

**Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola hallgatóinak az intézményi szolgáltatásokra vonatkozó elégedettsége a 2023-24-es tanévben**  
**Összefoglaló jelentés a NEPTUN UNIPOLL kérdőívkészítő rendszerben készült adatfelvétel alapján**

Az intézményi minőségbiztosítási felmérések négy nagyobb egységből állnak. Ezek az egységek: Hallgatói vélemények kérdőíves felmérése, az oktatók-dolgozók véleményének kérdőíves felmérése, a dolgozók-oktatók körében végzett SWOT analízis, és a munkaerőtér elemzés. Ezen vizsgálatok eredményei együttesen adnak empirikus adatokon nyugvó alapot az intézmény életében valamely minőségben résztvevőknek az intézmény működésével, szervezeti és személyi feltételeivel, perspektívákkal kapcsolatos véleményének ismeretéhez, valamint a minőségfejlesztéshez és döntés előkészítésekhez.

**Módszertan és minta:**

Az intézményünkben oktatók, illetve más munkakörben dolgozó munkatársak és a hallgatók körében rendszeresen mérjük az intézmény szolgáltatásaival kapcsolatos elégedettséget. A kérdőív kitöltésénél biztosítjuk az anonimitást és a kitöltésben való részvétel önkéntes alapon történik, a válaszokat kizárólag összesítve elemezzük.

A 2023-24-es tanévben az intézményi szolgáltatásokkal kapcsolatos hallgatói vélemények jelzésének lehetőségével a 65 fő nappali tagozatos, illetve 126 fő esti-, illetve levelező tagozatos hallgatói jogviszonnyal rendelkező összesen 191 fő közül mindössze 37 fő élt, ami 19,4 százalékos részvételt jelent. Ez a részvételi arány meglehetősen csekély, de az előző méréskor 2021/22-es tanévben 13,7%-os kitöltéshez képest kicsit kedvezőbb, ugyanakkor a kérdőíves felméréseknél általánosnak mondható 30 százalékos válaszadási hajlandóságtól jócskán elmarad.

A SSZHF olyan örökséget hordoz, amely a hitet és a tudást mindig értéknek, kiindulási alpnak tekintette. Ennek szellemisége ma is érződik az előadásokon, szemináriumokon, gyakorlatokon, ugyanakkor az intézmény mindennapos működésében, szolgáltatásaiban is tetten érhető az értékrendünkhöz ragaszkodás. Az oktatók hozzáállása, folyamatos önképzése, szellemi igényessége, tanulva-tanító attitűdje és az intézmény mindennapos működését biztosító munkatársak elkötelezett jelenléte, a munkatársak támogató hozzáállása az évek során sem változott, keresztény értékeken nyugvó szervezeti kultúránkat az új belépők is hamar magukévá teszik. Az intézmény működésével kapcsolatos elégedettségnek ezek, a most nem mért jellemzői éppúgy hozzátartoznak, mint a tárgyi feltételek, melyek mérésének eredményeiről szól jelen felmérésünk ismertetése.

Az intézményi szolgáltatásokra vonatkozó hallgatói elégedettségi felmérést a NEPTUN UNIPOLL kérdőívszerkesztő rendszerben készült kérdőív segítségével mértük.

Az UNIPOLL kérdésenként összesített adatait alább összefoglalva mutatjuk be. Az ily módon, rendszeresen rögzített hallgatói véleményeket nem csak törvényi kötelezettségünk okán, hanem transzparencia iránti igényünk okán is örömmel tesszük közzé, remélve, hogy ezzel is hozzájárulhatunk az intézményben folyó oktatás, kutató és további feladatokat mind jobban támogató környezet kialakításához. Ezen reményünket annak bizonyossága sem csorbítja, hogy tudatában vagyunk az ilyen jellegű vizsgálatok kutatómódszertani korlátjainak is. Az ilyen módszertani korlátok között szerepel, ami folyamatosan fejlődést okoz számunkra, hogy a kérdőívek kitöltésére most is a hallgatóknak csupán 19,4 százaléka vállalkozott. A kisszámú válaszadó azt is jelenti, hogy a kevés véleményező szubjektivitása nem ellensúlyozódik az egyes szolgáltatások megítélése során.

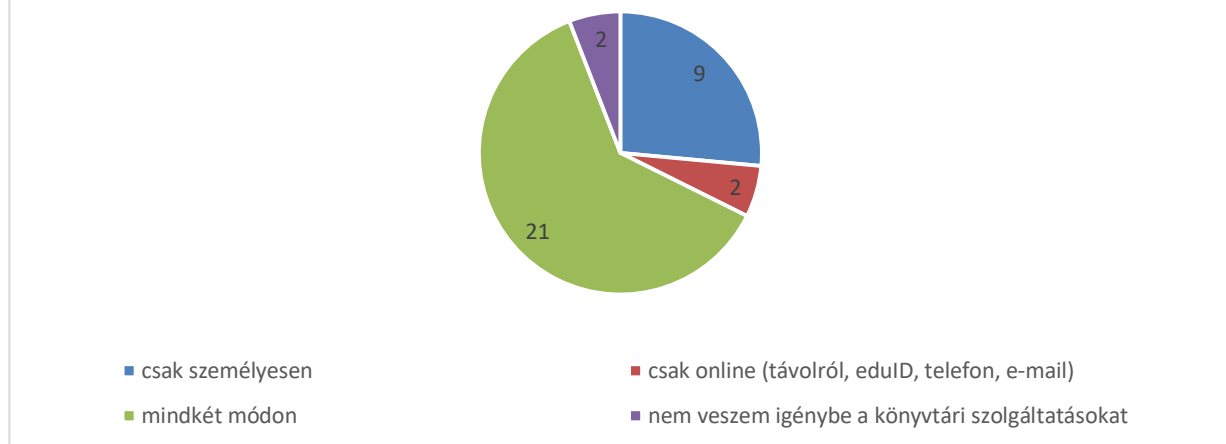
Még egy apró jelzés előljáróban: A COVID-SARS pandémia idején a többi felsőoktatási intézményhez hasonlóan, a SSZHF is alapvetően áttért a digitális oktatásra. A kényszer szülte helyzetben a talán kezdeti idegenkedés és beletanulás nehézségei után oktatók és hallgatók egyaránt felfedezték a digitális oktatásban rejlő előnyöket és hátrányokat is. Ez a tanév már jelenléti oktatással indulhatott, de a digitális oktatás lehetőségét a pandémia lezajlását követően sem tettünk félre, részben a háború okozta gazdasági megszorítások miatt, másrészt a digitális oktatás kínálta lehetőségekkel kapcsolatos jó tapasztalatok nyomán is vegyes oktatásra rendezkedtünk be. Emiatt kiegészítettük az online oktatásra vonatkozó plusz kérdéseinkkel a kérdőívet.

Az általános vélekedéseket az alábbi összefoglalás tartalmazza.

#### 1. A Könyvtár működésének megítélése

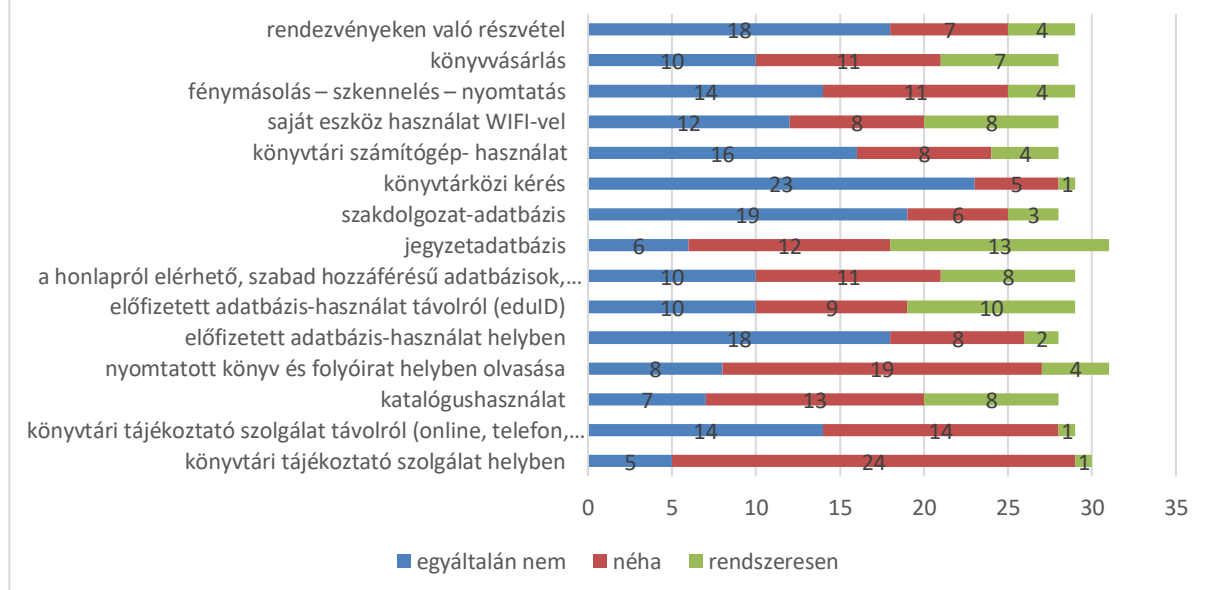
A válaszadók többsége, 21 fő párhuzamosan, személyes és online hozzáféréssel is igénybe veszi a könyvtári szolgáltatásokat. Kevesen vannak, csupán 2 fő, akik az online könyvtárhasználatot részesítik előnyben, míg csak a hagyományos, személyes könyvtárhasználatot 9 fő jelölte meg. A Sapientia mind a személyes, mind az online könyvtárhasználatra kellő lehetőséget biztosít. (1. ábra)

