

**Budapesti Műszaki Főiskola**  
**Rejtő Sándor Könnyűipari Főiskolai Kar**  
**Minőségirányítási Tanszék**



## TUDOMÁNYOS DIÁKKÖRI DOLGOZAT

### HALLGATÓI ELÉGEDETTSÉG VIZSGÁLATA A KOLLÉGIUMI BERUHÁZÁSOK EREDMÉNYESSÉGÉNEK VISSZAMÉRÉSE SZEMPONTJÁBÓL

**Szerző:**

**Töltési Tímea**

minőségirányítás szak, III.  
évfolyam

**Konzulens:**

**Paulics Anita**

főiskolai tanársegéd

## **Tartalomjegyzék:**

<b>I. Bevezetés .....</b>	<b>3</b>
<b>II. A kollégium egy kollégista szemével .....</b>	<b>6</b>
<b>III. A kollégium, mint szolgáltatás .....</b>	<b>7</b>
III. 1. A kollégium által nyújtott alapszolgáltatások: .....	7
III. 2. Az elégedettség mérés céljai és eszközei a szolgáltatásban.....	8
<b>IV. A módszertan ismertetése, kiértékelési módszerek .....</b>	<b>10</b>
<b>V. A vevői elégedettség mérés lépései .....</b>	<b>12</b>
<b>VI. Kérdőív elemzése, összehasonlítás .....</b>	<b>13</b>
VI. 1. Fejlesztési pontok vizsgálata .....	17
VI. 2. Beavatkozási pontok meghatározása .....	20
VI. 2. 1. Beavatkozási tábla .....	28
VI. 2. 2. Beavatkozási tábla alapján javaslattétel .....	29
<b>VII. Összefoglalás, javaslattétel .....</b>	<b>31</b>
<b>VIII. Felhasznált irodalom .....</b>	<b>37</b>
<b>IX. Melléklet .....</b>	<b>38</b>

*"A minőség alapvető üzleti stratégia, amely alapján született termékek és szolgáltatások teljességgel kielégítik mind a belső, mind a külső vevőket azzal, hogy megfeleljenek kimondott és kimondatlan elvárásaiknak."*

## **I. Bevezetés:**

Napjainkban a nagy piaci verseny miatt egyre nagyobb teret hódít a vevői igények felmérésére irányuló törekvés. Minden területen fontos, hogy a vevőink kimondott és kimondatlan igényeit és elvárásait legtokéletesebb módon kielégítsük.

Nemcsak az üzleti világban, hanem ma már a köznapi életünkben is az egyik leggyakrabban alkalmazott fogalom: a minőség. Használjuk a termékekre, a szolgáltatásokra, és valamiféle általános mérceként szerepel tudatunkban. Nincs központilag kidolgozott és általánosan alkalmazható, iránymutató skálarendszer, vagy mérési eljárás, mégis mindenki minősít, osztályoz, sorba rendez az általa fontosnak tartott tényezők, szempontok szerint. Egy vállalkozás eredményességét, fejlődési lehetőségét nagymértékben meghatározza a működéséről, termékéről, szolgáltatásáról kialakított vélemény, más szóval az a vélekedés, hogy az elvárásokat, igényeket milyen minőségi szinten elégíti ki.

A minőség egy dinamikus fogalom, amely a terméktől a szervezetig, kiterjedten értelmezhető. A minőség fogalmát egzaktul meghatározni nem egyszerű feladat, annak ellenére, hogy több száz definíció létezik, amelyek a hagyományostól egészen a stratégiai jellegű definíciókig terjednek.

Régebben a következő megközelítés volt a jellemző:

- ◇ A minőség a használhatóság jellemzője
- ◇ A minőség az elvárásoknak/specifikációknak való megfelelés

Manapság már változott a minőség fogalma, ez határozottan érződik a megfogalmazás módjában is:

*„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”*

A hallgatói igény felmérés mindig is egy aktuális téma, hiszen változnak az idők, a lakók, és az ő igényeik illetve a körülöttünk lévő környezet, melyet nagyon sok minden befolyásol.

A Kiss Árpád kollégiumban 2002 őszén fogalmazódott meg az igény a tudatos fejlesztésre, melyet, a szolgáltatást igénybevevő szempontjából vizsgáltunk meg. Rávilágítva ezzel milyen fontos a szolgáltatások minősége és melyek azok a területek, amik fejlesztésre szorulnak.

A cél elsősorban a pillanatnyi helyzet felmérése, az igények megfogalmazása, fejlesztési irány meghatározása volt

A dolgozat célja a 2003-ban végzett vevői elégedettséget figyelembe véve, és az akkor kialakított fejlesztések eredményeinek visszamérése, a működő módszertan fejlesztése, új irányvonalak kijelölése.

A 2003-ban végzett felmérés során használt kérdőív volt a jelenlegi kérdőív alapja. Kisebb nagyobb változtatásokat végeztünk. Új ötletként a kérdőív skálázását megváltoztattunk, 6-osról 4-esre, mert úgy gondoltuk, hogy a 6-os skála nagyon széles, árnyalatnyi különbségek vannak az egyes pontok között. Ezzel szemben a 4-es skálán a kollégista nagy erősséggel el tudta dönteni, hogy mit gondol az aktuális kérdéstről, határozottabban tudott dönteni.

A kérdőívből kihagytunk volna egyes kérdéseket, mert igaz feldolgozható választ kapunk ugyan, de független az eredménytől változtatni, javítani nem tudunk rajta.

További célja: egyrészt, hogy képet kapjunk a kollégisták véleményéről kollégiumi élettel kapcsolatban, másrészt az eredmény tükrében megpróbáljuk a hibáinkat kijavítani, és a lehetséges további fejlesztéseket, javításokat végrehajtani.

A hallgatói igényfelmérésre jelen esetünkben nagy hangsúlyt kellett, hogy fektessünk, hiszen a külső környezet nagy nyomása miatt a kollégium helyzete kezd központúvá válni.

Célzok itt arra, hogy a kollégiumban lakók, hallgatók igényei nagymértékben és gyorsan változnak. Ez köszönhető az anyagias világnak, a társadalomban elfoglalt helyzetünk minél jobb kialakításának elérése érdekében, az életünk során kialakult versenyhelyzet erősödésének stb.

A Kiss Árpád kollégium jövőjére nézve, illetve jövőjének alakítására nézve át kell gondolnunk, hogy az épülőben lévő PPP-s kollégium milyen változásokat okoz.

A PPP-s (Public-Private-Partnership) konstrukcióban épített épület azt jelenti, hogy a magántőke bevonásával épül meg az épület és az intézménnyel kötött szerződés értelmében az intézmény bérlő a férőhelyeket 20 évig a megállapított mértékben ami jelen esetben 90% a 400 főből.

Ez a PPP-s kollégium egy magas minőségű szolgáltatásokkal rendelkező kollégium lesz, bár nem igazán a jelenlegi kollégiumi árakkal azonosan.

Át kell gondolnunk, hogy mik azok a lépések, amelyeket annak érdekében kell tennünk, hogy a Kiss Árpád kollégium megtudja tartani jelenlegi pozícióját, helyzetét, vagy mik azok a pontok amiket fejlesztve feltudjuk venni a versenyt egy ilyen magas színvonalú kollégium ellen.

A dolgozat arra mutat rá, hogy hallgatói igényeket figyelembe véve mik azok a fejlesztési pontok, illetve előrelépési lehetőségek, amelyeket figyelembe véve majd fejlődni tudunk.

A másik fontos dolog, amit elemezni fogunk, hogy a 2003-as felmérés óta nagyon sok fejlesztés történt a kollégiumban (vizesblokkok, főzőkonyha, szobák felszereltségének fejlesztése stb) és ezek milyen változásokat okoztak a hallgatók elégedettségében ez alatt a két év alatt.



Ez a kérdés azért fontos számomra, mert ebben a kollégiumban lakok már 3. éve tanulmányaim megkezdése óta, és lehetőségem volt figyelemmel kísérni ezen fejlesztések végrehajtását és látom az eredményességét, továbbá hogy az új PPP-s kollégium megjelenésével mennyire fog megváltozni a kollégiumok (BMF szinten) élete.

Feladatunk a Kiss Árpád Kollégiumban a már meglévő vevői elégedettség tovább fejlesztése, és egy új irányvonal kifejlesztése, illetve a korábbi adatokkal való összehasonlítása a beruházások eredményességének tükrében.

## II. A kollégium egy kollégista szemével:

A Kiss Árpád Kollégiumban elsősorban a Rejtő Sándor Könnyűipari Mérnöki Főiskolai Kar hallgatói vannak elhelyezve. Az országos beiskolázású Kar hallgatói közül ebben az épületben 156 fő helyezhető el a közel 400 pályázó közül.

A kollégiumot és a főiskolát egy folyosó köti össze, így ha csak a kényelmi szempontokat nézzük, miszerint papucsban is át lehet csattogni az előadásokra, vagy ha arra gondolunk, hogy hóban-sárban kell későn este haza menni valamelyik drága albérletbe, vagy külső kollégiumba, akkor már megéri minden félévben beadni a kollégiumi igénylést. Hátha sikerül.

Amennyiben  KISS  kollégista lettem /a Kollégiumi Kari Felvételi Bizottság kegyelméből, vagy magamnak köszönhetően a jó tanulmányi eredményem miatt, de az is előfordulhat, hogy szeretek részt venni a kollégium közéletének sűrűjében, szervezni, rendezni, stb./ beköltözhetek a kollégiumba.

A kollégisták mindennapi életüket a 4 fős szobaközösségében töltik. Enni, aludni, vendéget fogadni, főzni, tanulni, a másik rigolyáit elviselni, takarítani, egyszerűen élni, amikor szinte mindent tudnak rólam. Nem könnyű. Szerencsés dolog, ha kölcsönös a szimpátia és így életre szóló barátságok szövődhetnek. A világot megváltó beszélgetések, viták a társunk személyisége, műveltsége, szakmai ismeretei mind-mind észrevétlenül hatást gyakorolnak rám, de a közös bulik, vagy az éjszakai sport derbik is sok barátot jelentenek.

Jó ez az  egy KISS élet  mondhatjuk!



### **III. A kollégium, mint szolgáltatás:**

Kollégium célja, hogy lehetővé tegye a főiskolai tanulmányok végzését elsősorban azon vidéki hallgatók részére, akik tanulmányi eredményük, szociális helyzetük, illetve közösségi munkájuk alapján arra jogosultak és érdemesek.

A kollégium szolgáltatásait a főiskola kezelésében lévő épületekben, illetve bérelt férőhelyeken biztosítja

#### **A kollégium feladata:**

A kollégium a meghatározott cél érdekében tagjainak térítés ellenében

- ◇ otthont,
- ◇ megfelelő tanulási feltételeket teremt,
- ◇ lehetőséget ad önképzésükhöz, tehetségük kibontakoztatásához, művelődésükhöz, testedzésükhöz,
- ◇ a szabadidő tartalmas eltöltéséhez.

#### **III. 1. A kollégium által nyújtott alapszolgáltatások:**

(melyeknek folyamatos biztosítása előírt)

- ◇ Szobai felszerelések használata (ágy, asztal, szék, ruhás-szekrény, és egyéb a helyiségleltár szerinti bútorzat).
- ◇ Fürdőhelyek (mosdó, zuhanyzó) és illemhelyek biztosítása.
- ◇ Hideg- és melegvíz szolgáltatás.
- ◇ Fűtési szolgáltatás biztosítása.
- ◇ Elektromos áram használat.
- ◇ Paplan, párna biztosítása, valamint az ágynemű használat, cserével és mosatással
- ◇ Melegítőkonyha használatának lehetősége.
- ◇ Hűtőszekrények használatának biztosítása.
- ◇ Mosási és vasalási lehetőség biztosítása.
- ◇ Ablak- és keretének évente legalább egyszer történő tisztítása.
- ◇ Tanulószoja és a közösségi helyiségek használata.
- ◇ Nyilvános telefon hozzáférési lehetőség.
- ◇ Természetes elhasználódásból adódó karbantartási és javítási feladatok ellátása.
- ◇ Lifthasználat
- ◇ 24 órás, éjjel - nappal működő portaszolgálat, a hallgatók ki –és beléptetéséhez, illetve a szükséges ellenőrzések elvégzésére.
- ◇ Kollégiumonként legalább egy internetes hozzáférési lehetőség biztosítása
- ◇ A hallgatók részére érkező postai küldemények, üzenetek átvétele és belső telefonközpont kezelése, hívások kapcsolása.

