

A TÁVOKTATÁSOS HALLGATÓK VÉLEMÉNYE A FŐISKOLÁRÓL

DOMÁN SZILVIA – RADÓ ANDRÁS dr. – RÉTHY ISTVÁN dr.
– TAMUS ANTALNÉ dr.

ÖSSZEFOGLALÁS

A Károly Róbert Főiskola vezetése szükségesnek látja, hogy ismerje hallgatóinak véleményét, elégedettségét az intézmény oktató munkájának színvonaláról. Ennek érdekében 1700 fő véleményét tükröző primer jellegű kutatásra került sor 2002-ben, a távoktatási tagozaton tanuló hallgatók körében. A kutatás eredményei alátámasztják azt az öröndetes tény, hogy a távoktatásos hallgatók véleménye a Főiskoláról igen kedvező. Kiemelkedő fontosságúnak tartjuk ennek intenzív kommunikálását, mind a belső, mind a külső PR célcsoportok felé. Javasoljuk a hasonló felmérések időszakos megismétlését. Ugyanakkor indokoltnak tartjuk, hogy a felmerült hiányosságok kiküszöbölésére intézkedések történjenek. Véleményünk szerint a felsőoktatási intézmények erős versenyében folyamatos újításokkal, fejlesztésekkel, további színvonalnöveléssel tartható csak meg a Főiskola kedvező pozíciója, illetve megítélése.

A KUTATÁS CÉLJA ÉS MÓDSZERE

A Marketing- és Vezetéstudományi Tanszék 2002. szeptember-november hónapokban felmérést végzett a főiskola vezetésének megbízásából a távoktatási tagozaton tanuló hallgatók körében.

A kutatás elsődleges célja volt a hallgatók véleményének feltárása a távoktatásos formáról és az oktatás minőségéről, továbbá, hogy a hallgatók egyáltalán honnan szereztek tudomást a Gyöngyösi Főiskoláról, illetve az itt folyó oktatási formáról, lehetőségekről? Fontosnak tartottuk azt is megvizsgálni, hogy mely tényezők befolyásolták az intézményünkben tanulókat a főiskola kiválasztásakor. Az okok feltárását követően részletesen, több tényezőre kitérve választ kerestünk arra, hogy mennyire elégedettek a hallgatók a főiskola „szolgáltatásaival”, a tanárok hozzáállásától kezdve az admi-

nisztratív munka minőségén keresztül egészen a technikai lehetőségekig, illetve a várt diploma használhatóságáig. Értékelgettük továbbá az oktatás színvonalát, a konzultációk, a jegyzetek minőségét, a tanárok felkészültségét.

A felmérés módszerül a primer kutatási eljárások közül a *kvantitatív jellegű standard kérdőíves megkérdezést alkalmaztuk*. A kérdőív elkészítésénél a kvalitatív eljárások közül a „brainstorming” módszert vettük igénybe.

A kérdőív összeállításakor a következő szempontokat érvényesítettük:

- A kérdőív legyen jól áttekinthető, egyszerűen és gyorsan kitölthető (tapasztalatok alapján az írásbeli megkérdezéseknél a túl hosszú kérdőív csökkenti a válaszadás hatékonyságát és a visszaérkezési arányt).
- Igyekeztünk minél több skálás kérdést alkalmazni, mert így lényegesen ár-

nyaltabb, mérhetőbb információkhoz lehet jutni, mint az egyszerű eldöntendő, vagy nyitott kérdések révén.

- A kérdőívben szinte kizárólag zárt kérdéseket alkalmaztunk, megkönnyítve ezzel a nagyszámú kérdőív feldolgozhatóságát.
- Próbakérdések segítségével ellenőriztük, hogy a kérdőív valóban tartalmaz-e minden lehetséges válaszlehetőséget.
- A személyes, demográfiai jellegű kérdések összeállításánál arra törekedtünk, hogy minél több információt megszerezzünk a válaszadókról, hogy bizonyos összefüggések, véleménykülönbségek feltárása szakonként vagy ciklusonként lehetővé váljon.

A KUTATÁS KÖRÜLMÉNYEI ÉS A MINTAVÉTEL MÓDJA

A kérdőívek eljuttatása a hallgatókhoz kétféleképpen történt.

- A konzultációkon résztvevő hallgatók számára a konzultációt tartó tanár kollégák segítségével juttattuk el a kérdőívet. Ebben az esetben a kollégát kértük meg arra, hogy adja meg a

szükséges útmutatást a kérdőív kitöltéséhez.

- Az úgynevezett „passzív” hallgatókat (akik korábbi években kezdték tanulmányaikat, az elmúlt évben azonban nem vettek részt vizsgán, így feltehetőleg konzultáción sem) postai úton kerestük meg és kértük, hogy töltsék ki a kérdőívet. Természetesen ebben az esetben minden egyes kérdőívhez mellékelünk egy kísérőlevelet.

