

Sapientia Szerzetesi Hittudományi Főiskola oktatóinak-munkatársainak 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 működéssel, 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 Sapientia 2010-ben bevezetett oktatói-munkatársi elégedettségmérések kérdései jóval tágabb fókusszal irányultak az elégedettségre, az intézmény szolgáltatásai mellett nagy hangsúlyt kaptak további területek. A vizsgálat tárgya volt a személyi és tárgyi feltételekkel való elégedettség, szakmai fejlődésre, munkahelyi társas kapcsolatok mélyítésére, szakmai együttműködésre való igény, munkahelyi légkör elemeinek, visszacsatolásoknak, vezetői-, munkatársi rátermettségnek, intézményi- és személyes perspektívák, értékelése, javaslatok, hiányok és túlzottnak ítélt elemek felmérése. Ezen általánosan kérdezettek mellett csak az oktatóktól a szakokról, tevékenységük összetételéről, tudományos tervekről, hátráltató és segítő tényezőkről, hallgatókról intézményi stratégia, koncepciók megítéléséről is kértünk visszajelzést. A mai gyakorlat szerint szétválasztva, kérdőíves felméréssel vizsgáljuk a szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettséget és a többi kérdésre inkább SWOT segítségével, és személyes közös gondolkodás keretében nézünk rá.

A 2023-24-es tanévben az intézményi szolgáltatásokkal kapcsolatos oktatói-munkatársi vélemények jelzésének lehetőségével a 90 fő oktatóként, illetve 22 fő munkatársként foglalkoztatott összesen 112 fő közül mindössze 30 fő élt, ami 26,8 százalékos részvételt jelent. Ez a részvételi arány messze lemarad a 2010-11-es tanévben kitöltők arányától, ami akkor 50 százalék fölötti volt. Ugyanakkor az előző, 2022-ben történt elégedettségi felmérés 17 százalékos kitöltöttségéhez képest jóval kedvezőbb a mostani, az általánosnak mondható 30 százalékos kérdőív kitöltési hajlandóságtól alig marad el.

A SSZHF olyan örökséget hordoz, amely a hitet és a tudást mindig értéknek, kiindulási alapnak 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 dolgozói- (oktatói és munkatársi) elégedettségi felmérést a NEPTUN UNIPOLL kérdőívszerkesztő rendszerben készült kérdőív segítségével mértük.

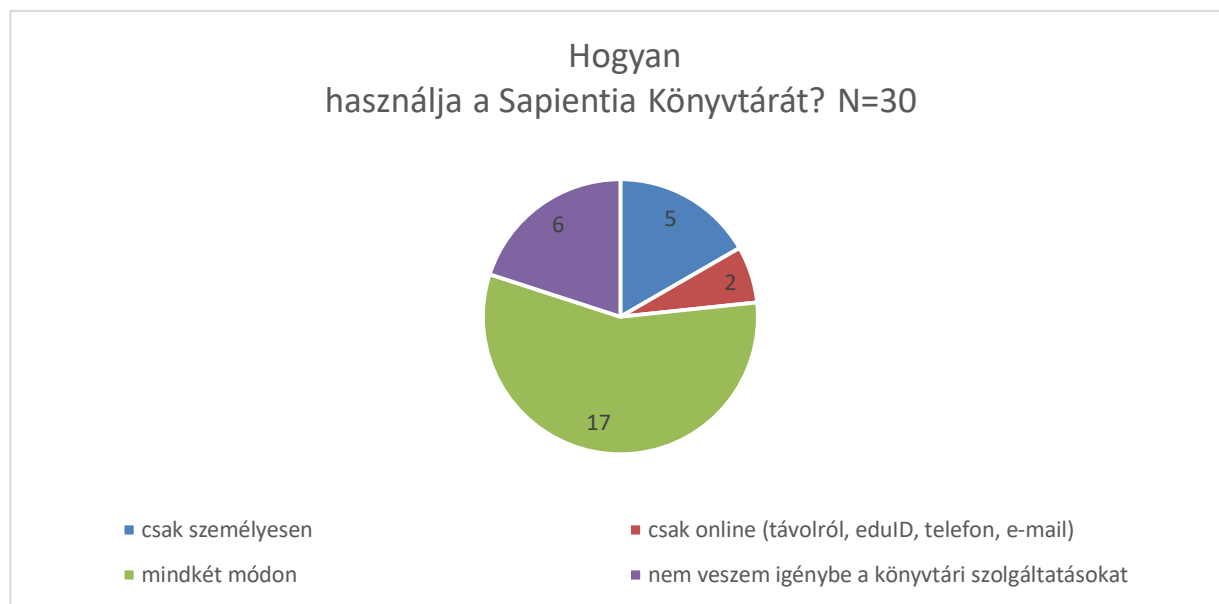
Az UNIPOLL kérdésenként összesített adatait alább összefoglalva mutatjuk be. Az ily módon, rendszeresen rögzített munkatársi-oktatói véleményeket nem csak törvényi kötelezettségünk okán, hanem transzparencia iránti igényünk okán is örömmel tesszük közzé, remélve, hogy ezzel is hozzájárulhatunk az intézményben 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 csak az oktatók és további munkatársaknak csupán 26.8 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.