## Hogyan használja a Sapientia Könyvtárát? N=37

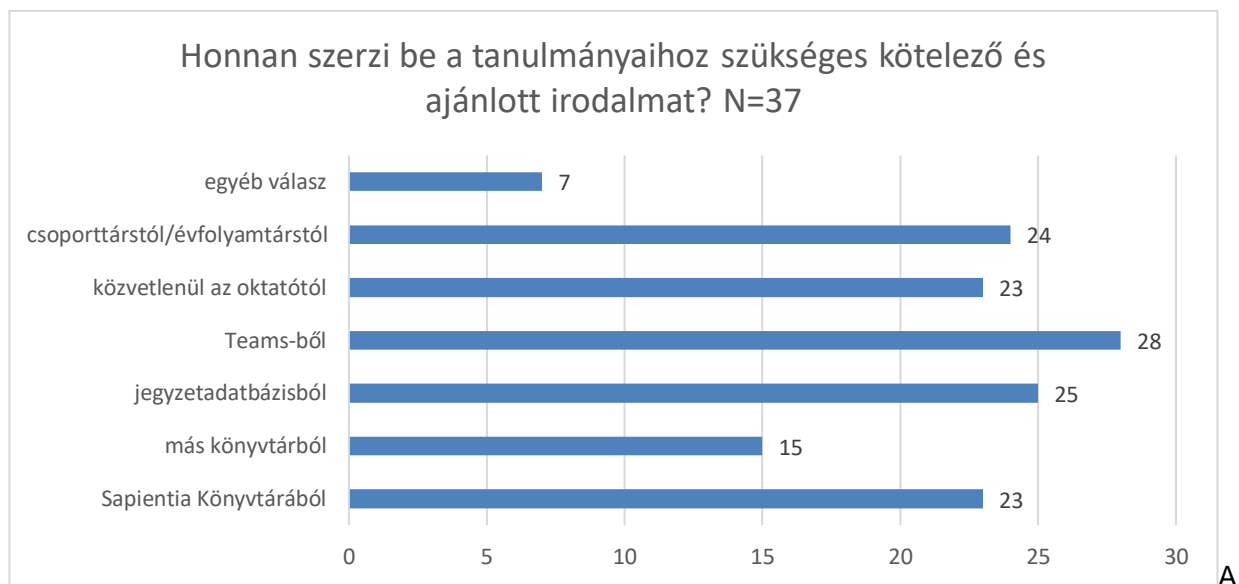


A könyvtári szolgáltatások igénybevételénél színes képet kapunk. A könyvtár minden szolgáltatását igénybe veszik válaszadóink, de különböző rendszerességgel. Leginkább rendszeresen igényelt szolgáltatások a jegyzetadatbázis és az előfizetett adatbázis-használat távrolról használata. Változó gyakorisággal a wifi saját eszközön használataival, a honlapról elérhető szabad hozzáférésű adatbázisokkal és a katalógushasználattal élnek. Kevésbé gyakori a fénymásolás, szkennelés, nyomtatás igénylése, a nyomtatott könyv, folyóirat helyben olvasása, a könyvtári számítógép és a szakdolgozati adatbázis használata, valamint a könyvtári rendezvényeken való részvétel. Legkevésbé a könyvtárközi kérés lehetőségével, a könyvtári tájékoztató szolgálat helybeni és távrolról elérésével élnek. Összehasonlítva az oktatói, munkatársi könyvtárhasználati szokásokkal, több az eltérés. (2. ábra)

## Milyen könyvtári szolgáltatásokat szokott igénybe venni? N=37

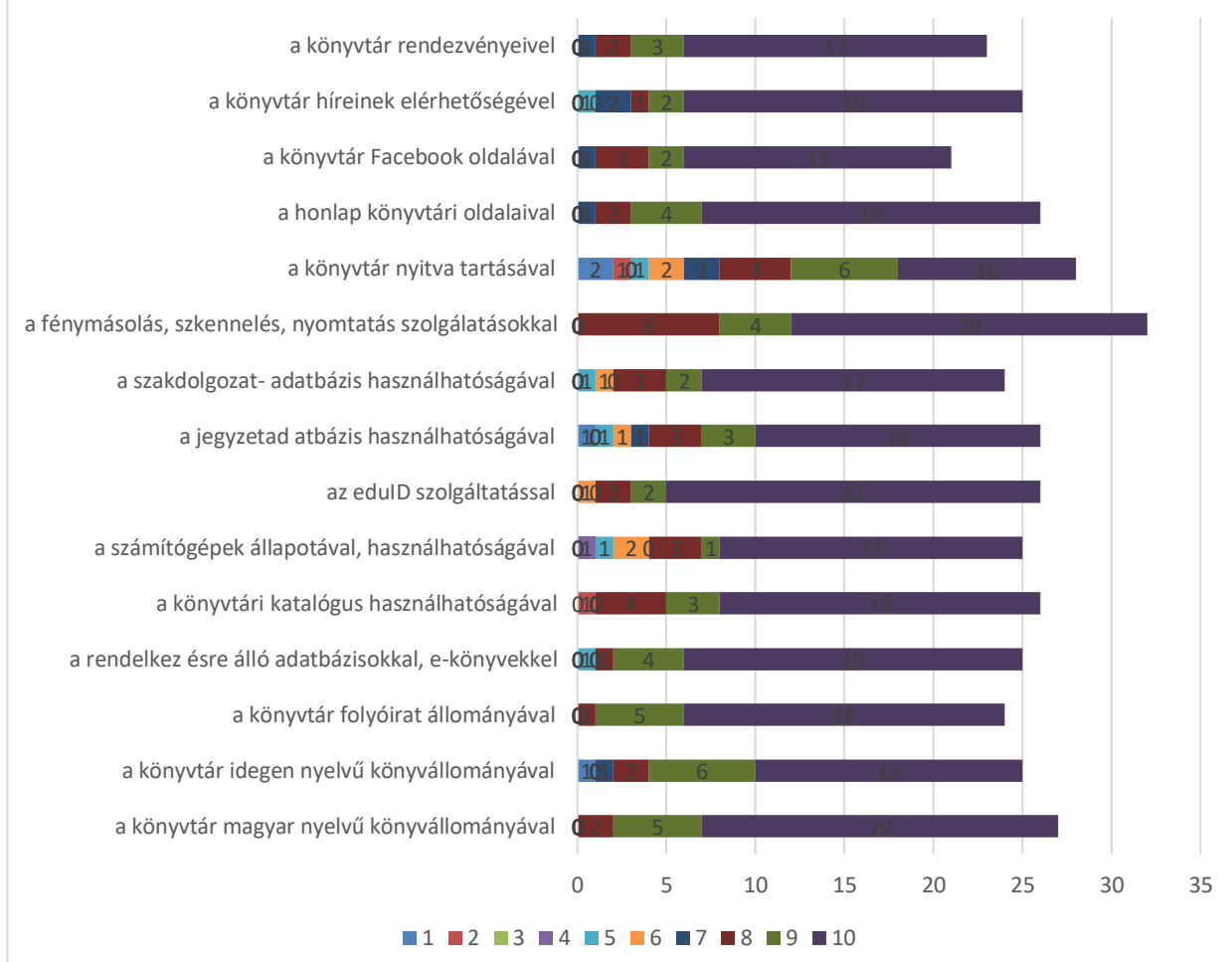


A sok évvel ezelőtt bevezetett jegyzetadatbázis helyett az oktatók túlnyomó részben a Teams adta lehetőséget preferálják, de a jegyzetek közvetlenül emailben történő eljuttatása a hallgatóknak is gyakoribbnak jelzett mód, mint a jegyzetadatbázis használata. A hallgatók visszajelzése is igazolja, hogy a kötelező és ajánlott irodalom megosztására a Teams rendszer a leginkább előnyben részesített csatorna. A hallgatók ugyanakkor szívesen használják a jegyzetadatbázist, de sokan csoporttárstól/évfolyamtárstól és az oktatótól közvetlenül jutnak a tananyaghoz. Jellemzően viszont a válaszadó hallgatóknak mintegy két ötöde más könyvtárból is gyűjti az olvasni valókat tanulmányaihoz. (3. ábra)