A mintavétel során a ciklus és a szak szerinti reprezentativitást tűztük ki célul, ennek megfelelően juttattuk el a hallgatókhoz a kérdőíveket.

Az elkészített kérdőívek száma közel 5000 volt, a visszaérkezett és értékelhető kérdőívek száma 1704 darab. A visszaérkezési ráta tehát jobbnak mondható a piackutatási gyakorlatban tapasztalt általános aránynál.

Bár az írásbeli megkérdezések esetében a visszaérkezett kérdőíveknél a reprezentativitás sokszor sérül, jelen esetben a ciklusok szerinti mintaösszetétel megfelel az alapsokaság tényleges összetételének (1. táblázat).

1. táblázat

A távoktatási tagozat hallgatói létszáma és a minta megoszlása ciklusok szerint

Ciklus	Hallgatói létszám (fő) 2002. október 15.	Megoszlás	
		Tényleges (%)	Minta (%)
I.	7033	60,4	59,0
II.	3714	31,9	31,6
III.	900	7,7	9,4

A kiküldött kérdőívek száma szakonként megfelelt a tényleges összetételnek, azonban a visszaérkezett és feldolgozha-

tó kérdőívek esetén a szakonkénti reprezentativitás kissé torzult (2. táblázat).

2. táblázat

A távoktatási tagozat hallgatói létszáma és a minta megoszlása szakok szerint

Szak	Hallgatói létszám (fő) 2002. október 15.	Megoszlás	
		Tényleges (%)	Minta (%)
Gazdasági mérnök	5279	43,3	42,7
Gazdálkodási	5102	41,8	34,5
Pénzügyi	1004	8,3	17,1
Idegenforgalom	354	2,9	3,9
Mezőgazdasági	458	3,7	0,7

A KUTATÁS EREDMÉNYEI

A minta összetétele

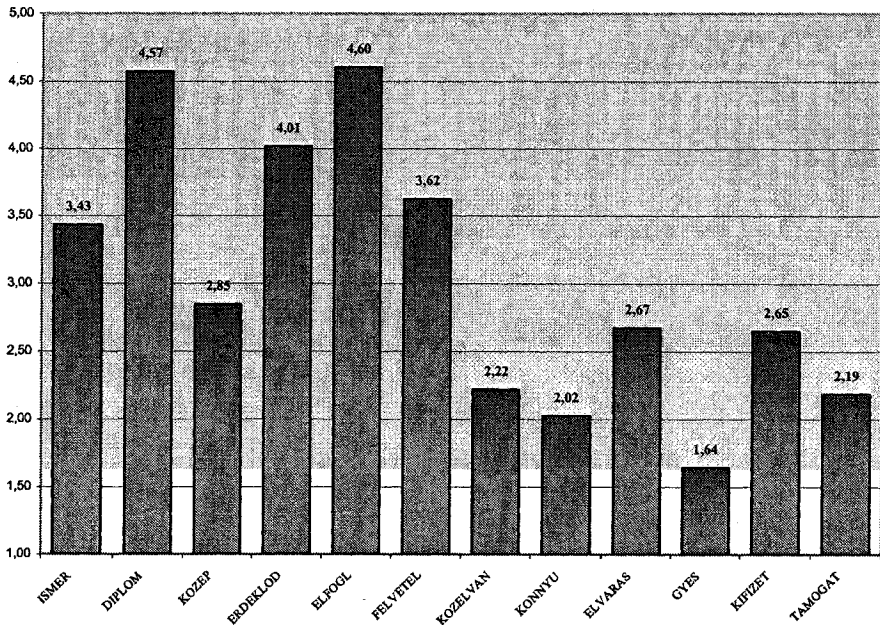
Az előzőekben említett ciklus és szak szerinti megoszláson túlmenően kíváncsiak voltunk a válaszadók nemére, életkorára, lakóhelyére, illetve arra is, hogy a hallgató milyen beosztásban dolgozik. Ebből csupán a válaszadók nemek szerinti megoszlását mutatjuk be. Megállapítható, hogy 76,1% a nők aránya, a férfiaké pedig 23,9%. A hallgatók között a nők részaránya 67,0%, míg a férfiaké 33,0%. A minta ez irányú torzulását az okozhatta, hogy a nők a főiskolai konzultációkon nagyobb gyakorisággal vettek részt, mint a férfiak.

