



Budapesti Műszaki Főiskola  
Kandó Kálmán TagKollégium

**A**  
**„Hallgatói elégedettségmérés”**  
**eredménye a**  
**Kandó Kálmán Tagkollégiumban**

Tisztelt Kollégiumi Tanács!

A Budapesti Műszaki Főiskola Kandó Kálmán Tagkollégiuma 2006. februárjában végezte el a felmérést. Ez a felmérés a kollégiumi szolgáltatások minőségének, a közösségi élet színvonalának, az életkörülmények és a komfortosság érzetének javítására irányult.

A kérdőívet, az összehasonlíthatóság érdekében a korábbi (2003) kérdésekhez próbáltuk igazítani. Véglegesítését és a felmérést a TKOLLHÖK közreműködésével végeztük. Ennek eredményeként a következő fejezetek köré csoportosítottuk a kérdéseket:

- I. A megkérdezettek adatai
- II. Összességében mennyire elégedett a Kandó Kálmán Tagkollégiummal?
- III. Mennyire elégedett a kollégiumi lakószobával?
- IV. Mennyire elégedett a vizesblokkokkal (mosdó, zuhanyzó, WC)?
- V. Mennyire találja kielégítőnek a kollégiumban a főzési, hűtési és az étkezési lehetőségeket?
- VI. Mennyire elégedett a kollégium szolgáltatásaival?
- VII. Mennyire elégedett a személyzet munkájával (vezetőség, karbantartók, takarítók, portaszolgálat)?
- VIII. Mennyire elégedett a Tagkollégiumi Hallgatói Önkormányzat (TKollHÖK), tevékenységével, az egymás mellett élés és a közösségi élet feltételeivel?
- IX. Mennyire elégedett a Kandó Kálmán Tagkollégium helyi lehetőségeivel, adottságaival, környezetével?
- X. Összességében milyennek látja, és hogyan értékeli a Kandó Kálmán Tagkollégium által biztosított lehetőségeket, életkörülményeket?
- XI. PPP kérdéskör (Érdekelne-e és mennyiért?)

A 2006-os évben készült kérdőívet néhány helyen módosítottuk a 2003. évihez viszonyítva. Tettük ezt azért, mert néhány területet részletesebben kívántunk szondázni.

Ilyen többek között:

**1. A VI. kérdéscsoport 2. pontját** - mely a kollégium infrastruktúrájával foglalkozik – külön pontként kezeltük a

- hideg- és melegvíz szolgáltatást,
- a kollégium elektromos hálózatát,
- a fűtési szolgáltatást,
- az internet, televízió, telefon szolgáltatást,
- a tűzvédelmi rendszert és a kollégium biztonságát.

**2. A VII. kérdéscsoportot** - mely a személyzet munkájával foglalkozik –

Külön rákérdeztünk a

- karbantartók, a takarítók, és a portaszolgálat munkájára.

**3. VIII. kérdéscsoport** – mely a TKOLLHÖK tevékenységével foglalkozik - fontosnak tartottuk megkérdezni az öntevékeny körök munkáját.

**4. IX. kérdéscsoport** - - mely a Kandó Kálmán Tagkollégium helyi lehetőségeivel, adottságaival, környezetével foglalkozik – megkérdeztük, mennyire elégedett a nemdohányzók védelme érdekében tett intézkedésekkel.

**5. Új pontként** kezeltük a XI. kérdéscsoportot. Mit gondol, milyen felújítási munkákat kellene elvégezni a kollégiumban?

**6. További új kérdés** a XII. Érdekelne-e egy „kiemelt” szolgáltatást és felszereltséget biztosító (2-3 ágyas, szállodai szintű, apartman jellegű lakás) újonnan épült kollégiumban való lakhatás lehetősége (PPP Diákszálló) ?

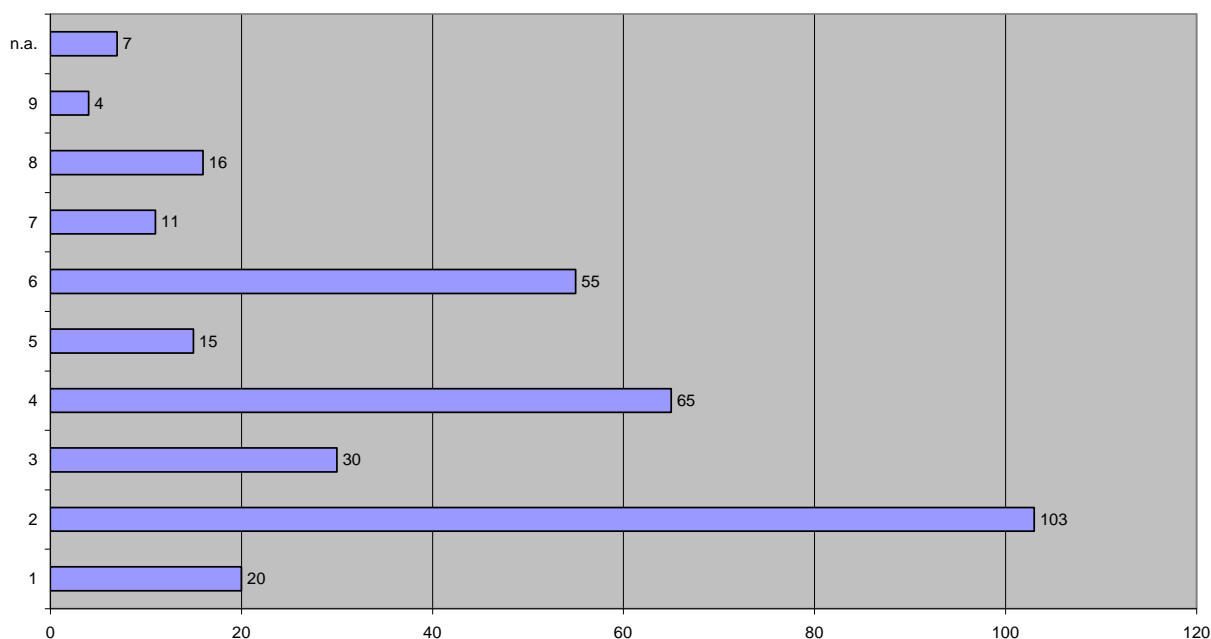
Mennyit volna hajlandó Ön egy ilyen szolgáltatást nyújtó szálláshelyért fizetni?

### XIII. Megjegyzések

Néhány adat a vizsgálattal kapcsolatban:

Kollégisták száma:	538 fő
Értékelhető kérdőívek száma:	326 db (60,59%)
Elégedettség átlagértéke:	4,27 (2003-ban: 3,91 )