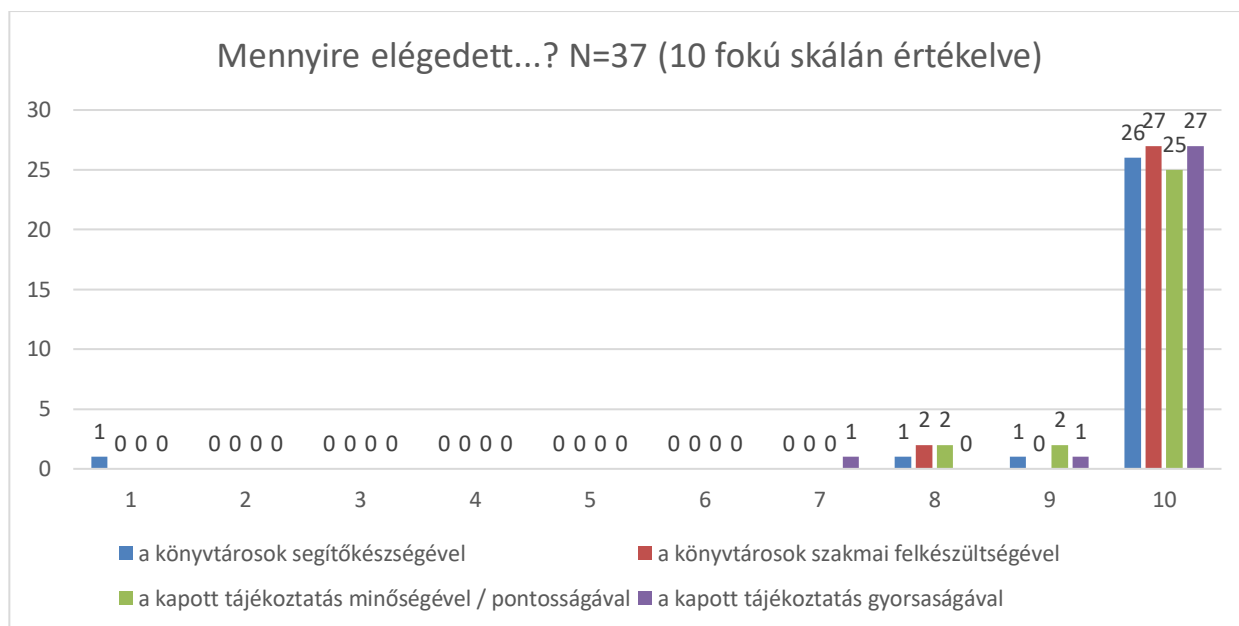


A könyvtár szolgáltatásaival való elégedettség mutatói alapján látható, hogy a könyvtár szolgáltatásai mind magas pontszámot kaptak a 10 fokú skálán. Leginkább megoszlottak a vélemények a könyvtár nyitva tartásával kapcsolatban, ebben a kérdésben volt markánsabb az elégedetlenség. Mérsékeltbben, de hiányérzetüket jelezték a jegyzetadatbázis és a szakdolgozat adatbázis használhatóságával, a könyvtári számítógépek használhatóságával kapcsolatban. (4. ábra)

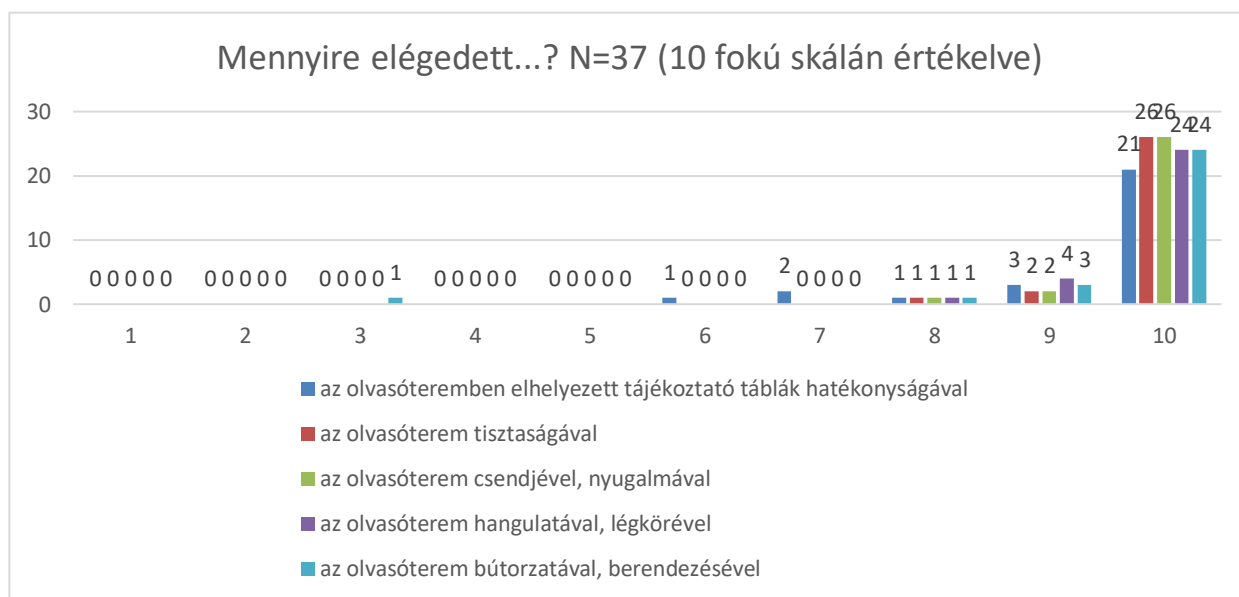
### Mennyire elégedett...? N=37 (10 fokú skálán értékelve)



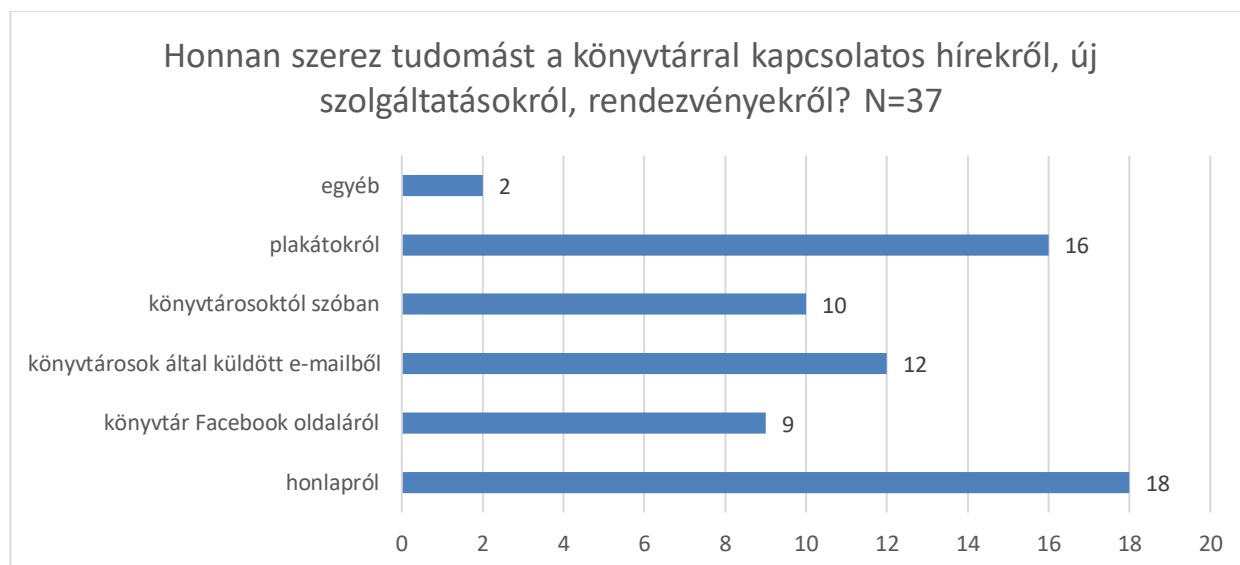
A könyvtár munkatársainak segítőkészségét, szakmai felkészültségét, a tájékoztatás minőségét, pontosságát és gyorsaságát egyértelműen minden válaszadó a kiemelkedően jónak értékelte. (5. ábra)



