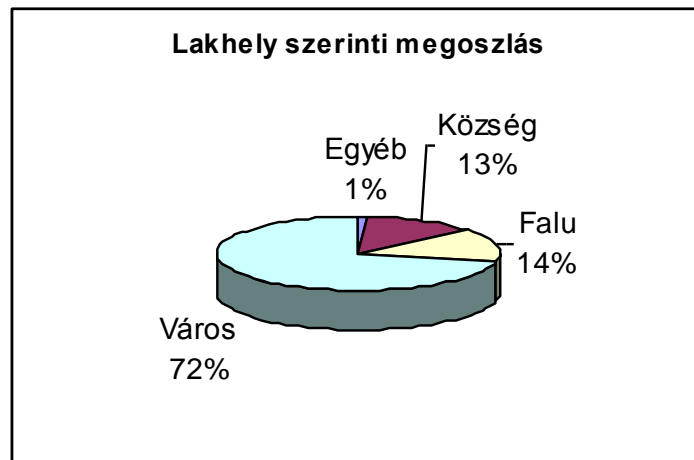


Kollégiumi kérdőív elemzése, kiértékelése

Kiss Árpád Kollégium

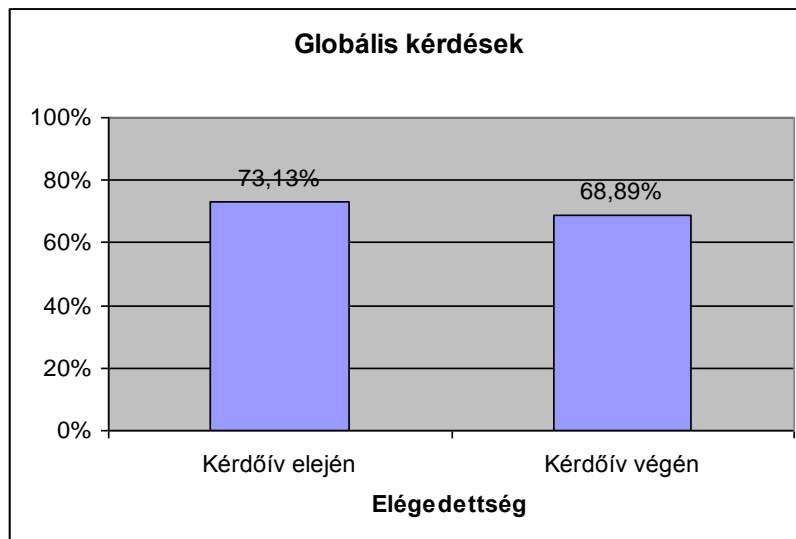
A kérdőívek a lakók 63,5 %- a, azaz 99-en töltötték ki, ez alapján történt a kiértékelés.
A kérdőívet kitöltők negyede férfi, háromnegyede nő volt.



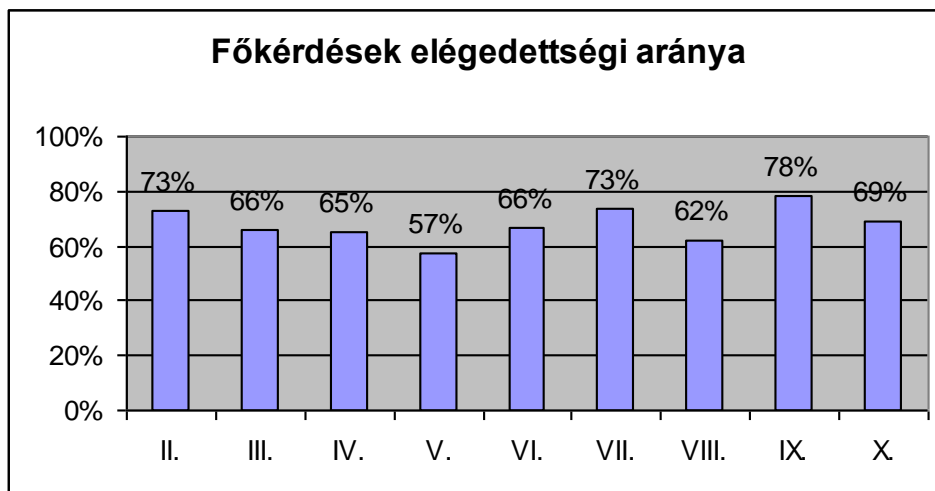
A megkérdezettek átlagos életkora 21,1 év, akik átlagosan 3,69 féléve tartózkodnak ebben a kollégiumban.

Egy hét leforgása alatt átlagosan 5 napot töltenek a kollégiumban a megkérdezettek.

Globális kérdések összehasonlítása:



Az általános kollégiumi elégedettségre a kérdőív elején és végén is rákérdeztünk. A diagramról leolvasható, hogy a megkérdezettek általános elégedettsége csökkent, miután átgondolták azokat a tényezőket, amik befolyásolják a kollégium összesített értékelését. Tehát az első benyomás pozitívabb, mint a tapasztalok alapján felállított kollégiumi összkép.

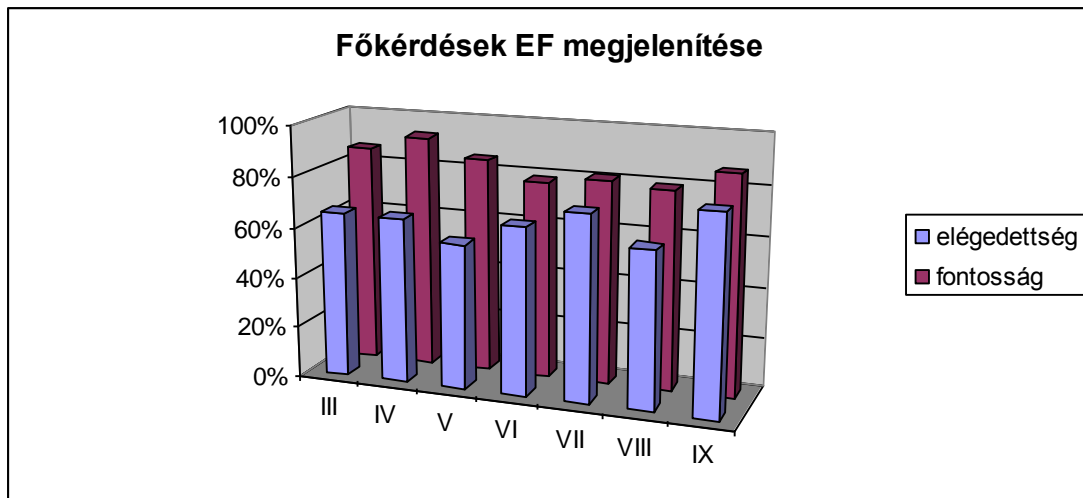


(**II.**- Általános elégedettség a kérdőív elején; **III.**- Lakószoba; **IV.**- Vizesblokk; **V.**- Konyha; **VI.**- Szolgáltatások; **VII.**- Személyzet; **VIII.**- TKoll HÖK; **IX.**- Kollégiumi környezet; **X.**- Általános elégedettség a kérdőív végén)

A diagrammból leolvasható, hogy a megkérdezettek a konyha színvonalával a legelégedetlenebbek, ezt a TKoll HÖK szolgáltatása követi. A legmagasabb elégedettséget a kollégium környezete, helyi adottságai érték el.