A Főiskolára való jelentkezést befolyásoló tényezők

Kérdőívünk először arra tért ki, hogy a felsorolt tizenkét körülmény közül a jelentkezők mit tartottak fontosnak a főiskolára való jelentkezéskor. Az egyes ismerveket 1-től 5-ig terjedő skálán értékelték a hallgatók (1. ábra). A megítélés körülményeiként felsoroltak a következők voltak:

- A munkámhoz szükségesek az itt megszerezhető ismeretek. (ISMER)
- Karrieremhez, továbblépésemhez fontos a diploma megszerzése. (DIPLOM)
- Középiskolában hasonló ismereteket tanultam. (KOZEP)
- Érdeklődésemnek megfelelt ez a képzés. (KEPZES)
- Elfoglaltságom miatt csak a távoktatásos képzésben van lehetőségem tanulni. (ELFOGL)
- Nem volt felvételi vizsga. (FELVET)
- Lakóhelyemhez közel van. (LAKOH)
- Úgy gondoltam (hallottam), hogy ezt a főiskolát viszonylag könnyű elvégezni. (KONNYU)
- Munkahelyi elvárás, hogy diplomát szerezzek. (ELVARAS)
- Igénybe vehetem a GYES/GYED tandíjkedvezményt. (KEDVEZM)
- A tandíj összege számomra kifizethető. (KIFIZET)
- Munkahelyem anyagilag is támogat a diploma megszerzésében. (TAMOGAT)

A Főiskolára való jelentkezést befolyásoló tényezők



Az átlagos pontszámok szórása jelentősnek mondható, 1,64 – 4,80 közötti szélső értékek figyelhetők meg az egyes válaszok között.

Az jól látható az 1. ábrából, hogy a hallgatók a felsorolt szempontok közül a következőket tartották a legfontosabbnak a gyöngyösi főiskolára való jelentkezéskor:

1. Csak távoktatásos képzésben van lehetősége tanulni elfoglaltsága miatt (4,60)
2. A karrierhez, a továbblépéshez fontos a diploma megszerzése (4,57)
3. Érdeklődésének megfelel ez a képzés (4,01)
4. Nem volt felvételi vizsga (3,62)

Érdeemes megvizsgálni, hogy melyek voltak azok a tényezők, amelyek legkevésbé hatottak a Főiskolára jelentkezők döntésére:

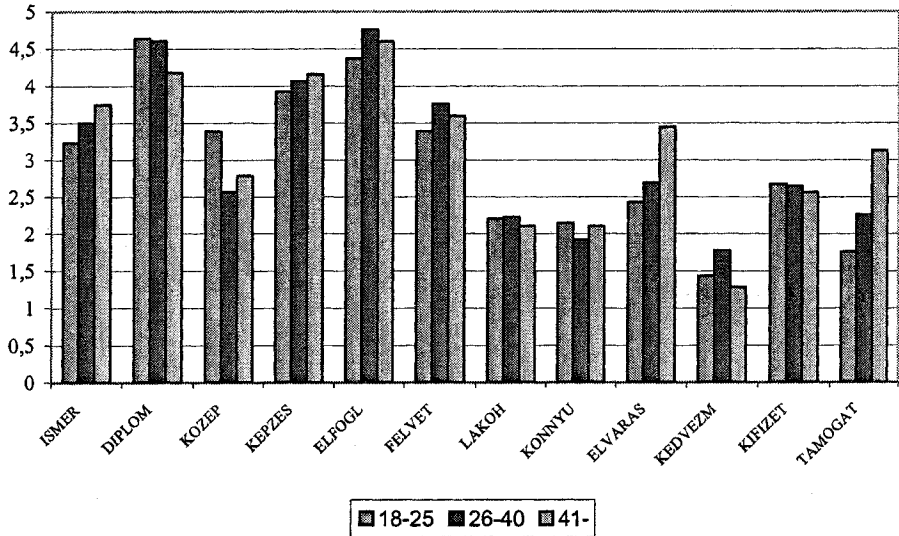
11. Munkahely támogatása (2,19)

12. Viszonylag könnyű elvégezni (2,02)

Bár az átlagos értékelésben a GYES/GYED miatti kedvezmény igénybevételenek lehetősége kapta a legalacsonyabb értéket (1,64), ez mégsem nevezhető a legkevésbé fontos szempontnak, mivel a megkérdezettek csupán közel 7,34%-a volt az, aki jelenleg is GYES-en vagy GYED-en van, így az ő véleményük nem befolyásolta jelentősen a minta véleményét.

2. ábra

Kor szerinti átlag



A Főiskolára való jelentkezést befolyásoló tényezők kor szerinti eltéréseiről megállapítható, hogy:

- a 18-25 éves korosztályban a *karrier alakítását a diploma megszerzése nélkül lehetetlennek tartják*, de különböző okoknál fogva nappali tagozaton nem tudnak tanulni, és számukra ez a legmegfelelőbb képzési forma.
- a 26-40 éves korosztálynál hasonló eredményeket kaptunk, mint a 18-25 éves korosztály esetében. Érdekes, hogy őket nagymértékben motiválta az a tény, hogy *a Főiskolán nincsen felvételi*. Ennek oka feltehetően abban rejlik, hogy középiskolai tanulmányaik idején még nem volt cél a továbbtanulás, jelenleg pedig nem kívánnak időt fordítani a felvételi tantárgyak újbóli megtanulására.
- A 41 éves és idősebb korosztálynál a munkahelyükön – a gazdasági-,

politikai változások hatására – már nem tudják ugyanazt a *pozíciót betölteni diploma nélkül*, tehát alapvető elvárás ennek megszerzése. Ezen kívül rendkívül fontos számukra, hogy a *munkahelyükön anyagilag is támogatják őket a diploma megszerzésében*, hisz e nélkül talán nem is tudnák tanulmányaikat finanszírozni.