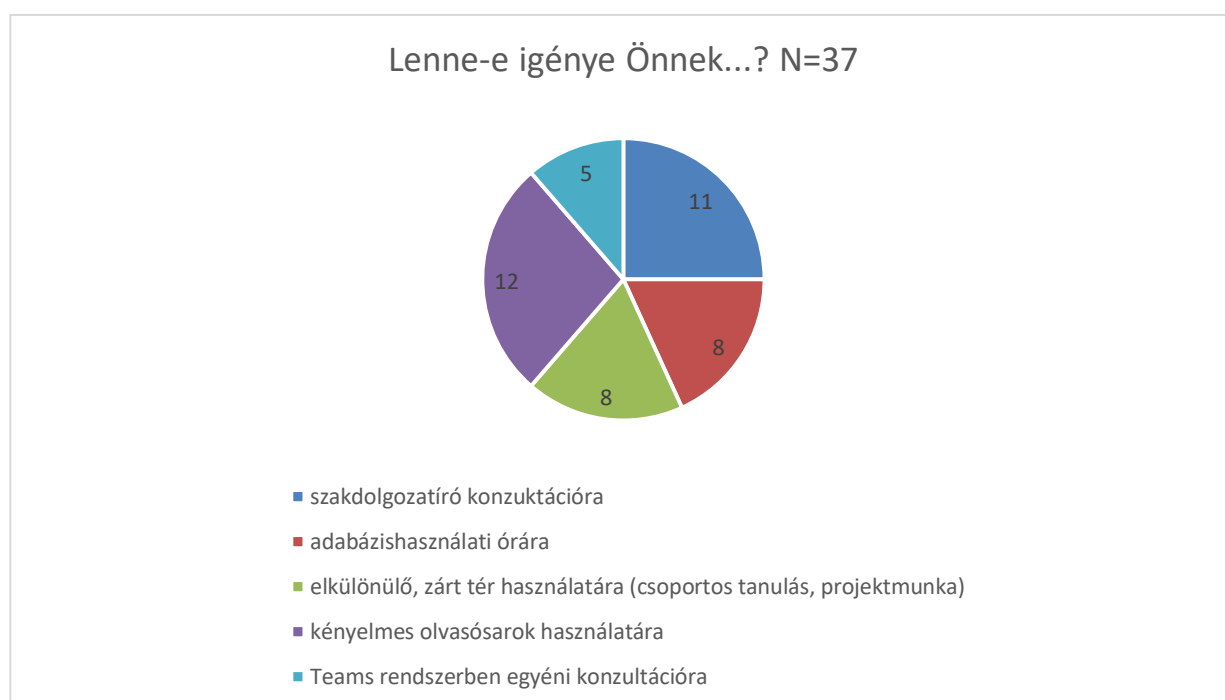
Az olvasóterem megítélésében mind a környezet hangulata, csendje, a berendezés, a tájékoztató táblák tekintetében is többségében kiemelkedően elégedettek a válaszadók. (6. ábra)



A könyvtárral kapcsolatos hírekről több módon és felületen is tájékozódhatnak az olvasók. Látható, hogy a Sapientia hallgatói legkevésbé a facebook oldalon keresztül tájékozódnak a könyvtárral kapcsolatos hírekről, inkább a honlapról, a kihelyezett plakátokról valamelyest kevesebben pedig az emailekből, valamint a személyes találkozások alkalmával gyűjtik be az információkat. (7. ábra)



A könyvtárral együttműködve kezdetektől voltak úgynevezett könyvtári órák a hallgatóknak a propedeutika keretében, ahol szellemes, játékos gyakorlatokon keresztül vezették, vezették el a hallgatókat az otthonos és örömteli könyvtárhasználathoz. A mai hallgatóink már készségszinten élnek az informatikai lehetőségek használatával. Ugyanakkor adott esetben mégis segítség, ha az adatbázis használatában segítséget kapnak, erre a felmérés szerint mutatkozik is igény, míg a Teamsen belül egyéni konzultációra kevesen mutattak érdeklődést. Leginkább a kényelmes olvasósarok felvetett ötletével tudtak egyetérteni a válaszadók és ezt követően a szakdolgozatíró konzultációk voltak népszerűek a felvetett lehetőségek közül. Kifejezettebb igény mutatkozik a projektek csoportos tanulás segítésére egy zárt tér kialakítására. (8. ábra)

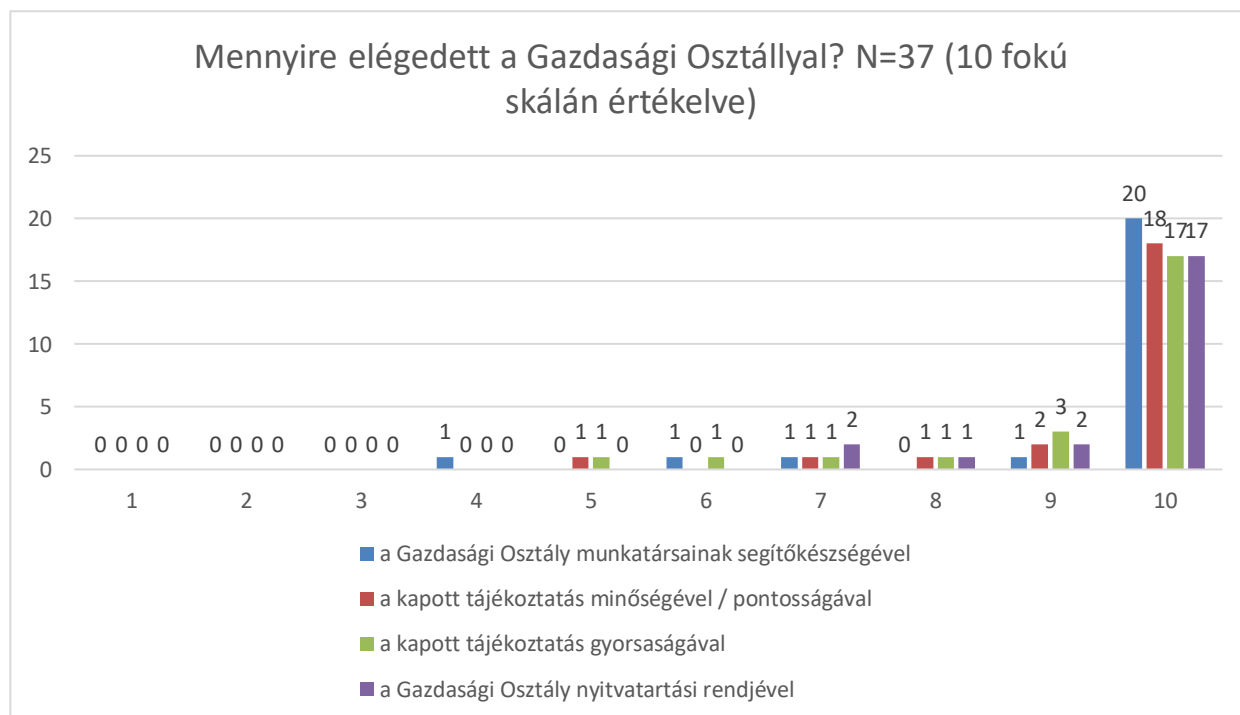


Arra a nyitott kérdésre, hogy „Ha lenne lehetősége, mit változtatna meg a könyvtárunkban?” az alábbi felvetések születtek:

- Kölcsönzés lehetősége, legalább hallgatók számára.
- A nyitva tartáson, mivel nem lehet kölcsönözni és otthon olvasni, rendkívül hasznos lenne, ha legalább heti egyszer este 6-ig, vagy akár 8-ig is nyitva lenne a könyvtár, illetve reggel 8-tól, mert most pont az óráink ideje alatt van csak lehetőség beülni.
- Lennének babzsákok olvasásra.
- Kérés alapján digitalizálnám és elektronikusan hozzáférhetővé tenném bejelentkezett felhasználók számára a könyvtár állományát
- A könyvtári személyi számítógépek használhatóságán. Többször a többedik számítógép volt csak használható.
- Szerintem nagyon jól működik a könyvtár. Nekem csak jó tapasztalatom van, így én nem igénylek változtatást.