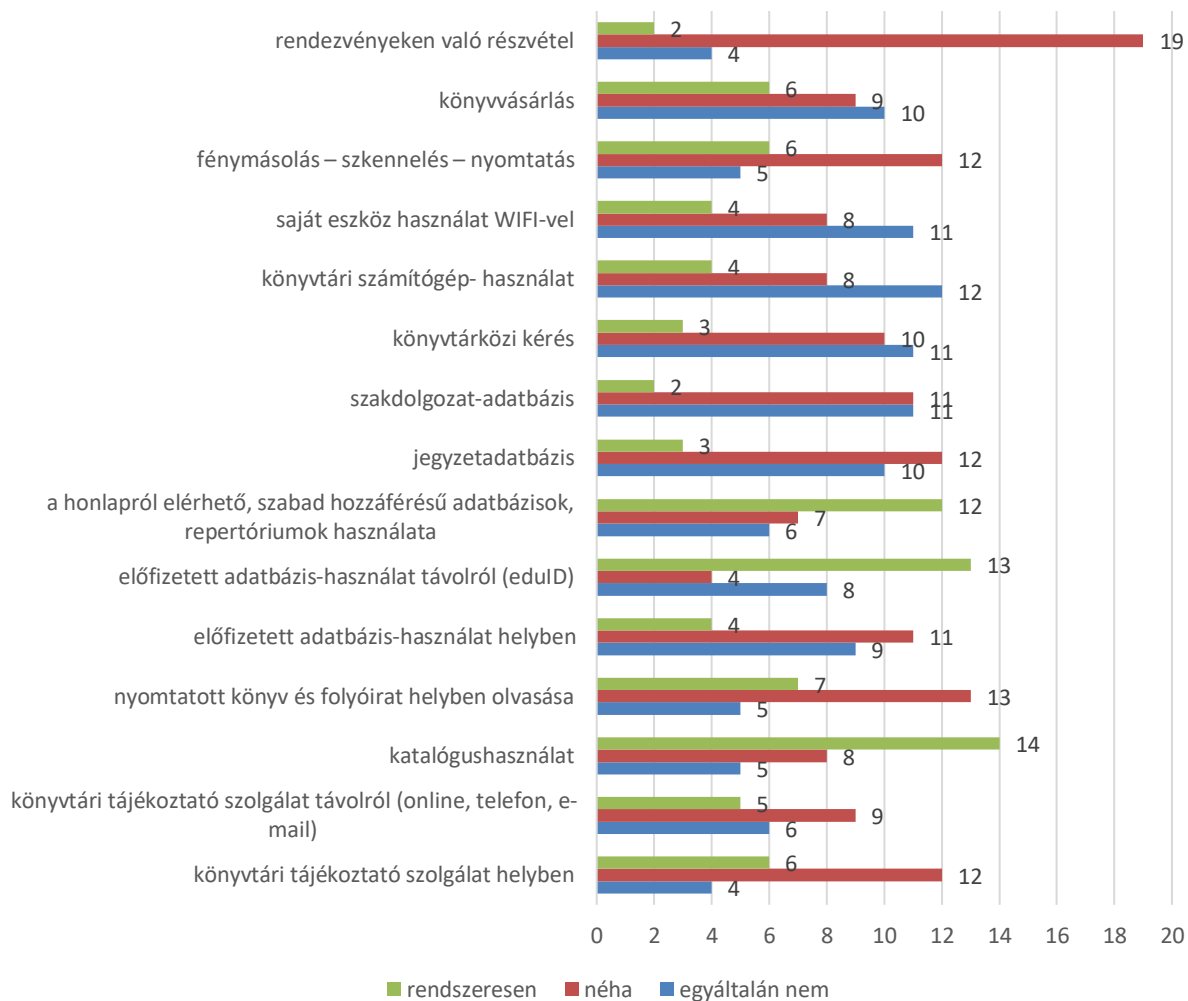
1. A Könyvtár működésének megítélése

A válaszadók többsége, 17 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 5 fő jelölte meg. A Sapientia mind a személyes, mind az online könyvtárhasználatra kellő lehetőséget biztosít. (1. ábra)



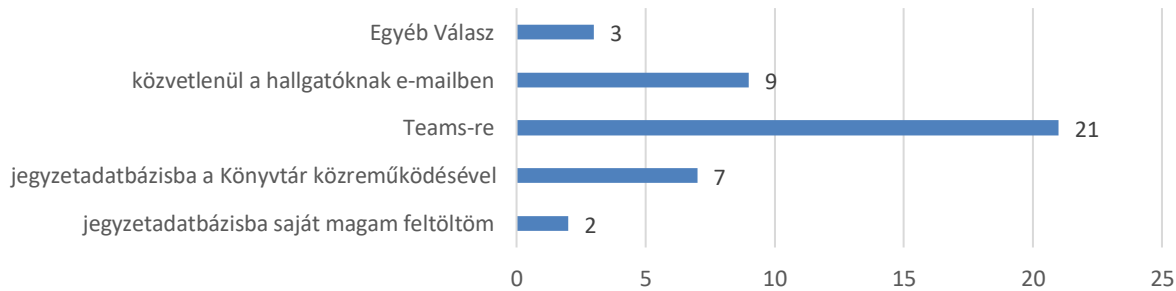
A könyvtári szolgáltatások igénybevételénél színes képet kapunk. A könyvtár minden szolgáltatását igénybe veszik válaszadóink, de különböző rendszerességgel. Leginkább rendszerességgel igényelt szolgáltatások az adatbázisok és a katalógus használata. Változó gyakorisággal leggyakrabban a könyvtári rendezvényeken való részvétellel, a helyben olvasással, a tájékoztató szolgálattal, másolással, szkenneléssel, jegyzetadatbázis és használatával élnek. Legkevésbé a könyvtári számítógépek, szakdolgozat adatbázis és a wifi saját eszközön használatával élnek az oktatók és a munkatársak, de ez jól magyarázható a munkahelyek, tanszéki szobák kiváló adottságaival, a kellő számban rendelkezésre álló gépekkel, infrastruktúrával. Az talán kérdés lehet, hogy miért nem élnek szívesen a könyvtárközi kölcsönzés lehetőségével. (2. ábra)

Milyen könyvtári szolgáltatásokat szokott igénybevenni? N=30

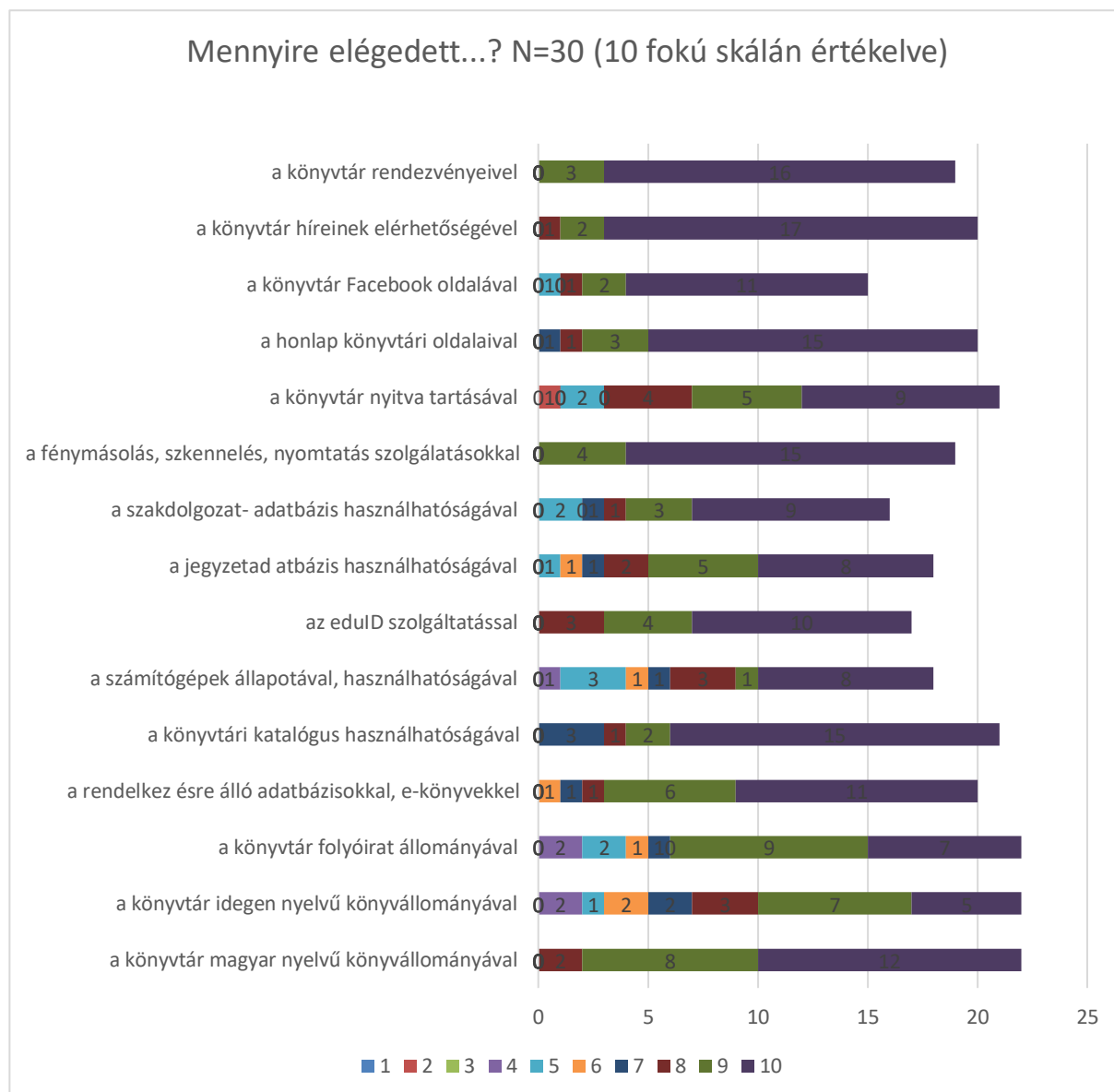


A sok évvel ezelőtt bevezetett jegyzetadatbázis helyett az oktatók túlnyomó részben a Teams adta lehetőséget preferálják, de a jegyzetek közvetlenül emailben történő eljuttatása a hallgatóknak is gyakoribbnak jelzett mód, mint a jegyzetadatbázis használata. (3. ábra)