A főkérdések fontosság-elégedettség diagrammja:

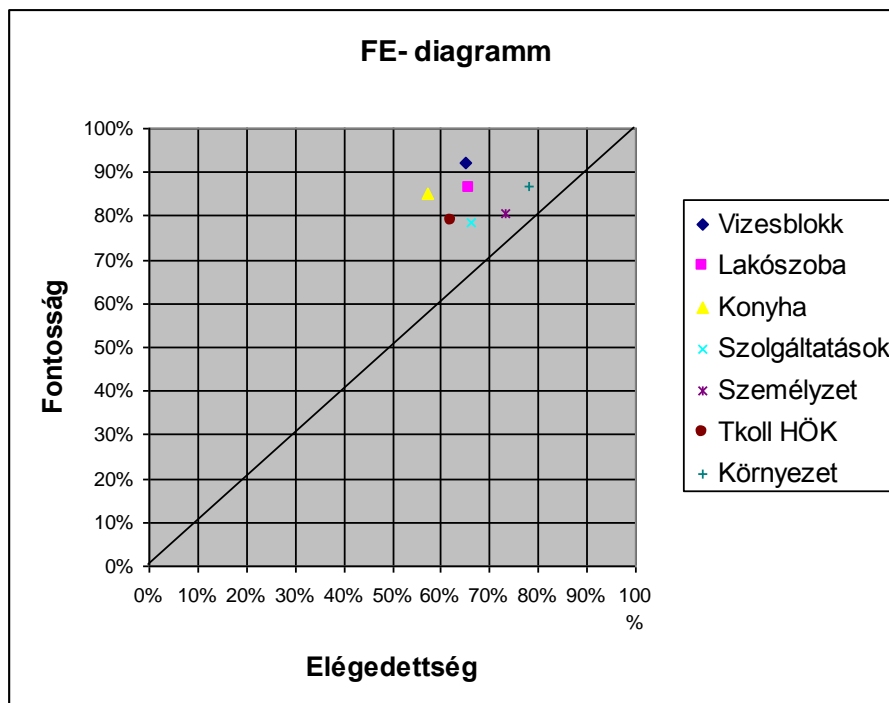
1. számú ábrázolás



(III.- Lakószoba; IV.- Vizesblokk; V.- Konyha; VI.- Szolgáltatások; VII.- Személyzet; VIII.- TKoll HÖK; IX.- Kollégiumi környezet)

A kollégiumot meghatározó tényezők elégedettsége egyik esetben sem éri el az elvárt fontosságot. Ezt az egyensúlyt a *személlyzettel* kapcsolatos kérdéskör elégíti ki leginkább. A legnagyobb különbség a *vizesblokk* és a *konyha* esetében tapasztalható. Itt érdemes megfigyelni a kérdésenkénti kiértékelést, hogy megtaláljuk a különbség hibaforrását.

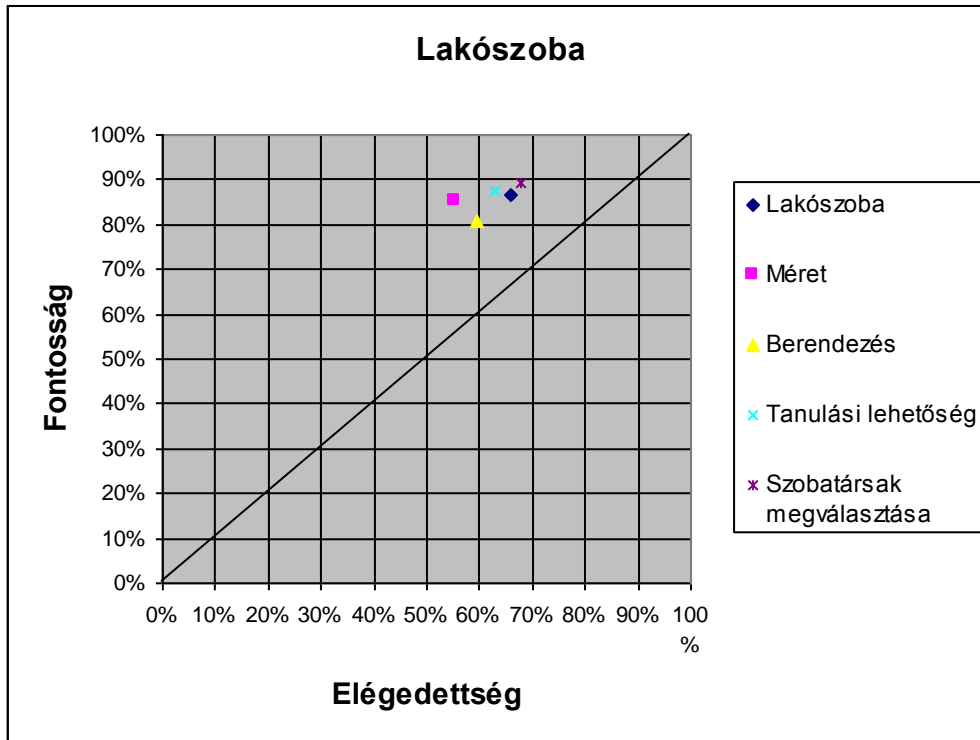
2.számú ábrázolás



A diagramm értelmezése: A behúzott vonal jelenti az ideális állapotot. Amennyiben a pontok a felső háromszögben találhatóak, azok fontossága magasabb az elégedettség mértékéhez képest, az alsó háromszögben található pontok esetében a válaszadó elégedettebb a kérdéssel, mint amennyire az fontos számára.