Félévek szerinti megoszlás

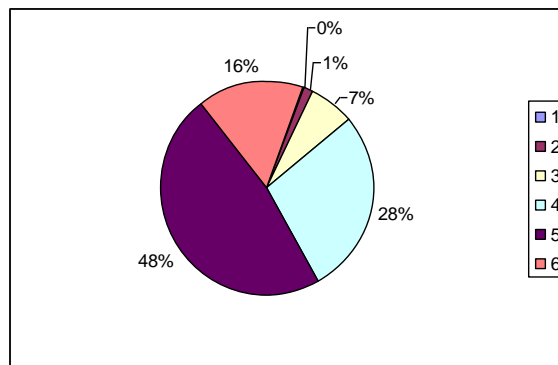
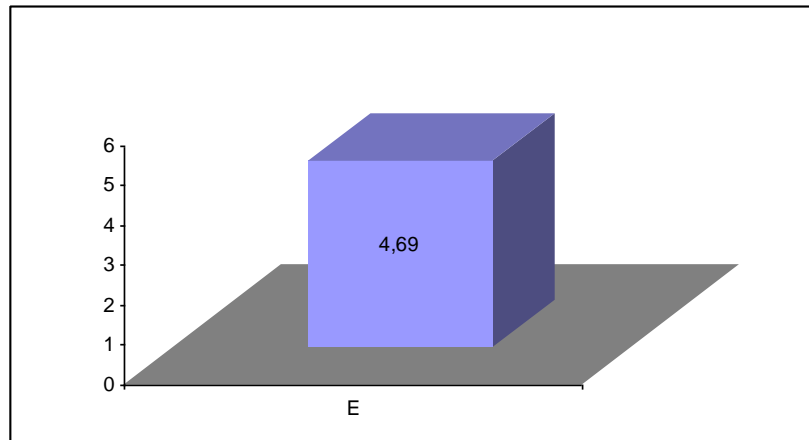


Az adatokból megállapítható, hogy a kollégisták közel kétharmada kitöltötte a kérdőívet. Egy ilyen nagy létszámú kollégiumban nem mondható rossz eredménynek, bár örültünk volna, ha többen érzik fontosnak az információszolgáltatást. Megállapítható, hogy a kollégiumban töltött idővel fordított arányban csökken a kérdőív „kitöltési kedv”.

Tekintsük meg, milyen eredmények születtek!

Ennek áttekintését a fejezeteket követve tartom célszerűnek, melynek végén az EF-diagram segítségével összegezném az eredményt és a tennivalókat.

A *II. fejezetben* egy összegzést sugalmazó kérdést tettünk fel. Nézzük, miként is vélekednek hallgatóink:



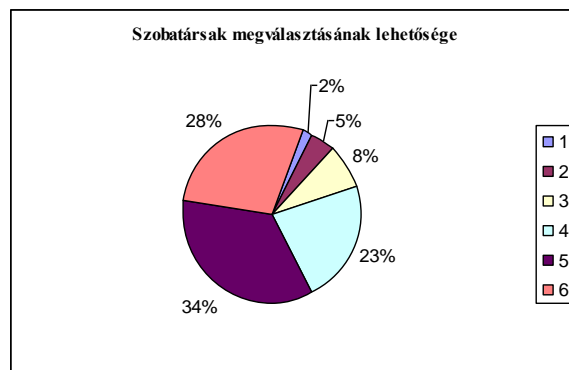
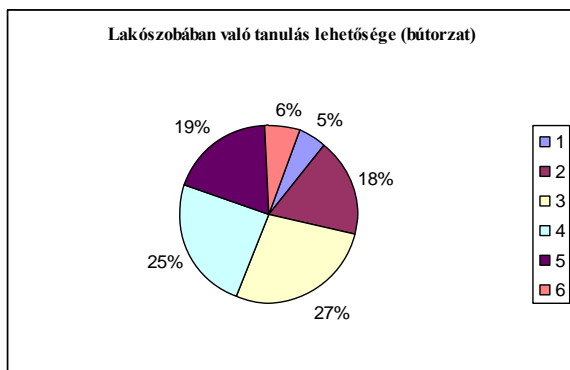
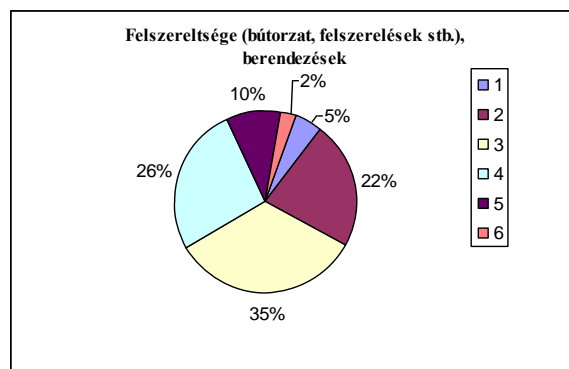
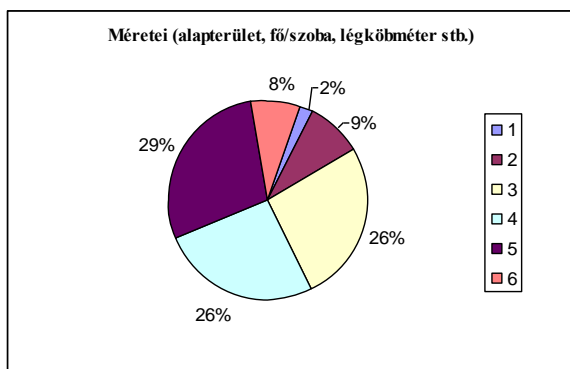
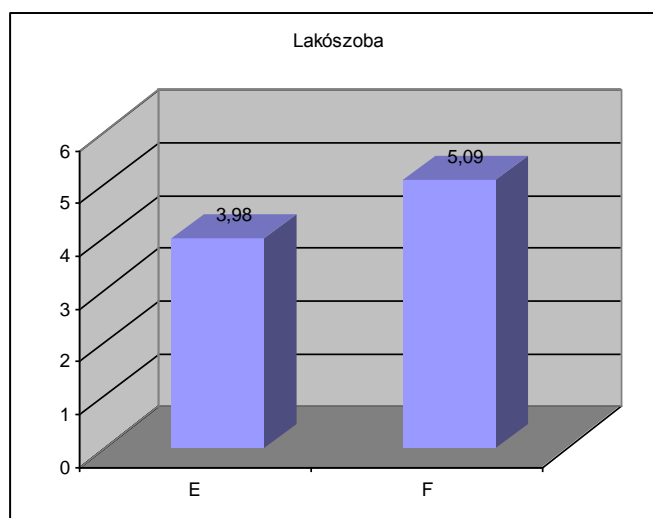
Az adatokból kitűnik, hogy biztosan átlag fölöttinek ítéli meg a kollégiumot a válaszadók 66%-a (átlag: 4,69), ami mindenképpen öröndetes tény. Ez az adat 2003-ben rosszabb volt, akkor csak (?) 63%-ot (átlag: 4,3) kaptunk. Természetesen nem nagy a különbség, ám pozitív, hogy fejlődési tendenciát állapíthatunk meg.

Hogy ez mely területeknek köszönhető, az az elkövetkezendő kérdések elemzése során derül ki.

Nézzük, hogy miként alakultak az összehasonlítható kérdésekre adott válaszok!

Elemzésünk áttekinthetőségét diagramokkal és az „átlag alatti” és „átlag feletti” értékek kiemelésével teszem szemléletesebbé.

