységektől a hallgatókig tartó ügyfélkörük valamennyi tagja számára



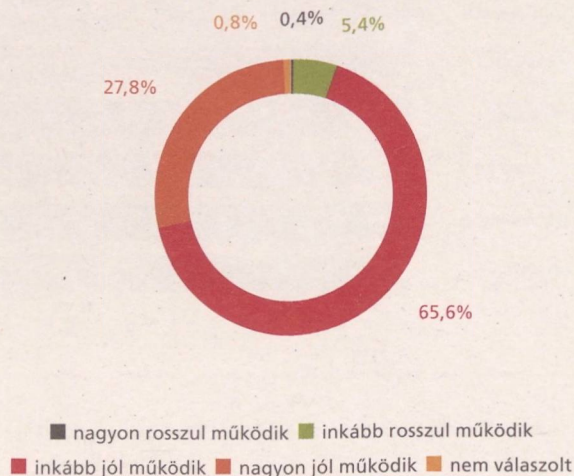
9. ábra: A HSZI megközelíthetőségével, nyitvatartásával, arculatával való elégedettség

elfogadható, könnyen megjegyezhető, egyedi és profizmust sugárzó legyen. A HSZI logója kötött forma, amely formájában sok különálló rész kapcsolatát, színeiben (dinamikus piros, fiatalos narancs, tiszta, világos vízkék) pedig az egyetem alapvetően fiatalos világát szimbolizálja: fiatalok dolgoznak az irodában és az ügyfelek is jellemzően azok.

A nyitvatartási idővel a legkevésbé elégedettek a megkérdezettek. Az átlagérték 2,97, a módusz 3. Ez az érték még mindig inkább az elégedettséget mutatja, de a többi elem kiugróan magas átlagához képest, a 2,97 már „problematikusnak” mondható, ezért mindenképpen továbbgondolásra érdemes, különösen a későbbiekben következő szöveges válaszok elemzésének tükrében.

6. A kérdőív 6. kérdésében a HSZI működésének osztályozására kértük a hallgatókat. A HSZI működését szintén 4-fokozatú skálán kellett értékelni, ahol az 1-es a nagyon rosszul működik választ, a 4-es a nagyon jól működik választ jelentette.

A 10. ábra jól szemlélteti, hogy megkérdezettek 27,8%-a szerint nagyon jól működik az iroda, 65,6% szerint pedig inkább jól működik. A megkérdezettek mindössze 5,4%-a (197 fő) szerint inkább rosszul, 0,4% (16 fő) szerint nagyon rosszul működik. A HSZI 4-fokozatú skálán történő értékelésének átlaga: 3,22, módusza: 3. A karok hallgatói között nincsenek kirívó különbségek a HSZI munkájának megítélését illetően. A legnagyobb karok a középmezőnyt képviselik, míg a kisebb karok között található az arányaiban legtöbb elégedetlen és nagyon elégedett (GYTK, ZMK) hallgató (7. táblázat).



10. ábra: A HSZI működésének osztályozása

A HSZI működésére adott „osztályzat” és aközött, hogy hányadik évfolyamon tanul a válaszadó, nincs lényeges összefüggés, azaz nem mutathatók ki különbségek, mert minden évfolyam esetében 90% felett van azok aránya, akik inkább jónak vagy jónak, és 10% alatt azok aránya, akik inkább rossznak vagy rossznak ítélik az iroda működését. Nincs összefüggés a HSZI működésének osztályozása és a között, hogy ki milyen gyakran jár az irodába. A képzési szint és a HSZI működésének megítélése között sem mutatható ki szignifikáns összefüggés.

A várakozásoknak megfelelően a válaszok következetességére utal a két változó közötti összefüggés szignifikáns volta: azok, akik saját bevallásuk szerint többször nem kaptak megfelelő segítséget, felvilágosítást az irodától, azok nagyobb arányban minősítik rosszként annak működését (8. táblázat).

Kar, amelyen
a válaszadó tanul

6. Osztályozza a HSZI működését!

	6. Osztályozza a HSZI működését!								Összesen	
	Nagyon rosszul működik		Inkább rosszul működik		Inkább jól működik		Nagyon jól működik		Válaszadók száma (fő)	%
	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%		
ÁJTK	2	0,5	15	3,9	266	69,5	100	26,1	383	100,0
ÁOK	1	0,4	16	7,0	137	60,1	74	32,5	228	100,0
BTK	2	0,3	32	4,7	440	64,1	212	30,9	686	100,0
ETSK	1	0,6	18	10,0	116	64,4	45	25,0	180	100,0
FOK	0	0,0	1	2,3	29	65,9	14	31,8	44	100,0
GTK	1	0,4	12	4,6	174	67,2	72	27,8	259	100,0
GYTK	5	5,4	8	8,7	59	64,1	20	21,7	92	100,0
JGYPK	1	0,2	27	4,9	365	66,6	155	28,3	548	100,0
MK	0	0,0	5	4,0	82	66,1	37	29,8	124	100,0
MGK	0	0,0	1	6,3	11	68,8	4	25,0	16	100,0
TTIK	3	0,3	61	6,1	683	67,8	261	25,9	1008	100,0
ZMK	0	0,0	1	2,5	22	55,0	17	42,5	40	100,0
Összesen	16	0,4	197	5,5	2384	66,1	1011	28,0	3608	100,0