A rész kérdések fontosság-elégedettség diagrammja, kiértékelése:

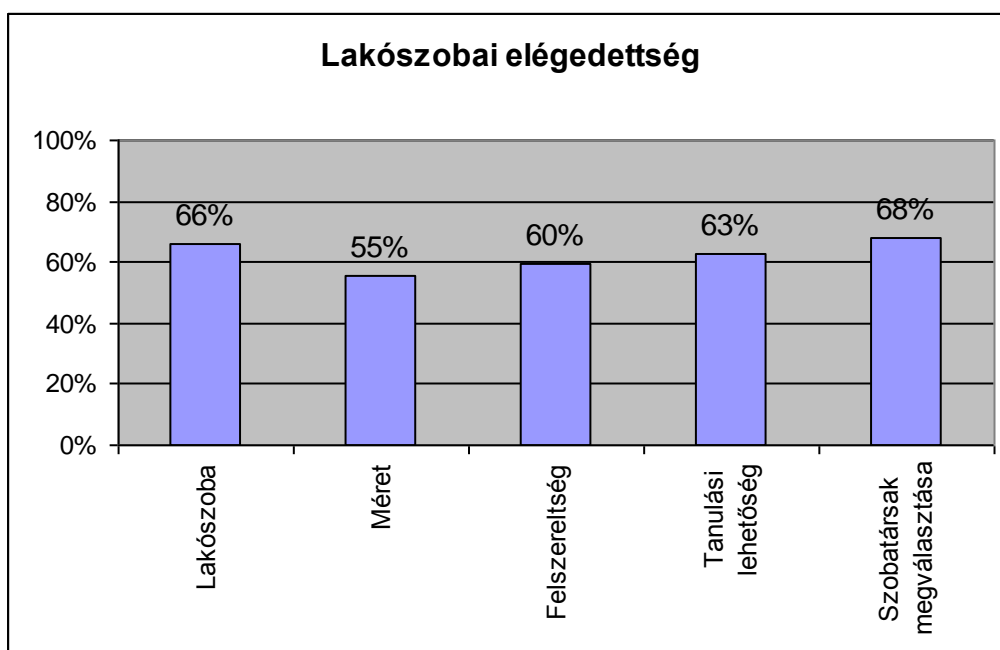
1. Lakószoba



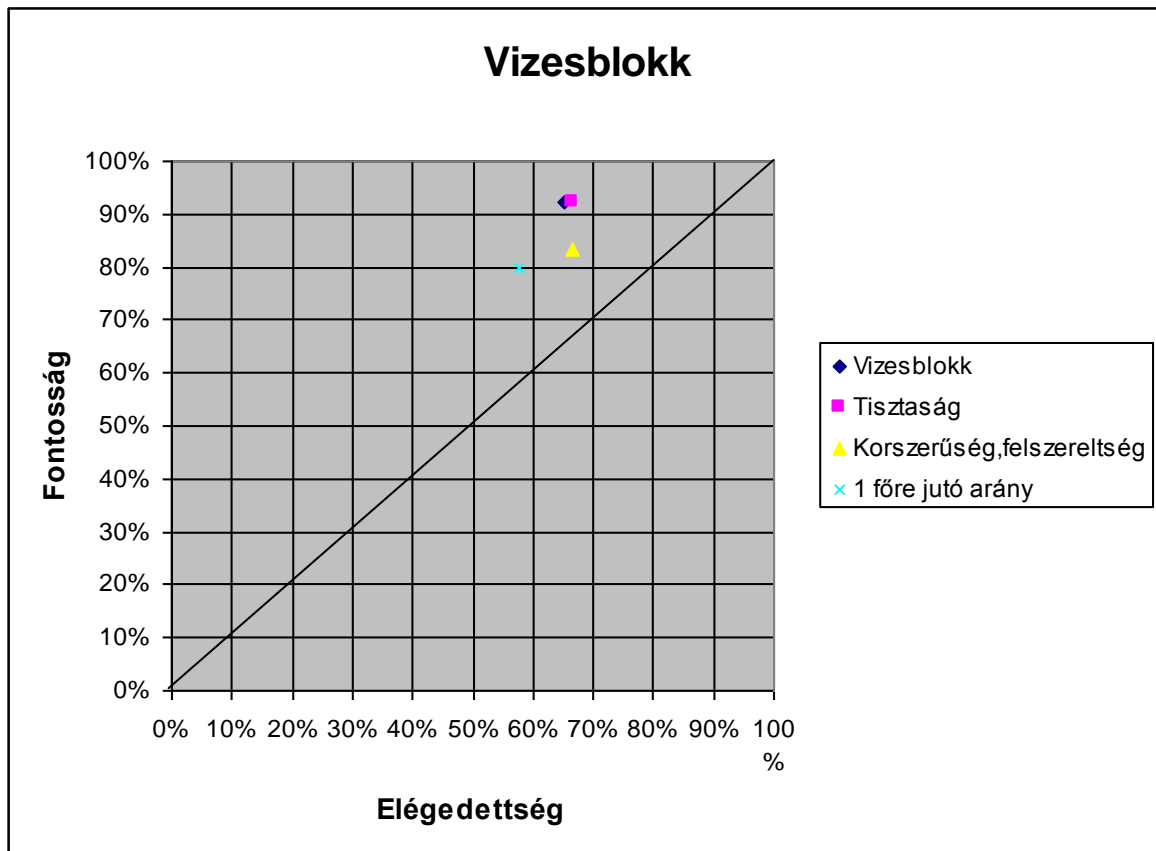
A lakószobai elégedettséget meghatározó kérdések nagyjából azonos szinten mozognak, egyik pont sem kerül kimagaslóan közel az ideális állapotot jelentő vonalhoz.

A legfontosabb kérdés a *szobatársak megválasztásával* kapcsolatos, hiszen a továbbiakban ez határozza meg a kialakuló baráti légkört, hangulatot.

A *lakószoba méretének* elégedettségi szintje a legalacsonyabb. Ezen a lakók számának csökkentésén kívül, nincs más kivitelezhetőség.