A III. fejezet a szobákra vonatkozó kérdéseket fogalmazott meg:



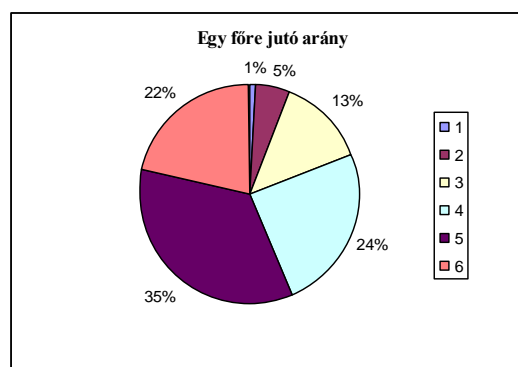
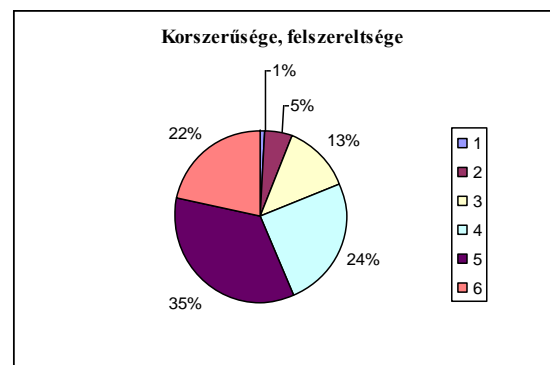
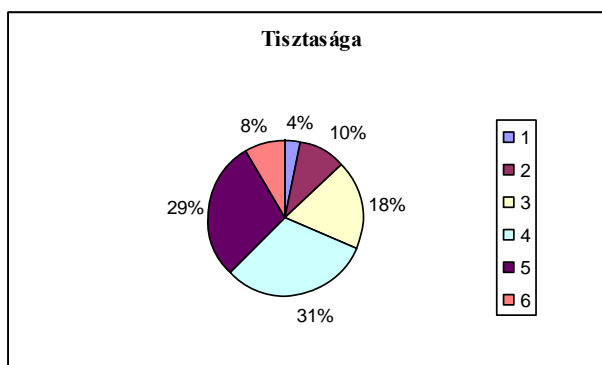
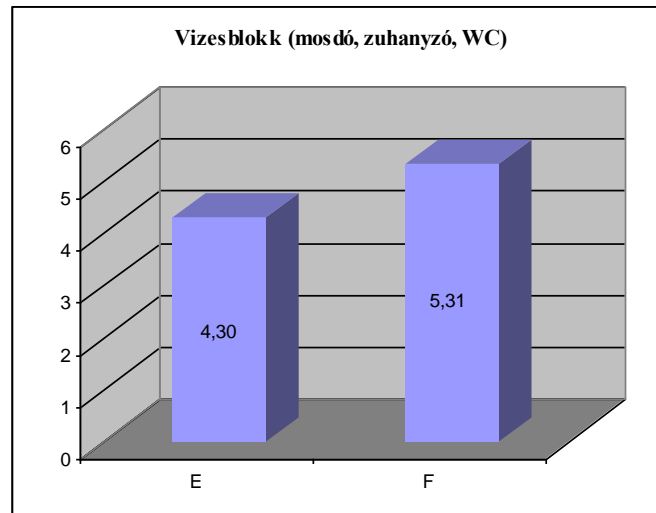
Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
III	<b>Kollégiumi lakószoba</b>	<b>4,12</b>	<b>0,14</b>	<b>5,18</b>	<b>0,10</b>
	<b>s.átlag</b>	<b>3,98</b>		<b>5,09</b>	
1	- méretei (alapterület, fő/szoba, légköbméter, stb.)	3,95	-0,04	4,92	-0,17
2	- felszereltsége (bútorzat, felszerelések stb.), berendezései	3,22	-0,76	4,85	-0,23
3	- lakószobában való tanulás (asztal, szék, asztali- és falilámpa, stb.) lehetősége	3,53	-0,45	4,84	-0,24
4	- szobatársak megválasztásának lehetősége	4,69	0,70	5,35	0,26

Az adatokból kitűnik, hogy 2003-ban 4,5 elégedettségátlag született, míg 2006-ban ez az érték 3,98. Legrosszabb eredményeket a felszerelésre vonatkozó kérdések kapcsán kaptuk, mely új információt nem hozott számunkra, hisz a korábbi felméréskor is hasonló eredmények születtek.

**Azt viszont mindenképpen jelzi, hogy ezen a területen mindenképpen be kell avatkozni, hogy elfogadható körülményeket biztosítsunk a jövőben hallgatóink számára.**

Természetesen ennek megvalósíthatósága a gazdasági oldalról megközelítve, egy másik kérdés.

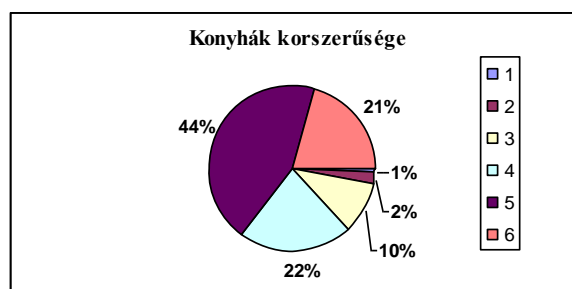
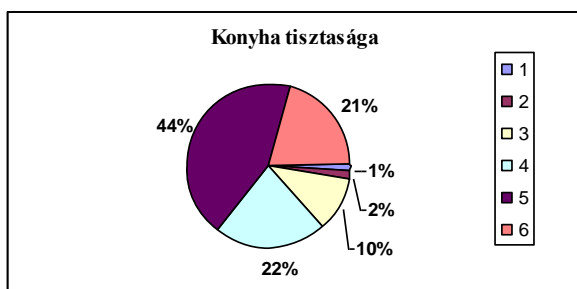
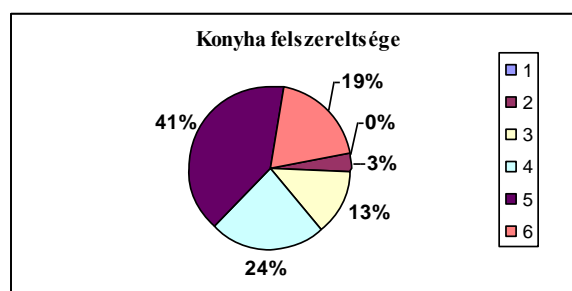
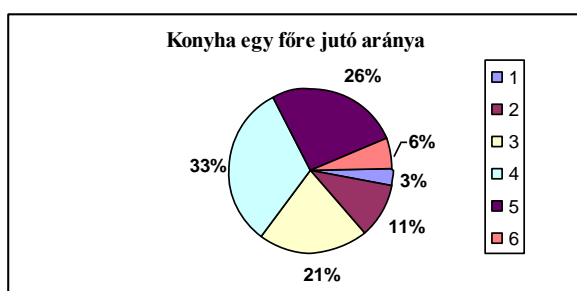
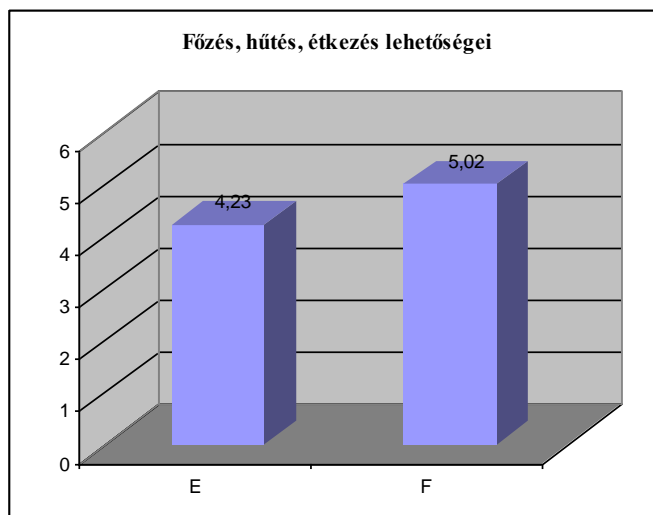
A *IV. fejezet* a vizesblokkok állapotáról ad képet számunkra a hallgatói vélemények tükrében.