## 2. A Gazdasági Osztály működésének megítélése

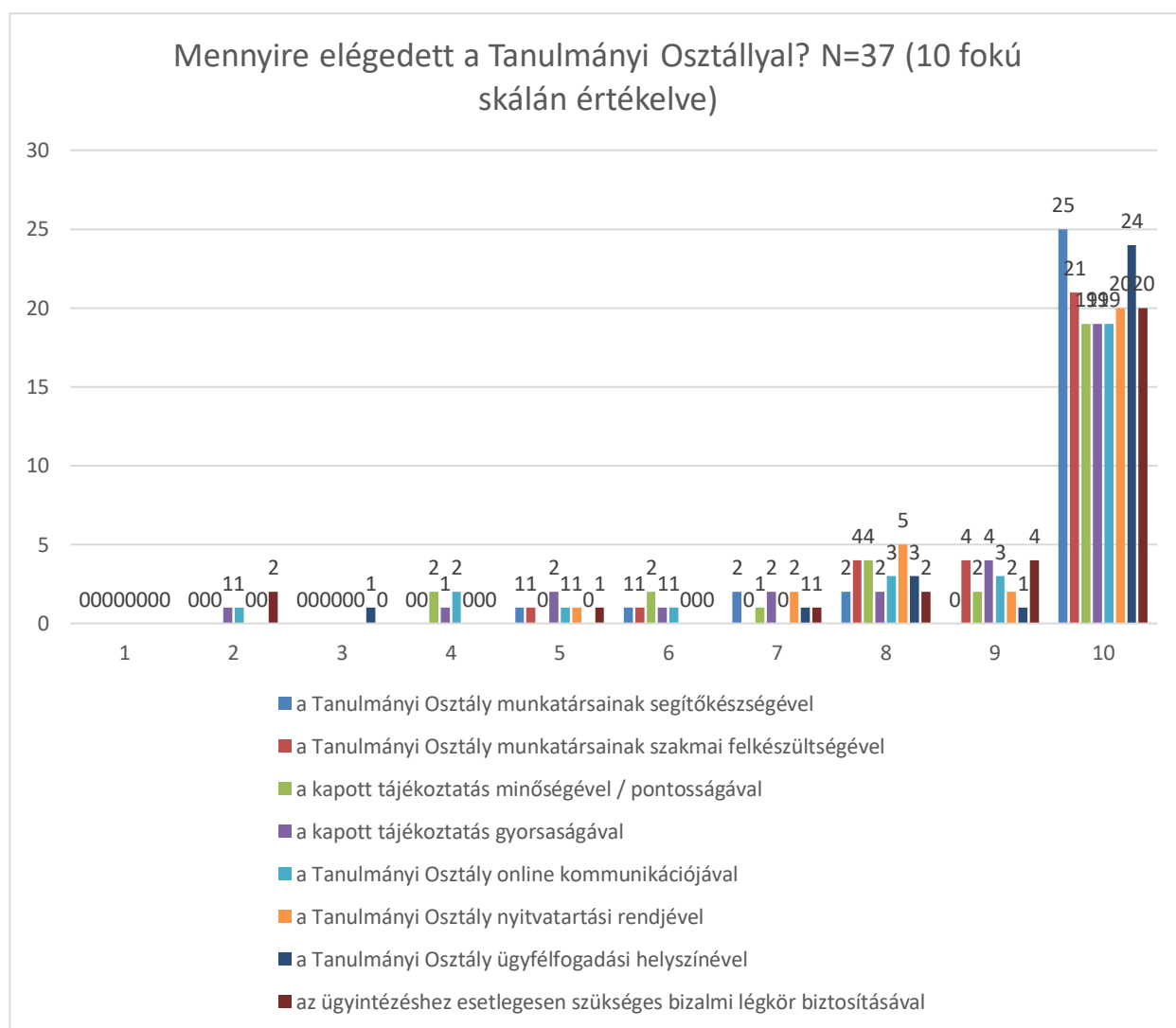
A Gazdasági Osztály működésével is alapvetően nagyon elégedettek a hallgatók különösen is a munkatársak segítőkészségével. Ezt követi elégedettségükben a tájékoztatás és a gyorsasággal és a nyitvatartási idővel való elégedettségük. (9. ábra)





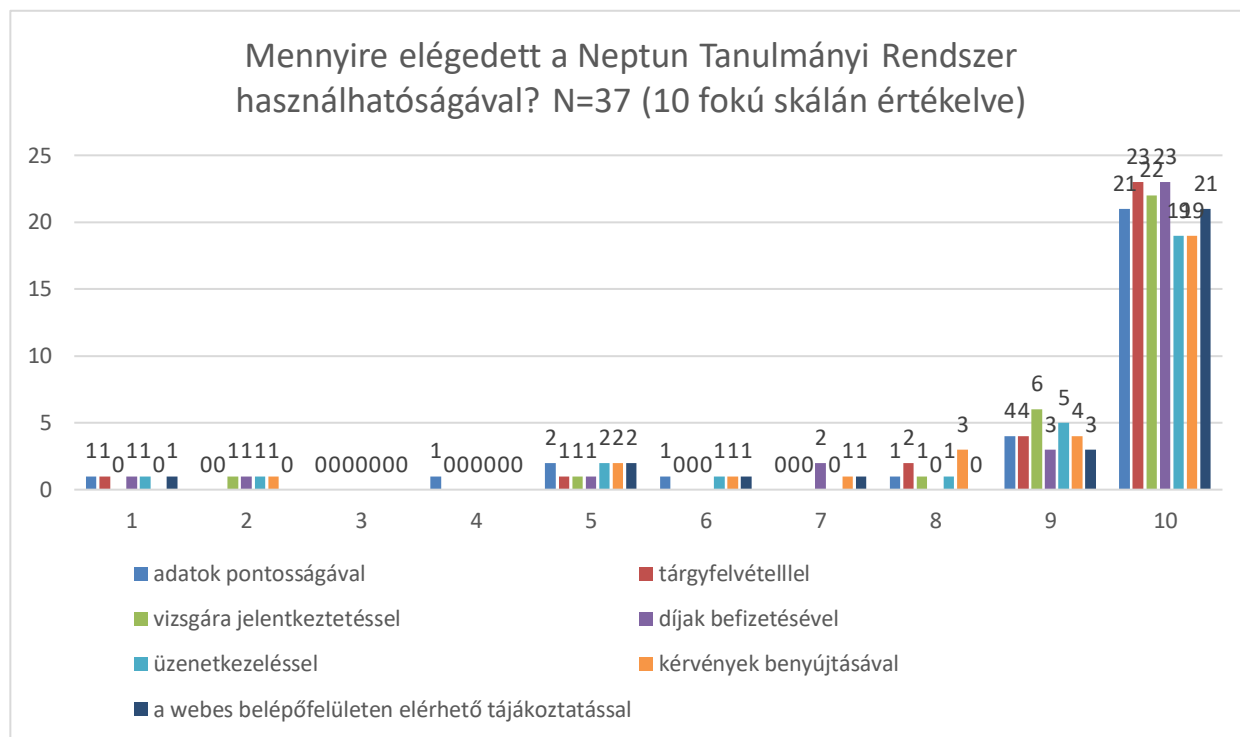
### 3. A Tanulmányi Osztály működésének megítélése

A Tanulmányi Osztály munkatársainak segítőkészségével, az ügyfélfogadás helyszínével, és a szakmai felkészültséggel kiemelkedően elégedettek a válaszadók. A nagyfokú elégedettség mellett elszórtan megjelennek kicsit mérsékeltebb elégedettségre utaló pontszámok is, leginkább a nyitvatartási renddel, illetve a kapott tájékoztatás pontosságával, minőségével, gyorsaságával kapcsolatosan kevesebben adtak maximális pontszámot. Elszórtan megjelentek az online kommunikációval, a helyszínnel, ügyintézéshez esetlegesen szükséges bizalmi légkör biztosításával és az online kommunikációval kapcsolatos elégedetlenség jelei. (10. ábra)