(A többi szociológiai jellemző esetében a válaszadók véleménye nem mutatott jellemző eltéréseket.)

Az információszerzés forrása a Főiskoláról

A kérdőív második kérdéscsoportjában azt vizsgáltuk, hogy milyen forrásból értesültek hallgatóink a Főiskoláról. A válaszlehetőségek – melyek közül a hallgatók többet is megjelölhettek – a következők voltak:

- Felsőoktatási tájékoztató.
- Beiskolázási személyes tanácsadás.
- Újsághirdetés.
- Internet.
- Nyílt nap.
- Tanárok ajánlása.
- Szülők, barátok, ismerősök.
- Főiskolára járó vagy itt végzett hallgatók.

A legnagyobb gyakorisággal említett információforrások a következők (lásd: 3. ábra):

- Felsőoktatási tájékoztató (a válaszadók 65,7%-a említette)
- Főiskolára járó vagy itt végzett hallgatók ajánlása (57,8%)

- Szülők, barátok, ismerősök ajánlása (39,4%)

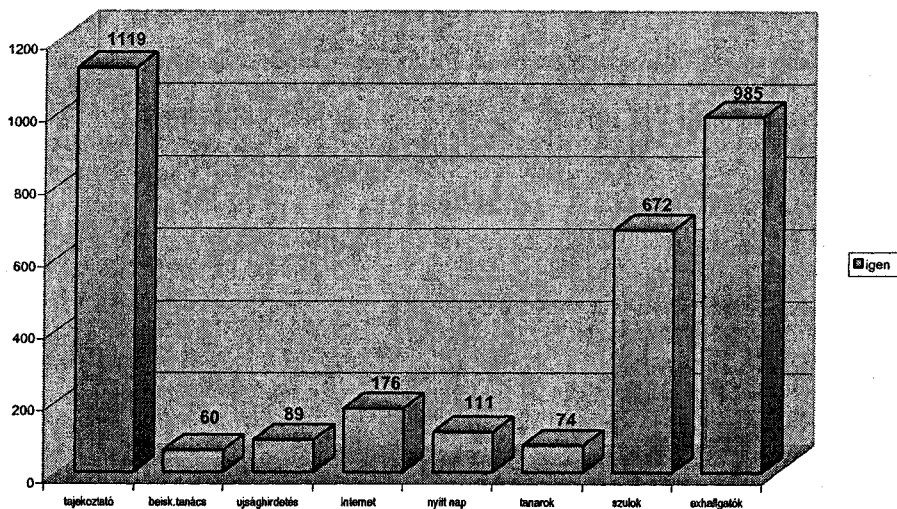
Az egyéb, kevésbé befolyásoló tényezők említési gyakorisága a következő:

- Internet – 176 fő.
- Nyílt nap – 111 fő.
- Újsághirdetés – 89 fő.
- Tanárok ajánlása – 74 fő.
- Beiskolázási személyes tanácsadás – 60 fő.

Érdekesnek találtuk, hogy az internetet – ezt a viszonylag új információforrást – többen említették, mint a hagyományos, „jól bevált” forrásokat.

3. ábra

Az egyes információforrásokra adott "igen" válaszok száma



A főiskola jellemzőinek értékelése

Ennél a kérdésnél kizárólag pozitív állításokat fogalmaztunk meg, és ezzel kapcsolatban vizsgáltuk a hallgatók egyetértését (1-től 5-ig terjedő skálaértékekkel). A felsorolt jellemzők a következők voltak:

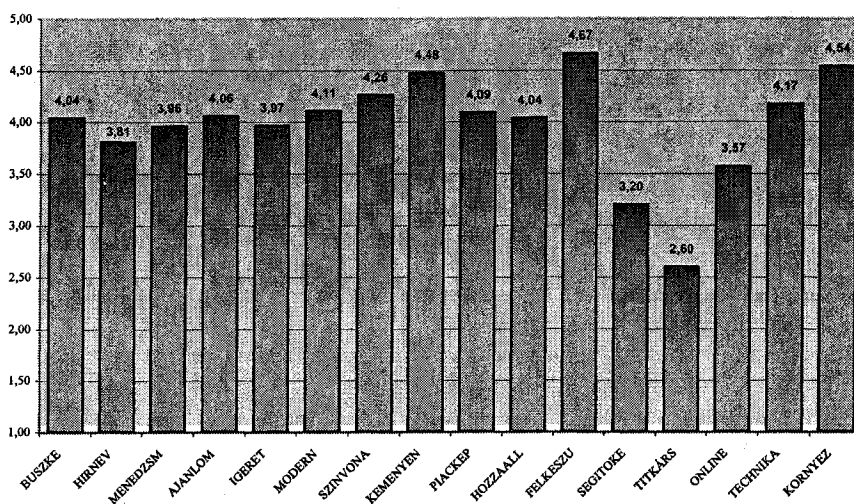
- Büszke vagyok arra, hogy erre a Főiskolára járok.
- A Gyöngyösi Főiskolának jó a hírneve.
- A Főiskola menedzsmentje eredményes.
- Másoknak is ajánlanám, hogy ide jelentkezzenek.