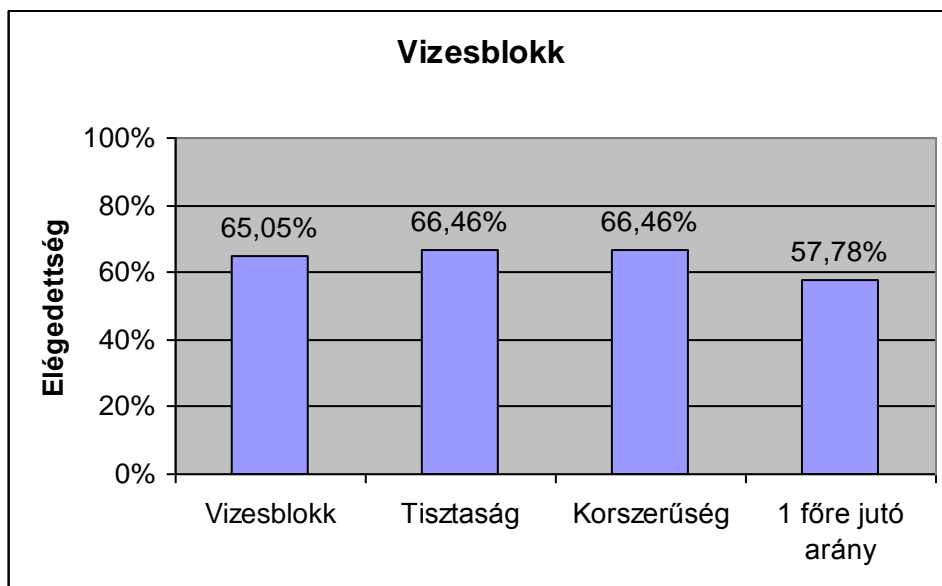
2. Vizesblokk



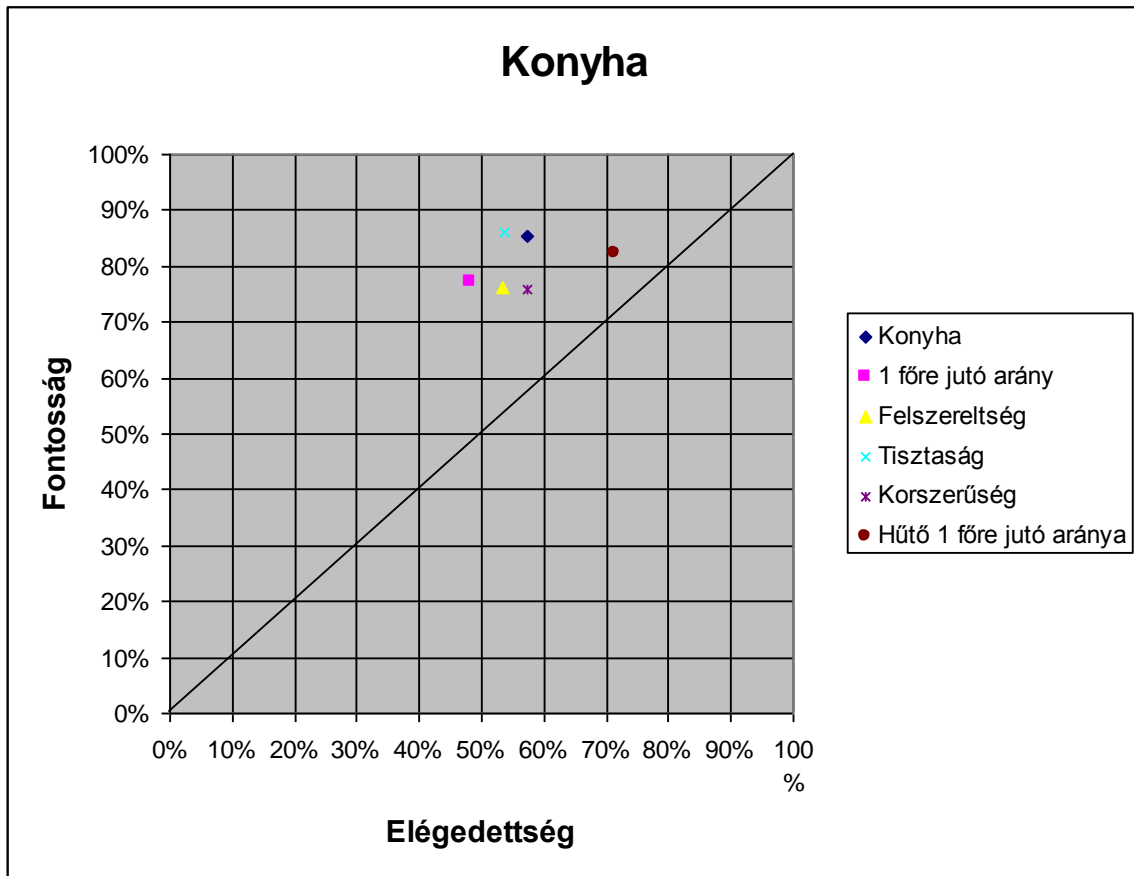
A *vizesblokk tisztasága* magasan a legfontosabb kérdés mindenki számára, ezzel szemben az elégedettségi szint elmarad az elvárttól.

A *vizesblokkok egy főre jutó aránya* a legkevésbé fontos kérdés, mégsem teljesíti az elégedettségi elvárásokat, ez a legkevésbé megfelelő kérdés.

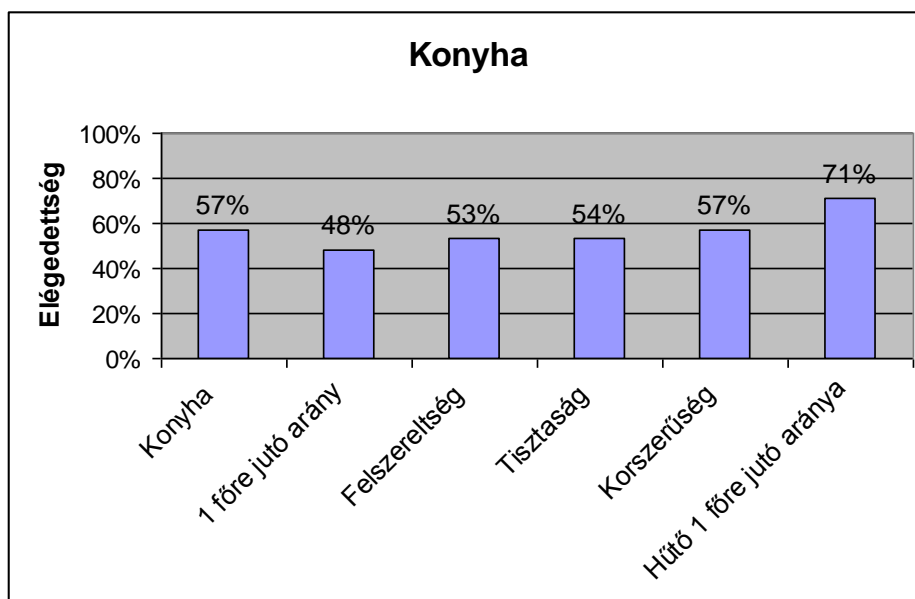
A továbbiak elégedettsége azonos szinten mozog.