Figyelembe véve a kollégium által nyújtott szolgáltatásokat, a kollégiumban elhelyezést nyert hallgató saját tulajdonú elektromos berendezések -a személyi számítógép és a szórakoztató elektronikai eszközök, valamint a kis fogyasztású háztartási eszközök kivételével- üzemeltetésére, az épületbe történő behozatalára a kollégium vezetőjének előzetes engedélye alapján jogosult.

### III. 2. Az elégedettség mérés céljai és eszközei a szolgáltatásban:

<i>Célok:</i>	<i>Eszközök:</i>
-számszerű adatok az elégedettséggel kapcsolatban	-elégedettség mérés
-az igény megfogalmazása	-intézkedések tervezése
-az igények felmérése	-tervek alapján a szükséges beavatkozások megtétele
-az igények változásának folyamatos figyelemmel kísérése	-a beavatkozások hatékonyságának eredményességének ellenőrzése
-az elégedettség megtartása és fokozása	-a felmérések eredményeinek változásainak figyelemmel kísérése
	-szabályozás kidolgozása

A termék vagy szolgáltatás jellemzői a minőség szempontjából különböző kategóriákba sorolhatók. A termék vagy szolgáltatás előállítóinak ezeket a jellemzőket ismerniük kell. Ismerniük kell az elvárt minőségszinteket.

Valamennyi minőség paraméter elhelyezhető egy olyan koordinátarendszerbe, melynek vízszintes tengelyén a követelmények megvalósítási szintje, a függőleges tengelyen a vevői elégedettség foka mérhető fel. (Dr Kano)

Ebben a koordinátarendszerben három monoton növekvő vonal jelzi a három különböző kezelésmódot igénylő minőségjellemzőt.

Vannak olyan paraméterek, melynek igényét általában meg sem fogalmazza a vevő, mert természetesnek tartja azoknak a meglétét. Ezeket a jellemzőket magától értetődő, alapkövetelményeknek nevezzük.

Ilyenek:

- ◇ Szobai felszerelések használata (ágy, asztal, szék, ruhás-szekrény, és egyéb).
- ◇ Fürdőhelyek (mosdó, zuhanyzó) és illemhelyek biztosítása.
- ◇ Hideg- és melegvíz szolgáltatás.
- ◇ Fűtési szolgáltatás biztosítása.
- ◇ Elektromos áram használat.
- ◇ Melegítőkonyha használatának lehetősége.
- ◇ Hűtőszekrények használatának biztosítása.
- ◇ Mosási és vasalási lehetőség biztosítása.
- ◇ Tanulószoza és a közösségi helyiségek használata.
- ◇ Kollégiumonként legalább egy internetes hozzáférési lehetőség biztosítása

A másik kategóriába azon termékjellemzők sorolhatók, melyek nincsenek a termékbe, vagy szolgáltatásba „beleértve” megjelenítésük meglepetés. Ha ezeket a vevő nem érzi feleslegesnek, úgy a vevői lelkesedés forrásává válnak ezen termékjellemzők. Az ilyen minőségparaméterek alkalmazása a termék vagy szolgáltatás felhasználási körülményeit veszi figyelembe. Ugyanakkor a költséghatékonyság szempontjából leginkább sikeres minőségként említhetjük.



Ilyen szolgáltatások lelkesítő elemekként vannak jelen, például lehetőséget adunk a hallgatók önképzésükhöz, tehetségük kibontakoztatásához, művelődésükhöz, testedzésükhöz, a szabadidő tartalmas eltöltéséhez, különböző körök, szakmai jellegű tanfolyamok szervezése keretében (Rajzkör, Kézműves kör, Aerobic órák, Fitness lehetőségek, úszás stb)

Az informatika robbanásszerű elterjedésével megjelentek az újabb szolgáltatások (internet, számítógép használata a tanulmányi feladatokhoz, sokszorosítási lehetőségek) iránti igények. Ezek úgy nevezett plusz szolgáltatásként jelentek meg.

A kollégium, mint a főiskolai hallgatók lakhelye a tanulmányi idő alatt többféle funkciót tölt be, így a szolgáltatások köre is sokrétű.

Alapvetően a lakhatási körülmények azok, amik leginkább meghatározzák a helyzettel való elégedettséget.

Ezek a kollégium alapszolgáltatásai, melyet 2002-ben kormány rendeletben (51/2002) szabályoztak.:

Azóta eltelt néhány évben az informatika robbanásszerű elterjedésével megjelentek az újabb szolgáltatások (internet, számítógép használata a tanulmányi feladatokhoz, sokszorosítási lehetőségek) iránti igények. Ezek úgy nevezett plusz szolgáltatásként jelentek meg. Ezek nagymértékben megnövelték a kollégiumok energia igényét, legalább is a kollégiumok építésekkor tervezetthez képest.

A hallgatók életvitele, életszínvonala, sokkal nagyobb elvárásokat támaszt a kollégiumokkal szemben. Főleg a bútorzat, tisztaság, a kényelmi szempontok is egyre jobban előtérbe kerülnek. TV, hűtőszekrény, elegendő lakóterület, stb. vonatkozásban. Ezen szolgáltatások nagy része a Felsőoktatási Törvény változásával már az új 197/2005-ös Kormány rendeletben megjelentek, mint alapszolgáltatások..

A legtöbb paraméter a vevők által elvárt nemcsak számon tartott jellemző, hanem ezeknek minél magasabb fokú kielégítésüket igénylik. Ezeket a jellemzőket „teljesítmény”-ként elvárt minőségként említhetjük.

Ezen minőségparaméterek magas szintű kielégítése akkor lehetséges, ha a vevőket, szolgáltatás igénybevevőjét megfelelő csoportosítással igényeik szerint szolgáljuk ki. Az egyes minőségelemek elvárt szintje időben változik. A változás tendenciája szinte mindig olyan, hogy a valóban lelkesedést kiváltó jellemzőket egyre általánosabban adják a termékek, szolgáltatások mellé, ezért azok vevői elvárásként is megjelennek. Ekkor már teljesítményként elvárt tulajdonsággá válik egész addig, amíg értéke miatt többé senki nem fogalmazza meg elvárásként, mert a termék vagy szolgáltatás szerves és magától értetődő részévé válik.

#### **IV. A módszertan ismertetése, kiértékelési módszerek**

A Kiss Árpád kollégiumban 2002 őszén fogalmazódott meg az igény a tudatos fejlesztésre, melyet, a szolgáltatást igénybevevő szempontjából vizsgáltunk meg. Rávilágítva ezzel milyen fontos a szolgáltatások minősége és melyek azok a területek, amik fejlesztésre szorulnak.

A cél elsősorban a pillanatnyi helyzet felmérése, az igények megfogalmazása, fejlesztési irány meghatározása volt.

A 2003-as felméréskor a kérdőív kiértékelése során elégedettség-fontosság diagrammot használtak az adatok jó és látványos megjelenítéséhez. Ebből a diagrammból olvasták le azon pontokat, melyeknél szükséges volt a beavatkozás és fejlesztést kellett végrehajtani az elégedettség növelése érdekében.

A dolgozat célja: a már meghatározott fejlesztések eredményességeinek visszamérése, az akkor kapott adatok összehasonlítása a mostanival, illetve jelenlegi helyzetben mik azok a pontok, melyeket fejleszteni, javítani kell.

A kérdőívet kicsit megváltoztattuk, oly módon, hogy a skálát, 6-os-ról 4-es-re változtattuk. Azért, mert a 6-os skálán az értékek között nagyon kicsi, árnyalatnyi különbségek voltak, a 4-es skálán ehhez képest sokkal élesebbek a határvonalak. (Ild 1. számú melléklet)

A kérdőívből kihagyunk volna bizonyos kérdéseket, gondolunk itt a kollégium környezetére, hiszen ezen a kollégium adottságából adódóan változtatni nem tudunk, függetlenül az elégedettség eredményétől.

Javasoljuk e kérdéskör jövőbeni a kérdőívből való kihagyását.

A kérdőív kiértékelési, és feldolgozási módját kibővítettük. Eddig az adatok csupán a skálán kapott értékektől függően egy elégedettség-fontosság diagrammon lettek ábrázolva, majd ennek alapján lettek a fejlesztési pontok kitűzve.

Jelenlegi felmérésben számoltunk az adatok átlagát, megbízhatósági intervallumát, célértékét, beavatkozási határát.

A célértéket 90%-nak (3,6) választottuk, ez az a szint, amit szeretnénk elérni, de ha nem is tudjuk elérni, akkor minél jobban megközelíteni ezt a határvonalat.

A beavatkozási határt 75%-ra (3) vettük, ez az, a határ, ahol be kell avatkoznom, intézkedéseket kell tenni, hogy javuljon az elégedettség.

A megbízhatósági intervallum, az adatok ingadozását figyelembe véve segít annak eldöntésében, hogy egy adott értéket elértünk-e vagy nem.

Ezen adatok alapján alakítottuk ki elégedettség-fontosság diagrammokat, mind a 6 fő kérdéscsoportra, mind pedig egyenként a 2003-as felmérés alapján megállapított fejlesztési pontokon (vizesblokk, főzőkonyha, lakószoba).

Továbbá minden egyes kérdéscsoportot a beavatkozás szempontjából vizsgáltuk, azért, hogy megtaláljuk azokat a „gyenge” pontokat, ahol beavatkozásra van szükség. Az elégedettség javításának érdekében. Ehhez kellett meghatározni egyenként a célértéket, beavatkozási határt, megbízhatósági intervallumot.

Majd ezek után készítettünk egy beavatkozási táblázatot, ahol feltüntettük, melyek azok a pontok, ahol kötelezően be kell avatkozni, mert a beavatkozási határ alá esik, aztán feltüntettük azokat a pontokat, melyek a célértéket nem érik el, és végül azokat melyek az elégedettség-fontosság elemzése után beavatkozást igényelnek.

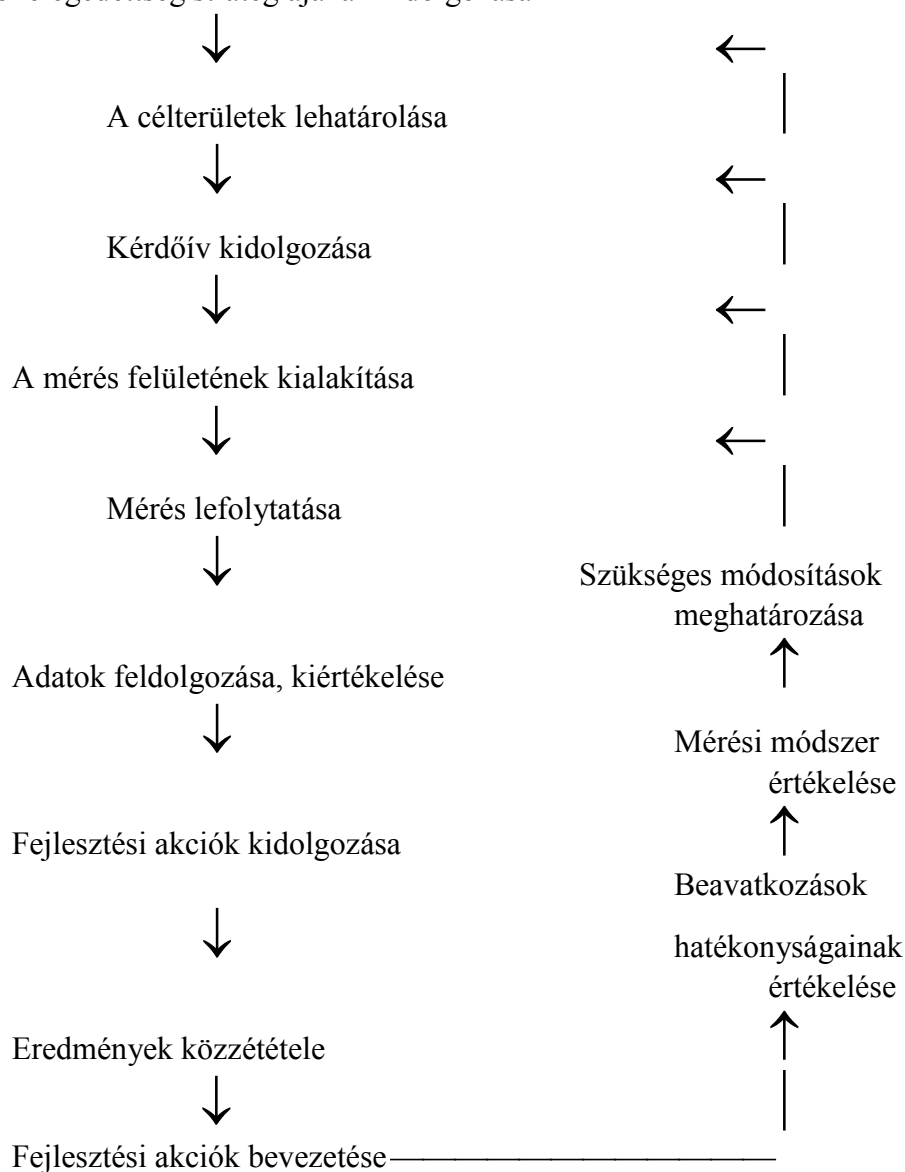
E táblázat alapján határoztuk meg azokat a pontokat, amelyeket jelenlegi helyzetben fejleszteni, javítani kell. Ez a módszer azért jobb, mert több szempontból vizsgálja a beavatkozást igénylő pontokat.