- Ez a Főiskola tényleg olyan, mint azt a tájékoztatóban ígérték.
- Modern, naprakész ismereteket nyújt a Főiskola.
- Az oktatás színvonala jó.
- A hallgatóknak keményen kell dolgozni az eredményekért.
- A gyöngyösi diploma piacképes.
- A tanárok pozitívan állnak a hallgatókhoz.
- A tanárok jól felkészültek.
- A titkárság munkatársai segítőkészek, kedvesek.
- A titkárság elérhetősége egyszerű (vizsgajelentkezés stb.).
- On-line ügyintézés (internet) egyszerű.
- A Főiskola technikailag jól felszerelt.
- Szép a környezet.

Összességében az mondható, hogy a vizsgált 16 szempontból mindössze háromnál kapott viszonylag gyengébb (közepes) értékelést az intézmény, a többi ismérv megítélése igen kedvező (4. ábra).

4. ábra

A Főiskolára vonatkozó jellemzők megítélése



A legkedvezőbb megítélést a következő állítások kapták:

- *A tanárok jól felkészültek* (4,67). Minden ciklusra vonatkozóan elmondható, hogy a megkérdezettek közel 90%-a teljesen meg van elégedve tanáraik felkészültségével. Örövendetesnek találjuk, hogy a hallgatók is látják és elismerik, hogy – kihasználva a rendelkezésre álló technikai felszereltséget is – a Főiskola tanárai jól képzettek és gondosan készülnek óráikra.
- *Szép a környezet* (4,54). A távoktatási tagozatos hallgatók válaszaiból egyértelműen megállapítható, hogy a Főiskola kiemelkedően szép, rendezett környezetben található, mely véleményünk szerint egyrészt az iskolavezetés igényességének, másrészt a gondos kivitelező munkának köszönhető. Ez az esztétikai élmény formálhatja az is-

koláról kialakított pozitív attitűdöt. Ezzel az állítással ciklusonként a válaszadók 90%-a teljesen egyetért.

- *A hallgatóknak keményen kell dolgozni az eredményekért* (4,48). Megállapítható, hogy mind a három ciklus hallgatói szinte teljesen egyetértenek abban, hogy a magas és egységes követelményrendszerből eredően keményen meg kell dolgozni a jó eredményekért. Az ide járó hallgatók tapasztalataik alapján tudják, hogy ezt a Főiskolát – egyes híresztelésekkel ellentétben – nem könnyű elvégezni.
- *Az oktatás színvonala jó* (4,26). Ez a mintegy ellenőrző kérdésként alkalmazott állítás megerősíti a tanárok felkészültségére vonatkozó válaszok igazságtartalmát. A kérdésre adott válaszok összhangban állnak a tanárok pozitív megítélésével.
- *A Főiskola technikailag jól felszerelt* (4,17). A válaszadók ezzel az állítással jelentős mértékben egyetértenek. Minden ciklusnál a válaszadók kb. 70%-a teljesen elégedett a Főiskola technikai felszereltségével, hiszen tapasztalhatják, hogy a PowerPointos előadások színesítik, érdekesebbé, érthetőbbé teszik a konzultációkat. Továbbá ők is igénybe vehetik az iskola által újonnan vásárolt számítógépeket és a Diák Centrumban működő fénymásolót, nyomtatót.
- *Korszerű, naprakész ismereteket nyújt a Főiskola* (4,11). A hallgatók jelentős része dolgozik, általában valamilyen gazdasági jellegű munkahelyen, így realisabban tudják megítélni ezt az állítást. Jelentős részük, – mintegy 70 %-uk – szinte teljes mértékben egyetért azzal, hogy a Főiskola modern, naprakész információkat nyújt diákjainak.
- *A gyöngyösi diploma piacképes* (4,09). Véleményünk szerint a kérdés 4 egész fölötti átlagos értékelése

szintén a Főiskolával kapcsolatos rosszindulatú híreszteléseket cáfolja.

- *Másoknak is ajánlanám, hogy ide jelentkezzenek* (4,06). Erre az állításra adott válaszokból egyértelműen kiderül, hogy a távoktatásos hallgatók szívesen ajánlják másoknak is az iskolát.
- *Büszke vagyok arra, hogy erre a Főiskolára járok* (4,04). A válaszadók 70%-a többnyire egyetért az állítással, csak 1,6 % egyáltalán nem büszke arra, hogy erre a Főiskolára jár.
- *A tanárok pozitívan állnak a hallgatókhoz* (4,04). Alapvetően kedvezően ítélik meg a tanárok hozzáállását a diákok. Az első ciklus hallgatóinak 37,5%-a teljesen egyetért az állítással, a második és a harmadik ciklusos hallgatóknak pedig 15%-a jelölte a „teljesen egyetért” választ.