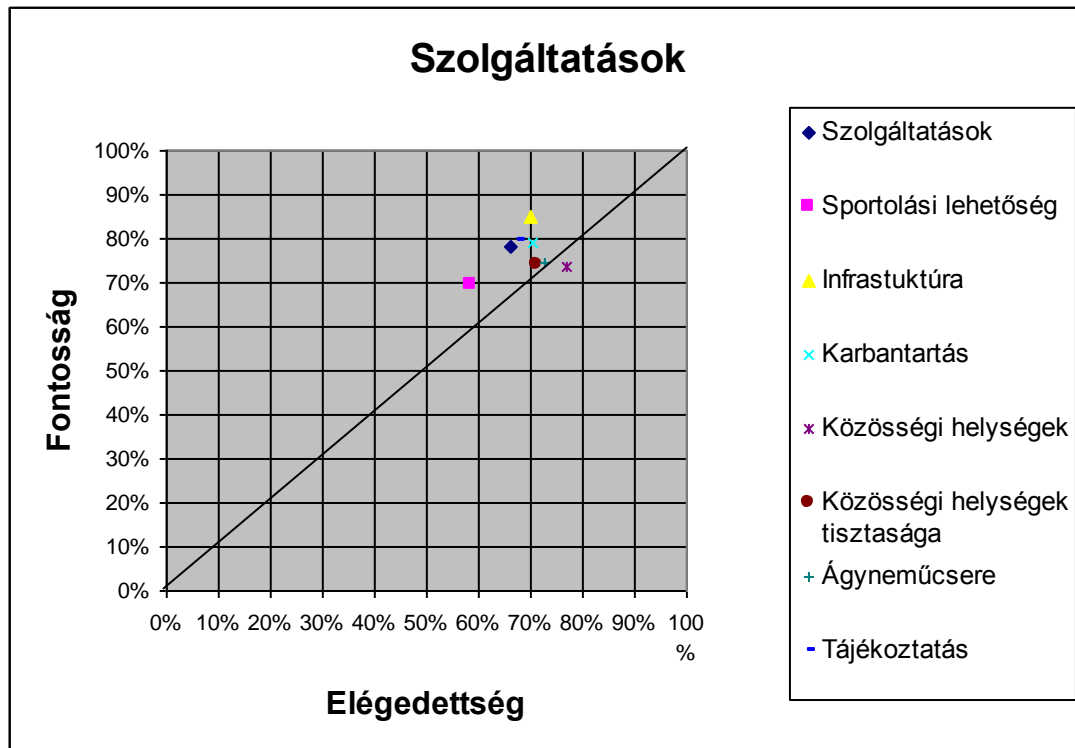
3. Konyha



A diagrammról elsőként szembetűnő pont a *hűtőszekrény 1 főre jutó arányának* pontja, ami távolabb áll a többitől, mivel az elégedettségi szintje jóval meghaladja a többit. A legfontosabb kérdés itt is a *tisztaság*, aminek az elégedettsége az egyik legalacsonyabb. A konyha 1 főre jutó arányával a leelégedetlenebbek, aminek fontossági száma is magas. A konyhára vonatkozó kérdések általában véve a legalacsonyabb elégedettséget hozták.