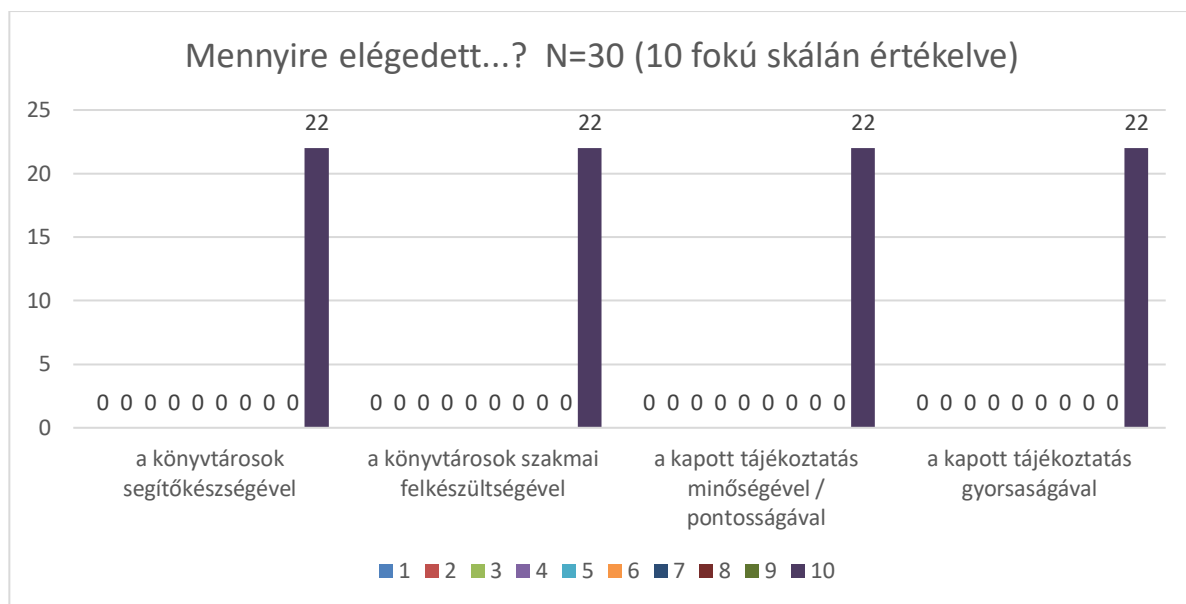
Hogyan juttatja el a hallgatóknak a kötelező és ajánlott irodalmat? N=30



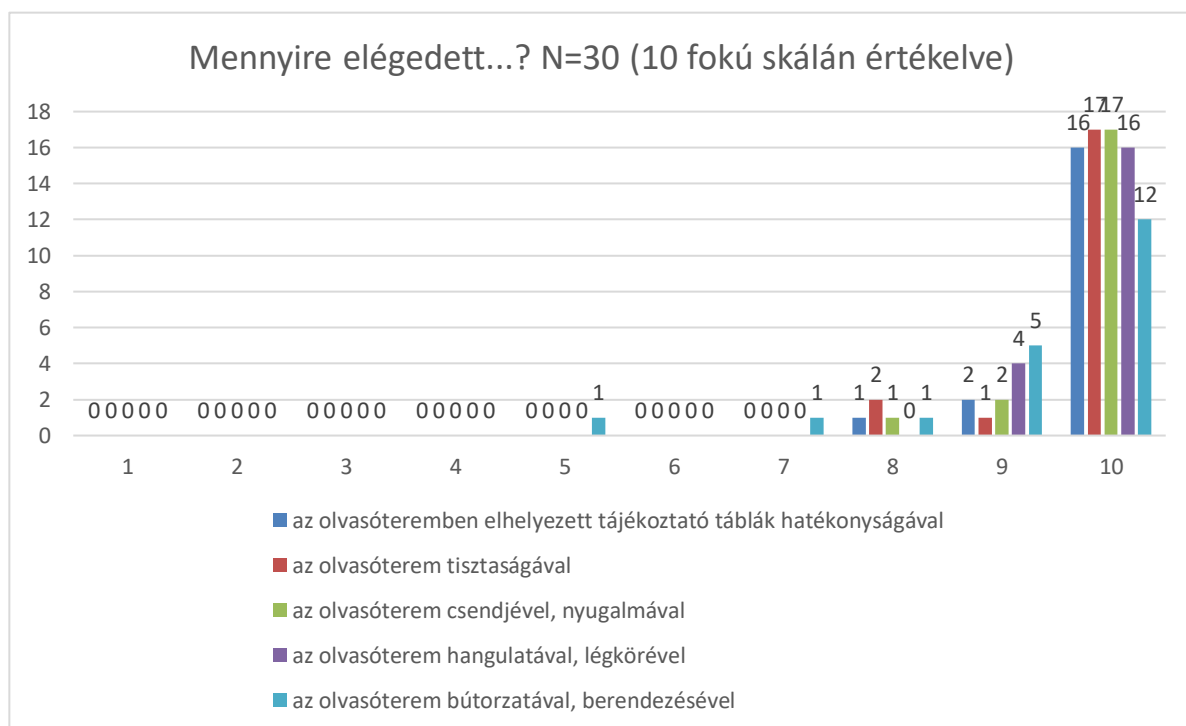
A könyvtár szolgáltatásaival való elégedettség mutatói alapján látható, hogy a könyvtár szolgáltatása mind magas pontszámot kaptak a 10 fokú skálán. Kiemelkedően magas értékelést kaptak a könyvtári rendezvények, a könyvtár híreinek elérhetősége, a honlapon a könyvtár oldala, a fénymásolás, scannelés, nyomtatás szolgáltatása és a katalógus használhatósága, az adatbázisok és e-könyvek, valamint a magyar nyelvű könyvállománya. Ugyanakkor a nyitvatartási idő, a számítógépek állapota, a folyóirat állomány és az idegen nyelvű könyvállomány tekintetében jobban megoszlanak a vélemények. (4. ábra)