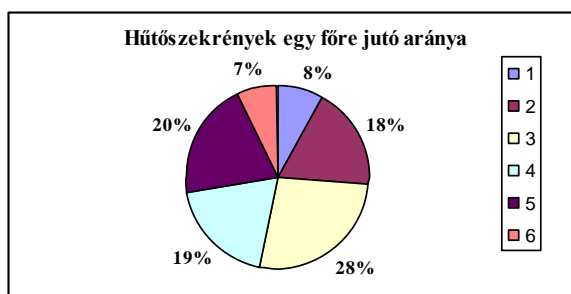


Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
IV	Vizesblokkok (mosdó, zuhanyzó, WC)	4,19	-0,11	5,42	0,10
	s.átlag	4,30		5,31	
1	- tisztasága	4,13	-0,17	5,54	0,22
2	- korszerűsége, felszereltsége	4,59	0,28	5,13	-0,19
3	- egy főre jutó arányával?	4,51	0,21	4,97	-0,34

Ezen a területen figyelhető meg a legnagyobb változás Tagkollégiumunkban a korábbi adatokhoz képest. Míg a 2003-as felmérés 2,72-es elégedettségi átlagot mutatott, addig a fenti 4,3-as átlag óriási ugrást jelent. Ez a változás, vizesblokkok felújításának köszönhető, mely a hallgatók komfortérzetét nagyban befolyásolta. A kérdéskörben a leggyengébb terület a tisztaságra vonatkozó eredmény. Meg kell vizsgálnunk az eredmények tükrében, hogy ez mely területre lokalizálható, s ennek megfelelően megtenni a további lépéseket.

Az V. fejezet a „Főzési, hűtési és az étkezési lehetőségek”-ről tájékoztat.

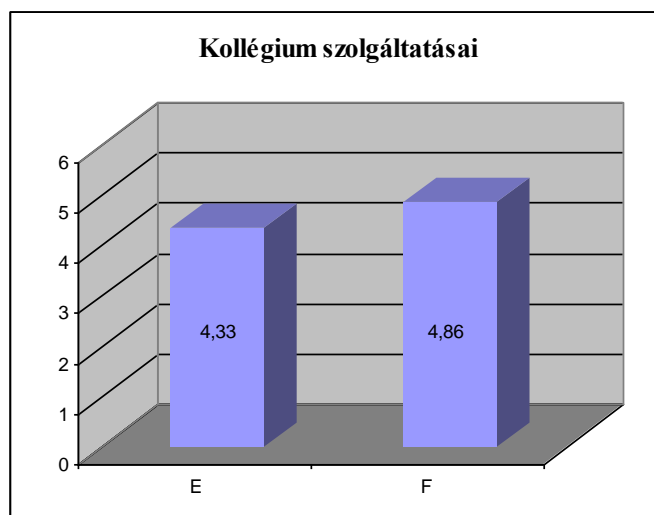




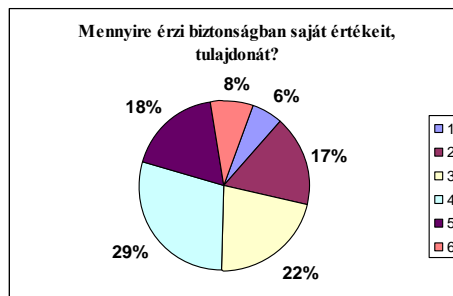
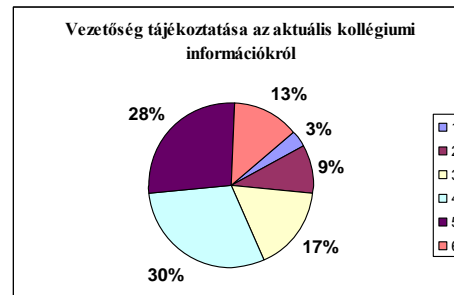
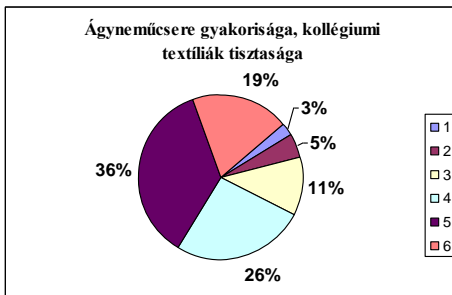
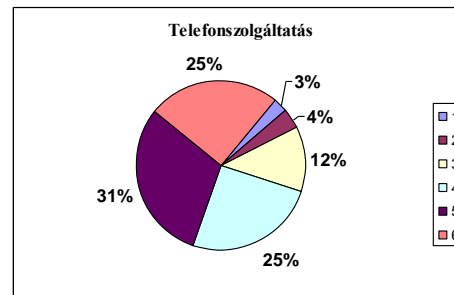
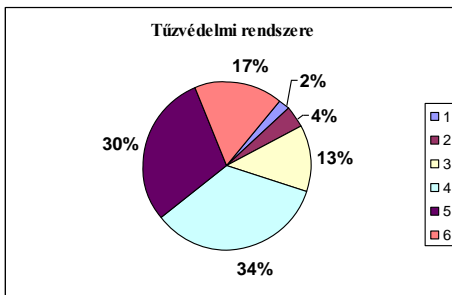
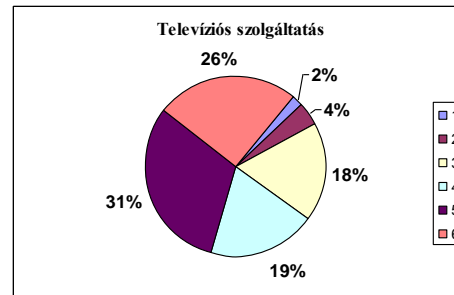
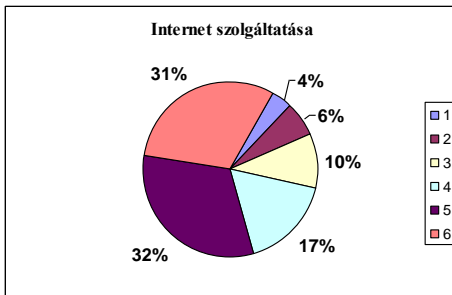
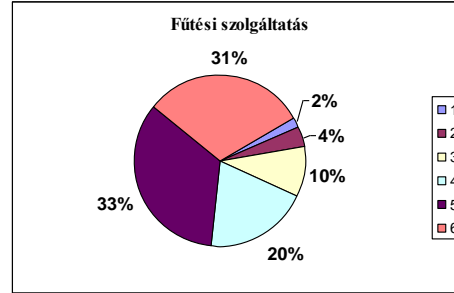
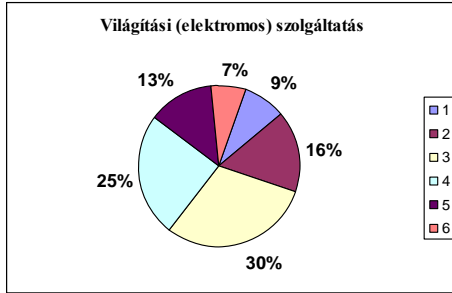
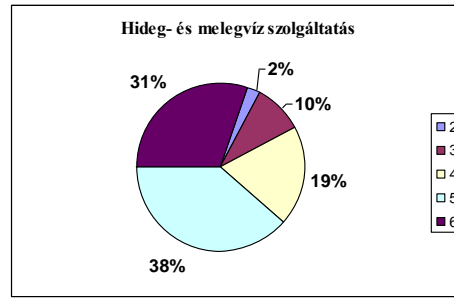
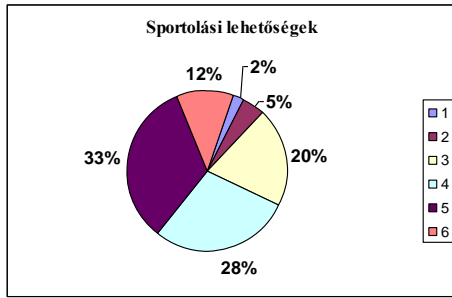
Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
<b>V</b>	<b>Főzési, hűtési és az étkezési lehetőségek</b>	<b>4,38</b>	<b>0,15</b>	<b>5,11</b>	<b>0,09</b>
	<b>s.átlag</b>	<b>4,23</b>		<b>5,02</b>	
1	- melegítőkonyha egy főre jutó aránya	3,87	-0,36	4,66	-0,36
2	- melegítőkonyha felszereltsége	4,59	0,36	4,96	-0,06
3	- melegítőkonyha tisztasága	3,78	-0,45	5,14	0,12
4	- melegítőkonyha korszerűsége	4,68	0,46	4,77	-0,24
5	- hűtőszekrények egy főre jutó aránya	3,47	-0,76	5,10	0,08