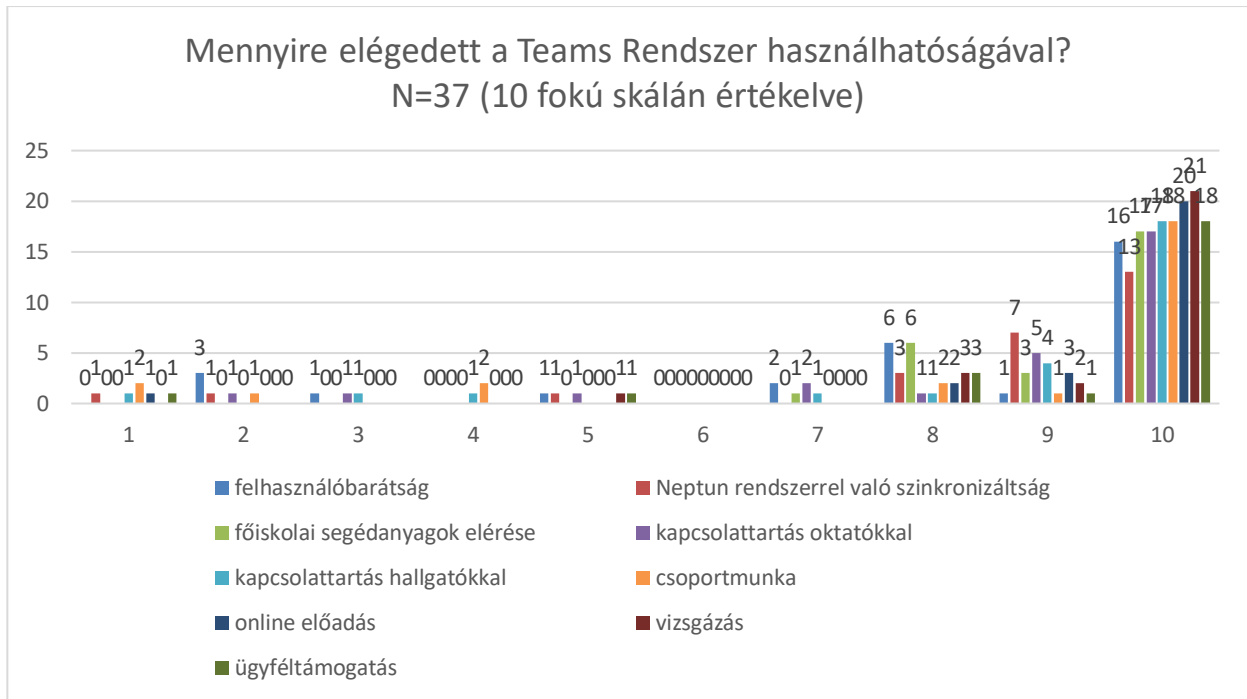


#### 4. A NEPTUN Tanulmányi -Rendszer és a Teams Rendszer megítélése

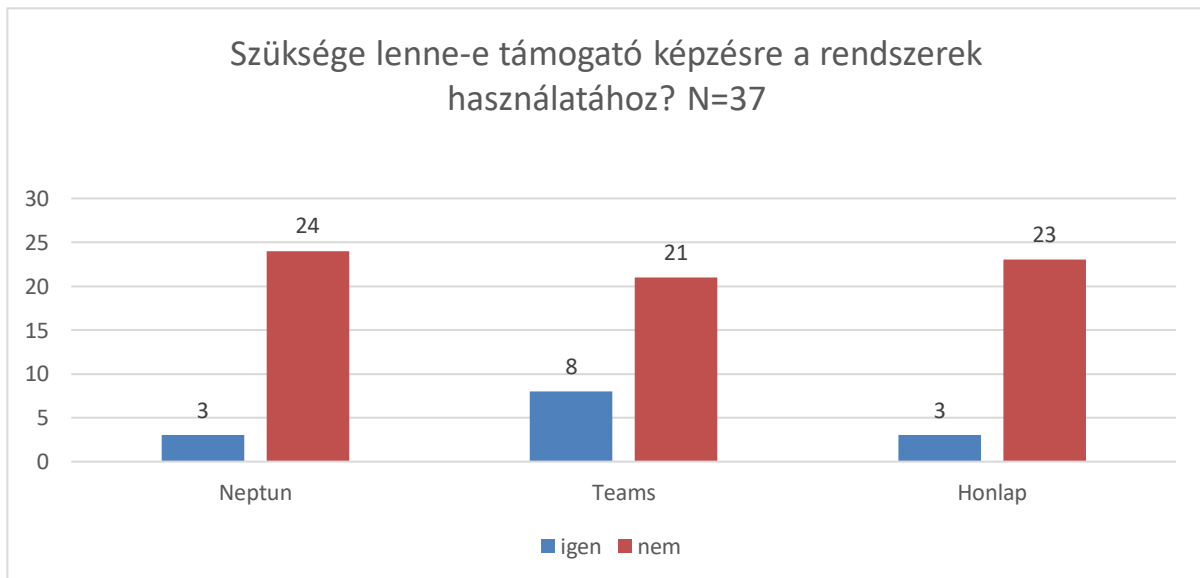
A NEPTUN Tanulmányi Rendszer működésével is alapvetően elégedettek a válaszadó hallgatók, ugyanakkor minden funkciójával kapcsolatosan megjelennek alacsonyabb értékelési pontok. (11. ábra)



A Teams Rendszer esetében is hasonlóan elégedettek a válaszadó hallgatók, mint a NEPTUN Tanulmányi Rendszerrel. A hallgatók az oktatókhoz hasonlóan a Teams Rendszer és a NEPTUN Rendszer szinkronizáltságával voltak kevésbé elégedettek. Leginkább az online előadáshallgatás és vizsgázás nyerte el a hallgatók tetszését. Nagyjából hasonló mértékben voltak elégedett a hallgatók a hallgatókkal való kapcsolattartás, csoportmunka és az oktatási segédanyagok elérése tekintetében. (12. ábra)

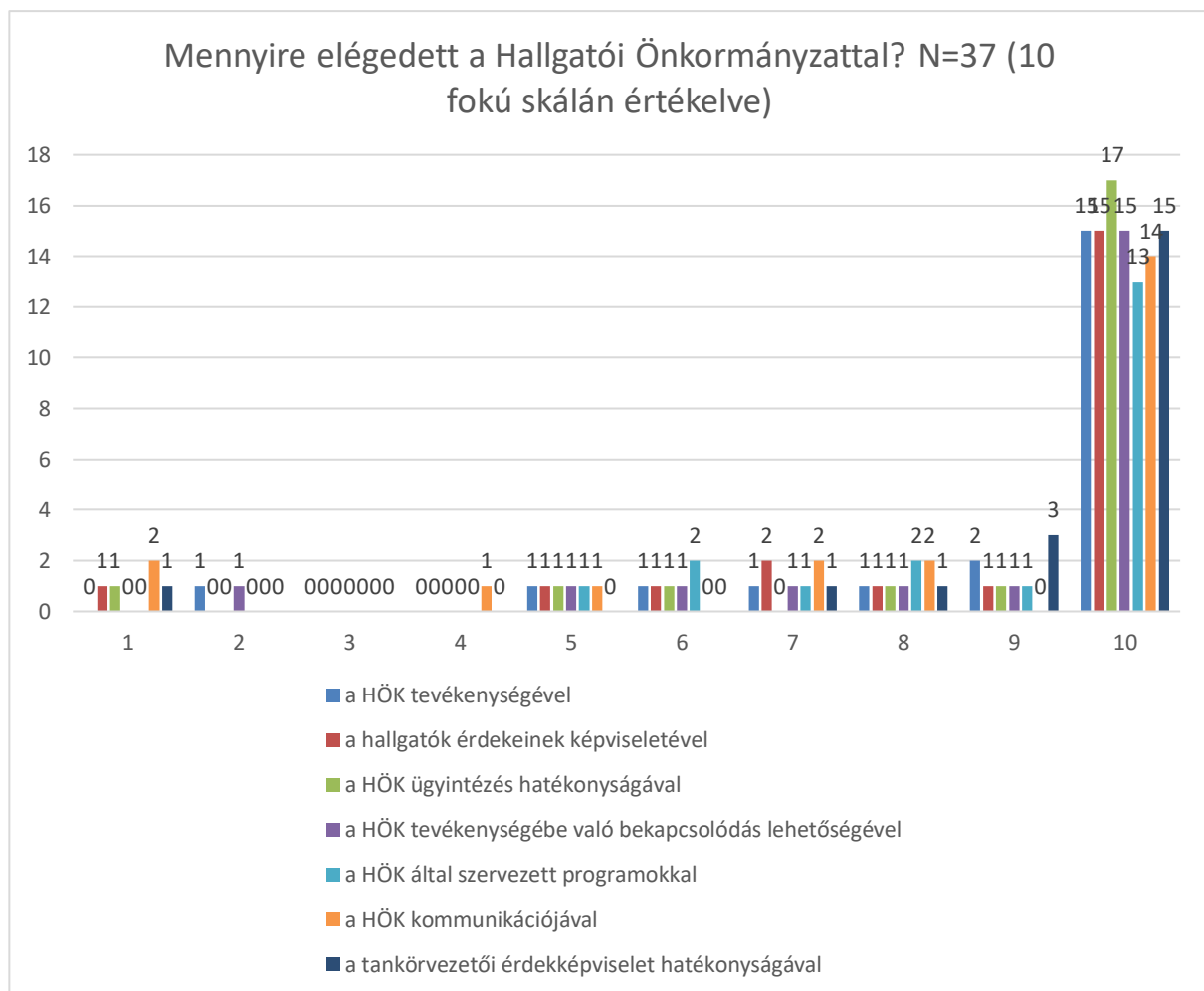


Láthatóan csekély, de van érdeklődés a hallgatók körében is az elektronikus rendszerek használatával kapcsolatos oktatásra, főként a Teams Rendszerrel ismerkednének behatóbban a hallgatók körében. (13. ábra)