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



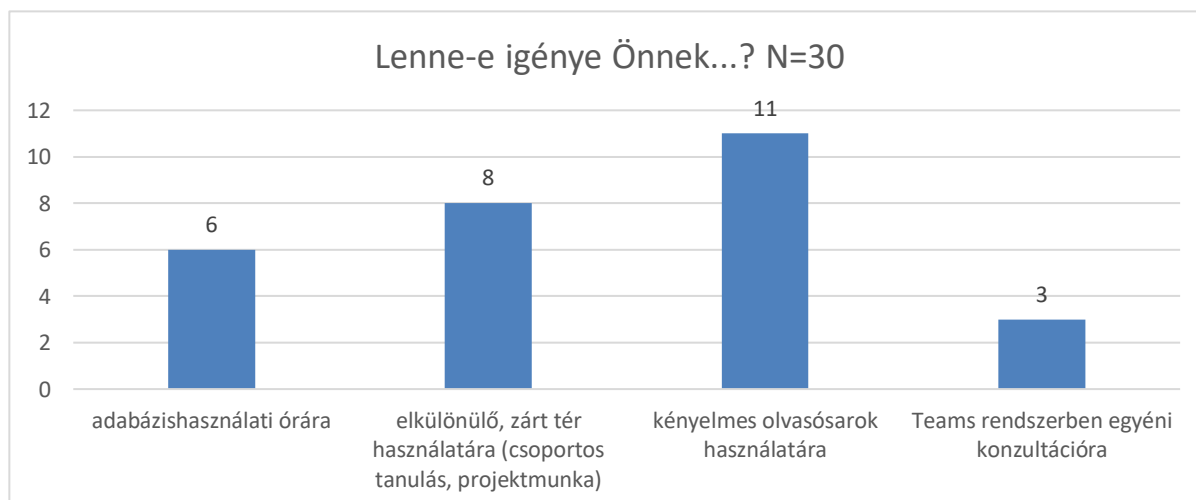
Az olvasóterem megítélésében mind a környezet hangulata, csendje, a berendezés, a tájékoztató táblák tekintetében is többségében kiemelkedően elégedettek a válaszadók. (6. ábra)



A könyvtárral kapcsolatos hírekről több módon és felületen is tájékozódhatnak az olvasók. Látható, hogy a Sapientián oktatók és más munkatársak legkevésbé a facebook oldalon keresztül tájékozódnak a könyvtárral kapcsolatos hírekről, inkább a honlapról a kihelyezett plakátokról és 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. Ugyanakkor adott esetben az oktatóknak is 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. Kifejezettebb igény mutatkozik a projektek csoportos tanulás segítésére egy zárt tér kialakítására. (8. ábra)

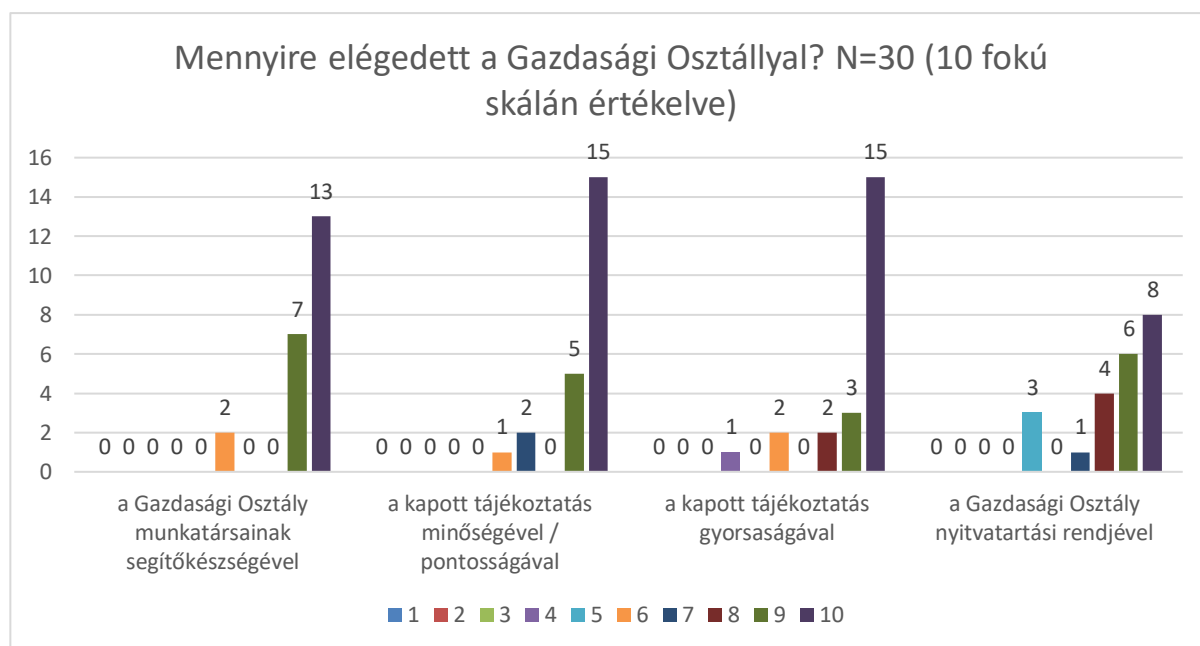


Arra a nyitott kérdésre, hogy „Ha lenne lehetősége, mit változtatna meg a könyvtárunkban?” az alábbi felvetések születtek:

- A neonlámpákat mindenhol le kellene cserélni, mert nagyon rosszat tesz a szemnek, különösen olvasás közben. Az ablakok sokszor nem biztosítanak elég fényt az olvasáshoz, így nagyon fontos lenne, hogy a világítástechnikai berendezések megfelelőek legyenek.
- A nyitvatartás idősját módosítani kellene (legalább egyes napokon a késő délutáni és kora esti órákban is nyitva tarthatna)
- Bővíteni a nyitvatartási időt: a hét közben hétfőtől péntekig reggeltől estig elérhető legyen. Ehhez föl kell venni legalább még egy személyt.
- Idegennyelvű szakirodalom beszerzése
- Egy apróság: a könyvespolcoknál jelezném táblával, hogy van átjáró folyosó a polcok között (szemben azokkal a polcokkal, amik "zsákutca"), így könnyebben lehetne mozogni a polcok egyik oldaláról a másikra.
- Télen, tavasszal nagyon hideg volt, ezen nem tudom, hogy lehet-e segíteni.
- Kölcsönzési lehetőség biztosítása.
- Németnyelvű adatbázishoz jó lenne, ha hozzá lehetne férni.