Ezen terület megítélése (elégedettségi mutató) a korábbi felméréshez képest számottevően (0,1%) nem változott. A terület gyengéje a hűtőszekrények egy főre jutó aránya, erőssége (?) pedig a konyhák felszereltsége, korszerűsége.

A **VI. fejezet** arra keresi a választ, hogy a Kollégium által nyújtott szolgáltatásokkal mennyire elégedettek a hallgatók.







Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
VI	Kollégium szolgáltatásai	4,35	0,02	4,92	0,06
	s.átlag	4,33		4,86	
1	- sportolási lehetőségek	4,21	-0,12	4,64	-0,22
2	- hideg- és melegvíz szolgáltatása	4,86	0,53	5,30	0,45
3	- világítási (elektromos) szolgáltatása	3,40	-0,94	5,23	0,37
4	- fűtési szolgáltatása	4,73	0,39	5,23	0,37
5	- internet szolgáltatása	4,59	0,26	5,34	0,48
6	- televíziós szolgáltatása	4,50	0,17	4,02	-0,84
7	- tűzvédelmi rendszere	4,37	0,04	4,88	0,02
8	- telefon szolgáltatása	4,53	0,20	3,69	-1,17
9	- ágyneműcsere gyakorisága, kollégiumi textíliák tisztasága	4,47	0,13	4,88	0,03
10	- vezetőség tájékoztatása az aktuális kollégiumi információkról	4,08	-0,25	5,04	0,18
11	Mennyire érzi biztonságban saját értékeit, tulajdonát?	3,72	-0,61	4,48	-0,38

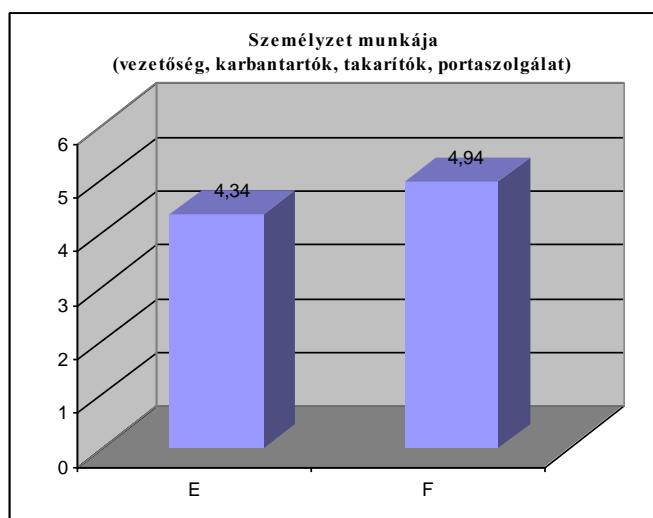
Mint látjuk, a témakör sok kérdést ölel fel, ami talán nem szerencsés, hisz az összesítés nem igazán fedi le a kérdéskör sokszínűségét, ezért célszerűbb konkrétan vizsgálni a kapott eredményeket.

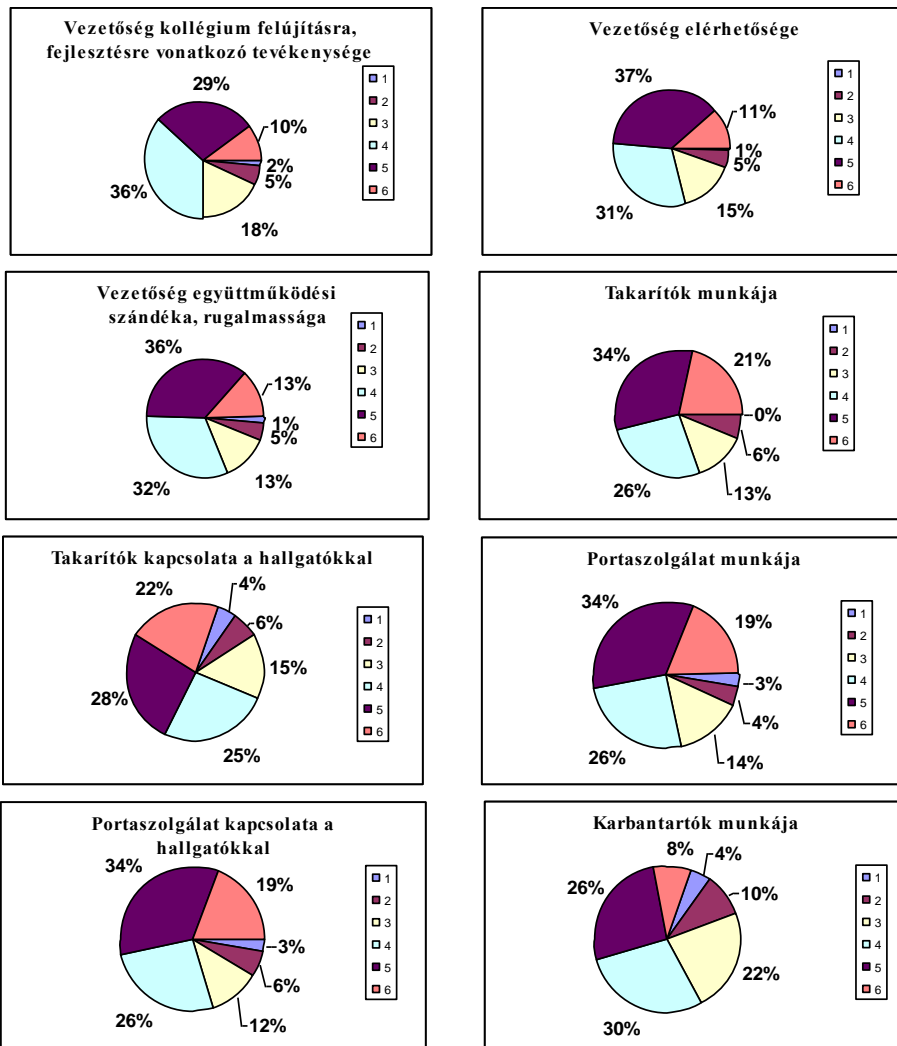
Elmondható, hogy ez a terület is jobb az átlagosnál a maga 4,33-as mértékével, s itt is kimutatható a fejlődés a 2003-as felméréshez képest, amikor az elégedettség érték e témakörben 3,93 volt.