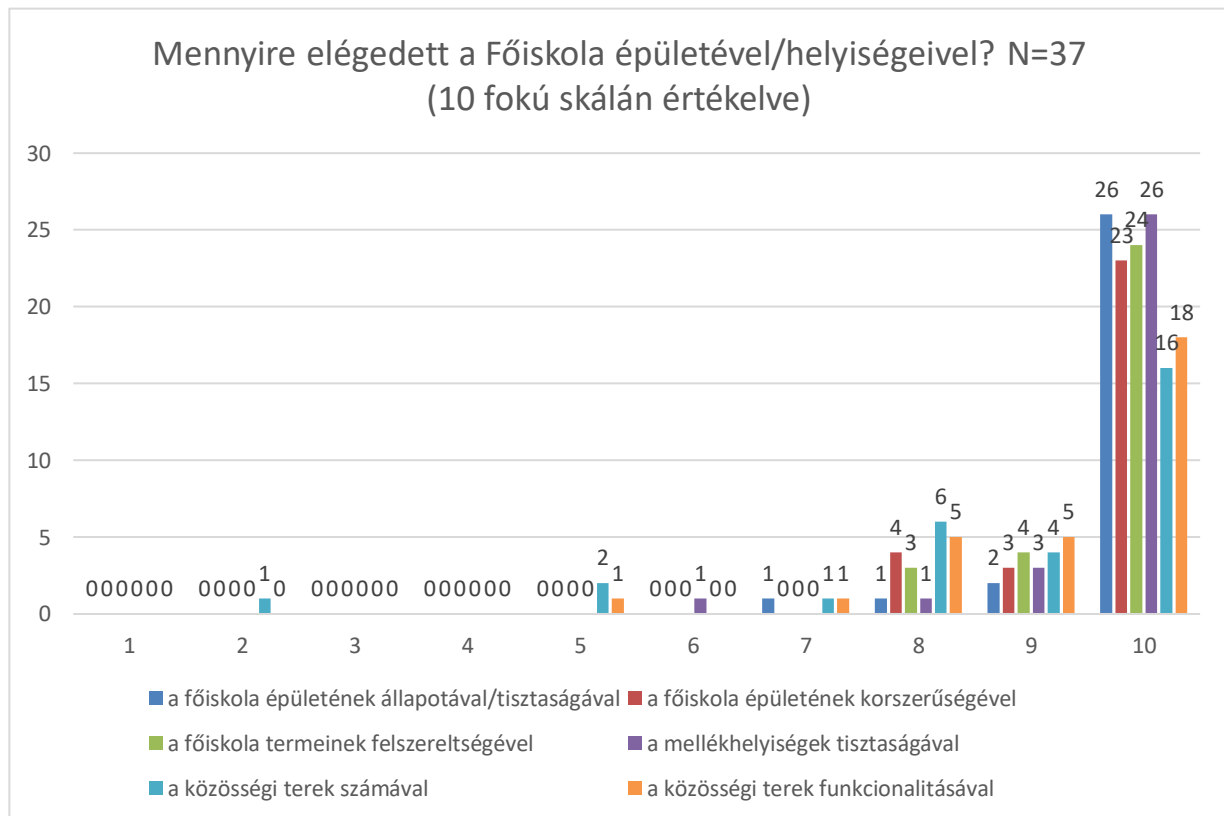
## 5. A Hallgatói Önkormányzattal kapcsolatos vélekedések

A hallgatók meglehetősen elégedettek a Hallgatói Önkormányzattal. Leginkább a a HÖK ügyintézésének hatékonyságát emelték ki, picit mérsékeltebben, de magas számban elégedettek a hallgatók a HÖK tevékenységével általában, a hallgatók érdekeinek képviselésével, a HÖK tevékenységébe bekapcsolódás lehetőségével, és a tankörvezetói érdekképviselő hatékonyságával. A HÖK kommunikációja és az általuk szervezett programok kevésbé szolgáltak megelégedésre a hallgatótársaknak. (14. ábra)



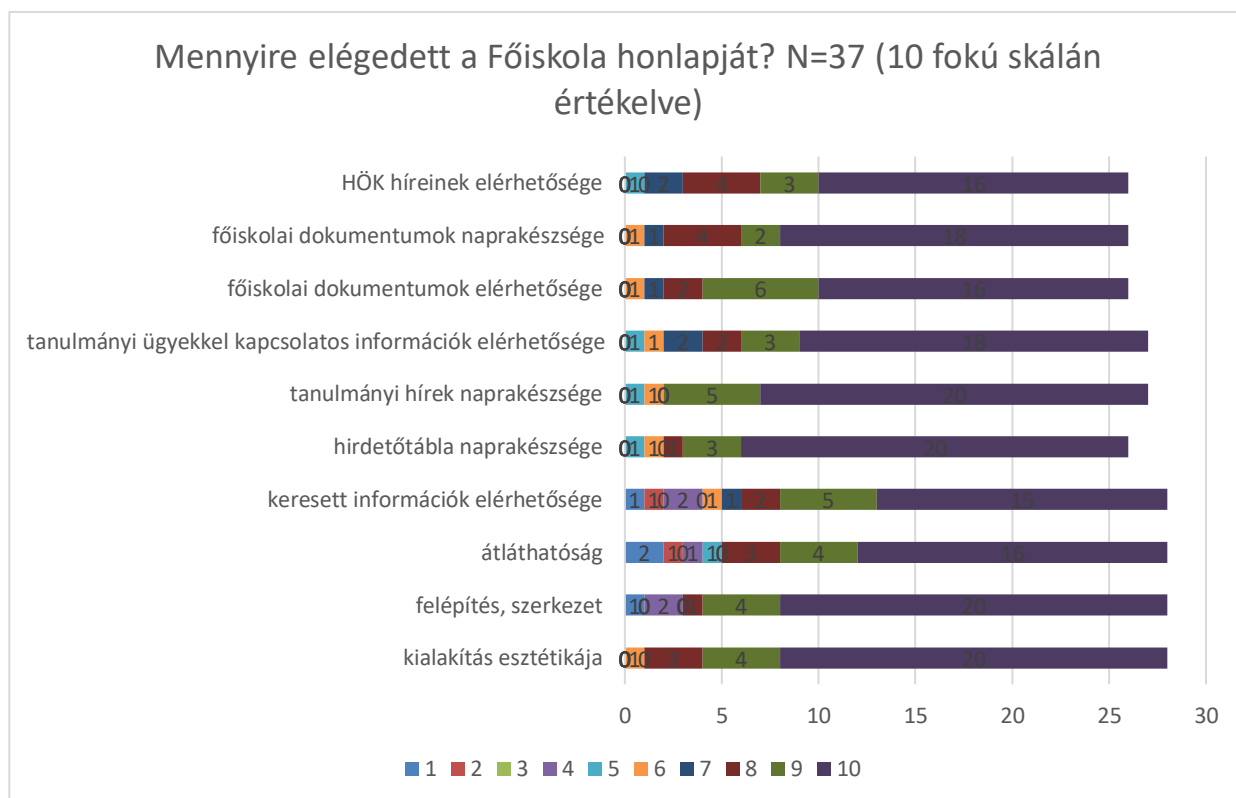
## 6. A Főiskola épületével kapcsolatos vélemények

Az intézmény földrajzi elhelyezkedése, atmoszférája, rendezettsége, felszereltsége, tisztasága, funkcionalitása, a terek jó elrendezése, kihasználhatósága mindig kulcs szerepet játszik abban, hogy magát az épületet miként ítélik meg az ott tanulók és a dolgozók. Válaszadó hallgatóink alapvetően nagyon elégedettek a Főiskola épületével. Többségük maximálisan elégedett az épület tisztaságával, állapotával, korszerűségével, a termek felszereltségével. Ugyanakkor mérsékelten elégedettek a közösségi terek számával, funkcionalitásával. (15. ábra)