A 16 kérdésből egy kérdéscsoport – az ügyintézésrel összefüggő három jellemző állítás – kapott csupán viszonylag *kedvezőtlen értékeket*:

- A titkárság elérhetősége (vizsgajelentkezés stb.) (2,60).
- A titkárság munkatársai segítőkészek, kedvesek (3,20).
- On-line ügyintézés (internet) egyszerű (3,57).

Nyilvánvalóan egyre nehezebben megoldható a növekvő létszám zökkenőmentes kiszolgálása a távoktatási tagozaton is. A probléma már korábban fellelő volt és megoldására intézkedés is történt. Így többek között az on-line ügyintézés lehetősége, vizsgára jelentkezés, informálás, tájékoztatás és egyéb szolgáltatások. A korszerű technika lehetőségét az intézmény viszonylag gyorsan, naprakészen alkalmazta ezen a területen. A titkárság dolgozóinak leterheltségét – megítélésünk szerint – célszerű tovább csökkenteni. Javasoljuk például az automatizált telefonos ügyfélszolgálat (call-center) létrehozását, az ügyféllel – jelen esetben a hallgatókkal – történő

kommunikáció (front-office) és a háttér munkák (back-office) szétválasztását.

Amíg a call-center meg nem valósul, javasoljuk a titkárságon az egyes feladatszoportok különválasztását. Nyilvánvaló és érthető egyrésztől, hogy valaki nem tud egyszerre személyesen információt nyújtani, a telefont felvenni, illetve indexet előkeresni, így ezeket a feladatokat külön kellene választani, és külön ügyintézőre bízni. Más oldalról viszont jogos hallgatói elvárás lenne, hogy egyszerűen és gyorsan orvoslást találjanak felmerülő problémáikra. Így tehát a titkárság nehézkes elérhetősége az oktatási színvonal neuralgikus pontjának tekinthető. A szezonális időszakokban további kiegészítő munkaerő felvételét és alkalmazását javasoljuk a zökkenőmentes ügyintézés érdekében.

A távoktatás színvonalának értékelése

Az utolsó kérdéskörben arra kerestük a választ, hogy a Főiskola távoktatásának

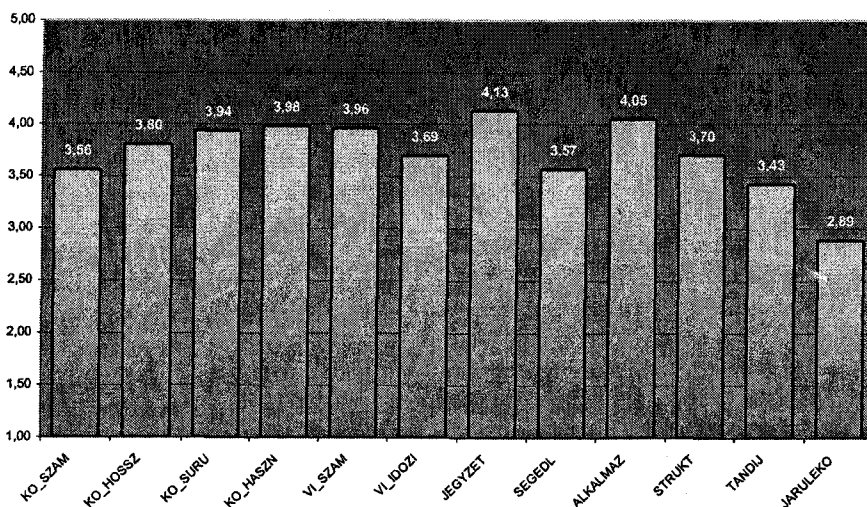
színvonalát mennyire tartják megfelelőnek a hallgatók az alábbi körülmények alapján:

- Konzultációk száma.
- Konzultációk hossza.
- Konzultációk sűrűsége (ütemezése).
- Konzultációk hasznossága.
- Vizsgák száma.
- Vizsgák időzítése.
- Jegyzetek minősége/tanulhatósága.
- Oktatási segédletek minősége (CD, videó, internet).
- Oktatott tantárgyak alkalmazhatósága.
- Tantárgyi struktúra.
- Tandíj (más felsőoktatási intézményhez viszonyítva).
- Járulékos költségek.

Megállapítható, hogy nincsen jelentős szórás az egyes jellemzők megítélésében. Az 1-től 5-ig terjedő skálán – kis szórással – 4-es átlag körül mozogtak az eredmények, ami szintén kedvezőnek mondható (5. ábra). Mindössze néhány jellemzőnél fordult elő közepes értékelés.