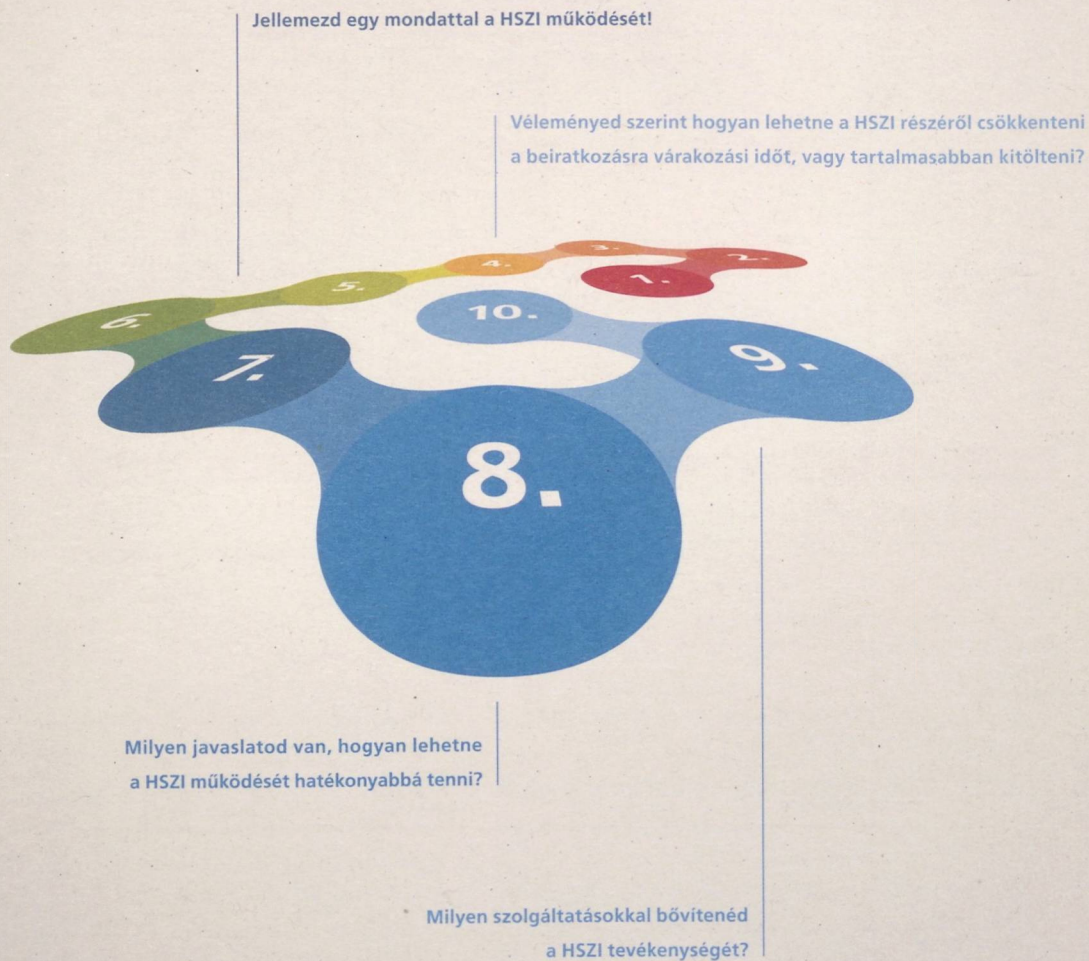
7. táblázat: A HSZI működésének osztályozása karonkénti megoszlásban

3/a. Előfordult-e,
hogyanem kaptál
megfelelő
felvilágosítást,
segítséget
a problémádra?

6. Osztályozza a HSZI működését!

	6. Osztályozza a HSZI működését!								Összesen	
	Nagyon rosszul működik		Inkább rosszul működik		Inkább jól működik		Nagyon jól működik		Válaszadók száma (fő)	%
	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%		
Igen, gyakran	9	5,3	62	36,7	83	49,1	15	8,9	169	100,0
Ritkán	4	0,7	62	10,4	471	78,9	60	10,1	597	100,0
Egyszer	1	0,3	25	7,1	272	77,7	52	14,9	350	100,0
Nem fordult elő	2	0,1	48	1,9	1553	62,5	883	35,5	2486	100,0
Összesen	16	0,4	197	5,5	2379	66,0	1010	28,0	3602	100,0

8. táblázat: A HSZI működése és a nem megfelelő felvilágosítás gyakorisága közötti összefüggés



4.4. A HSZI működésére vonatkozó vélemények, javaslatok (nyitott kérdések elemzése)

7. Jellemezd egy mondattal a HSZI működését!

.....

.....

8. Milyen javaslatod van, hogyan lehetne a HSZI működését hatékonyabbá tenni?

.....

.....

9. Milyen szolgáltatásokkal bővítenéd a HSZI tevékenységét?

.....

.....

10. Véleményed szerint hogyan lehetne a HSZI részéről csökkenteni a beiratkozásra várakozási időt, vagy tartalmasabban kitölteni?

.....

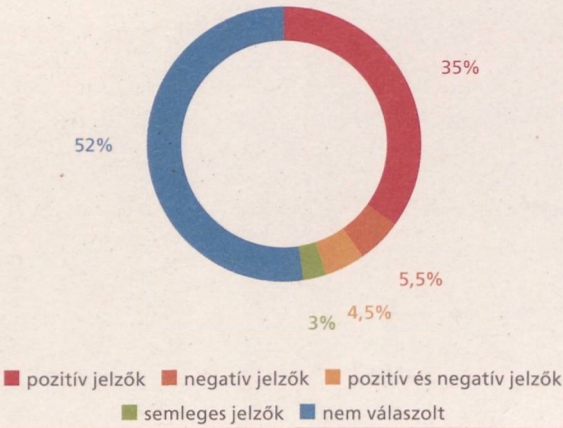
.....

A kérdőív 7–10. kérdései nyitottak voltak. Általános tendencia a nyitott kérdések esetében, hogy jelentősen csökken a válaszadási hajlandóság. Így történt ez a mi kutatásunkban is, a nyitott kérdések mindegyikét a megkérdezettek kb. fele nem töltötte ki. Ennek ellenére az eredmények sokatmondóak.