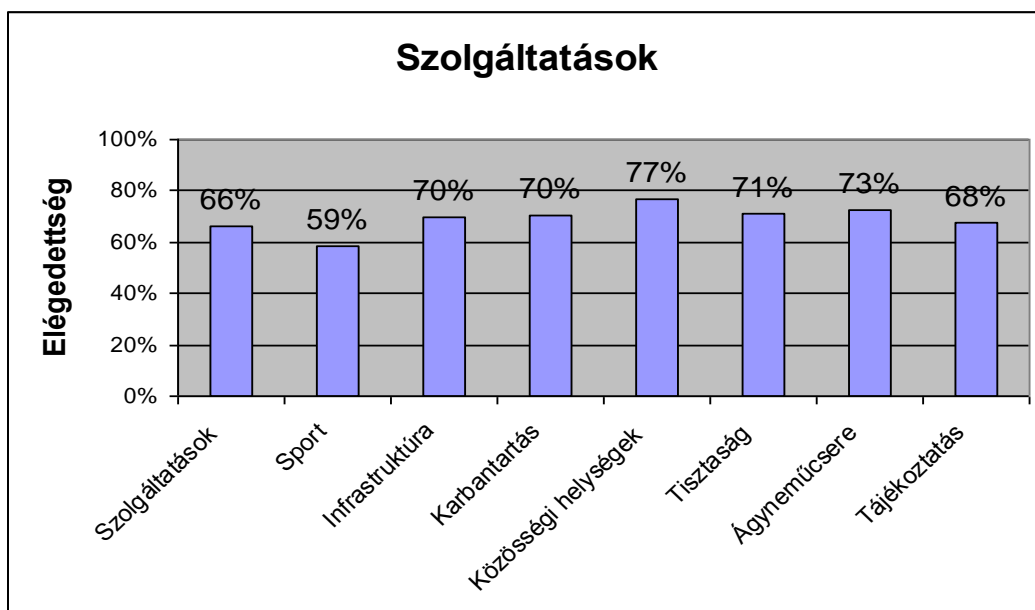
4. Szolgáltatások



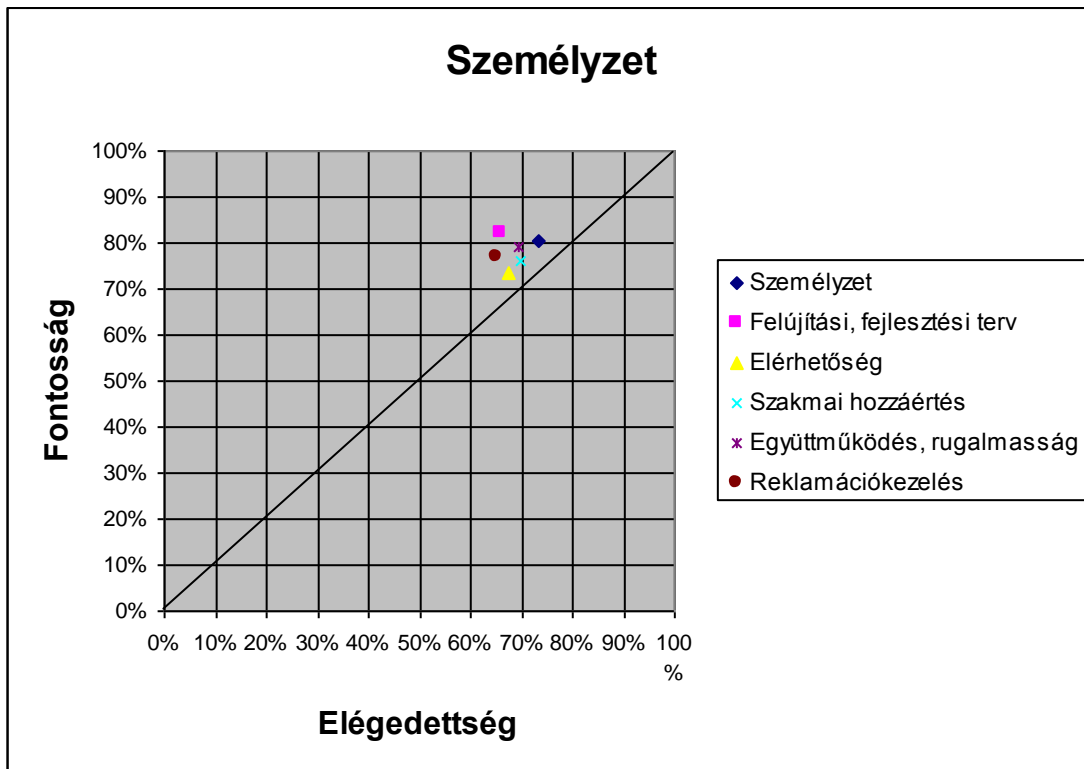
Egyértelműen látszik, hogy a közösségi helységek pontja az alsó háromszögbe esik, tehát annak elégedettsége nagyobb, mint a fontossága. A jelenlegi közösségi élethez tartozó helységek maximális kielégítik az itt élők elvárásait.

A legfontosabb meghatározó tényező az infrastruktúra, mivel ma a mindennapok alapszükségletéhez tartozik az internet, televízió, hideg-melegvíz, világítás stb., ezek az elvárások az idő múlásával folyamatosan emelkednek, így nehéz teljes mértékben kielégíteni őket.

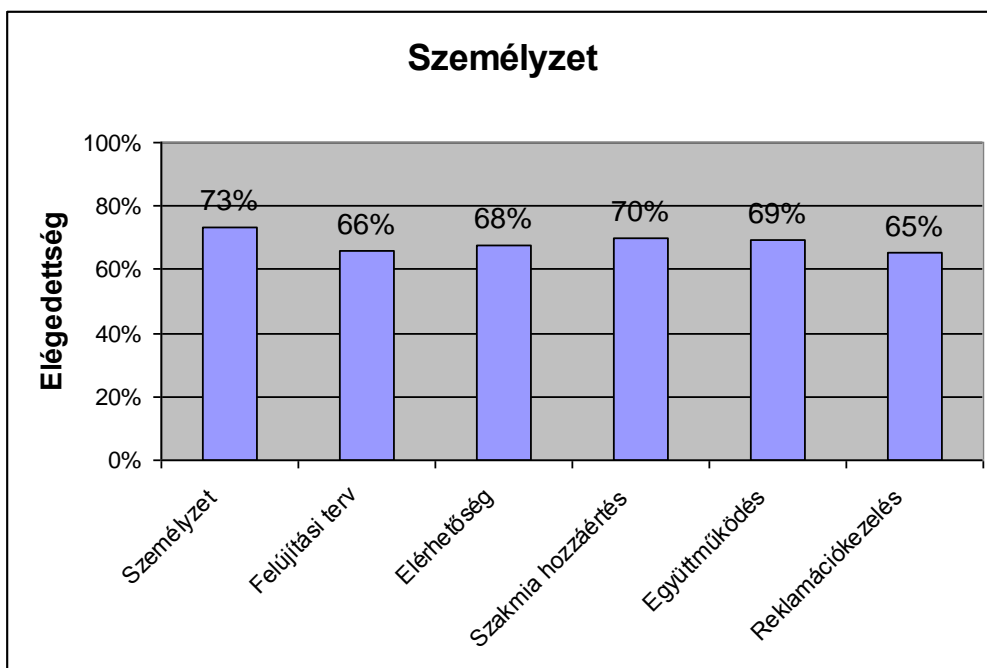
A kollégium által biztosított sportolási lehetőségekkel a legelégedetlenebbek, hiszen a kollégium nem rendelkezik az ehhez szükséges saját tornateremmel.