5. ábra

A távoktatás színvonalának értékelése



A pozitív értékelések sorrendje a következő:

- *A jegyzetek minősége, tanulhatósága* (4,13)
- Oktatott tantárgyak *alkalmazhatósága* (4,05)
- *Konzultációk* hasznossága (3,98)
- *Vizsgák száma* (3,96)

A kevésbé kedvező válaszok sorrendje a következő

- Járulékos költségek (2,89)
- Tandíj – más felsőoktatási intézményhez viszonyítva (3,43)

Látható tehát, hogy a támogató válaszok a tanári munkához kapcsolódnak, a problémák pedig az anyagi terhekhez.

KÖVETKEZTETÉSEK ÉS JAVASLATOK

Miért választották a Főiskolát?

- Elsősorban azért választják a Főiskolát a hallgatók a számos gazdasági felsőoktatási intézmény közül, mert elfoglaltságuk miatt csupán ebben a formában van lehetőségük a továbbtanulásra, illetve érdeklődésüknek megfelel az adott képzés. Megítélésünk szerint ez a tény lehet a Főiskola versenyelőnye (USP-je, azaz egyedi összetéveszhetetlen ajánlata) más felsőoktatási intézményekkel szemben, melyet célszerű az intézmény kommunikációs, PR stratégiájában fő üzenetként hangsúlyozni.
- Nem elhanyagolható a vélemények között az sem, hogy nem volt felvételi vizsga.
- A választásban legkevésbé játszott szerepet az az állítás, hogy ezt a főiskolát viszonylag könnyű elvégezni!
- A kutatás megerősítette a – napi praxis alapján is sejtett – tény, hogy a választást erősen befolyásolta az egyediség, a speciális forma. Ennek

egyik markáns jellemzője, hogy a tanulás, oktatás a hallgatók részére hétvégi elfoglaltsággal jár, azaz munkaidő kímélő. A gyakorlatban megfigyelhető, hogy ha egy adott tárgyból péntekre, szombatra és vasárnapra is írtak ki vizsgákat, és a hallgató szabadon választhat, akkor szinte mindig péntekre jelentkeztek legkevesebben. Következésképpen szombat-vasárnapra célszerű összpontosítani a konzultációkat és vizsgákat.

Mindezek alapján indokolt tovább erősíteni az intézmény – más felsőoktatási intézményekhez viszonyított – versenyelőnyeit, amit intenzíven kommunikálni szükséges a célcsoportok felé.

Honnan szereztek tudomást a Főiskoláról?

- Nagyon fontos a felsőoktatási tájékoztatóban való megjelenés, hiszen a hallgatók döntő többsége innen értesült a választási lehetőségekről, a Főiskola által kínált képzési választékről.
- Figyelemre méltó, hogy Budapestről, Pest, Heves, Nógrád és Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből érkezik a hallgatók döntő hányada. Célszerűnek tűnik tehát ezekre a helyekre koncentrálni a beiskolázási propagandát.
- Elgondolkozató, hogy az 1704 értékelhető választ adó közül csupán 89 fő (5,2%) értesült jelen tanulási lehetőségről újsághirdetésből. Ennek oka lehet egyebek mellett a hirdetések nem megfelelő minősége, esetleg rossz időpontja, vagy a helytelen médiaválasztás. Mivel erre a kérdésre több választ is lehetett adni, valószínűleg ezen válaszadók jelentős része egyéb helyről is tudomást szerzett a Főiskoláról.

Figyelmet érdemel, hogy a beiskolázási személyes tanácsadást mindössze 60 válaszadó jelölte meg.

Hogyan jellemzik a Főiskolát?

- A korábbi és a jelenlegi hallgatók meglegedettségét jelzi, hogy nagy számban ajánlják másoknak a Főiskolát, és a válaszadók döntésében ez igen lényeges befolyásoló tényező.
- Az intézményt jellemző 16 állítás döntő többségének megítélése igen kedvező, tehát a hallgatók elégedettek a tanárok felkészültségével, az oktatás színvonalával, illetve az ismeretek naprakészségével. Gyakorlatilag ezt támasztja alá az a vélemény is, hogy a megkérdezettek a gyöngyösi diplomát piacképesnek tartják, és másoknak is szívesen ajánlanák.
- Kiemelkedően kedvező az iskola környezetének és technikai felszereltségének megítélése is. Ezeket a tényezőket sokan talán mellékesnek tartják, ugyanakkor megítélésünk szerint rendkívül fontos szerepe van az első benyomásnak. A hallgatók a nyílt nap, a felvételi, vagy a ciklusnyitó alkalmával keresztülhaladva a parkon, meglátva az új főépületet, mindenfelé tapasztalva a rendet és tisztaságot mindenképpen kedvező belső képet alakítanak ki az iskoláról.
- Csupán a távoktatási titkárság ügyintézésével összefüggésben fogalmazódtak meg negatív visszajelzések, azonban mielőtt elsiertet következtetésre jutnánk, vagy elhamarkodott intézkedéseket tennénk, érdemes végiggondolni a következőket:
 - ◆ Az emberek eleve sajátos, többségében kedvezőtlen, vagy elítélő véleménnyel tekintenek a hivatalokra, a hivatalnokokra, így ez a negatív attitűd a távoktatási titkárság esetén is érvényesül.