7. A 7. kérdésben arra kértük a hallgatókat – mintegy kiegészítésként az előző skálás kérdésnek/értékelésnek – hogy egy mondattal jellemezzék a HSZI működését. A 7. kérdésre a megkérdezettek 48%-a adott választ (ez 1743 főt jelent, szemben az 1895 választ nem adó hallgatóval). A kérdésre adott válaszokat tar-

talomelemzéssel dolgoztuk fel. Azok közül, akik a kérdést megválaszolták, voltak, akik egyértelműen pozitív megállapítást tettek, mások negatívat, de volt olyan is, aki elismert, ugyanakkor bírált is valamit vagy egyszerűen semleges választ adott. E négyféle választípus az alábbi eloszlást mutatja (11. ábra).

A megkérdezettek 35%-a pozitív jelzőket írt a HSZI működésével kapcsolatosan, ez a válaszadók 73%-át jelenti. Az összes megkérdezett 5,5%-a (a válaszadók 11,4%-a) egyértelműen negatív jelzővel jellemezte a HSZI működését. A megkérdezettek 4,5%-a (a válaszadók 9,4%-a) pozitív és negatív jelzőket is használt egyidejűleg, a megkérdezettek 3%-a (válaszadók



11. ábra: A HSZI működésének szöveges értékelése

6,2%-a) semleges jelzőkkel illette a HSZI működését. Az adott válaszok alapján 16 válaszkategóriát állítottunk fel. A legtöbb pozitív jelző, amely felsorolásra került: jó, gyors és hatékony, pontos, precíz, megfelelő, kielégítő. A legtöbb negatív jelző: lassú, hosszú sorban állás, rövid nyitva tartás, tájékoztatlanság (9. táblázat).

Szintén a válaszadás következetességére, ezáltal az eredmények megbízhatóságára utal, hogy azok, akik rosszabbra minősítették a HSZI működését, inkább negatív, míg azok akik jobbra, döntően pozitív jelzőkkel illették azt a jellemzés során (10. táblázat).

Jelző	Említések száma	Százalék (teljes mintán)	Érvényes százalék (válaszolók arányában)
Jó	506	14,0	29,0
Gyors, hatékony	253	7,0	14,5
Megfelelő, kielégítő	348	9,6	20,0
Segítőkész, kedves emberek	150	4,1	8,6
Jól szervezett, felépített	48	1,3	2,8
Megbízható	44	1,2	2,5
Pontos, precíz	135	3,7	7,7
Hasznos, fontos, nélkülözhetetlen	67	1,8	3,8
Korszerű	5	0,1	0,3
Segítséget nyújt	81	2,2	4,6
Lassú, hosszú sorban állás	116	3,2	6,7
Kisebb hibák	24	0,7	1,4
Kevés alkalmazott	6	0,2	0,3
Rövid nyitva tartás	41	1,1	2,4
Tájékoztatlanság	41	1,1	2,4
Nem megfelelő működés	24	0,7	1,4

9. táblázat: Vélemények a HSZI működésére vonatkozóan

6. Osztályozza
a HSZI működését!

7. Jellemezze a HSZI működését!

	Pozitív jelzők		Negatív jelzők		Pozitív és negatív jelzők		Semleges jelzők		Összesen	
	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%	Válaszadók száma (fő)	%
Nagyon rosszul működik	3	25,0	8	66,7	1	8,3	0	0	12	100,0
Inkább rosszul működik	11	12,4	56	62,9	11	12,4	11	12,4	89	100,0
Inkább jól működik	751	68,8	120	11,0	136	12,5	84	7,7	1091	100,0
Nagyon jól működik	506	92,0	15	92,0	16	2,9	13	2,4	550	100,0
Összesen	1271	73,0	199	11,4	164	9,4	108	6,2	1742	100,0

10. táblázat: A HSZI működésének osztályozása és szöveges jellemzése közötti összefüggés

8. A 8. kérdésben a HSZI működésének hatékonyabbá tételére kértünk javaslatokat. Erre a kérdésre a megkérdezettek 38%-a válaszolt (ami 1379 főt jelent szemben a 2259 válaszmehtagadóval). A válaszok 11 alapvető válaszkategóriába tartoztak, de itt is volt sok szórányosan előforduló egyéb válasz.

Meg kell jegyezni, hogy a több alkalmazotthoz, hosszabb nyitva tartáshoz, több pult iránti igényhez többen odaírták, hogy főleg beiratkozási időszakban lenne erre szükség.

A nyitvatartási idő meghosszabbítása és az udvariasabb, kedvesebb modor visszatérő probléma. Az egyes kérdésekre adott válaszok összesített eredményei tehát erősítik egymást, így nem elszórtan jelentkező véleményekről van szó, hanem „strukturális” problémákról. A nyitva tartás és a több alkalmazott csak a beiratkozási időszakban szükséges. A hosszabb nyitva tartást legtöbben úgy értették, hogy délután tovább legyen nyitva az iroda (akár délelőtt nyithat később is).

Több javaslatot tettek a megkérdezettek arra vonatkozóan is, hogy az első évfolyamosokat külön kezeljék, akár külön időpontban is. A hallgatók javasolták a karunkénti ügyintézés lehetőségét is, illetve, hogy a küldött csekkeken legyen feltüntetve a fizetés jogcíme, és a csekkeket és egyéb leveleket lehessen a tartózkodási címre is kérni, mivel az állandó lakhelye akár több száz km-re vagy külföldön is lehet a hallgatónak, így nehezen tud hozzájutni a neki címzett küldeményekhez. Többen javasolták az elektronikus ügyintézés és a bankkártyával helyben történő fizetés lehetőségét. Több javaslat érkezett arra, hogy legyen jobb az összhang a HSZI és a tanulmányi osztályok között, illetve a sorban állás közben valaki kérdezze meg ki milyen ügyben jött, hogy elkerülhető legyen a felesleges várakozás. És itt van az újra és újra visszatérő udvariasság kérdése. A HSZI munkatársak udvariasságát és kedvességét éri a legtöbb kritika a hallgatók részéről, ez a problémakör szinte minden kérdés kapcsán visszatér (11. táblázat).