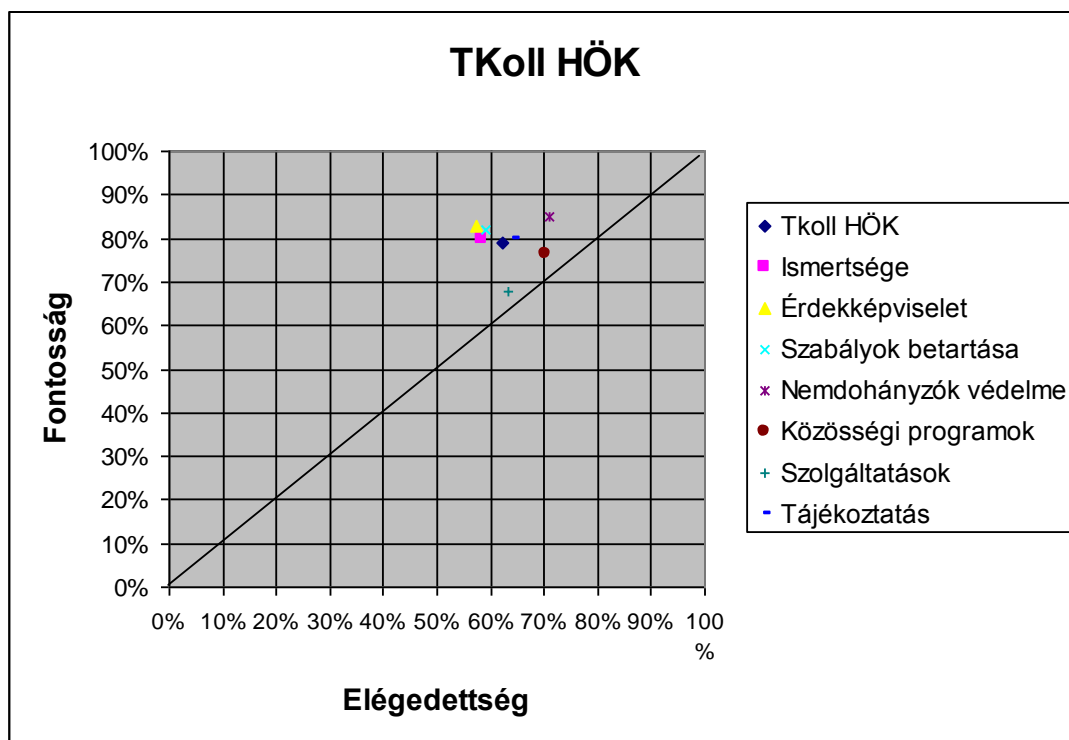
5. Személyzet



A személyzetet illető kérdések elégedettségének mértéke nagyjából azonos szinten mozog. A szakmai hozzáértés és együttműködés párhuzama figyelhető meg. A reklamációkezelés eredménye kissé elmarad a többitől, akárcsak a vezetőség felújítási, fejlesztési tevékenységei, amit viszont jóval fontosabbnak ítélnék meg a lakók. Ennek ellenére ez a kérdéskör hozta az egyik nagyobb elégedettséget mutató eredményt.



6. TKoll HÖK

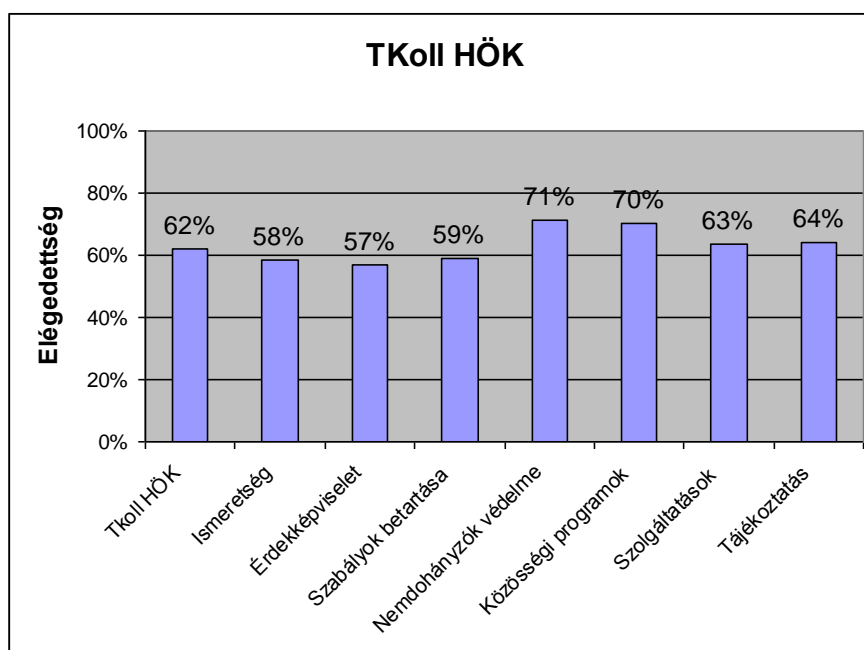


Ennél a kérdéskörnél elég nagy a megoszlás a részkérdéseket illetően.

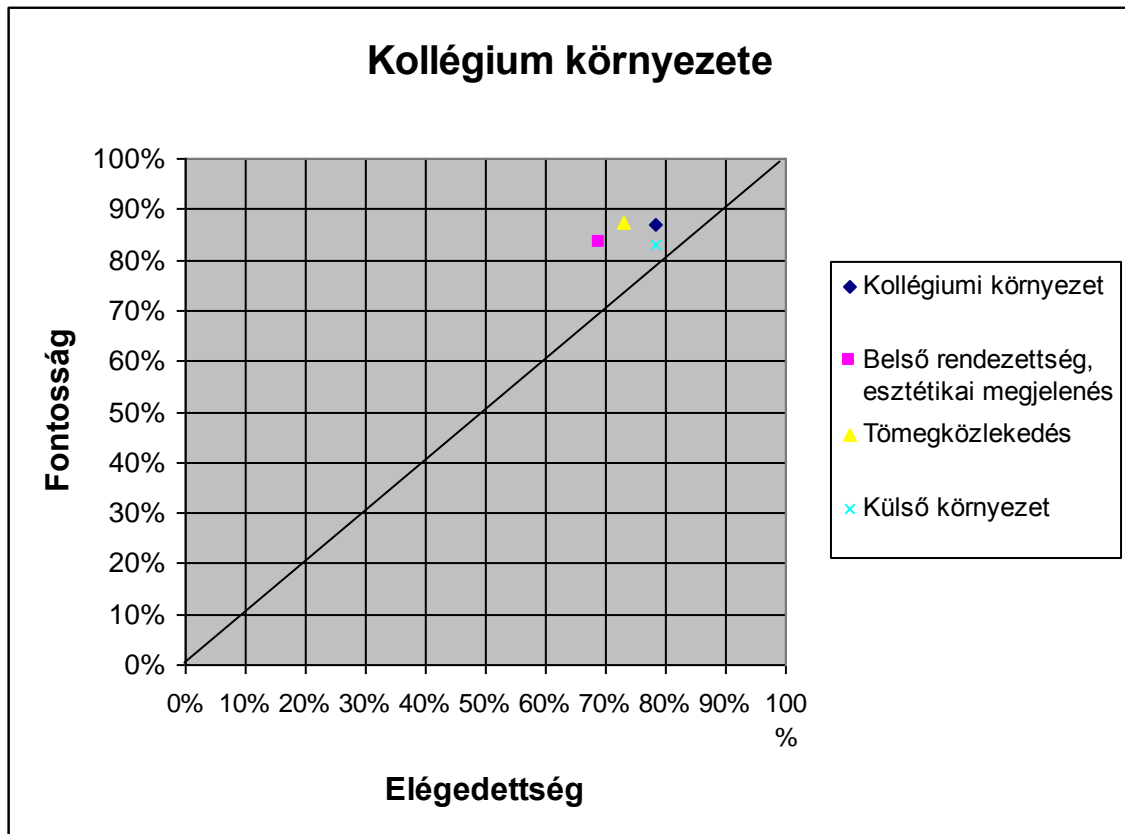
A legideálisabb helyzetben a szolgáltatások és a közösségi programok vannak.

A legnagyobb hangsúlyt a nemdohányzók védelme kapta, mind fontosságban, mind elégedettségben.