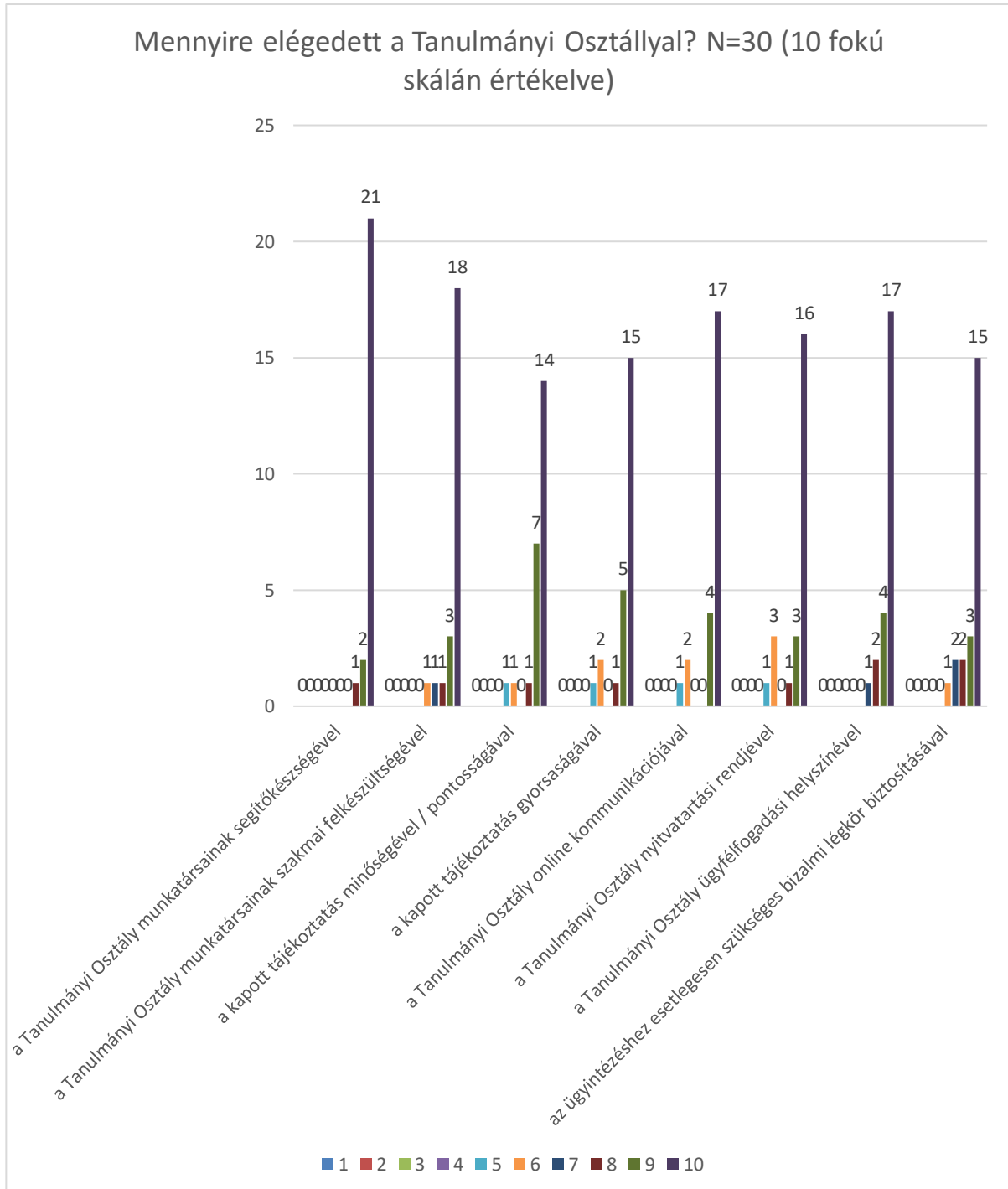
2. A Gazdasági Osztály működésének megítélése

A Gazdasági Osztály működésével is alapvetően elégedettek az oktatók és más munkatársak, különösen a munkatársak segítőkészségével, a tájékoztatással és a gyorsasággal, de a nyitvatartási idő esetében megoszlanak a vélemények. (9. ábra)



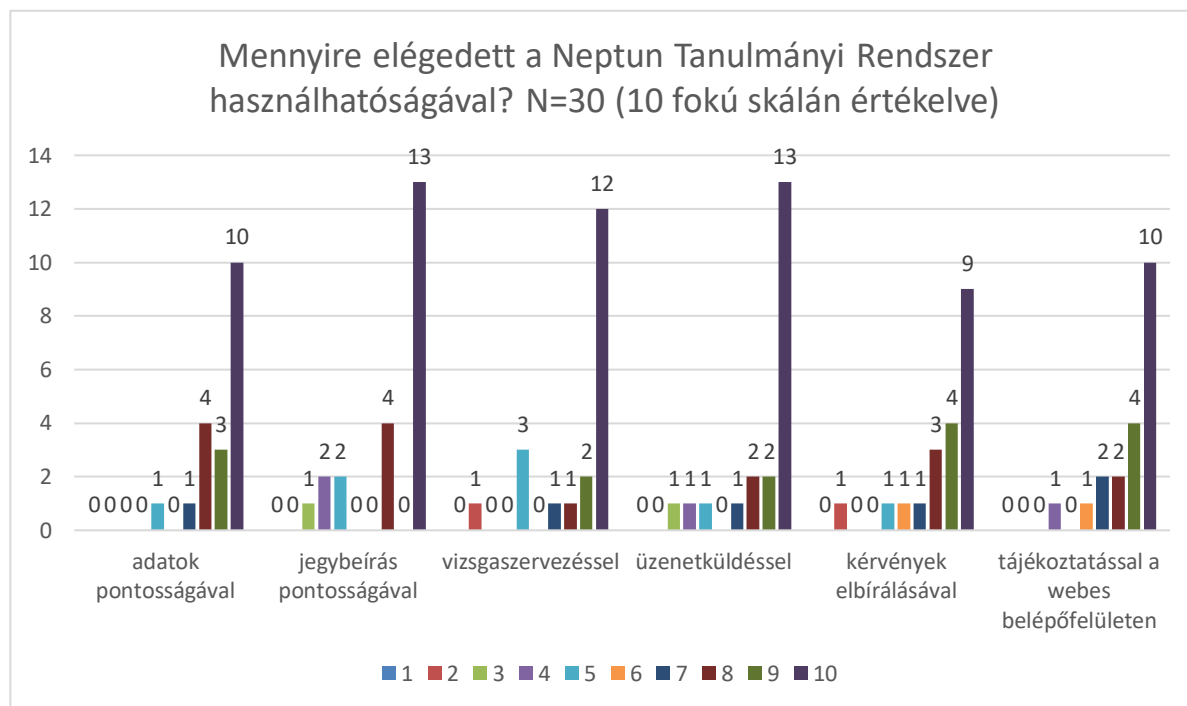
3. A Tanulmányi Osztály működésének megítélése

A Tanulmányi Osztály segítőkészségével, felkészültségével, online kommunikációjával kiemelkedően elégedettek a válaszadók. A nagyfokú elégedettség mellett elszórtan megjelennek alacsonyabb elégedettségre utaló pontszámok is, leginkább a nyitvatartási renddel, a bizalmi légkör biztosításával, a helyszínnel kapcsolatosan, illetve a kapott tájékoztatás pontosságával kapcsolatosan kevesebben adtak maximális pontszámot. (10. ábra)