**Külön-külön vizsgálva a szolgáltatásokat az állapítható meg, hogy az elektromos szolgáltatás és a vagyonvédelem kérdése megoldást kíván. A telefon- és tévészolgáltatással a legelégedettebbek a hallgatók.**

A többi adat az átlag körüli értéken található, ám figyelmet érdemel még a sportolási lehetőségek, az internet szolgáltatás és a tájékoztatás kérdése. Az ezekre kapott értékek arra figyelmeztetnek, hogy érdemes a témákkal foglalkozni, mert ezzel is segíthetjük a hallgatók komfortérzetének javítását.

A **VII. rész** a személyzet tevékenységét teszi górcső alá.



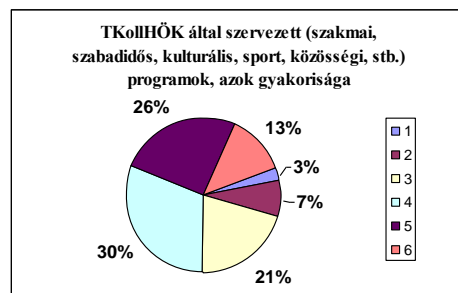
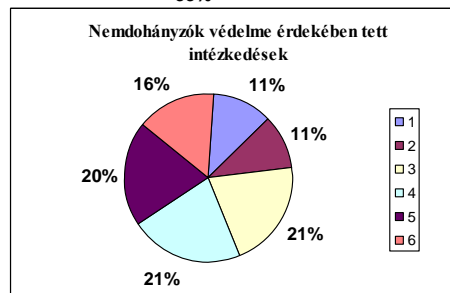
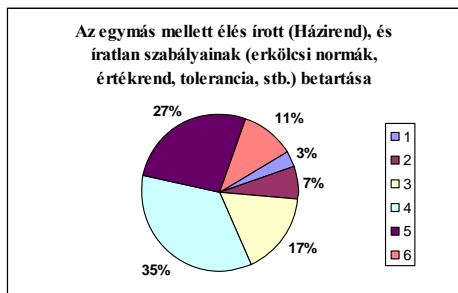
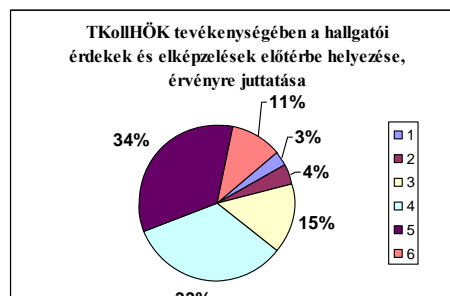
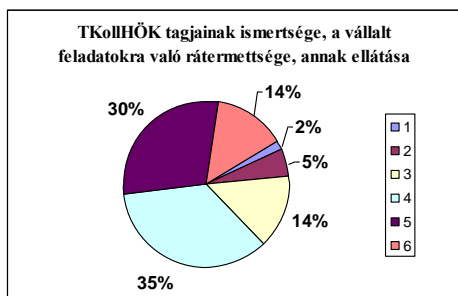
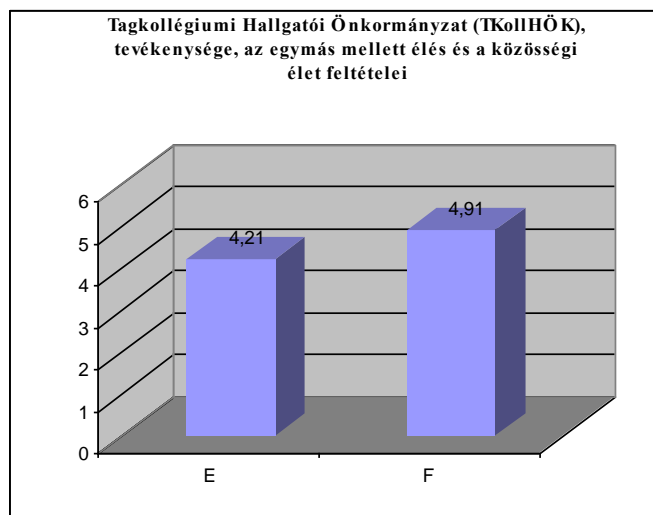


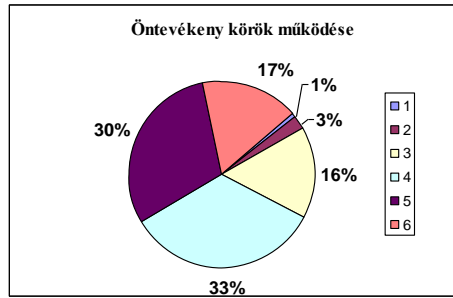
Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
VII	<b>Személyzet munkája (vezetőség, karbantartók, takarítók, portaszolgálat)</b>	<b>4,40</b>	<b>0,05</b>	<b>5,10</b>	<b>0,15</b>
	s.átlag	4,34		4,94	
1	Vezetőségnek a kollégium felújítására, fejlesztésére vonatkozó tevékenysége	4,14	-0,20	4,98	0,04
2	Vezetőség elérhetősége	4,32	-0,02	4,70	-0,24
3	Vezetőség együttműködési szándéka, rugalmassága	4,36	0,02	4,99	0,05
4	Takarítók munkája	4,50	0,15	5,24	0,30
5	Takarítók hallgatókkal való kapcsolata	4,29	-0,05	4,07	-0,88
6	Portaszolgálat munkája	4,40	0,06	4,81	-0,13
7	Portaszolgálat hallgatókkal való kapcsolata	4,41	0,06	4,64	-0,30
8	Karbantartók munkája	3,88	-0,46	4,89	-0,06

A fejezeten belül az alkalmazottakat foglalkozásuk jellege alapján külön-külön csoportosítja, s így próbálja szondázni a hallgatók véleményét. A fejezetre vonatkoztatott elégedettség érték jó (4,40; 2003-ban: 4,21), ez az egész felmérés átlaga (4,27) felett van, amire ismét büszkék lehetünk. A fejezeten belül a legjobb értéket „A takarítók kapcsolata a hallgatókkal” kérdés (4,29) kapta. Ez az eredmény azért is érdekes mert nagyobb értéket ér el, mint a kérdés *fontosság értéke* (4,07). Pozitív értéket képvisel még a „Portaszolgálat kapcsolata a hallgatókkal” kérdés (4,41).

A fontosság és elégedettség közti legnagyobb különbséget a „karbantartók munkájával való elégedettség (elégedettség hiánya) mutató éri el (-1,1), majd ezt követi a „A vezetőség kollégium felújításra, fejlesztésre vonatkozó tevékenysége” (-0,84), majd a „Takarítók munkája” (-0,74). Ezen értékek számos kérdést vetnek fel, melyek megválaszolása a jövő feladata lesz, ám ehhez mélyebb elemzésre van szükség.

A **VIII. blokk** a Tagkollégiumi Hallgatói Önkormányzat (TKollHÖK), tevékenységéről, és az egymás mellett élés és a közösségi élet feltételeiről érdeklődik.