Javaslat	Említések száma	Százalék (teljes mintán)	Érvényes százalék (válaszolók arányában)
Jól működik, nincs szükség változtatásra	208	5,7	15,1
Hosszabb nyitva tartás	445	12,2	32,3
Több alkalmazott	247	6,8	17,9
Több pult, több ablak, gyorsabb munka	104	2,9	7,5
Több iroda	19	0,5	1,4
Jobb információáramlás a HSZI és a karok között	15	0,4	1,1
Udvariasabb, kedvesebb modor	103	2,8	7,5
Telefonos és elektronikus ügyintézés	52	1,4	3,8
Karonkénti ügyintézés	17	0,5	1,2
Nagyobb összhang a tanulmányi osztályokkal	19	0,5	1,4
Több információ, reklám, tájékoztató az irodáról	47	1,3	3,4

11. táblázat: Javaslatok a HSZI működésének hatékonyabbá tételére

9. A 9-es kérdés a szolgáltatások lehetséges bővítésére vonatkozott. Ezt csak 18% válaszolta meg a megkérdezettek közül, ami 666 főt jelent (szemben a 2972 nem válaszolóval). Ennek a 666 főnek 42%-a (280 válaszadó) is azt írta, hogy nincs szükség bővítésre, elég annyi szolgáltatás, amennyi most is van a HSZI-ben. A további javaslatok alapján 9 fő kategória volt megállapítható, de itt is voltak besorolhatatlan (főleg humorosnak szánt) ötletek, javaslatok.

A legtöbb javaslat az elektronikus ügyintézéssel kapcsolatosan érkezett, ezt követi a több irányú tájékoztatás (erre nincsenek további adataink, hogy pontosan mire gondoltak a hallgatók), a tanulmányi információk, diákmunka-közvetítés, az automaták kihelyezése és helyben fizetés lehetősége (12. táblázat).

10. A 10. kérdésre a megkérdezettek 36%-a válaszolt valamit (ez 1186 főt jelent). Ebben a kérdésben a várakozási idő csökkentésére, illetve tartalmasabbá tételére kértünk javaslatokat. A választ adók közül 126-an csak annyit írtak, hogy nincs ilyen ötletük, a többi választ 12 fő kategóriába (és itt is egy egyéb kategóriába) soroltuk be¹².

A várakozási idő csökkentésére tett javaslatok közül a legjellemzőbbek: hosszabb nyitva tartás, több munkatárs, több pult, karok vagy névsor szerinti beosztás, szórakoztatás, ülőhelyek biztosítása (13. táblázat).

¹² Ebben a kategóriában az adatok rögzítése úgy történt, hogy amennyiben „értelmes” illetve megvalósítható ötlettel állt elő a válaszadó, úgy ide lett rögzítve (pl. kiállítás, automaták, tea, termékkóstoló...), amennyiben ennél „egyedibb” volt a javaslat, úgy az egyéb kategóriába.

Javaslat	Említések száma	Százalék (teljes mintán)	Érvényes százalék (válaszolók között)
Elektronikus ügyintézés	60	1,6	9,0
Telefonos ügyfélszolgálat	6	0,2	0,9
Tanulmányi, képzéssel kapcsolatos információk	26	0,7	3,9
Befizetés lehetősége helyben	12	0,3	1,8
Bővebb, több irányú tájékoztatás, programajánlás	35	1,0	5,3
Diákmunka-közvetítés, illetve ilyen információk	18	0,5	2,7
Fénymásolás, szkennelés helyben	5	0,1	0,8
Tanácsadás	8	0,2	1,2
Automaták elhelyezése	15	0,4	2,3

12. táblázat: A HSZI szolgáltatásainak bővítésére vonatkozó javaslatok

Javaslat	Említések száma	Százalék (teljes mintán)	Érvényes százalék (válaszolók között)
Hosszabb nyitva tartás	103	2,8	8,7
Több munkatárs (többen hozzátették, hogy főleg beiratkozás idején, akár alkalmi diákmunkásokkal is)	313	8,6	26,4
Több pult	89	2,4	7,5
Több iroda	23	0,6	1,9
Elektronikus ügyintézés	27	0,7	2,3
Jobb beosztás (pl. karok, névsor, sorszáмок... szerint)	156	4,3	13,2
Újságok, szórólapok, prospektusok biztosítása	55	1,5	4,6
Tévé, vetítés, LCD kijelző	58	1,6	4,9
Zene	48	1,3	4,1
Ajándékok, promóciós termékek osztogatása	32	0,9	2,7
Kérdőívek kitöltetése	31	0,9	2,6
Szórakoztatás, vendéglátás	51	1,4	4,3

13. táblázat: Javaslatok a várakozási idő csökkentésére, illetve tartalmasabbá tételére



HSZI

HSZI



Nytva

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

szociális szolgálatok

5.

A KUTATÁS LEGFONTOSABB MEGÁLLAPÍTÁSAI

63 | 67

*„A professzionális működést a szakmailag
és emberileg felkészült munkatársak biztosítják”*

Ebben a fejezetben a részletes kutatási eredmények után a kutatás legfontosabb eredményeinek összefoglalását adjuk közre.