**V. A vevői elégedettség mérésének lépései:**

A teljes vevőelégedettség értékelési folyamat és minőségfejlesztési folyamat a következő fázisok láncolatán keresztül valósítható meg:

- ◇ a vevői elégedettség felmérése (kérdőívek kitöltése alapján)
- ◇ eredmények elemzése (fontosság-elégedettség elemzés)
- ◇ beavatkozási akciók megtervezése és forrásainak biztosítása (a működési folyamat fejlesztése)
- ◇ az akciók lebonyolítása
- ◇ az eredményesség visszamérése az elégedettség tükrében.

A vevői elégedettség stratégiájának kidolgozása



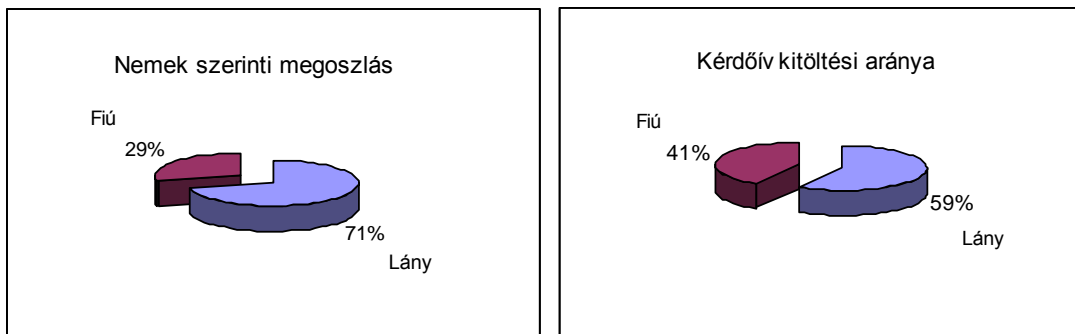
Bármely elem kihagyása gondot okozhat a folyamatban.

**VI. Kérdőív elemzése, összehasonlítás tétel:**

A kérdőív kiértékelésénél az első lépés az volt, hogy, a 6-os illetve a 4-es skálán kapott értékeket átszámoljam %-os adatokká az összehasonlítás érdekében, és a további feldolgozás során ezek a %-os értékek lettek feldolgozva, összehasonlítva.

A Kiss Árpád kollégiumban összesen 156-an laknak.  
Ebből 111 lány, 45 fiú.

A kérdőívet 23 fiú (29%), és 55 lány (71%) töltötte ki.

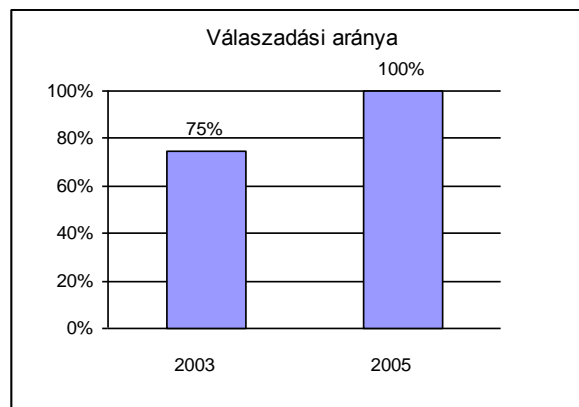


Kérdőív kitöltése nemek megoszlása szerint		
	2003	2005
<b>Fiú</b>	22,2%	29,5%
<b>Lány</b>	77,8%	70,5%

A felmérés során 78 kérdőív lett kiosztva, és mind a 78 kérdőív visszaérkezett kitöltött formában.

Korábban 60 kérdőív került kiosztásra és ebből 75%-a 45db került vissza, és azok csak 93,9%-osan voltak kitöltve.

Válaszadási arány		
	2003	2005
<b>Kiküldött kérdőív száma (db)</b>	60	78
<b>Leadott kérdőív száma (db)</b>	45	78
<b>Válaszadási arány</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>



Az átlagos életkor 21,3 év, korábban 20,5 volt. Ez betudható annak is, hogy a hallgatók nem közvetlenül az érettségi megszerzése után jönnek főiskolára, hanem elvégeznek technikumot, egyéb tanfolyamot, vagy esetleg kihagynak évet, vagy átjelentkeznek más főiskoláról.

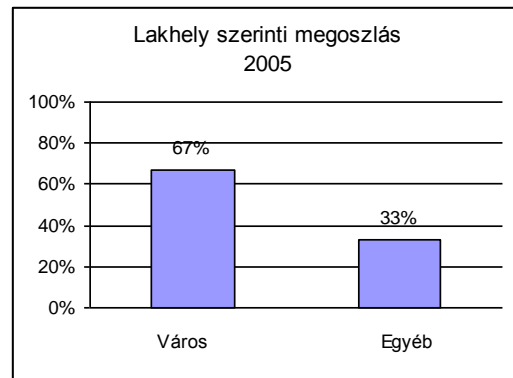
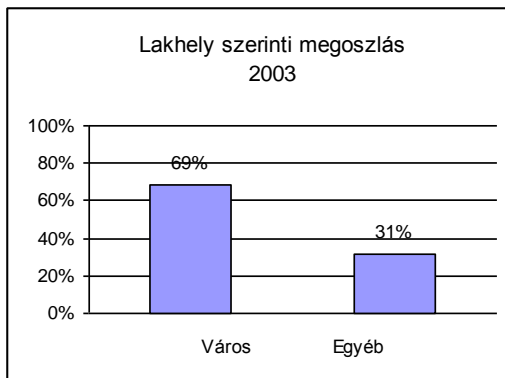
A kollégiumban elöltött napok száma 5 nap, korábban 5,13 volt.

A jelenlegi lakók közül 16,9%-a lakott más kollégiumban, 83,1%-a viszont csak a Kiss Árpád kollégiumban lakott. Korábban ez az arány megosztottabb volt, 49,1%-a lakott már más kollégiumban de 50,9%-a még nem

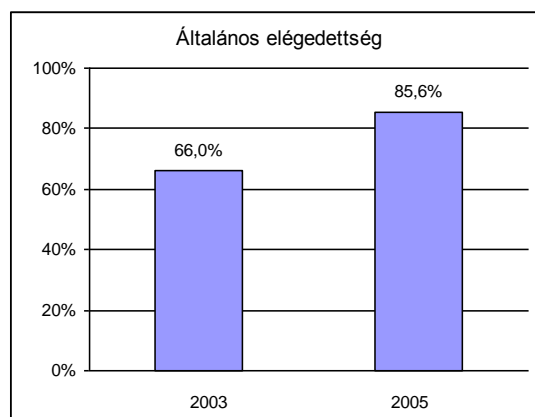
Lakott-e már más kollégiumban?		
	2003	2005
Igen	49,1%	16,9%
Nem	50,9%	83,1%

A lakók 67%-a városból, 33%-a faluban, községben vagy egyébben lakik. Korábban ez a megoszlás 68,9%, és 31,1% volt, tehát az arány nem igazán változott.

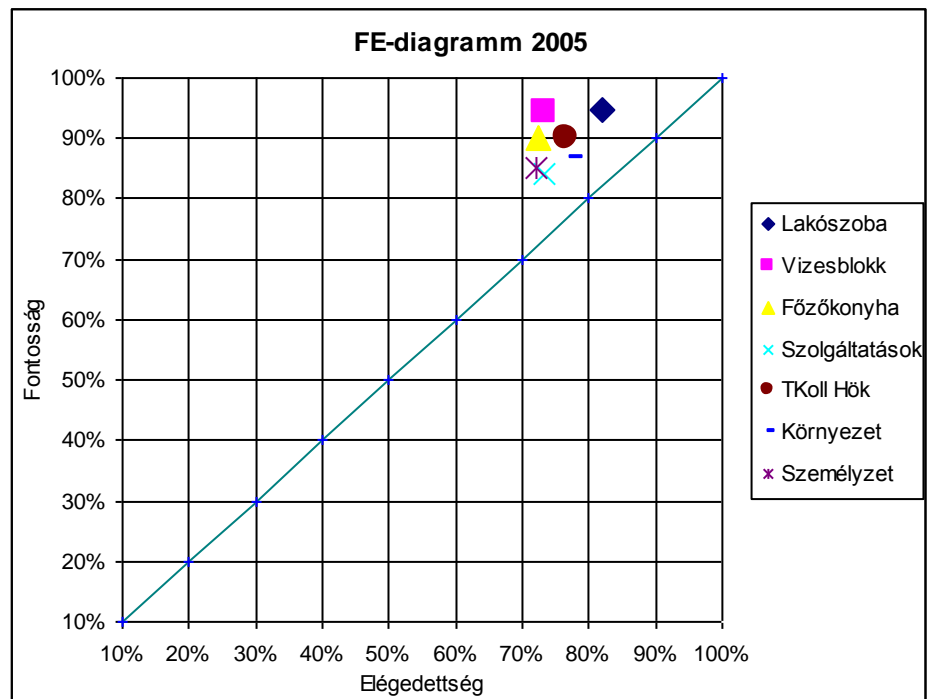
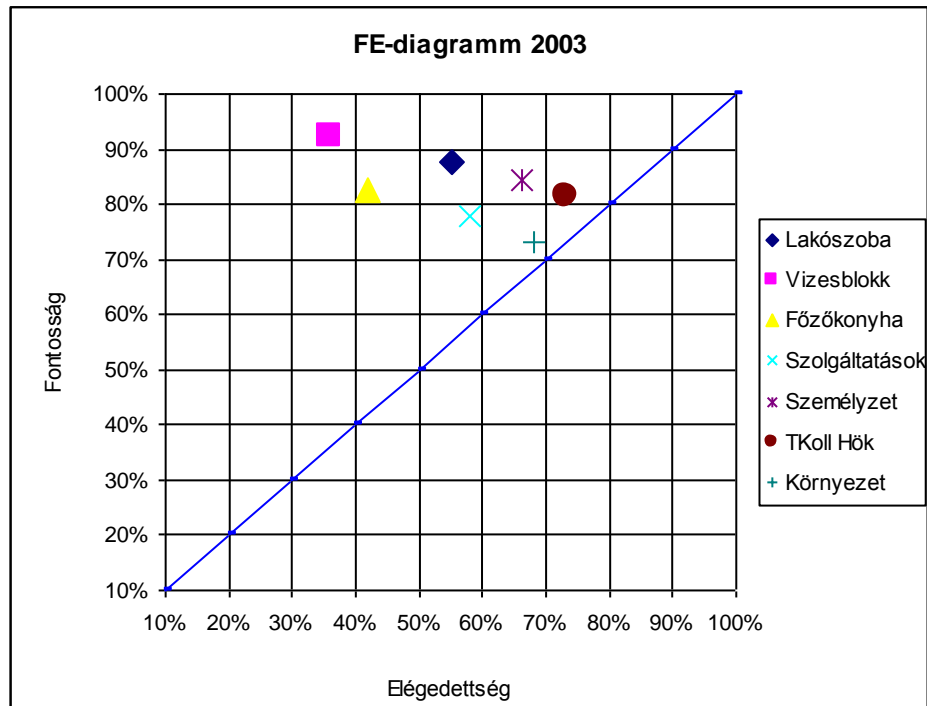
Lakhely szerinti megoszlás		
Város	68,9%	67%
Egyéb	31,1%	33%



Arra a kérdésre, hogy mennyire elégedett a Kiss Árpád kollégiummal a következő diagramm mutat rá:



A 6 főbb kérdéskörre vonatkozóan az elégedettséget, és a fontosságot a következő diagram szemlélteti, külön a 2003-as és a 2005-ös év:



A 2003-as felmérés hatására meghozott fejlesztési pontok a vizesblokk, főzőkonyha, és a lakószoba felújítására vonatkoztak.