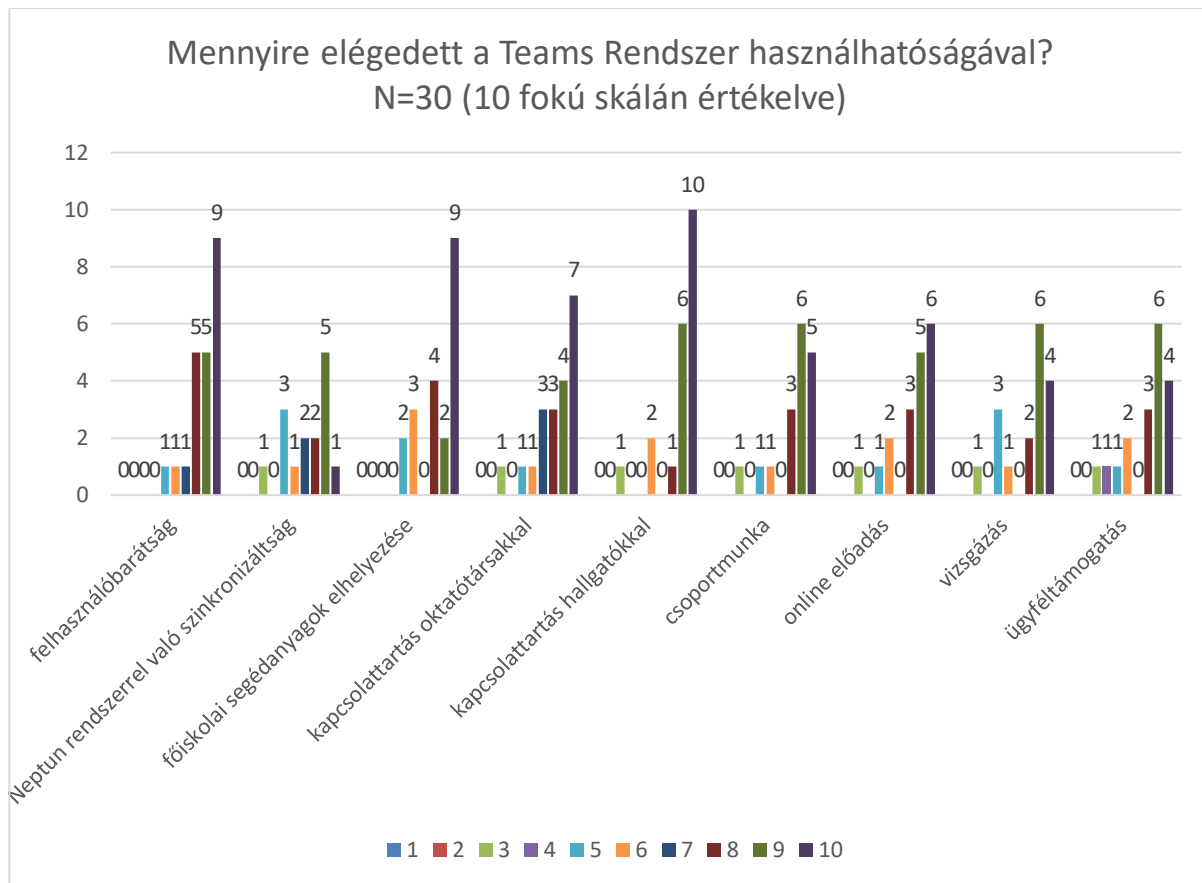


4. A NEPTUN Tanulmányi -Rendszer és a Teams Rendszer megítélése

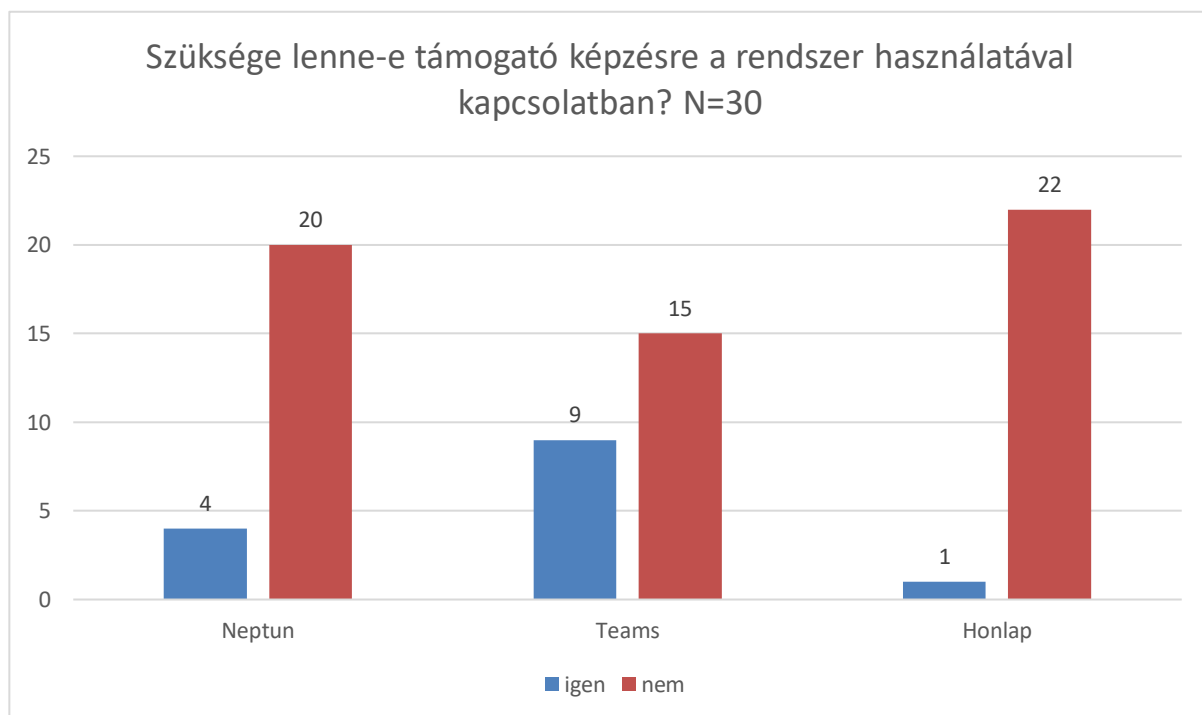
A NEPTUN Tanulmányi Rendszer működésével is alapvetően elégedettek a válaszadó oktatók és munkatársak, ugyanakkor minden funkciójával kapcsolatosan megjelennek alacsonyabb értékelési pontok. (11. ábra)



A Teams Rendszer esetében már kisebb a lelkesedés, jobban megoszlanak a vélemények leginkább a NEPTUN Rendszerrel történő szinkronizálással elégedetlenek, leginkább a hallgatókkal való kapcsolattartás, felhasználóbarátság és a segédanyagok megosztása a hallgatókkal amit jobbnak értékelték. (12. ábra)