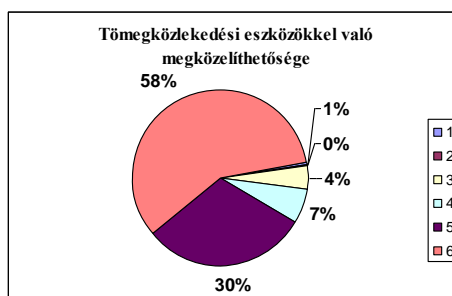
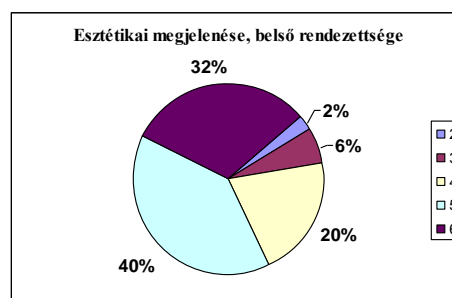
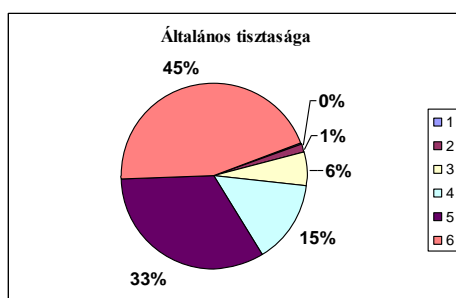
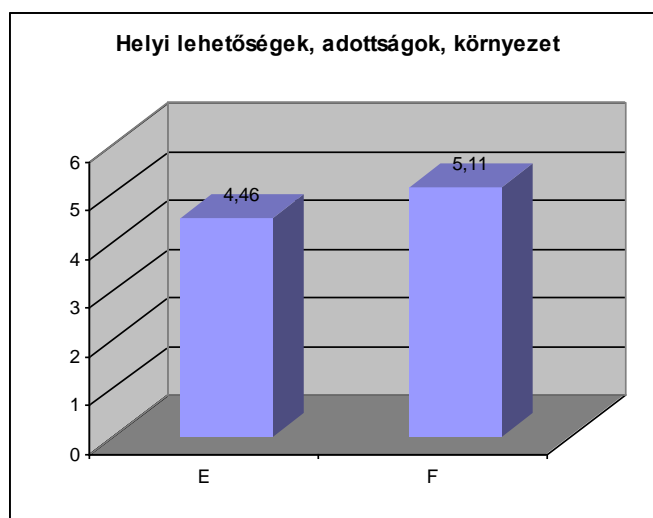


Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
<b>VIII</b>	<b>Tagkollégiumi Hallgatói Önkormányzat (TKollHÖK), tevékenysége, az egymás mellett élés és a közösségi élet feltételei</b>	<b>4,28</b>	<b>0,07</b>	<b>4,93</b>	<b>0,02</b>
	<b>s.átlag</b>	<b>4,21</b>		<b>4,91</b>	
1	TKollHÖK tagjainak ismertsége, a vállalt feladatokra való rátermettsége, annak ellátása	4,28	0,07	4,88	-0,03
2	TKollHÖK tevékenységében a hallgatói érdekek és elképzelések előtérbe helyezése, érvényre juttatása	4,23	0,02	5,08	0,17
3	az egymás mellett élés írott (Házirend), és íratlan szabályainak (erkölcsi normák, értékrend, tolerancia, stb.) betartása	4,10	-0,11	5,11	0,20
4	nemdohányzók védelme érdekében tett intézkedések	3,76	-0,45	4,92	0,01
5	TKollHÖK által szervezett (szakmai, szabadidős, kulturális, sport, közösségi, stb.) programok, azok gyakorisága	4,08	-0,13	4,66	-0,25
6	lakók tájékoztatása TKollHÖK által, az őket érintő aktuális kollégiumi információkról	4,13	-0,08	4,95	0,04
7	öntevékeny körök működése	4,42	0,21	4,59	-0,31

Ismét azzal a problémával kell szembenéznünk, hogy a fejezet sokfélesége miatt, nehéz alapként tekinteni az átlagos elégedettségi mutatót. Az állapítható meg, hogy a kérdéskör kapcsán, hogy erősség a diákvezetők ismertsége, gyengesége pedig a dohányzók elleni fellépés hatékonysága és a házirend betartatása. E téren talán azért nehéz előrelépni, mert a hallgatói önkormányzat tagjai közül sokan nem szívesen vállalják a konfrontálódást hallgatótársaikkal szemben, ugyanakkor pedig a hallgatók igény a füstmentes létre, a nyugodt tanulásra, nem változott.

Úgy érzem ez a probléma mindenhol nehezen kezelhető feszültségmentesen. Mindezek ellenére mindent meg kell tenni, hogy a hallgatói igények e területen is meghallgatást nyerjenek.

A IX. kérdéskör a helyi lehetőségeket, adottságokat és a környezetet vizsgálja.



Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
IX	Kandó Kálmán Tagkollégium helyi lehetőségei, adottságai, környezete	4,58	0,12	5,06	-0,05
	s.átlag	4,46		5,11	
1	- általános tisztasága	4,21	-0,25	5,15	0,04
2	- esztétikai megjelenése, belső rendezettsége	3,88	-0,59	4,91	-0,19
3	- tömegközlekedési eszközökkel való megközelíthetősége	4,95	0,48	5,41	0,30

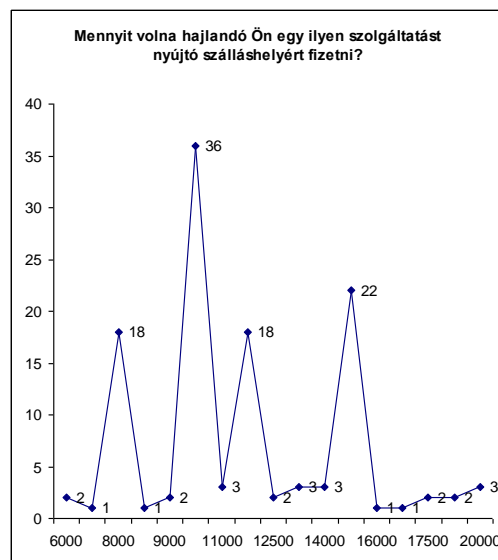
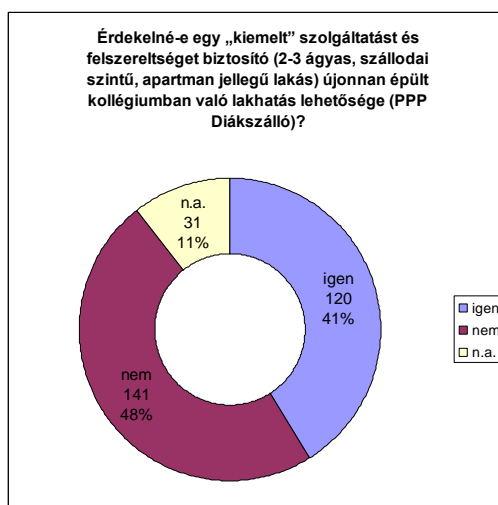
A grafikonok és a táblázat önmagáért beszél. Szembetűnő, hogy a kollégium esztétikai megjelenésén, a belső rendezettségén változtatni kellene. Feladat: megvizsgálni, hogy ezt milyen módon és lesz-e rá pénzügyi lehetőség.

A **X. fejezet** azt próbálja meg kideríteni, hogy a hallgatók milyen színvonalúnak tartják a kollégium épületét, mint életteret.