A 2005-ös diagrammról leolvasható adatok viszont már valamiféle egyensúlyt mutatnak az elégedettség és a fontosság között. Nincsenek olyan kirívó pontok, amelyek szélsőségesek lennének, tehát nincs olyan fontos pont, amit azonnal javítani kell.

A diagrammokból leolvasható, hogy 2003-ban a fontosság magasabb volt, a szolgáltatás akkori szintjeinél.

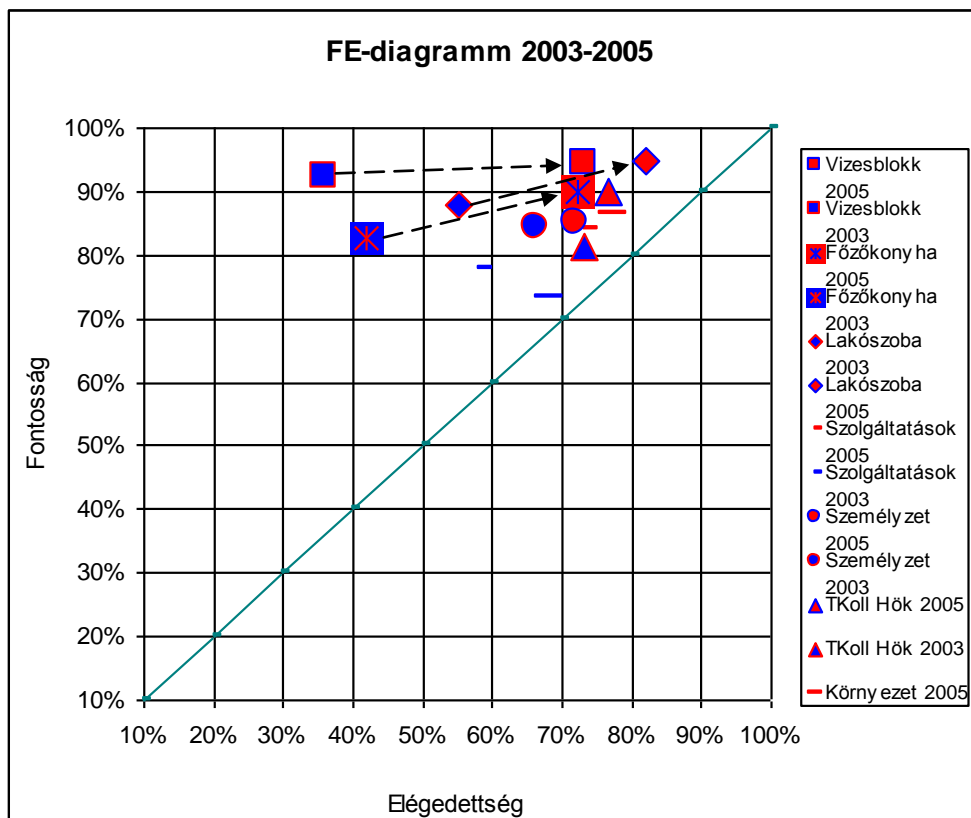
2005-höz képest ez úgy változott, hogy az elégedettség nagymértékben nőtt, a fontosság is, igaz csak kis mértékben.

Összegezve a két felmérés által kapott eredményeket, láthatjuk, hogy a 2003-as évhez képest mekkora változás következett be az elégedettség terén. Elmondhatjuk, hogy a fejlesztési célok által megvalósított beruházások, felújítások eredményesek voltak, mind a kivitelezők szempontjából, mind pedig a hallgatók szempontjából, hiszen ha csak a legszélsőségesebbet nézzük a vizesblokkot, akkor látjuk, hogy szinte duplájára nőtt az elégedettsége a 2003-as évhez képest.

Vizesblokk		
	2003	2005
<b>Elégedettség</b>	36,0%	73,3%
<b>Fontosság</b>	92,4%	94,3%

A következő diagrammon láthatjuk, hogy a 2003-as és a jelenlegi 2005-ös eredmények hogyan alakulnak egymáshoz képest.

A látvány szembetűnő, hiszen minden pont jó irányú változást mutat, mind az elégedettség, mind a fontosság növekedve változott. Ez a beruházások, fejlesztések sikerességét mutatja.





### VI. 1. Fejlesztési pontok vizsgálata:

A 2003-as felmérés alapján kialakított fejlesztési pontok közül az első a **vizesblokk** volt.

Akkor általánosságban a vizesblokkal voltak a legelégedetlenebbek, azon belül tisztasággal és az is volt számukra a legfontosabb.

Vizesblokk				
2003				
	Vizesblokk	Tisztaság	Felszereltség	1 főre jutó arány
<b>Elégedettség</b>	36,0%	38,6%	43,6%	44,0%
<b>Fontosság</b>	92,4%	95,2%	84,8%	75,2%
2005				
<b>Elégedettség</b>	73,3%	57,6%	74,3%	65,3%
<b>Fontosság</b>	94,3%	94,6%	89,6%	86,7%

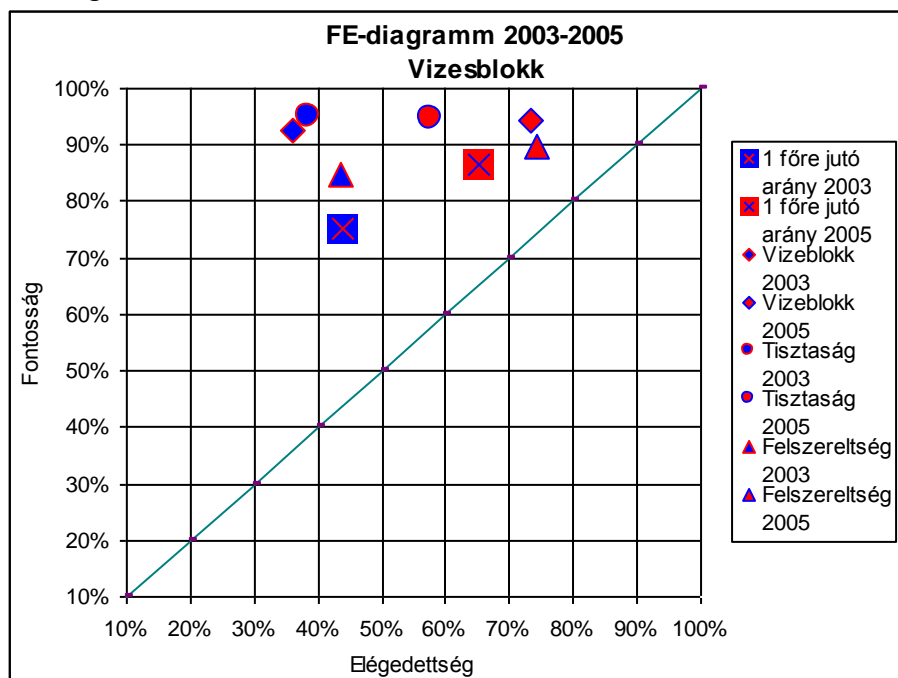
A jelenlegi felmérés során arra a megállapításra jutottunk, hogy még mindig a tisztaság a legfontosabb és még mindig ezzel a legelégedetlenebbek, igaz az elégedettség kicsit javult, és ezáltal a fontosság csökkent, kis mértékben.

Az elégedettség nagy mértékű növekedésének a vizesblokkok felújítása az oka.

2004-ben a VII., VI. emelet

2005-ben az V., IV. emelet került teljeskörű felújításra.

Viszont a vizesblokkok felújítása még nem teljes, mivel a III. emeleti lakószinten még nem történt meg.



A második fejlesztési pont a **főzőkonyha** volt.

2003-ban a főzőkonyhával kapcsolatban a tisztaság volt a legfontosabb, de a korszerűséggel voltak a legelégedetlenebbek.

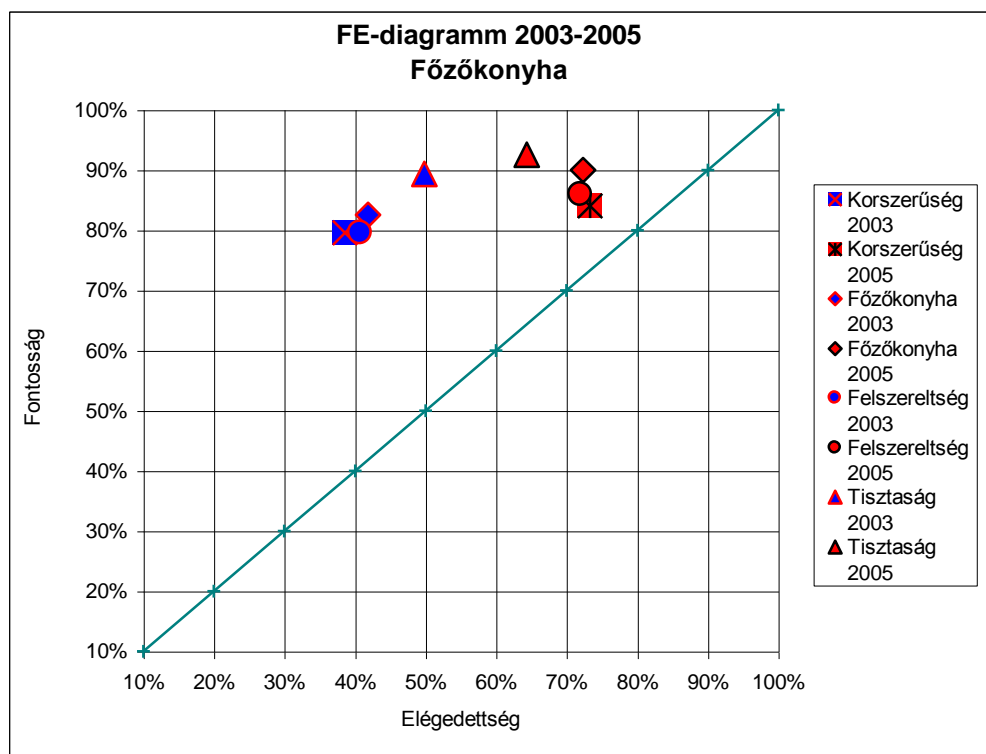
Főzőkonyha				
2003				
	Főzőkonyha	Felszereltség	Tisztaság	Korszerűség
Elégedettség	41,8%	40,8%	49,8%	38,6%
Fontosság	82,6%	79,6%	89,4%	79,6%
2005				
Elégedettség	72,3%	72,0%	64,3%	73,3%
Fontosság	90,0%	86,0%	92,6%	84,0%

A jelenlegi felmérésnél is a tisztasággal voltak a legelégedetlenebbek, és az is volt számukra a legfontosabb. A korszerűséggel kapcsolatban viszont nagymértékben megnőtt az elégedettség, majdnem duplájára.

Az elégedettség nagy mértékű növekedésének a főzőkonyha felújítása az oka.

2004-ben a VII., VI. emelet

2005-ben az V., IV. emelet került teljes körű felújításra, a vizesblokkal párhuzamosan..



A harmadik fejlesztési pont a **lakószobák** fejlesztése volt.