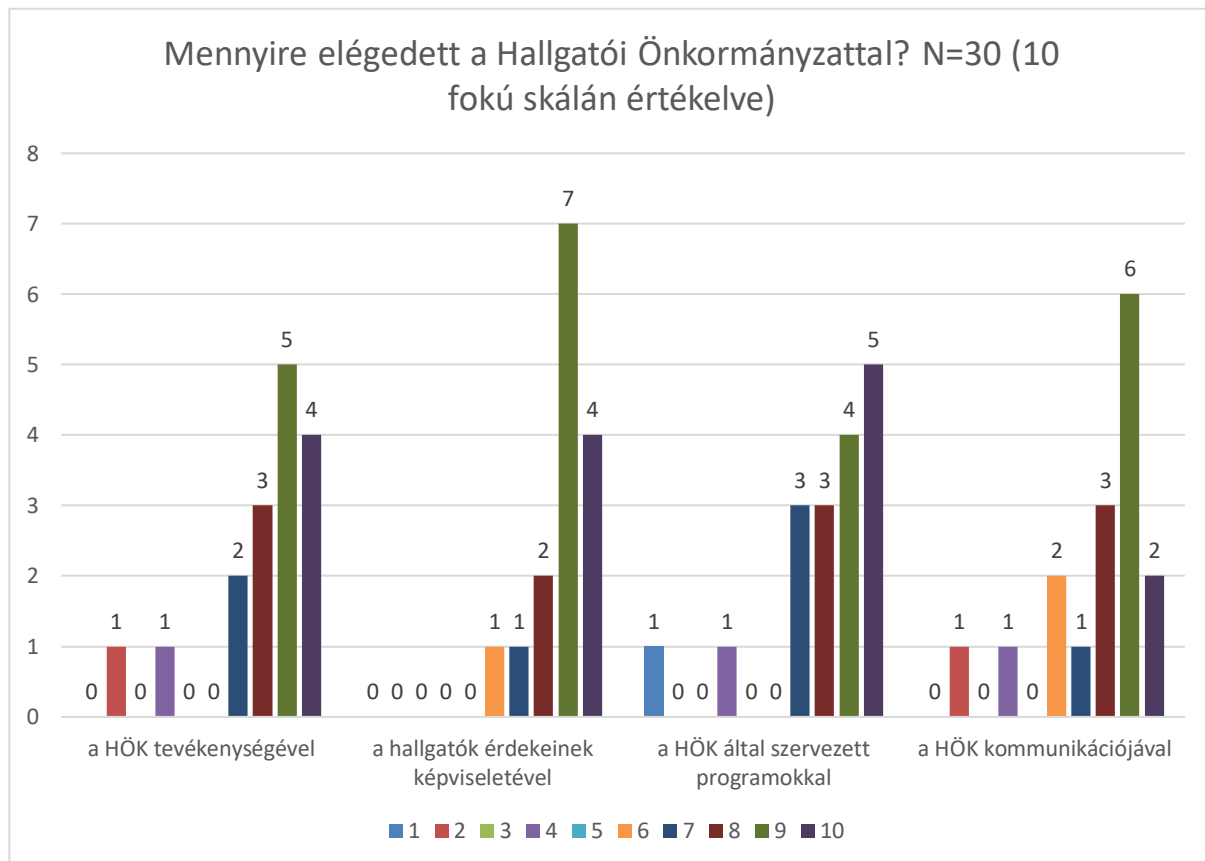


Láthatóan van érdeklődés az elektronikus rendszerek használatával kapcsolatos oktatásra, főként a Teams Rendszerrel ismerkednének mélyebben az oktatók körében. (13. ábra)



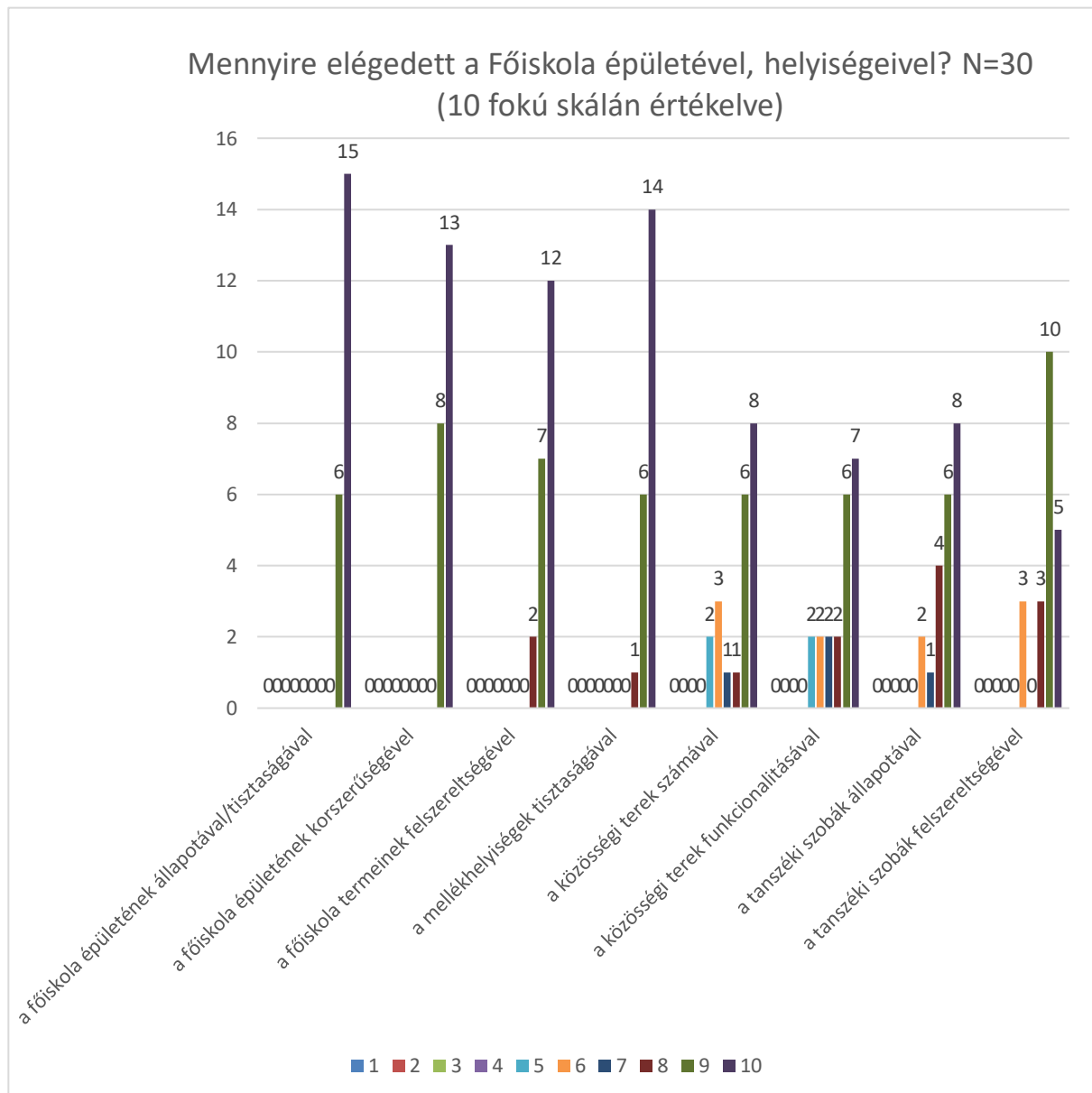
5. A Hallgatói Önkormányzattal kapcsolatos vélekedések

Az oktatók és a munkatársak a HÖK tevékenységével és az általuk szervezett programokkal a legkevésbé elégedettek, a HÖK kommunikációjával és a hallgatók érdekeinek képviseletével valamivel elégedettebbek. (14. ábra)