Fejezet	Kérdések	Elégedettség	Eltérés	Fontosság	Eltérés
X	Össességében milyennek látja, és hogyan értékeli a Kandó Kálmán Tagkollégium által biztosított lehetőségeket, életkörülményeket?	4,37			

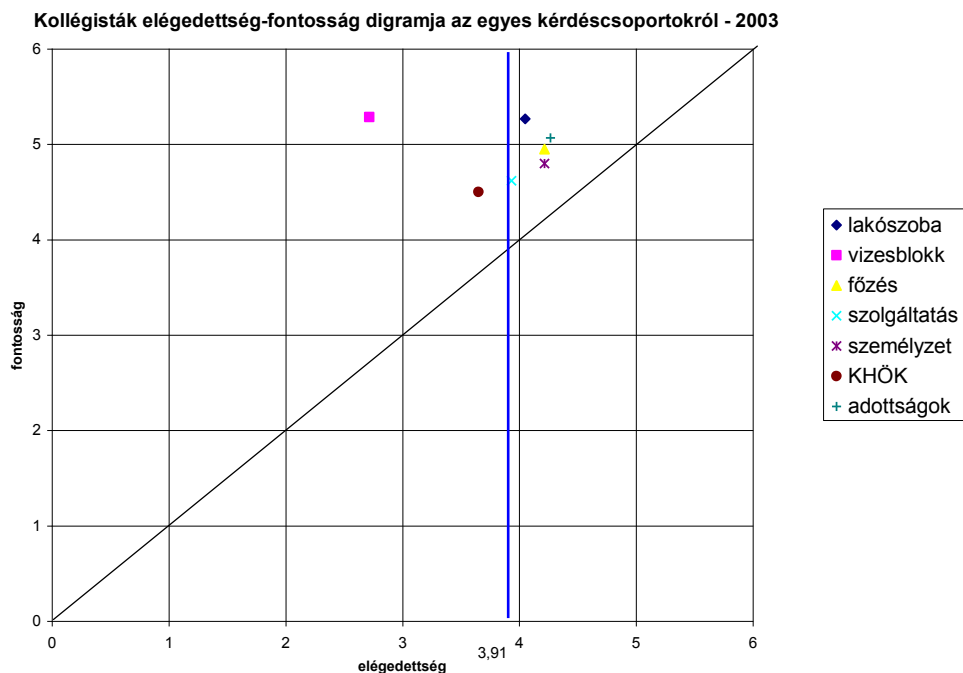
A kapott érték azt mutatja, hogy e tekintetben jobb, mint az egész vizsgálatra megállapított átlag.

A **XII. kérdéskör** a PPP-s témában kíván tájékozódni. Két kérdése arra keresi a választ, hogy hányan szeretnének jobb körülmények között élni, s mindazt mennyiért.

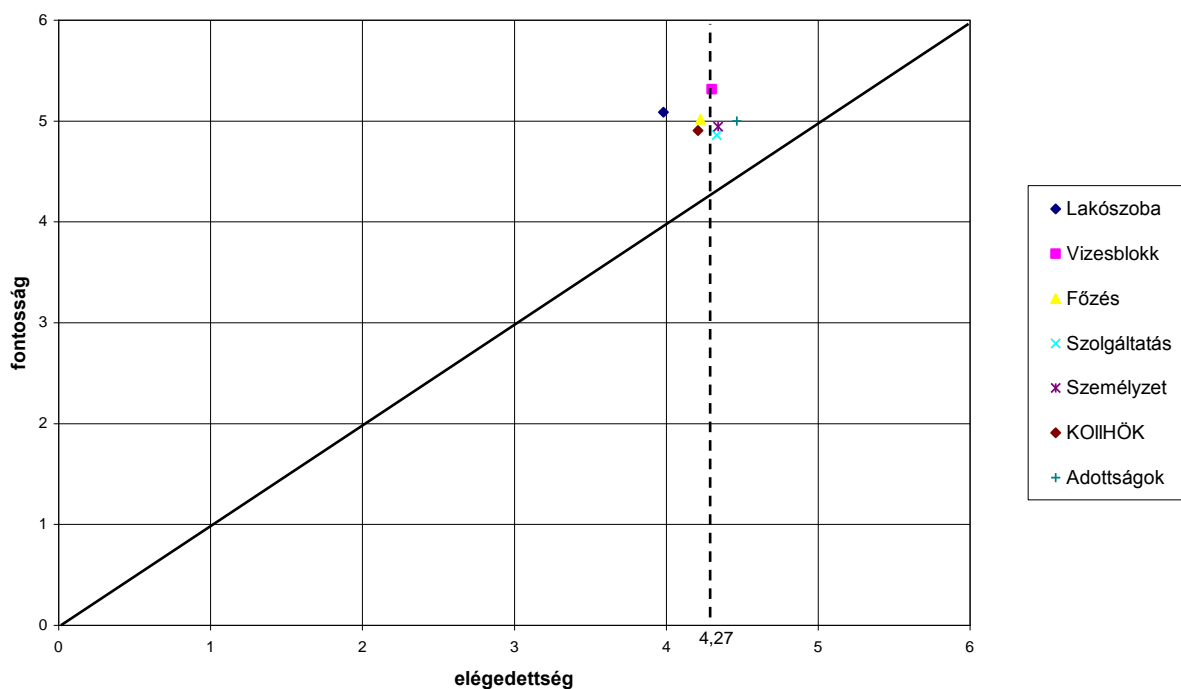


A grafikonból és a diagramból jól látható, hogy a kisebb hányadot (41%) érdekelné a szállásmegoldás ezen formája, s a többségük ezt 10-16000 forint között tartaná elfogadhatónak. Bár a tapasztalat azt mutatja, hogy, amikor a hallgatóknak lehetőségük van a valóságban is látni ezt a szállásformát, akkor alakul ki igazán a valós vélemény, addig csak elméleti szinten mozog. Nagy valószínűséggel ebben az esetben a „költözni akarók” tábora lenne a nagyobb.

## ÖSSZEGZÉS



**Az elégedettség és fontosság kapcsolata (2006)**



A két diagram jól szemlélteti a három év alatt történt változást. Szembetűnő, hogy az átlag a 2003-as év 3,91 értékéhez képest 2006-ra 4,27-re emelkedett. Kiemelkedő változás figyelhető meg a vizesblokkokról kapott vélemények területéről, hisz míg három évvel ezelőtt 2,71-es megítélést regisztráltunk, addig 2006-ban ez az érték 4,30 értéket jelez. Ez annak köszönhető, hogy 2005-re befejeződött a vizesblokkok felújítása.



Ugyanúgy fejlődés tapasztalható a szolgáltatásokban is ( 2003-ban 3,93; 2006-ban 4,33) .

A lakószobákra vonatkozó vélemények terén viszont fordított a kép, hisz 2003-ban ez az „elégedettség érték” 4,05 volt, addig 2006-ban 3,98. Magyarázható ez azzal, hogy három év alatt is észrevehető az amortizáció, és az sem elképzelhetetlen, hogy környezetük megítélésében is igényesebbek már hallgatóink.

A „Személyzet”-ről alkotott kép kis mértékben javult. (2003-ban 4,21; 2006-ban 4,34 )

A KollHÖK munkáját 2003-ban 4,36 értékkel jutalmazták, 2006-ban ez az érték 4,21.

Hallgatóink az adottságok területén is javulást érzékelnek.

Összességében megállapítható, hogy fejlődés tapasztalható a kollégium életében.

Két kiemelt terület van, mely mindenféleképpen intézkedést igényel, ez pedig az elektromos hálózat és a lakószobák felszereltsége (bútorzat). Feladatunk az, hogy a kapott eredményeket figyelembe véve meghatározzuk a középtávú és éves terveinket.

Köszönöm a figyelmet!

Budapest, 2006. március 14.

Kálmán Valéria  
tagkollégium igazgató