2003-ban a legelégedetlenebbek a lakószoba felszereltségével voltak, legfontosabbnak a szobatársak megválasztásának lehetőségét választották. Ez természetes dolog, hiszen ismert, szimpatikus emberekkel szívesebben lakunk együtt, mint olyanokkal, akikkel egy szót sem váltuk a köztünk lévő konfliktusok miatt.

Lakószoba					
2003					
	Lakószoba	Mérete	Felszereltség	Tanulási lehetőség	Lakótárs választás
<b>Elégedettség</b>	58,0%	62,8%	54,2%	56,2%	75,0%
<b>Fontosság</b>	77,8%	72,0%	87,6%	66,0%	91,3%
2005					
<b>Elégedettség</b>	86,5%	73,2%	82,2%	75,7%	84,7%
<b>Fontosság</b>	95,7%	89,2%	90,0%	89,5%	96,2%

A 2005-ös felmérés alapján a legelégedetlenebbek a szoba méretével voltak, a legfontosabb szintén a lakótársak megválasztása volt.

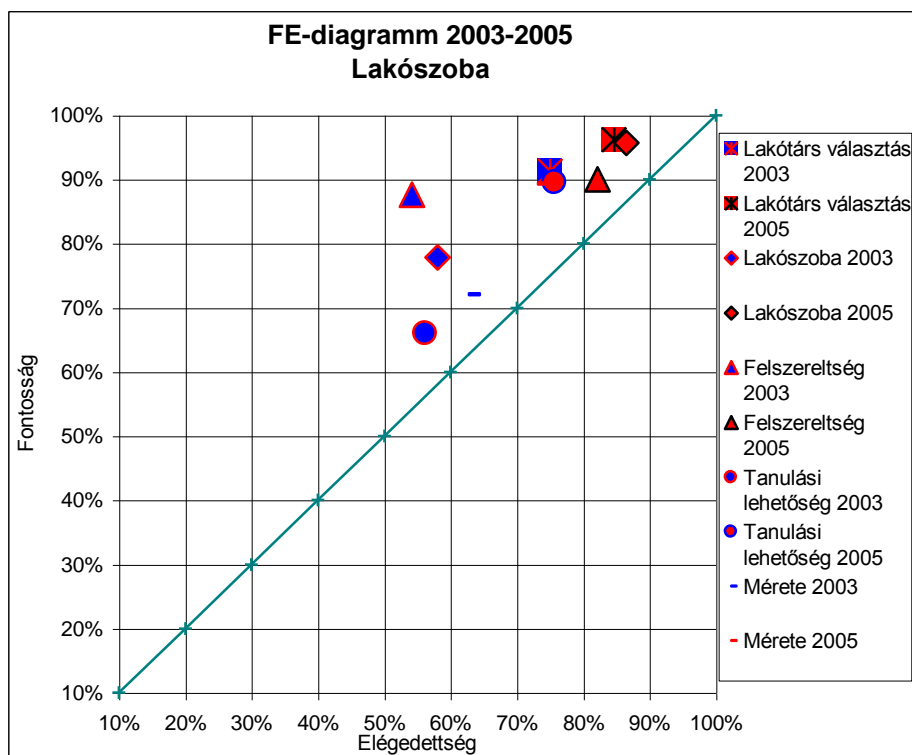
A szobák felszereltségének elégedettsége nagymértékben növekedett.

2003-ban: 36 db ágygal, és 11 db tároló szekrénnyel bővült a kollégium szobáinak bútorzata.

2004-ben: polcok, falvédők, paplanok, számítógép asztalok, állópolc minden lakószobába, sötétítő és nylon függönyök beszerzése történt meg.

2005-ben: párnák, takarók lecserélése, új bejárati kapu beépítése következett.

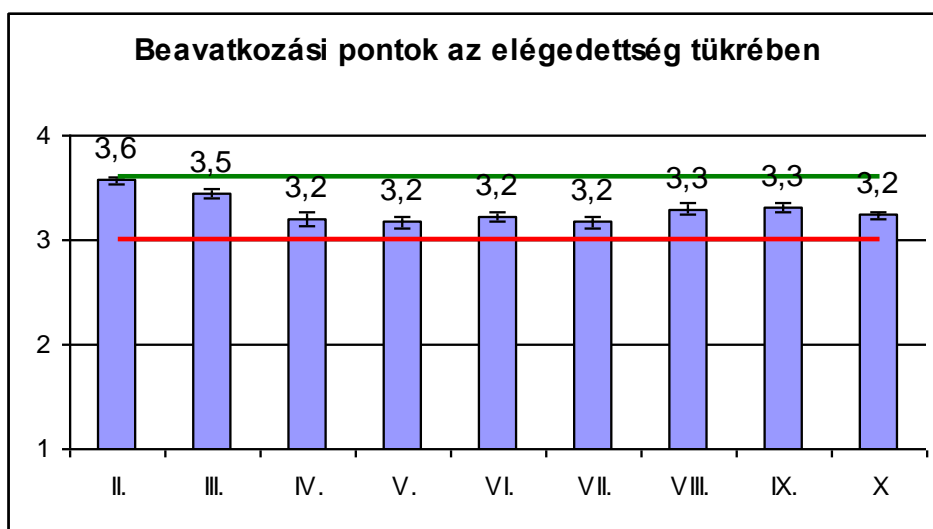
Ezeknek a beruházásoknak az eredménye látható a diagrammon.



## VI. 2. Beavatkozási pontok meghatározása:

A diagramm megszerkesztéséhez meg kellett határozni a célértéket, mely jelen esetben 3,6, amit szeretnénk elérni, vagy minél jobban megközelíteni, a beavatkozási határt 3, ami alatt kötelező a beavatkozás, illetve a megbízhatósági intervallumot. (minden pontnál más)

A következő diagrammon a 6 fő kérdéscsoportot látjuk ábrázolva:

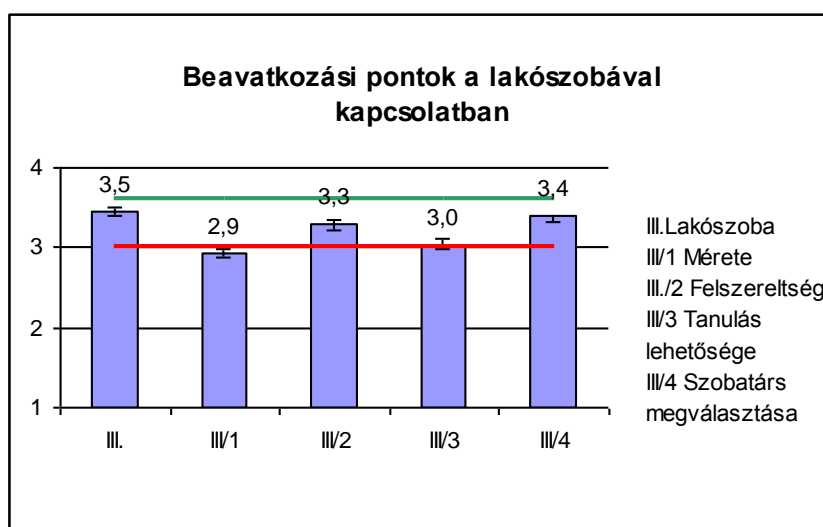


(II. általános elégedettség, III. lakószoba, IV. vizesblokk V. főzőkonyha, VI. szolgáltatás, VII. személyzet, VIII. TKoll Hők, IX. környezet)

A diagrammból látszik, hogy a beavatkozási határt (3) mindegyik pont eléri, tehát nincsen szükség kötelező beavatkozásra, de a célértéket csak az általános elégedettség éri el, tehát át kell gondolni, hogy a többi pont esetében megelégszünk-e ezzel az értékkel vagy mégis beavatkozunk az elégedettség növelése céljából.

Ezt oly módon fogjuk megvizsgálni, hogy minden egyes kérdéscsoportot külön-külön vizsgálunk.

## Az első a lakószoba:



A diagrammon látható, hogy a lakószobának a mérete az ami nem éri el a beavatkozási határt. Ez lesz az a pont, ahol be kell avatkozni. Ez egy nehéz kérdés, hiszen a lakószoba méretén nem tudunk változtatni, falat nem tudunk kibontani, hozzárakni sem tudunk, hogy nagyobb legyen.

Megoldásként a lakók számának csökkentését tudom javasolni, így az egy főre eső  $m^2$ -nek a száma nagyobb lesz. Ez a megoldás viszont azért nem jó mert ennek hatására nagy hallgatói létszám csökkentést érnénk el, aminek viszont gazdasági szempontból nem jó ötlet, illetve nagy számban csökkenne az elhelyezhető hallgatók száma.

Mivel a célértéket egyik pont sem éri el, átgondolhatjuk, hogy beavatkozunk-e? Melyik a legkisebb érték, amin tudunk változtatni. Ebben az esetben én a tanulási lehetőségeket változtatnám meg.

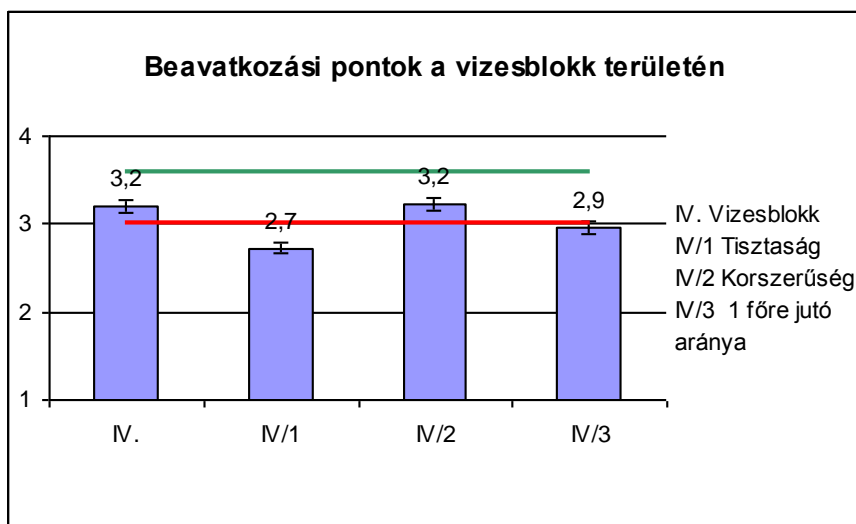
A megoldás a tanulószoba kialakítása lenne, ahol a hallgatók nyugodt körülmények között tudnák elsajátítani a kötelező tananyagot hallgatók.

Ez a megoldás azért nem jó, mert nem kivitelezhető, nincsen a kollégiumnak egyetlen olyan helyisége sem, amit tanulószobává lehet alakítani.

Eddig főiskola biztosított két termet (100,101-es terem) , ahol lehetőség volt tanulni, de mivel azt átalakították könyvtárrá így semmi módjuk nincsen a hallgatóknak arra, hogy nyugodt körülmények között tanuljanak, a szobáinkon kívül.

A szobában való tanulásnak is meg van a hátránya, hiszen mindenkinek máskor vannak zh-i, mindenki máskor tanul, máskor van szüksége a nyugalomra, ezért ott sem tudnak tanulni.

## A második a vizesblokk:



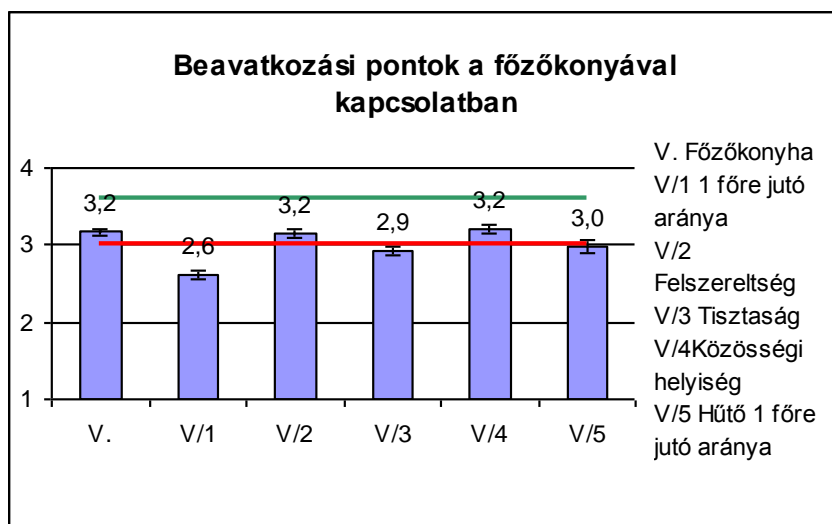
A diagrammot vizsgálva látjuk, hogy a vizesblokk tisztasága nem éri el a beavatkozási határt, itt kötelezően be kell avatkozni. A takarítás rendjének szigorítása lehet egy, megoldási javaslat.