A kutatás nagy elemszámú, mintán történt (3638 feldolgozott kérdőív), a kutatásba vont hallgatók jól reprezentálják az SZTE hallgatóinak kar és képzési szint szerinti megoszlását. A kutatási eredmények megbízhatóak, valós összefüggéseken alapszanak, ezért alkalmazásuk általános – minden hallgatóra jellemző – következtetések megfogalmazására. Az adatok értékelésekor figyelembe kell venni, hogy az adatfelvétel a beiratkozási időszakban történt, amikor a várakozási idő többszörösére nő, mint egy átlagos ügyintézési napon.

1. Az SZTE hallgatóinak döntő többsége (78,4%) félvétenkénti gyakorisággal, a beiratkozási időszakban veszi igénybe a HSZI szolgáltatásait. Ez a HSZI munkatársai számára egyenetlen leterheltséget – beiratkozási időszakban extrém leterheltséget – jelent.

2. A hallgatók 86,1%-a a diákigazolvánnyal kapcsolatos ügyek intézése miatt keresi fel a HSZI-t. Ezt követi a bérlettel kapcsolatos ügyintézés (52,9%), a többi ügytípus 10% körüli aránnyal szerepel a válaszok között.

3. Annak ellenére, hogy a megkérdezés egy kevésbé komfortos időszakban és körülmények között zajlott, egyértelműen kimutatható a HSZI professzionális működése. A válaszadók 68,9%-ánál (2505 hallgató) egyszer sem fordult elő eddig, hogy nem kapott volna megfelelő tájékoztatást, segítséget ügyének, problémájának megoldására. 354 hallgatóval (minta 9,7%-a) egyszer fordult elő, hogy nem részesült megfelelő ügyintézésben. 602 hallgatóval (minta 16,5%-a) ritkán,

170 hallgatóval (minta 4,7%-a) gyakran előfordul, hogy nem kap megfelelő tájékoztatást ügyének elintézésére. A diákigazolvány és az általános információkérés ügyében fordult elő leggyakrabban, hogy a hallgatók nem részesültek megfelelő felvilágosításban. Mivel a legtöbb HSZI-megkeresés a diákigazolványok ügyében történik, így érthető, hogy ezen a területen fordulhat elő a legtöbb „elégedetlenség” is az ügyintézés során. Az általános ügyek esetében nem tudjuk, hogy pontosan milyen jellegű problémákról volt szó. Lehet, hogy azért nem kaptak megfelelő tájékoztatást a hallgatók, mert az ügyintézők nem eléggé tájékozottak a HSZI legjellemzőbb szolgáltatásain kívüli ügyekben, de az is előfordulhat, hogy olyan kérdésekkel keresték fel a HSZI-t, amely teljesen kívül esik a HSZI és ügyintézőinek kompetenciáin.

4. Szintén egyértelműen kimutatható a hallgatók elégedettsége a HSZI munkatársainak szakmai és emberi felkészültségével kapcsolatban. A munkatársak tájékozottságával való elégedettség 4-fokozatú skálán mért átlaga 3,43. A hallgatók 50,2%-a teljes mértékben elégedett, 42,9%-a általában elégedett az ügyintézők tájékozottságával, ez összesen 93,1%-os elégedettséget mutat, amely kiemelkedően magasnak tekinthető. Szintén kiemelkedően magas átlagértéket (3,36) kapott a munkatársak pontossága, azaz a pontos, alapos, precíz munkavégzés. A teljes mértékben elégedettek (45,6%) és az általában elégedettek (44,8%) összesen 90,4%-ot tesznek ki. Hasonló átlagot (3,35) kapott a munkatársak segítőkészségének megítélése. Ebben a tekintetben a teljes mértékben elégedettek (48,7%) és az általában elégedettek (39,3%) összesen 88%-ot képviselnek. Az udvariasság átlaga, 3,25, a teljes mértékben elégedettek aránya 45%, az általában elégedettek aránya 38,6%. „Alacsonyabb” át-

lagot kapott a munkatársak kedvességének megítélésére. Az „alacsonyabb” jelzőt indokolt idézőjelbe tenni, mert 3,17-es átlag (módusz: 4), a teljes mértékben elégedettek 42,2%-os és az általában elégedettek 37,5%-os aránya semmilyen szempontból nem tekinthető alacsony értéknek. Ugyanakkor jelzésértékű, hogy a kedvességgel való elégedettség több százalékponttal elmarad a tájékozottság, pontosság és a segítőkészség mögött. Szintén figyelmet érdemel a gyorsaság kérdése, amely mindössze 3,07 átlagot kapott (módusz: 3). Ennél a pontnál fordul elő először, hogy a teljes mértékben elégedettek aránya (30,8%) alulmarad az általában elégedettekhez (45,2%) képest. Úgy tűnik, a HSZI munkatársainak munkájában a gyorsaság és a kedvesség kérdése a két neurálgikus, és fejlesztésre szoruló terület. A szöveges válaszokban újra előkerül az udvariasság és kedvesség kérdése.

5. A HSZI elhelyezkedésével, megközelíthetőségével 94,5%-ban (átlag: 3,63), a HSZI arculatával, marketingjével 92,1%-ban (átlag: 3,44) elégedettek a hallgatók. Nem ennyire jó a megítélés a nyitva tartási időnek (átlag: 2,97), amellyel a megkérdezetteknek csak 27,4%-a elégedett teljes mértékben és 46,2%-a elégedett általában.

6. Szintén a hallgatók elégedettségét fejezi ki, hogy a HSZI működésének „jósa” 3,22 átlagot kapott. A nagyon jól működik kategória 27,8%-os, az inkább jól működik kategória 65,5%-os válaszaránnyal szerepel.

7. Ezt az adatot erősíti meg, hogy a válaszadók 73%-a pozitív jelzőkkel (jó, gyors, megbízható, pontos, jól szervezett stb.) írta le a HSZI működését a szöveges válaszokban.