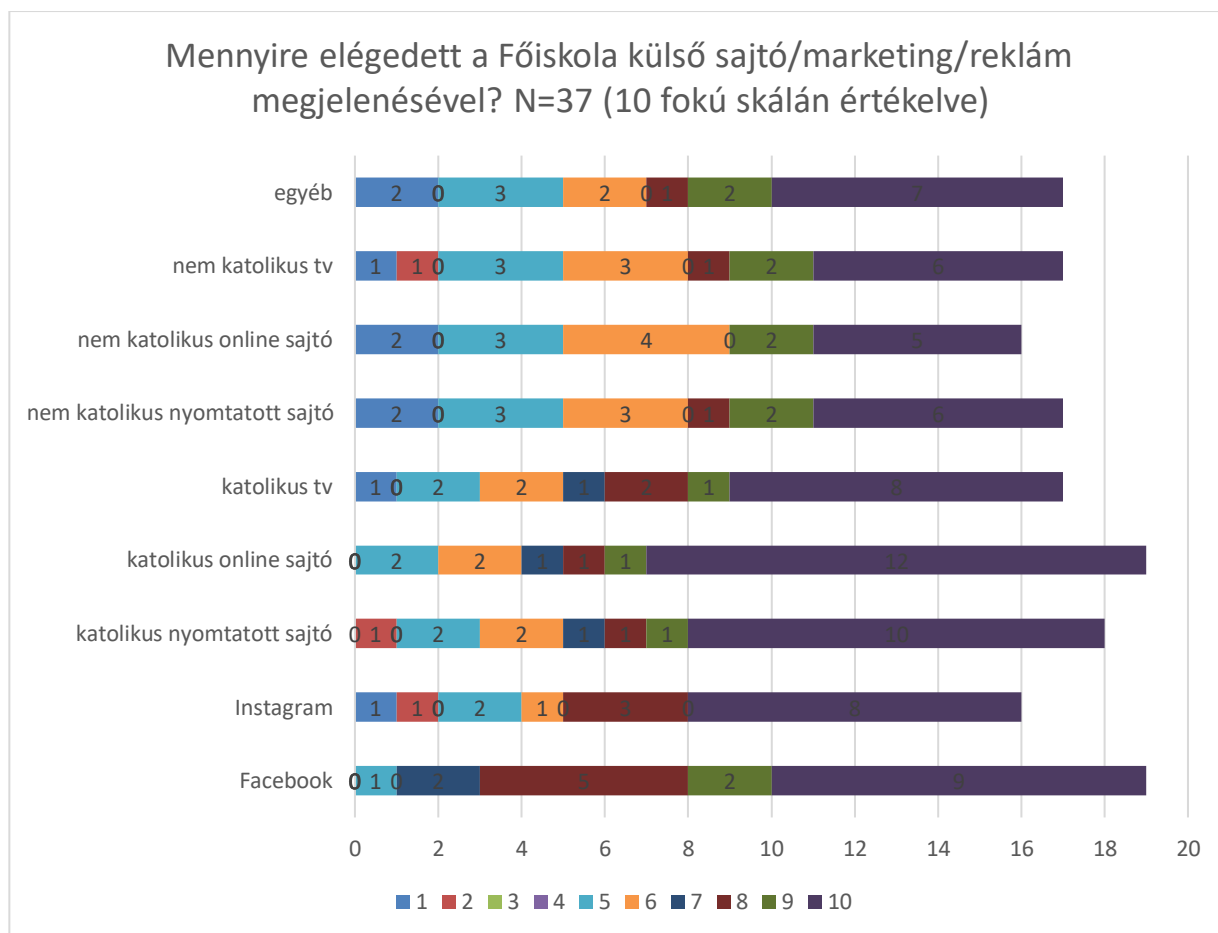


## 7. A Főiskola honlapja és sajtó-marketing-reklám megjelenésével kapcsolatos vélekedések

A honlap minden intézmény esetében egy olyan felület, amelyen keresztül betekintést enged életébe, mindennapjaiba, értékrendjébe, működésébe. Akik nem tartoznak az intézményhez első körben ezen keresztül alkotnak képet az intézményről. A válaszadó hallgatók alapvetően elégedettek a honlappal. Legkevésbé jónak a keresett információ elérhetőségét, és az átláthatóságot, valamint a HÖK híreinek elérhetőségét ítélték, ezt követi a tanulmányi hírek naprakészsége és a főiskolai dokumentumok elérhetősége. Leginkább a honlap esztétikai erőnyeit és felépítését emelték ki. Utóbbi kicsit ellentmondásban van az átláthatóság megítélésével, így nem tudni mire is gondolhattak. (16. ábra)



A sajtó-marketing-reklám megjelenéssel kapcsolatban már jócskán megoszlanak a vélemények, ez a terület az, amellyel válaszadóink a legkevésbé elégedettek. Leginkább a katolikus online és nyomtatott sajtóban és katolikus tévében való jelenléttel elégedettek, legkevésbé pedig a nem katolikus online és nyomtatott sajtóban, nem katolikus tévében való jelenlétet tartják megfelelőnek. (17. ábra)



8. Arra a nyitott kérdésre, hogy „Ha lenne lehetősége, mit változtatna meg a főiskolán?” az alábbi válaszokat kaptuk:

- A hallgató hozzáállásán a felkínált programokhoz! A HÖK és bármilyen tanszék a csillagokat is lehozhatja az égből, ha a hallgatók tojnak az egészbe, és nem vesznek részt semmilyen programon! Elégé elkésérítő! De persze, a kritizálás az megy!
- Több a könyvtáron kívül is elérhető okoseszköz, közösségi tér, ahol nem kell bezúfolódní egy pici szobába, ahhoz, hogy megegyük az ebédet és nem kell mások után takarítani. Jobban tetszett a lenti ebédlő, változatos, jó ételek voltak elérhető áron és nagyon kedves személyzettel.
- Hétköznapi mise időpontja, hallgatói közösségi tér ellátottsága.
- Máskülönbén, sok szempontból elégedett vagyok! Köszönöm!
- Kialakítanék egy csendes szobát tanulásra, ami nyitva van miután a könyvtár bezárt.
- Lecserélném a 3. emeleti folyosón lévő asztalokat.
- Heti egyszer lehetne közös Szentségimádás.
- Nagyon-nagyon szeretem a közösségi teret, köszönöm, hogy van!

- Úgy sejtem, hogy a tanulmányi osztályon dolgozó munkatársak leterheltsége nagy és emiatt feladatainak prioritizálása fejlesztésre szorul. E-mailekre nem elég gyors a válasz. Következetlenséget tapasztalok a feladatkezelésben és a kétirányú kommunikációban
- Amennyiben lehetséges örülnék, hogyha a szakdolgozat plágium vizsgálatát a leadás előtt is ellehetne végeztetni.
- Szeretném, ha lenne olyan terem, ami körbe rakott székekkel, középre rakott asztalok nélkül lenne berendezve (esetleg a volt büfé helyisége?), és így nem kellene több órára is rendszeresen termet rendezni (pl. gyakorlatkísérő szeminárium, szenvedésteológia, pszichodráma)
- Régebben nagyon jó volt a közösségi tér ellátottsága. Péntek esténként és szombaton is volt még tea, kávé, csokoládé, stb. választék. Jeleztem a HÖK felé, azt a választ kaptam, hogy sajnálatos rossz hallgatói hozzáállás miatt épült le a színvonal. Kár.
- A beléptető kártyának már nincs jelentősége, a középső kapu szinte mindig nyitva áll. Nem tudom, hogy összefügghet-e ez a lopásokkal.



## 9. Összegzés

A hallgatók is alapvetően nagyon elégedettek a Főiskola tárgyi feltételeivel, adottságaival. Nagyra értékelik, hogy szép környezetben, központi helyen lévő patinás épületben, ugyanakkor a gyors technikai-informatikai fejlődéssel lépést tartó modern oktatási eszközökkel tanulhatnak. Amit hiányolnak, az az egyébként kezdetektől pár évvel ezelőttig működő büfé, melynek létéről tanúskodik a volt büfé helyisége. A büfé újra szervezésére az oktatók, munkatársak és hallgatók étkeztetésének biztosítására azóta erőfeszítéseket tesz a Főiskola, amióta bezárt a büfé, de ilyen kis forgalomra, mint amilyen jelenleg a Sapientiától remélhető lenne, sajnos nem éri meg senkinek a büfé üzemeltetése. A megoldáson továbbra is gondolkodik a vezetőség.

Nagyra értékelik, hogy a könyvtár munkatársai mindent elkövetnek az olvasók, kutatók és hallgatók igényeinek kielégítéséért, hogy kellő szaktudással és készségesen állnak az olvasók rendelkezésére. Nagyra értékelik a könyvtár könyv és folyóirat állományát. Javaslatokkal éltek a hallgatók, hogy a könyvtár még jobb szolgáltatásaival még vonzóbb legyen a hallgatók körében, például azzal, hogy legyenek babzsákok az olvasó térben, illetve, hogy digitalizálni kellene a könyvtár könyv és folyóirat állományát, mert nem kölcsönözhető. Amit átgondolandónak ítélték a válaszadók az évről-évre visszatérő javaslat, hogy legyen kölcsönző könyvtár, illetve a nyitvatartási idő átgondolása.

A Gazdasági Osztály működésével, az ott dolgozó munkatársak segítőkészségével, munkájával is szinte maradéktalanul elégedettek voltak válaszadóink, itt is a nyitvatartási időt szeretnék, ha jelenleginél hosszabb lenne.

A Tanulmányi Osztály esetében is kiemelkedően elégedettek a válaszadóink mind a munkatársakkal kapcsolatos kérdésekben, mind a szolgáltatásokkal kapcsolatosan.

A NEPTUN Tanulmányi Rendszerrel és a Teams Rendszerrel is meglehetősen elégedettek a kérdőív kitöltői, amit leginkább hiányolnak, az a Teams és a NEPTUN közötti fokozottabb összehangolás lehetősége.

A honlappal is alapvetően elégedettek a válaszadók, noha a szerkezetét többen jónak értékelik, ugyanakkor az átláthatóságával kapcsolatban vannak hiányjelek. A főiskola külső fórumokon megjelenésének eddigi tapasztalatai alapján a válaszadók mérsékeltbb elégedettséget mutattak, különösen a nem katolikus médiában, sajtóban való jelenléttel voltak mérsékeltlen elégedettek.

Összességében elmondható, hogy feladatunk az elégedettségi szint fenntartása, illetve a jelzett területeken intézkedésekkel az elégedettség szintjének emelése.