De a hallgatók nagyon nagymértékben befolyásolják a vizesblokkok tisztaságát. Gondolok itt arra, hogy ki, milyen rendet hagy maga után.

A hallgatók fejében tudatosítani kell, hogy valamennyire a miénk is, hiszen mi élünk ott, mi használjuk, és szeretnénk is még sok ideig használni. Fontos tehát, hogy a kollégista érezze, hogy vigyázzon rá mintha az otthoni dolgokat használná.

Ebben a diagramban sem éri el egyik pont sem a célértéket. Legtávolabb a tisztaság után a vizesblokk egy főre jutó aránya a probléma. Jelenleg szintenként 4 zuhanyzó, és 3 wc van. A harmadik emeleten 2 zuhanyzó, és 3 wc. Ez abból adódik, hogy még nem lett felújítva, de már tervbe van véve.

Ez a probléma megint egy olyan gond, hogy a kollégium adottságaiból adódóan nincs arra mód, hogy több zuhanyzó, wc legyen.

**A harmadik a főzőkonyha:**

A főzőkonyha esetében az egy főre jutó arány, és a tisztaság nem éri el a beavatkozási határt. Ebben a két pontban kötelezően kell beavatkozást végezni.

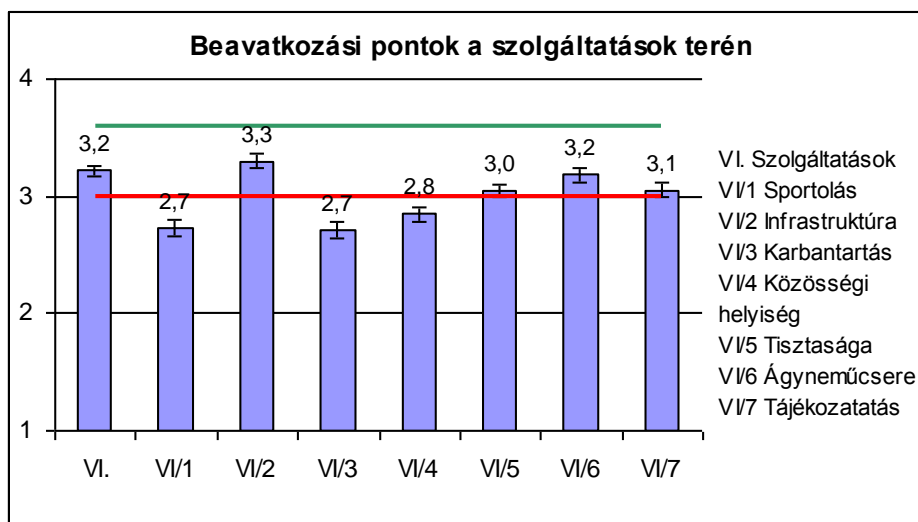
Az egy főre jutó arány egy olyan gond, hogy szintén kollégiumi adottság, hogy bővíteni a konyhát nem tudjuk, esetleg a melegítőlapok számát, mikrohullámú sütő számát tudjuk növelni, ami viszont a kollégium gazdasági helyzetétől függ.

A tisztaság egy aránylag könnyen javítható dolog, de nagyban befolyásolják a hallgatók a tisztaságot, hiszen ki, hányszor használja, és ki milyen rendetlenséget hagy maga után az is nagyban számít.

Ebben az esetben a megoldás a takarítás szigorítása, illetve a hallgatókban tudatosítani a nagyobb rend betartását.

A hűtő egy főre jutó aránya van ezek után a legmesszebb a célértéktől. Szobánként 1 hűtő van, van olyan szoba, ahol kicsi van, ahol nagy. Természetesen ez függ a fejlesztés mértékétől, illetve, hogy melyik szobában, milyen a hűtő állapota. Ahol rossz, ott lecserélik.

A megoldás, hogy igyekszünk minden szobába nagy méretű hűtőszekrényt biztosítani, de ez is a kollégium gazdasági helyzetétől függ.

**A negyedik a szolgáltatások:**

A szolgáltatások esetében a sportolási lehetőségek, a karbantartási munkák végzésével, a közösségi helyiségek berendezései, felszereltségei nem érik el a beavatkozási határt.

A sportolási lehetőségek a kollégiumban nagyon korlátozottak, mivel a főiskola tornaterme ki van adva bérbe, így a hallgatók, kollégisták csak este 10 óra után tudják igénybe venni.

A kollégiumnak nincsen olyan helyisége, ahol a fiúk számára esetleg egy konditermet lehetne kialakítani, vagy ahová a kollégisták le tudnának menni mozogni.

A hallgatói önkormányzat sportbajnokságokat rendez két hetente, aerobik órákat tart a lányoknak, illetve felvettük a kapcsolatot fitnes termekkel, uszodával, hogy eredményes áron tudják a kollégisták ezen szolgáltatásokat igénybe venni.

A következő gond a karbantartási munkák elvégzésével van. A portán van egy hibabejelentő füzet, amibe minden szoba lakója feljegyezheti a karbantartási gondokat. A gond az itt, hogy a munkák bejelentési ideje és javítási ideje közötti idő nagyon nagy. Arra hivatkozva, hogy a sok munka a kevés dolgozóra hárul.

Ennek a megoldása a dolgozói létszám növelés, vagy hatékonyabb munkavégzés lenne, de ez szintén gazdasági kérdés, ennek megvalósítása.

Utolsóként a közösségi helyiségek berendezései, és felszereltségei a gond. Alapvetően itt az a gond szerintem, hogy nincs is olyan, hogy közösségi helyiség. Miért is? Azért, mert van a kollégiumnak egy jól felszerelt számítástechnika terme, ahol a hallgatók netezhetnek, házi feladatokat csinálhatnak, aztán van egy klubhelyiség, ahol a különböző köröket tartjuk például: teaház, filmklub, csócsó bajnokság, póker parti.



A klubhelység felszereltségét, berendezését lehetne korszerűsíteni, sőt nagyon jó is lenne, de ez is a kollégium gazdasági helyzetétől függő beruházás.

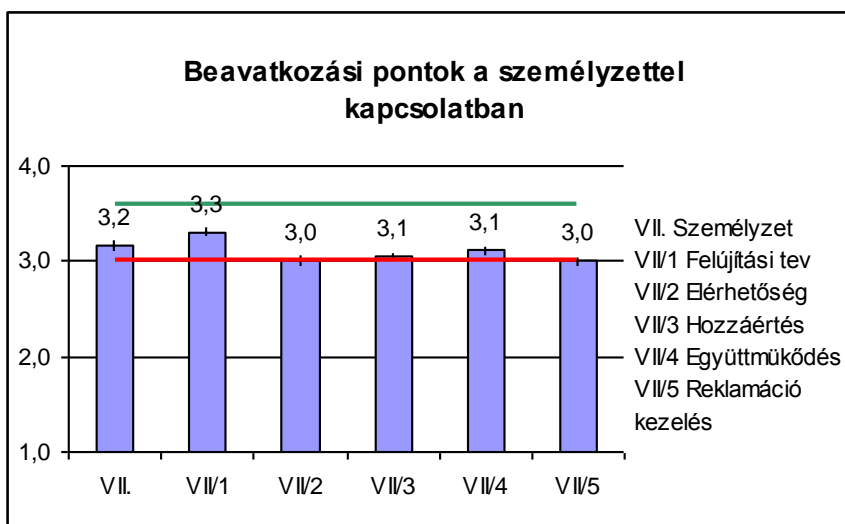
A számítástechnika terem korszerű, itt a változtatási lehetőség a használatba vehető gépek számának növelése lenne.

Jelenleg a számítástechnika teremben 6 db gép van, viszont ahhoz, hogy több gép legyen a helység méretén kell változtatni, ami nem lehetséges.

Ezen a két helyiségen kívül még van a kollégium aulája, ahol tévézni lehet illetve filmet nézni. Ezeket számba vesszük 156 emberre nézve nem sok jót mutat.

Valamiféle megoldásként a kollégium aulájában kialakításra került, illetve folyamatban van, egy internetes kávézó az E Magyarország Klub, és a főiskola segítségével. Itt a hallgatók nyugodtan tanulhatnak, netezhetnek, beszélgethetnek, a meghatározott nyitvatartási időt figyelembe véve.

**Az ötödik a személyzet:**



A személyzettel kapcsolatban minden érték eléri a beavatkozási pontot, ezért kötelezően nincs szükség beavatkozásra.

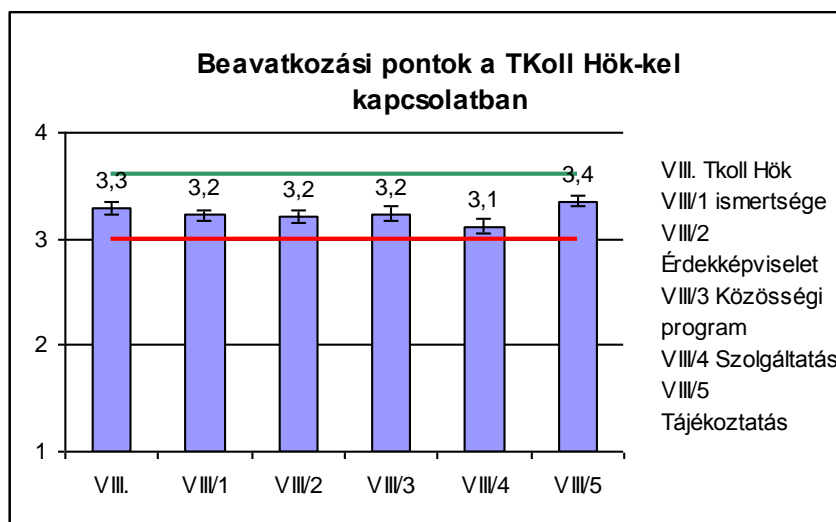
Megvizsgálhatjuk azonban azon pontokat, amelyek a legmesszebb vannak a célértéktől. Ezen pont a személyzet elérhetősége. A kollégium vezetősége minden nap megtalálható a második emeleti irodájukban, értem itt az igazgatónőt, titkárnőt, gondnokurat. Őket lehet keresni minden esetleges hozzájuk tartozó kérdéssel. Persze nekik is van egy munkaidejük, ami nem végtelen, hisz ők is emberek.

Ezen igazából nem tudunk nagyon változtatni.

Egy másik javaslat esetleg az ő elérésük minél jobb megismertetése lenne a kollégistákkal, így mindenki tudná, ismerné, hogy kit, mikor, hol lehet elérni.

Ennek a kivitelezési lehetősége a faliújság lenne, ami minden szinten megtalálható. Ott mindig az aktuális információk vannak kifüggesztve a hallgatók minél jobb tájékoztatása érdekében.

## A hatodik a TKoll Hők:



A TKoll Hők a (Tagkollégiumi Hallgatói Önkormányzat) minden egyes értéke a diagrammon túllépi a beavatkozási határt. Ez persze nem azt jelenti, hogy nincs mit javítani.

Meg kell vizsgálni azon pontokat, amelyek a legmesszebb vannak a célértéktől. Ebben az esetben a Tagkollégiumi Hallgatói Önkormányzat Diákirodájának szolgáltatásaival, nyitvatartási és ügyeleti időpontjaival elégedetlenek a hallgatók. Az önkormányzat irodájában heti 4 alkalommal 2 órában lehet hallgatói ügyeket intézni. Ebben az időpontban a hallgatók fénymásolni, nyomtatni tudnak, illetve hallgatói ügyeket intézni. Ezen ügyek intézése nem korlátozódik le erre pár órára, hanem a nap bármely időszakában rendelkezésre állunk.

A megoldás az lehet, hogy bővítjük a nyitvatartási napok számát, illetve az ügyeleti időpontok hosszúságát.