8. A HSZI működésének hatékonyabbá tételére vonatkozó javaslatok közül említés számban kiemelkedő a délutáni hosszabb nyitva tartás, a több alkalmazott foglalkoztatása, a több pult alkalmazása (előzőek elsősorban a beiratkozási időszakban szükségességek), a gyorsabb munka és a kedvesebb modor.

9. A HSZI szolgáltatásainak lehetséges bővítésére vonatkozó javaslatok közül említést érdemel az elektronikus ügyintézés és a helyben történő fizetés lehetősége. Megjelenik a hallgatók kérése között, hogy a csekket és leveleket a tartózkodási címre is lehessen kérni, főleg a külföldi hallgatóknak okoz problémát, hogy a csekkek, levelek az állandó lakcímre érkeznek.

10. A várakozási idő csökkentésére tett javaslatok közül említés számban szintén a hosszabb nyitva tartás, több pult, több munkatárs alkalmazása és a karonkénti időbeosztás emelkedik ki.

Mind a hatékonyság növelésére, mind a szolgáltatások bővítésére, mind a várakozási idő csökkentésére tett javaslatok között megjelennek az alábbiak: TO-val való jobb együttműködés, kedvesség a munkatársak részéről, karonkénti időbeosztás a beiratkozási időszakban, I. évfolyamosokkal való külön (esetleg külön időpontban) foglalkozás, sms-értesítés a ki- és befizetésekről, valamint a sorban állás közben kérdezzék meg, ki milyen ügyet szeretne intézni a felesleges várakozás elkerülése érdekében.

Összefoglalva a kutatásunk eredményei egyértelműen megerősítik, hogy a HSZI jól működik, és bizonyítják a hallgatók – a HSZI szolgáltatásaival, illetve munkatársaival kapcsolatos – magas (átlagosan 90%-os) elégedettségi szintjét. Az elégedettség mértékében karonként, illetve képzési szintenként nem lehet kimutatni jelentős eltéréseket.

A megkérdezett hallgatók az alábbi tényezőkkel elégedettek a legkevésbé

Nyitva tartási idő

Kiszolgálás gyorsasága

Munkatársak kedvessége

Beíratkozási időszakban a pultok és az ügyintézők száma

A hallgatók igénylik az alábbi szolgáltatásokat

Elektronikus ügyintézés

Csekkek, levelek tartózkodási címre történő megküldése

Helyben történő fizetés lehetősége

Sms-értesítés a ki- és befizetésekről

A HSZI és a tanulmányi osztályok szorosabb együttműködését

A hallgatók 86,1%-a a diákigazolvánnyal kapcsolatos ügyek intézése miatt keresi fel a HSZI-t.

A válaszadók 68,9%-ánál egyszer sem fordult elő eddig, hogy nem kapott volna megfelelő tájékoztatást.

Tájékozottság: 3,43

Pontosság: 3,36

Gyorsaság: 3,07

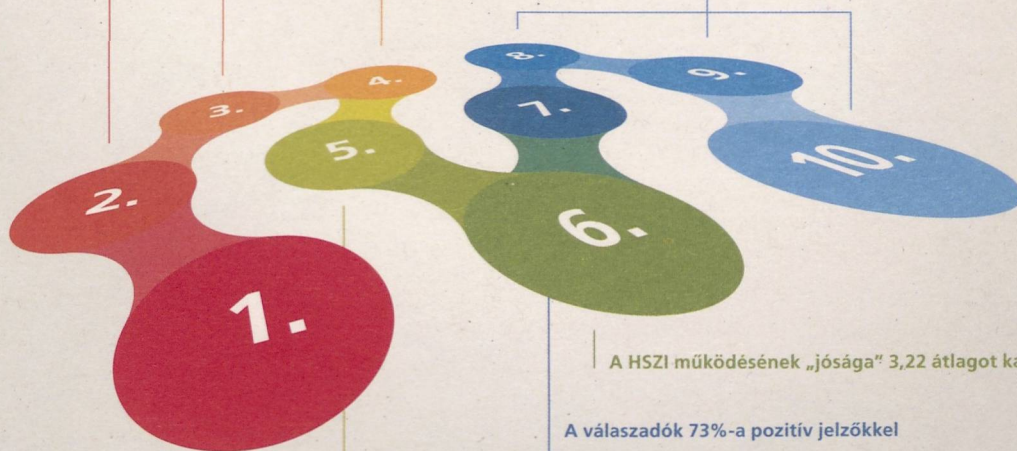
Kedvesség: 3,17

Udvariasság: 3,25

Segítőkézség: 3,35

(átlagok)

Javaslatok



A HSZI működésének „jósága” 3,22 átlagot kapott.

A válaszadók 73%-a pozitív jelzőkkel írta le a HSZI működését.

A hallgatók 78,4%-a félevenkénti gyakorisággal veszi igénybe a HSZI szolgáltatásait.

Elhelyezkedés, megközelíthetőség: 3,63

Nyitvatartási idő: 2,97

Az iroda arculata, marketingje: 3,44

(átlagok)



6.