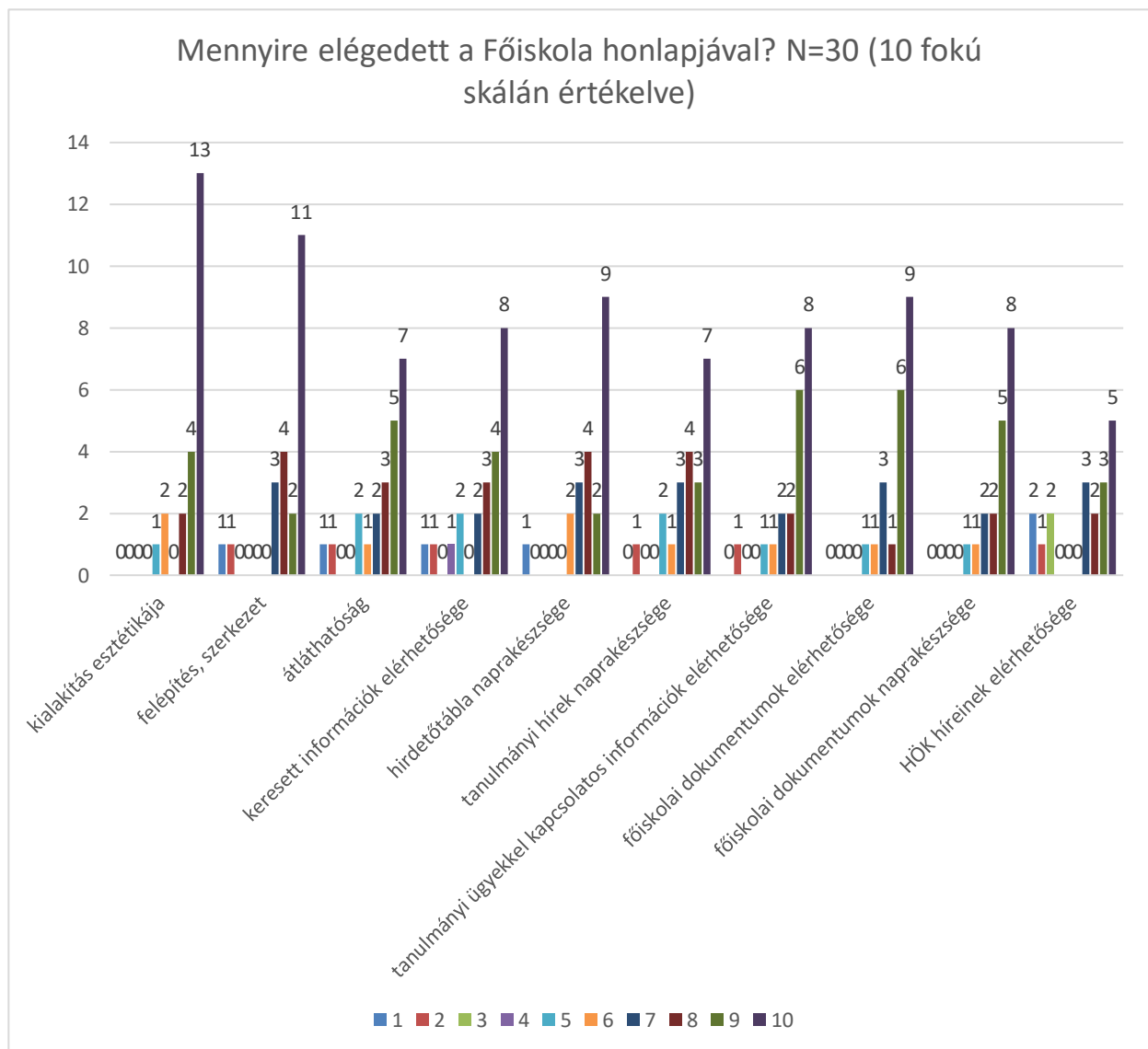
6. A Főiskola épületével kapcsolatos vélemények

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 dolgozók. Válaszadóink többsége maximálisan elégedett az épület tisztaságával, állapotával, korszerűségével, a termek felszereltségével. Ugyanakkor mérsékeltlen elégedettek a közösségi terek számával, funkcionalitásával és a tanszéki szobák állapotával. (15. ábra)

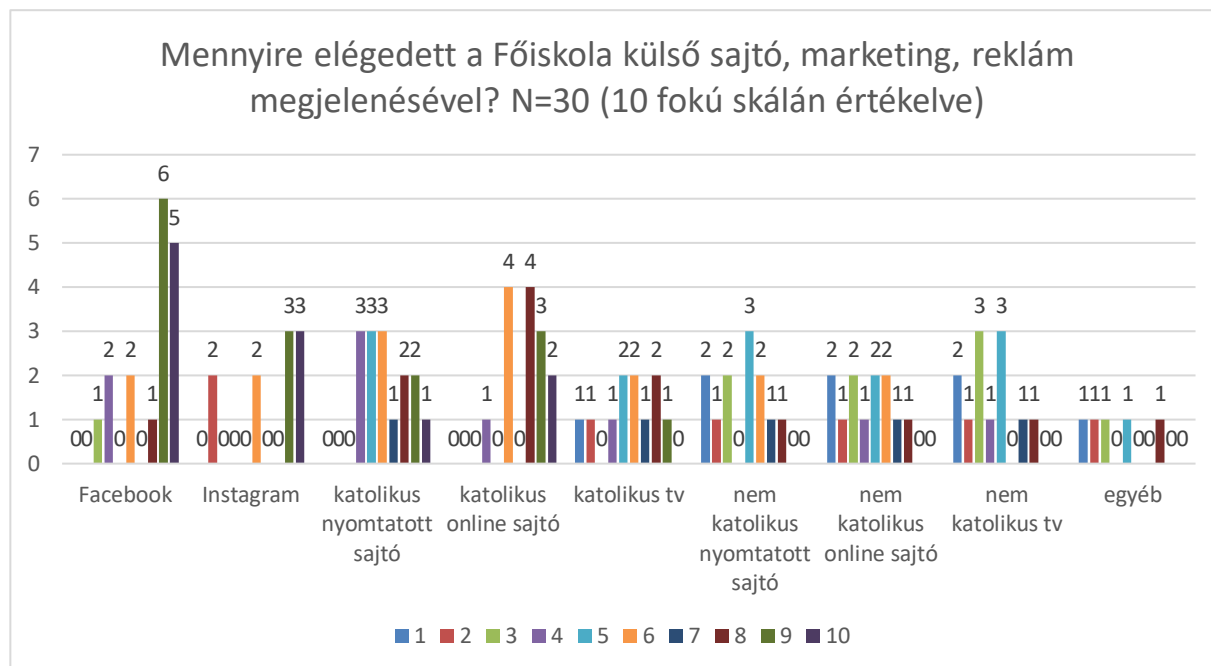


7. A Főiskola honlapja és sajtó-marketing-reklám megjelenésével kapcsolatos vélekedések

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 oktatók és más munkatársak alapvetően elégedettek a honlappal. Legkevésbé jónak az átláthatóságot, a tanulmányi hírek naprakészességét és a HÖK híreinek elérhetőségét ítélték, leginkább 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 nagyon megoszlanak a vélemények, ez a terület az, amellyel válaszadóink a legkevésbé elégedettek. (17. ábra)



8. Arra a nyitott kérdésre, hogy „Ha lenne lehetősége, mit változtatna meg a főiskolán?” az alábbi válaszokat kaptuk
- Apróság a termék felszereltségével kapcsolatban: a díszteremben használatos hosszú, nagyméretű, mozgatható fehér tábla helyett (amely legtöbbször nincs a helyén) lényegesen kisebb, az adott helyre könnyebben beférő táblát volna érdemes beszerezni.
 - Büfére nagy szükség lenne.
 - Kis szemináriumi szobák nem alkalmasak még gyakorlat tartására sem; levegőtlenek, csak ülni lehet benne, előadó nem állhat fel, -redőnyök több teremben nem működnek, vetítéshez nem tudunk sötétet biztosítani.
 - A 3. emeleti tanári helyiség mióta zárva van, sajnos nem használható, pedig óráközi szünetben mosdóba elmenni, egy gyors kávé készíteni csak ott volt eddig lehetőség. Külön a kulcsot a portán elkérni egy személynek nem lehet, hisz akkor a többiek nem jutnak hozzá. A rövid, 15 perces szünetben nincs idő arra, hogy mindezt az 5. emeletre felmenve elintézzük.
 - Szükséges lenne a könyvtárban elkülöníteni egy kisebb, fűthető helyiséget.

9. Összegzés

Az oktatók, munkatársak alapvetően 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 dolgozhatnak, kutathatnak. Amit hiányolnak, az a korábban évekig működő büfé visszaállítása, amelyre azóta tesz erőfeszítéseket 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, de a külföldi irodalmakkal tovább bővítését üdvözlérik. Javaslatokkal éltek a könyvtár további igények kielégítésére, például közös projektmunkához kialakítandó elkerített részt szeretnének, valamint örülnének, ha barátságos olvasó sarokkal bővülne a könyvtár, illetve télen kevésbé kellene fázni. A könyvtár téli időszakban hűvösebb hőmérséklete a háború okán megemelt rezszi miatt szükséges és elvárt intézményi rezsicsökkentés következménye volt csupán. 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 mérsékeltebb elégedettséget mutattak.

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