Illetve egy konkrét rákérdezés, esetlegesen egy másik felmérés alapját képezve, megkérdeznénk, hogy mik azok a plusz szolgáltatások, amelyekre igény lenne, természetesen a megvalósíthatóság határain belül.

## VI. 2. 1. Beavatkozási tábla:

	Kötelező jellegű beavatkozás	Nem éri el a célértéket	F-E diagramm alapján beavatkozás	Szükséges beavatkozás
<b>III.</b>		X		
<b>III/1</b>	X			
<b>III/2</b>		X		
<b>III/3</b>		X	X	X
<b>III/4</b>		X		
<b>IV.</b>		X		
<b>IV/1</b>	X			
<b>IV/2</b>		X		
<b>IV/3</b>	X			
<b>V.</b>		X		
<b>V/1</b>	X			
<b>V/2</b>		X		
<b>V/3</b>	X			
<b>V/4</b>		X		
<b>V/5</b>		X	X	X
<b>VI.</b>		X		
<b>VI/1</b>	X			
<b>VI/2</b>		X		
<b>VI/3</b>	X			
<b>VI/4</b>		X	X	X
<b>VI/5</b>		X		
<b>VI/6</b>		X		
<b>VI/7</b>		X	X	X
<b>VII.</b>		X		
<b>VII/1</b>		X		
<b>VII/2</b>		X	X	X
<b>VII/3</b>		X		
<b>VII/4</b>		X		
<b>VII/5</b>		X	X	X
<b>VIII.</b>		X		
<b>VIII/1</b>		X		
<b>VIII/2</b>		X		
<b>VIII/3</b>		X		
<b>VIII/4</b>		X	X	X
<b>VIII/5</b>		X		

(**III.** Lakószoba, III/1 Mérete, III/2 Felszereltség, III/3. Tanulási lehetőség, III/4. Szobatárs megválasztása, **IV.** Vizesblokk, IV/1. Tisztaság, IV/2. Korszerűség, IV/3 1főre jutó arány, **V.** Főzőkonyha, V/1 1főre jutó arány, V/2. Felszereltség, V/3. Tisztaság, V/4 Korszerűség, V/5 Hűtő 1főre jutó aránya, **VI.** Szolgáltatás, VI/1. Sportolási lehetőség, VI/2. Infrastruktúra, VI/3 Karbantartás, VI/4. Közösségi helység, VI/5. Tisztaság, VI/6. Ágyneműcsere, VI/7. Tájékoztatás, **VII.** Személyzet, VII/1. Fejlesztési tevékenység, VII/2. Elérhetőség, VII/3. Hozzáértés, VII/4. Együttműködés, VII/5. Reklamációkezelés, **VIII.** TKoll Hők, VIII/1. Ismertség, VIII/2. Hallgatói érdekek kezelése, VIII/3. Programok, VIII/4. Szolgáltatásai, VIII/5. Tájékoztatás)

**VI. 2. 2. Beavatkozási tábla alapján javaslatétel:**

Ezen tábla segít nekünk abban, hogy megtudjuk állapítani, hogy hol szükséges beavatkozást tennünk. A kötelező beavatkozáson kívül ott teszünk még beavatkozási javaslatot, ahol az érték nem éri el a célértéket és az F-E diagramm alapján kell beavatkozást tenni.

**Szükséges beavatkozást kell tenni az alábbi pontoknál:**

<b>Beavatkozás helye:</b>	<b>Javaslatétel a beavatkozásra</b>
<b>III/1</b> Lakószoba mérete	Szobák méretének növelése, hallgatói létszám csökkentése
<b>III/3</b> Tanulási lehetőség	Tanulószoza kialakítása
<b>IV/1</b> Vizesblokk tisztasága	Takarítás ellenőrzésének sűrítése, hallgatói gondolkodás megváltoztatása
<b>IV/3</b> Vizesblokk 1 főre jutó aránya	Fürdő, wc számának növelése
<b>V/1</b> Főzőkonyha 1 főre jutó arány	A konyha méretének növelése, melegítőlapok, mikrohullámú sütő számának növelése
<b>V/3</b> Főzőkonyha tisztasága	Takarítás ellenőrzésének sűrítése, hallgatói gondolkodás megváltoztatása
<b>V/5</b> Hűtő 1 főre jutó aránya	Hűtők számának növelése
<b>VI/1</b> Sportolási lehetőség	Belső helyiség kialakítása tornaterem hatékonyabb kihasználása
<b>VI/3</b> Karbantartási munkák	Hatékonyabb munkavégzés, létszám növelés
<b>VI/4</b> Közösségi helyiségek felszereltsége	Bútorzat felszereltségének korszerűsítése, számítógépek számának növelése, terem méretének növelése
<b>VII/2</b> Elérhetőség	Nyitvatartási idő jobb ismertetése
<b>VIII/4</b> TKoll Hők szolgáltatás	Nyitvatartási idő változtatása, igény felmérés

Meg kell vizsgálnunk mik azok a fejlesztési pontok, melyek anyagi ráfordítással, illetve anélkül valósíthatók meg. Ez azért fontos, mert vannak olyan beruházások, melyek anyagi vonzat nélkül csupán személyi kérdéstől függően könnyen, gördülékenyen elvégezhető. Az anyagi ráfordítás viszont további átgondolást igényel.

**Anyagi ráfordítással megvalósítható fejlesztések:**

<b>Beavatkozás helye:</b>	<b>Javaslattétel a beavatkozásra</b>	<b>Kivitelezési lehetőség:</b>
<b>III/1</b> Lakószoba mérete	Szobák méretének növelése	A kollégium adottságaiból adódóan nem lehetséges. Hallgató létszámcsökkentés pedig gazdasági okokból nem javasolt.
<b>III/3</b> Tanulási lehetőség	Tanulószoza kialakítása	A kollégium adottságaiból adódóan nem lehetséges. Nincsen olyan helység, ami szabad lenne, és erre a célra kialakítható lenne.
<b>IV/3</b> Vizesblokk 1 főre jutó aránya	Fürdő, wc számának növelése	Szintén a kollégium adottságaiból adódóan nem lehetséges.
<b>V/1</b> Főzőkonyha 1 főre jutó arány	A konyha méretének növelése, melegítőlapok, mikrohullámú sütő számának növelése	A kollégium adottságaiból adódóan nem lehetséges a konyha méretének növelése, a másik pedig a kollégium gazdasági helyzetétől függ.
<b>VI/4</b> Közösségi helyiségek felszereltsége	Bútorzat felszereltségének korszerűsítése, számítógépek számának növelése, terem méretének növelése	Kollégium gazdasági helyzetétől függ. Illetve a kollégium adottságaitól.

**Anyagi ráfordítás nélkül megvalósítható fejlesztések:**

<b>Beavatkozás helye:</b>	<b>Javaslattétel a beavatkozásra</b>	<b>Kivitelezési lehetőség:</b>
<b>IV/1</b> Vizesblokk tisztasága	Takarítás ellenőrzésének sűrítése, hallgatói gondolkodás megváltoztatása	A takarítás sűrűbb ellenőrzése, hallgatók felé pedig a tisztaság, rend betartatása és ennek tudatosítása
<b>V/3</b> Főzőkonyha tisztasága	Takarítás ellenőrzésének sűrítése, hallgatói gondolkodás megváltoztatása	A takarítás sűrűbb ellenőrzése, hallgatók felé pedig a tisztaság, rend betartatása és ennek tudatosítása
<b>VI/1</b> Sportolási lehetőség	Belső helyiség kialakítása tornaterem hatékonyabb kihasználása	A helység kialakítása a kollégium adottságaiból nem lehetséges, de a hatékonyabb kihasználása a tornateremnek a hallgatók felé főiskolai engedélyezést kíván
<b>VI/3</b> Karbantartási munkák	Hatékonyabb munkavégzés, létszámnövelés	Dolgozók figyelmeztetése, létszámnövelés a gazdasági helyzettől függ.
<b>VII/2</b> Elérhetőség	Nyitvatartási idő jobb ismertetése	Faliújság használata
<b>VIII/4</b> Tkoll Hők szolgáltatás	Nyitvatartási idő változtatása, igény felmérés	Nyitvatartási idő megváltoztatása, hallgató igény felmérés kérdőív, megkérdezés alapján

## VII. Összefoglalás, javaslatétel:

A Kiss Árpád kollégiumban 2002 őszén fogalmazódott meg az igény a tudatos fejlesztésre, melyet a szolgáltatást igénybevevő szempontjából vizsgáltunk meg. Rávilágítva ezzel milyen fontos a szolgáltatások minősége és melyek azok a területek, amik fejlesztésre szorulnak.

A cél elsősorban a pillanatnyi helyzet felmérése, az igények megfogalmazása, fejlesztési irány meghatározása volt.

A kollégium, mint a főiskolai hallgatók lakhelye a tanulmányi idő alatt többféle funkciót tölt be, így a szolgáltatások köre is sokrétű.

Alapvetően a lakhatási körülmények azok, amik leginkább meghatározzák a helyzettel való elégedettséget.

A kollégium alapszolgáltatásait, a 2002-ben kiadott kormány rendeletben (51/2002) szabályozták.

Azóta eltelt néhány évben az informatika robbanásszerű elterjedésével megjelentek az újabb szolgáltatások (internet, számítógép használata a tanulmányi feladatokhoz, sokszorosítási lehetőségek ) iránti igények. Ezek úgy nevezett plusz szolgáltatásként jelentek meg. Ezek nagymértékben megnövelték a kollégiumok energia igényét, legalább is a kollégiumok építéskor tervezethez képest.

A hallgatók életvitele, életszínvonala, sokkal nagyobb elvárásokat támaszt a kollégiumokkal szemben. Főleg a bútorzat, tisztaság, a kényelmi szempontok is egyre jobban előtérbe kerülnek. TV, hűtőszekrény, elegendő lakóterület, stb. vonatkozásban. Ezen szolgáltatások nagy része a Felsőoktatási Törvény változásával már az új 197/2005-ös Kormány rendeletben megjelentek , mint alapszolgáltatások..

A BMF esetében 2002/ 2003 oktatási évtől- től a kollégiumi díj 3500 Ft/fő/hó-ról 8000,.Ft –ra emelkedett így a sajátkollégiumok esetében jelentős fejlesztésre költendő pénz keletkezett. Így az előzőekben említett igények, valamint az alapok jobb színvonala megvalósulhatott.

Vizesblokk felújítási munkák:

2004	VII. emelet
	VI. emelet
2005	V. emelet
	IV. emelet

A vizesblokkok felújítása még nem teljes, mivel a III. emeleti lakószinonon még nem történt meg.

**A kollégiumi szolgáltatások köre is bővült:**

**2001:**

- ◇ 20 lakószobában 1 db internet csatlakozási pont kiépítése.
- ◇ IV. emeleti lakószobák aljzat burkolása
- ◇ a kollégiumi lépcsőházak és folyosók festése

**2002:**

Pályázat keretében:

- ◇ stúdiós eszközök beszerzése
- ◇ számítástechnikai terem berendezése 6 gép
- ◇ sokszorosító, szerver nyomtatók, bútorok
- ◇ internet csatlakozás kiépítése az összes helyre
- ◇ festés mázolás V.IV. emelet

**2003:**

- ◇ kábel TV hálózat kiépítése ( szobánkénti vételi lehetőséggel )
- ◇ II. III. emeleti szobák mellékhelyiségek festése, mázolása, PVC burkolás
- ◇ II. emelet 10-es szoba teljes felújítása
- ◇ II.8-as szoba bebútorozása
- ◇ bútorzat vásárlása-36 db ágy, 11 db tároló szekrény
- ◇ Pályázat: TKoll. Hallgatói Önkormányzat iroda berendezése

**2004:**

- ◇ VII. VI. emeleti vizesblokk felújítása
- ◇ polcok, falvédők, paplanok, számítógép asztalok, állópolc minden lakószobába
- ◇ hűtőszekrények, mikrosütők, mosógépek folyamatos cseréje
- ◇ tároló szekrények, sötétítő és nylon függönyök beszerzése

**2005:**

- ◇ V.VI. emeleti vizesblokk felújítása
- ◇ párnák, takarók lecserélése
- ◇ új bejárati kapu beépítése
- ◇ internet tovább fejlesztése ( UTP kábel, Swich bővítés )
- ◇ E Magyarország Klub helyiségének kialakítása a kollégium területén (Főiskolai segítséggel)

Elmondható, hogy 2002 és 2005 között az alapvető jelentőségű vizesblokk színvonalának érdekében sokat tettünk. Az eredmény is látható, hiszen az elégedettség 90 % körüli. Meg kell jegyezni. Hogy egy szint még nem készült el.