A KUTATÁS EREDMÉNYEIRE ALAPOZOTT JAVASLATOK

69 | 71

*„A nyitvatartási idő meghosszabbítása mellett
mérlegelni kell a több ügyintéző egyidejű alkalmazásának
lehetőségét a beiratkozási időszakban”*

A munkatársak gyorsasága vált ki a legkevésbé elégedettséget a megkérdezettekben. A gyorsaság, mint munkamódszer, befolyásolja a munkavégzés eredményességét, és ahogy láthatjuk, az ügyfél elégedettségének mértékét. A HSZI-ben „csúcsgazdálkodási” időben (beíratkozási időszak) ügytípustól függően 1–3 perc kiszolgálási időt garantálnak, ami rendkívül gyorsnak és hatékonynak tekintendő. Lehet azonban, hogy valóban lassabb az ügyintézés menete a kívánatosnál. Ha valóban így van, azt is meg kell vizsgálni, hogy milyen tényezők lassítják a munkavégzést. Jelen kutatás eredményei alapján nem tudjuk egyértelműen megítélni, hogy valóban van-e probléma az ügyintézés gyorsaságával, vagy az adatfelvétel időpontjában felmerülő hosszú várakozási idő érzékeltette a válaszadókkal, hogy az ügyintézés menete nem elég gyors. Ennek a kérdésnek az alapos és korrekt megválaszolásához további vizsgálatra van szükség, amelyhez a munkavégzés közbeni megfigyelés módszerét javasoljuk.

Szintén alacsony az elégedettség mértéke a munkatársak udvariasságát, de főleg kedvességét illetően. A HSZI vezetése rendkívül fontosnak tartja, hogy a munkatársak rendszeresen részt vegyenek kompetenciafejlesztő tréningeken. 2010 végén a HSZI munkatársai egy a DISC-rendszerre¹³ épülő, professzionális ügyfélszolgálati tréningen vettek részt. A DISC-riport eredményei alapján a munkatársak elsősorban szabálykövető, pontos, precíz attitűdökkel rendelkeznek.

Ennek az attitűdegyüttesnek nem jellemzője a túlzott mértékű barátságosság, kedvesség „idegen” emberek, ügyfelek irányába. Itt viszont ismételtelen előkerül a gyorsaság kérdése, ugyanis a gyors munkavégzés sajátja az előbb ismertetett attitűdegyüttesnek. És mégis az ügyintézés gyorsasága kapta a „legrosszabb” megítélést, ezért mindenképpen további kutatást igényel a kérdés vizsgálata. Visszatérve a különböző viselkedési formákra, a HSZI vezetésének el kell döntenie, hogy a hatékony munkavégzés szempontjából milyen attitűdökkel rendelkező munkatársakra van elsősorban szüksége. Mi a fontosabb a munkavégzés szempontjából? A szabálykövetés, az utasítások, szabályzók megértésének képessége, a pontos, alapos, precíz és gyors munkavégzésre alkalmas, vagy a nagyon kedves, barátkozós, vicces, adott esetben „bratyizós” munkatárs. A válasz nyilvánvaló mindenki számára. Azonban nem mondhatnak le a munkatársak arról, hogy tegyenek annak érdekében, hogy az udvarias és kedves modort fejlesszék, hiszen azt látjuk, hogy ez komoly elvárás az ügyfelek részéről és jelentősen befolyásolja az elégedettség érzését. Ezek a kompetenciák – amelyek a társas kompetenciák halmazán belül az együttműködési kompetenciákhoz tartoznak – hatékonyan fejleszthetők a célcsoport igényeinek és szükségleteinek megfelelően megtervezett, jól felépített tréningekkel. Javasoljuk kifejezetten az együttműködési kompetenciák fejlesztésre irányuló tréning(ek) megszervezését a munkatársak számára.

¹³ Mindenkinek van felismerhető és kiismerhető viselkedési stílusa. Ez az alapján is megfigyelhető és leírható, hogy az egyes emberek munkájuk teljesítése közben hogyan gondolkodnak, milyen úton oldják meg a felmerült problémákat, fejezik ki érzelmeiket, és hogyan kommunikálnak másokkal. A DISC-modell (dominancia, befolyásolás, stabilitás és szabálytiszteltetés) azokat a külsőleg megfigyelhető viselkedési formákat azonosítja és ismerteti, amelyeket a különböző stílusú emberek jelenítenek meg munkakörnyezetükben. Ezek a faktorok erősségükben és működésükben függetlenek lehetnek egymástól, de együttesen is meghatározhatják a viselkedést. A faktorok közti összefüggések írják le a személy és a munkakörnyezete közti viszonyt. A DISC-riport azt ismerteti, hogy az egyén viselkedési stílusa milyen hatással bír munkakörnyezetében.

Javasoljuk – legalább beiratkozási időszakban – a nyitvatartási idő délutáni meghosszabbítását, amellyel csökkenthető lenne a várakozási idő és növelné a hallgatói megelégedettséget.

A nyitvatartási idő meghosszabbítása mellett mérlegelni kell a több ügyintéző egyidejű alkalmazásának lehetőségét a beiratkozási időszakban.

Mérlegelni kell, hogy szervezési szempontból megoldható-e az I. évfolyamosok külön történő kezelése, illetve a karonkénti külön időpontban történő ügyintézés.

Mérlegelni kell az elektronikus ügyintézés bevezetésének, kiterjesztésének lehetőségét (milyen tárgyi, személyi, anyagi erőforrások szükségesek ennek megvalósításához).

Legalább a külföldi hallgatók esetében legyen lehetőség arra, hogy a csekkeket, leveleket a tartózkodási címükre küldje meg a HSZI.

Mérlegelni kell a HSZI-ben történő fizetés lehetőségét, amely szintén csökkenti a hallgatók adminisztratív terheit és növeli elégedettségüket. A készpénzzel történő fizetés sok egyéb kötelezettséget és felelősséget ró a munkatársakra, ezért a bankkártyával történő fizetés bevezetése célszerű.

Át kell gondolni, hogy a ki- és befizetésekről szóló sms-értesítés szolgáltatás bevezetésének milyen erőforrásigényei vannak.

Törekedni kell arra, hogy a HSZI és a tanulmányi osztályok szorosabban, hatékonyabban működjenek együtt. Ennek a gyakorlati megvalósítására – a rendszer működésének mély és alapos ismerete hiányában – nem tudunk konkrét javaslatot tenni.