- ◆ Sokat javított a kar vezetése a titkárság elérhetőségén (több telefonvonal, internetes kommunikáció stb.), de sajnos még ma is szinte állandóan csöng az összes telefon, tehát nyilvánvalóan nehéz elérni az ügyintézőket. Ezek után elképzelhető, milyen hangon kezdi az a hallgató a telefonbeszélgetést, aki – számára igen hosszúnak tűnő idő óta – sikertelenül próbálkozik.
- ◆ A hallgató természetes elvárása, hogy minél rugalmasabb legyen az ügyintézés. A kar vezetése és tanárai szintén azt szeretnék, ha minél pontosabban betartanák a szabályokat és előírásokat. A kettő nyilvánvalóan ellentmond egymással, és ezt az anomáliát kellene a titkársági ügyintézőknek a rendelkezésükre álló relatíve kevés eszközzel feloldani, ami nehezen megvalósítható.

A hiányosságok kiküszöbölésére javasolható:

- ◆ A “call-center” létrehozása. Az automatikusan – a telefon gombjainak lenyomásával – különböző menüpontok elérése véleményünk szerint csupán az első alkalommal lenne esetleg kényelmetlen és hosszadalmas a hallgatók számára, viszont számos információhoz hozzájuthatnának a nap bármely órájában (például a vizsgaidőpontok utáni érdeklődés esetén). A későbbiekben azonban – megszokva és „megtanulva” az új rendszer használatát – mindenképpen meggyorsítaná az ügyintézést ez a számos helyen sikerrel alkalmazott megoldás, mert csak azoknak kellene személyesen az ügyintézővel kommunikálni, akik a menüpontok segítségével nem találták megoldást problémáikra. A call-center segítség lehetne

azon hallgatóknak is, akiknek nincsen, vagy nehezen megoldható az internet használata. A számítógépes technika segítségével pedig minden hívást rögzíteni tudnánk, amely problémás esetekben is segítség lehet a napi munkában.

- ◆ Amíg a call-center meg nem valósul, addig a telefonos ügyintézésre hatékonyabbá tételére javasolható, hogy egy elkülönített helyen lévő és csak ezzel foglalkozó néhány fős csoport fogadná a hívásokat, és elintéznék a megkeresések döntő részét. Természetesen lehetnek olyan ügyek, amelyek túl bonyolultak, vagy speciális kompetenciát igényelnek, ebben az esetben viszont csak ezeket a hívásokat kellene a ciklus-felelőshöz, vagy annak közvetlen munkatársához átkapcsolni.
- ◆ Javasoljuk továbbá a front-office és a back-office különválasztását. Ha mások foglalkoznának a személyes megkeresésekkel és mások az ügynevezett háttérmunkával, akkor utóbbiak lényegesen nyugodtabban,

állandó kizökkentések nélkül láthatnák el feladataikat, és így szinte biztosan hatékonyabbak is lehetnének.

- ◆ Javasoljuk a titkárság szombatvasárnapi ügyeletének megerősítését létszámban és hatáskörben egyaránt.

Milyen az oktatás színvonala?

- A konkrét oktatási színvonal értékelésében kedvezőnek mondhatók a vélemények.
- Különösen a jegyzetek minőségével, tanulhatóságával, a tantárgyak alkalmazhatóságával, illetve a konzultációk hasznosságával – azaz a tanári munkával – elégedettek a hallgatók.
- Ebben a témában a „Mezőgazdasági szakos” hallgatók véleménye kedvezőtlenebb az átlagnál, illetve a többi szakon tanuló hallgatóénál. Ők – szignifikánsan – kevésbé elégedettek a konzultációk számával és hasznosságával, a vizsgák számával, az oktatási segédletek és jegyzetek minőségével.

DISTANT TEACHING PARTICIPANTS' OPINION OF THEIR COLLEGE**By:****Domán, Szilvia – Radó, András – Réthy, István – Tamas, Antalné**

The management of the Charles Robert College considers important to know their students' opinion of the level of the educational work of the College, and their satisfaction with it. Therefore a primary Investigation was carried out in 2002 reflecting the opinion of 1700 students of the Faculty of Distant Teaching. Results obtained have proved the pleasing fact that the distant teaching participants' opinion of the college is very positive. The management considers extremely important to intensively communicate this fact with both internal and external PR target groups. They recommend to repeatedly carry out surveys of this kind from time to time. At the same time, they consider necessary to take measures in order to eliminate deficiencies detected. To the management's opinion, under the conditions of the prevailing hard competition among institutions of higher education, the favourable position and judgement of the College can only be kept by means of continuous innovation, development, and further improvement of the quality of education.