Nagyon sok olyan beszerzés valósult, meg mely a komfort érzetet, valamint a többlet igényt elégíti ki, mint a számítástechnika használata azok részére is, akik nem rendelkeznek géppel, vagy sokszorosítási, nyomtatási lehetőség. A bútorzat célirányos kialakítása is enyhíti a tanulószoba hiányát.



Az általános elégedettséget valószínű az is növeli, hogy a szórakozás, szabadidő feltételei is biztosítottak a létszám arányaihoz képest, valamint a kollégium napi életritmusa megfelel a hallgatói többségnek. (bulik sűrűsége, nyugodt pihenés, tanulás feltételei megvannak.)

A magasabb igények kialakításában, miszerint a lakószobákba legyenek a vizesblokkok úgy gondoljuk nem lesz módunk tovább lépni még akkor sem, ha csökkentjük a lakók számát 4-ről 3-ra. Ugyanis nagyon nagy összegű beruházás kellene ahhoz, hogy a jelenlegi vizes egységek rendszerét megváltoztassuk.

A kérdőív nyitott kérdésére, mely szerint „**Mi mást tenne még hozzá, amire nem terjed ki a felmérés** (javaslatok a szolgáltatás, a kollégiumi hallgatói élet fejlesztésére)?” adott válaszok alapján a felmerülő problémák:

- ◇ dohányzás, illetve annak kijelölt helyének hiánya,
- ◇ sportolási lehetőség
- ◇ korlátlan Internet használat
- ◇ tanulószoba
- ◇ étkeztetés

Ezen észrevételek, mint általános problémák már felmerültek a feldolgozás során. A korlátlan Internet használat, étkeztetés biztosított. A tanulószoba megvalósítása szinte lehetetlen.

A dohányzás illetve annak kijelölt helyének hiánya, mindig is egy nagy probléma volt és lesz is. A dohányzásra kijelölt hely a kollégium bejárata előtti szabad terület.

A dohányzásról szóló törvény végrehajtásával kapcsolatban a BMF Rektora 5/2003 sz. 2003. nov. 11.-én kelt utasítása értelmében a következőket mondja ki.

Részlet:

- „1. pont: Tilos a dohányzás a főiskola oktatási, kulturális, sport célú helyiségeiben és egyéb helyiségeiben
2. pont: A dohányzás kizárólag az épületek kijelölt közterületein engedélyezett.

A dohányzásról szóló rendelet betartása a gyakorlatban több nehézséget okoz, de a rendszeres ellenőrzéssel igyekszünk megfelelni az előírásoknak. A kollégiumban lakó nevelőtanárok szinte minden nap ellenőrzik a közterületeket és azokat a hallgatókat akiket valószínűsíthetően dohányzáson kapnak figyelmeztetik tevékenységük azonnali befejezésére. Sok esetben már csak a dohányzás voltát lehet konstatálni. A nagy többség a rendelkezésnek megfelelően a kollégium bejárata előtti kijelölt dohányzóhelyen dohányzik.

A téli időjárás és a késő esti illetve éjszakai dohányzási igény kielégítése újabb problémákat vet fel. Ezért néhány megoldási lehetőséget meg kellene vizsgálni.

Más megoldások keresése:

1. A kollégium adottságait tekintve csak abban az esetben lehetne megfelelően elzárt és megfelelő szellőztetéssel bíró helyiséget kialakítani, ha hallgatói férőhelyet szüntetnénk meg, azaz lakószobát alakítanánk át dohányzóvá. Másik probléma, hogy ha az 5 emeletes épületben egy dohányzó szobát kialakítanánk, akkor sem biztos, hogy itt dohányoznának a hallgatók.
2. Más megoldás szintén nem jöhet szóba, mivel a szobákban való dohányzás veszélyes és egészségkárosító még akkor is, ha minden szobalako beleegyezik a dohányzásba.
3. Közösségi helyiség vagy a folyosóvégek átalakítása dohányzóvá. Ennek költségei nem állnak rendelkezésre.

Egyik megoldás sem jó így marad a rektori utasításban megjelölt dohányzó hely, valamint az állandó ellenőrzés a az ebből adódó közhangulat. Sajnálatos módon a dohányzás észrevehetően nem csökken a hallgatóság körében.

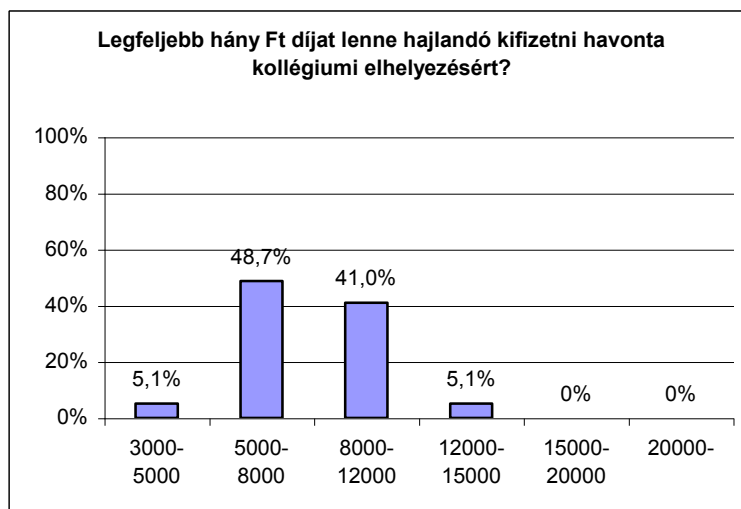
A kérdőívben megkérdeztük még, hogy:

- ◇ **Legfeljebb (!) hány forint díjat lenne hajlandó kifizetni havonta kollégiumi elhelyezésért? Illetve**
- ◇ **Legfeljebb (!) hány forint díjat lenne hajlandó kifizetni magas szintű PPP-s (2+2, 3 személyes apartman, saját konyha, wc, fürdő, étkező, egyéb szolgáltatások térítés ellenében) elhelyezésért?**

Az első kérdésre a táblázat egyértelmű választ ad. A nagy többség 48,7%-a 5-8 ezer Ft között lenne hajlandó beköltözni.

Ez az adat nem igazán valós, hiszen most a kollégiumi díj 8000Ft. Tehát figyelembe vették ezt az összeget is, aminél többet nem lennének hajlandóak fizetni, független a szolgáltatások minőségének és számának növekedése esetében.

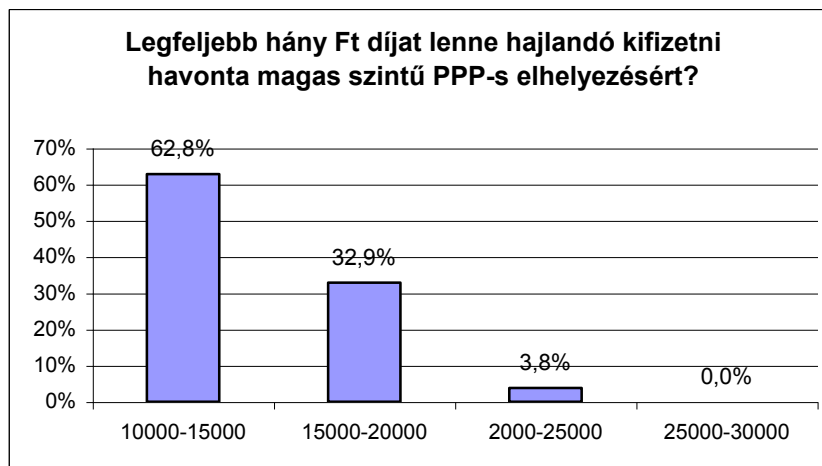
<b>Legfeljebb hány Ft díjat lenne hajlandó kifizetni havonta kollégiumi elhelyezésért?</b>					
<b>3000-5000</b>	<b>5000-8000</b>	<b>8000-12000</b>	<b>12000-15000</b>	<b>15000-20000</b>	<b>20000-</b>
5,1%	48,7%	41,0%	5,1%	0%	0%



A második kérdés a PPP-s kollégiumi elhelyezésért fizetett összeg felmérése volt.

A következő táblázat ezt is jól megmutatja:

<b>Legfeljebb hány Ft díjat lenne hajlandó kifizetni havonta magas szintű PPP-s elhelyezésért?</b>			
<b>10000-15000</b>	<b>15000-20000</b>	<b>2000-25000</b>	<b>25000-30000</b>
62,8%	32,9%	3,8%	0,0%



A táblázatból leolvasható, hogy a hallgatók 62,8%-a 10-15 ezer ft-ot lenne hajlandó fizetni ezért a magas színvonalú szolgáltatásokkal rendelkező elhelyezésért.

Ennek az oka az is lehet, hogy nincsenek kellő képen tájékoztatva, hogy mi ez a PPP-s kollégium, illetve, hogy mik azok a szolgáltatások, amik ebben az árban benne vannak és melyek azok a szolgáltatások, melyek igénybevételéért külön kell fizetni.

A tájékozatlanság betudható annak, hogy még nem igazán érezzük e 350-400fős kollégium megépülésének veszélyeit, előnyeit, hátrányait.

Ennél a kérdésnél felmerülhet az a gondolat is, hogy miért nem kérdeztünk rá, hogy egyáltalán igénybe venné-e ezt az elhelyezési formát? A választ megkapjuk, hiszen 62,8%-a volt az, aki a legalacsonyabb árkerületet választotta. Ez azt is jelenti, hogy ha nem muszáj, nem költözne be.

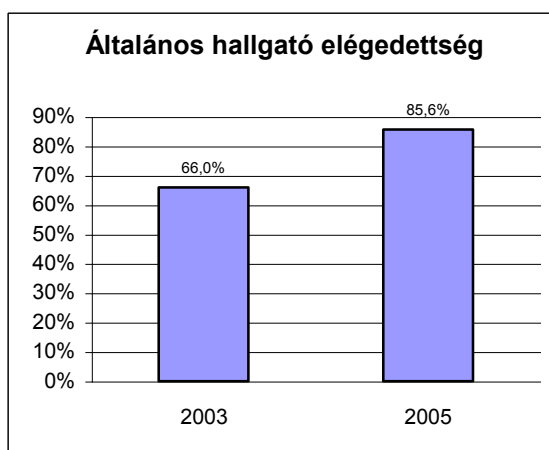
Az árakat figyelembe véve már a hallgató elgondolkodik az albérlet lehetőségén is, mely egy másik lehetőség lenne számára.

Összességében elmondható, hogy a felmérés eredményes volt.

A diagrammok számszerűsége is alátámasztja, hogy a 2003-as felmérés alapján kitűzött beruházások végrehajtása eredményes volt.

Az általános hallgatói elégedettség alapján elmondhatjuk, hogy a hallgatók elégedettsége nagymértékben javult.

<b>Általános hallgatói elégedettség</b>	
<b>2003</b>	66,0%
<b>2005</b>	85,6%



Ehhez hozzáfűznék egy gondolatot, mely szerint a beruházások 2002, 2003-ban kezdődtek, és akkor, aki kollégista volt, már nem biztos, hogy a jelenlegi 2005-ös eredményeket látja.

Én szerencsés helyzetben vagyok, hiszen 2003-ban kerültem a kollégiumban, és végig tudtam kísérni a beruházásokat, és látom eredményeit.

Ezért én másképp értékelem, mint például egy olyan kollégista, aki most van először ebben a kollégiumban.

A kollégiumi vezetés mindent megtesz annak érdekében, hogy a kollégiumban a hallgatók mindennapi szükségleteihez a legmegfelelőbb körülményeket, lehetőséget biztosítsa.

## **VIII. Felhasznált irodalom:**

- 1. Dr. Koczor Zoltán: Bevezetés a minőségügybe**
- 2. Héder Hermina című szakdolgozata**