Javasoljuk, hogy – az előzőekben megfogalmazott változtatási javaslatok rendszerbe iktatása után – történjen meg a hallgatók visszakérdezése annak felmérése céljából, hogy a bevezetett változtatások hozzá járultak-e a hallgatói megelégedettség növekedéséhez.

Javasoljuk, hogy a hallgatók feltétlenül kapjanak visszajelzést az elégedettségmérés eredményéről. Különösen fontos ez a megkérdezett hallgatók szempontjából, hogy a válaszadók érezzék, a HSZI értékeli az együttműködésüket. A visszajelzés során kerüljön visszacsatolásra, hogy a beszerzett adatok a működés jobbítása érdekében felhasználásra kerültek. Ezzel elérhető, hogy a válaszadó érezze, információi segítséget nyújtottak, ez pedig fontos ahhoz, hogy a hallgatók motiváltak és hajlandóak legyenek egy későbbi kutatásban való aktív részvételre.



HSZI

hszi@hszi.u-szeged.hu
www.hszi.u-szeged.hu

Cím
6722 Szeged
Ady tér 10.

Posta
6701 Szeged
Pf. 1212

Telefon
(62) 544521
(62) 544 794

Fax
(62) 544 132

7.

BEFEJEZÉS

73 | 74

*„A hallgatói visszajelzések megerősítenek bennünket abban,
amit jól csinálunk, és felhívják a figyelmünket arra,
amit változtatnunk, fejleszteniünk szükséges”*

A felsőoktatási intézmények hallgatókért folytatott versenyében versenyképességi tényezővé lépett elő a hallgatók elégedettsége. A hallgatók elégedettségmérését nemcsak az oktató munkára vonatkozóan kell elvégezni, hanem az egyetem különböző szervezeti egységeinek szolgáltatásaival és munkatársaival kapcsolatban is. A hallgatói elégedettségmérés eredménye tükröt tart elénk, és ha még nem is tetszik, amit a tükörben látunk, akkor is fontos információt szolgáltat önmagunkról, szolgáltatásainkról, működésünkről. A legegyszerűsebb munka mellett is lehetnek hiányosságaink, egyszerűen abból adódóan, hogy az íróasztal mellől nem mindig tudjuk behatárolni a hallgatók tényleges igényeit, szükségleteit. A hallgatók az egyetem ügyfelei, és egész egyszerűen tudomásul kell vennünk, hogy az a feladatunk, hogy szolgáltatást nyújtsunk, kiszolgáljuk a hallgatókat, és meg kell értenünk, hogy a hallgatók nem azért vannak, hogy nekünk legyen munkahelyünk. Minden szervezeti egységnek a legmagasabb minőségi színvo-

nalon a lehető legkisebb hibaszázalékkal kell dolgoznia. A minőségi működés szintjét viszonylag könnyű elérni, sokkal nehezebb azonban azt folyamatosan fenntartani. A hallgatói visszajelzések megerősítenek bennünket abban, amit jól csinálunk, és felhívják a figyelmünket arra, amit változtatunk, fejlesztenünk szükséges.

A HSZI nem volt rest tükröt tartani maga elé. A kutatás eredményei rendkívül pozitívak, egyértelműen alátámasztják a HSZI létjogosultságát és minőségi szinten történő működését. A szép eredmények azonban nem engedik meg a nyugodt hátradőlést. A minőségi szint megtartásáért folyamatosan tovább kell dolgozni, a fejlesztési irányt pedig kijelölték a hallgatók. A kutatást meghatározott időközönként – ha nem is félélévente, de – legalább évenként érdemes megismételni. Csak remélni lehet, hogy az SZTE többi szervezeti egysége is követi a HSZI példáját és sajátjukává válik a folyamatos ügyfélelégedettség mérésének igénye.

A kutatás a Hallgatói Szolgáltató Iroda megbízásából készült.
A kutatás előkészítését, lefolytatását, az adatok feldolgozását
és az eredmények összefoglalását a Juhász Gyula
Pedagógusképző Kar Felnőttképzési Intézet Andragógiai
Kutatócsoportja készítette.

Kutatásvezető

**Dr. Farkas Éva, egyetemi docens és
Bozsó Renáta egyetemi tanársegéd
SZTE JGYPK FI**

A kutatási jelentést készítette

Dr. Farkas Éva

A kutatás előkészítésében és kérdőív
összeállításában részt vett

Tajti Gabriella és Fekete Csaba

A kérdőívek lekérdezésében a HSZI munkatársai vettek részt.

Az adatok rögzítésében és feldolgozásában részt vettek az
SZTE JGYPK FI Andragógiai Kutatócsoportjának Andragógia
BA és MA szakos hallgatói

**Berczeli Zsolt Józsefné, Bodó Brigitta, Csengődi Szilvia, Ertl
Dóra, Falusi Bettina, Farkas Erika, Halmi Szilvia, Hangya
Dóra, Horváth Anikó, Kovács Anett, Kulcsár Nárcisz, Leszko
Hajnalka, Molnár Elvira, Nagy Piroška, Rab Evelin, Szabó
Róbert, Szilcz Eszter, Weissenburger Dóra**

Impresszum

Kiadja

SZTE HSZI

Felelős kiadó

Fekete Csaba

Grafikai tervek, tördelés, nyomdai előkészítés

Plus-Gratis Kft.

Nyomdai munkálatok

Innovariant Nyomda, Szeged

Köszönet **Tajti Gabriellának, Szekeres Nikolettának és Durst Norbertnek** a kiadvány létrehozásában nyújtott segítségéért.

Készült 500 példányban, újrahasznosított papírból.



Zöld HSZI