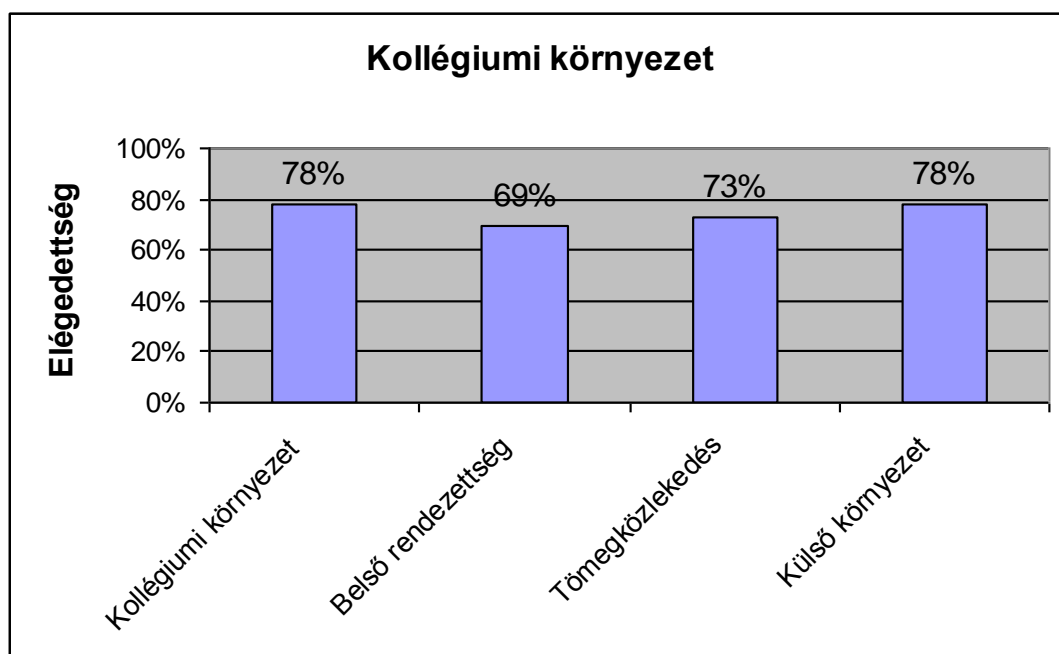
A második legfontosabb helyen az érdekképviselő, ismertség és a szabályok betartása, amivel nincsenek túlzottan megelégedve, ezeken mind lehetne javítani nagyobb odafigyeléssel.



7. Kollégium környezete



Ez a témakör hozta a legkiemelkedőbb elégedettséget a válaszadók körében. A külső környezet abszolút megfelel az elvárásoknak, de a tömegközlekedés sem marad el. Nagyobb belső rendezettség esetén elégedettebbek lennének a lakók, de nem ez a legfontosabb szempont. Összességében ezzel a kérdéskörrel a legelégedettebbek a válaszadók.



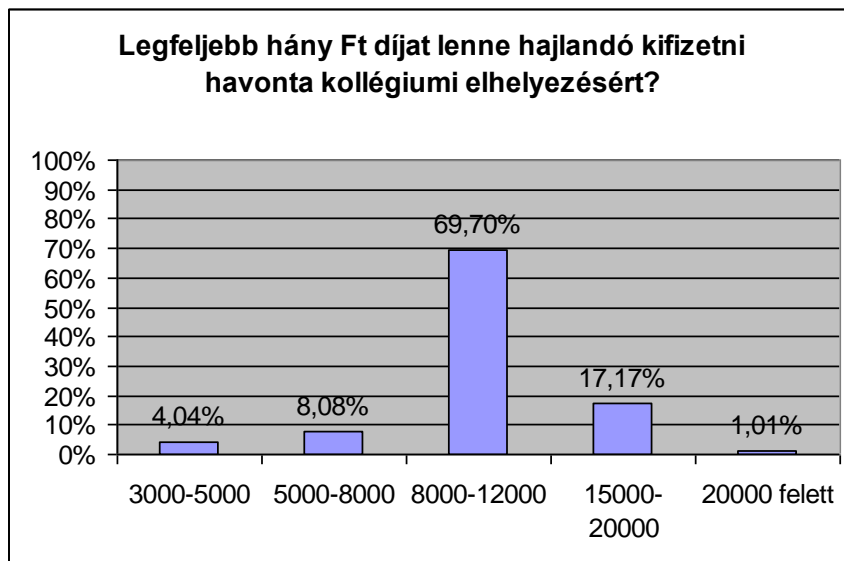
Megjegyzések:

Az alábbi megjegyzéseket, javaslatokat tették hozzá a kérdőívet kitöltők:

- Hiányolják az ebédlőhelyiséget, kevés a hely a szobában, mivel mindent ugyanazon az asztalon kell tenniük.
- Kifogásolták a sok éjszakai bulit, ami zavaró lehet, hogyha aludni szeretnének.
- Hiányolják a TKoll HÖK segítségét bizonyos esetekben.
- Hiányolják az ablakokon a szúnyoghálót, ami fontos lenne a meleg nyári estéken, mikor nyitva vannak az ablakok és ilyenkor sok bogár kerül a szobába.
- Sokan szeretnének biciklitárolót a kollégium elé és olyan bicikliket, amelyek rendelkezésre állhatnak kollégisták számára.
- Kifogásolják a 3. emelet tisztaságát.
- Csapolt sör
- Szeretnék, ha több lehetőség lenne a szelektív hulladékgyűjtésre, nem csak kizárólag a pet- palackok külön gyűjtésére.
- Egyesek szerint a szobában kapott dohányzásért kirúgás lenne a megfelelő intézkedés.
- Többen szeretnének konditermet, és az ehhez tartozó sportszer kiegészítőket.
- Kevésnek vélik a szobában található konnektorok számát.
- Többen a székek lecserélését szeretnék.
- Kifogásolják, hogy a portások szóvá teszik az éjszakai kijárást.
- Szükségét érzik egy tanulószoba kialakításának.
- Nagyobb fokú intézkedéseket várnak el dohányzók érdekében, kialakított előtetőt szeretnének
- Hiányolják a sütőt a szinteken.

Díjszabás:

A kitöltők legfeljebb 8000-12000 Ft-ot lennének hajlandók kifizetni kollégiumi elhelyezésért.



Arra a kérdésre, hogy egy PPP-s elhelyezésért legfeljebb mennyit lennének hajlandóak kifizetni, megoszlottak a vélemények. Leginkább 15000-20000 Ft-ig mennének el, tehát a magas szintű szolgáltatásokért hajlandók lennének nagyobb árat fizetni.

