

A Nemzeti Közzolgálati Egyetem Minőségügyi konferencia résztvevői körében végzett, elégedettség felmérés eredményei 2013

Egyetemünkön " **A Nemzeti Közzolgálati Egyetem felsőoktatási beágyazódásának erősítése**" címmel, neves vendég-előadók részvételével 2013. december 6-án rendeztük meg az éves Minőségügyi Konferenciát.

A már hagyományossá vált gyakorlatnak megfelelően a vendégeinket mindig megkérjük, hogy tapasztalataikat, véleményüket osszák meg velünk, segítsék rendezvényünk továbbfejlődését és sikerességét.

A felmérést, és a feldolgozást az EvaSys kérdőívszerkesztő- és kiértékelő rendszerrel készítettük el, amely eredményeit az alábbiakban tesszük közzé:

Elsőként kell értékelnünk és megköszönnünk az aktív részvételt, mert kellemes meglepetésre kiemelkedően nagy volt az érdeklődés, a Zrínyi terem zsúfolásig megtelt. Előadóként illetve a hallgatóság soraiban több mint 70-en vettek részt, akik az NKE



polgárain kívül más felsőoktatási intézményt is képviseltek, számos vendégünk pedig egyéni érdeklődőként volt jelen.

Közülük 21-en (30%) megtisztelték a szervezőket azzal, hogy kitöltötték a konferencia mappában elhelyezett kérdőívet, ezzel értékelték, és megosztották a véleményüket.

A rendezés és a program sikerességét elsősorban az általuk írásban megfo-

galmazott válaszok, és a szóban kapott visszajelzések alapján ítéljük meg.

Az első kérdéscsoportban általában érdeklődtünk a konferenciával, a témaválasztás hasznosságával kapcsolatos véleményekről, azt követik az előadásokkal összefüggő kérdések, majd a nyitott kérdésekre adott válaszok.

A konferencia egészéről alkotott véleményt két helyen is kérdeztük, elsőként skálázott kérdésként jelent meg:

Mennyire elégedett a konferencia egészével?

A kapott érték az általános összbemérés mértékét fejezi ki, ezért kiemeljük az általános indikátorok közül, és mint globális indexet kezeljük.

Az erre kapott válaszok megoszlása 60-40%-ban 5-ös és 4-es, átlaga szerint pedig 4,67. (1. ábra)

A tisztes eredmény örömteli, biztató, de nem tehet elbizakodottá.



1. ábra



ÁROP-2.2.21.-2013-2013-0001 „Tudáslapú közszolgálati előmenetel”

Az **elhangzott előadásokkal kapcsolatban összességében** kérdeztük a hallgatóság véleményét az aktualitásról, a tartalomról és az előadásról, valamint a prezentációról is. Az eredményekről készült értékelés látható a 4. ábrán:



4. ábra

Büszkén mondhatjuk el, hogy a konferencia sokszínű közönsége összességében négyes fölé értékelte az előadók munkáját három részkérdésben is:

Aktualitás: 4,71;

Tartalom: 4,57;

Előadás: 4,33.

A **prezentációra** sajnos négyes alatti értéket **(3,81)** kaptunk, amit egyrészt a Zrínyi terem fizikai adottságainak (relatíve hosszú, keskeny helyiség) tudhatunk be, másrészt szervezési, technikai probléma volt. A tapasztalatokat megszívleljük és a jövőbeni rendezésnél fokozottan figyelni fogunk a prezentációk jól láthatóságára, olvashatóságára, illetve a hangosításra.

A következőkben a résztvevők elégedettségét a szervezéssel kapcsolatosan kérdeztük, melynek eredményeit mutatják a következő diagramok: (5-8. ábra)



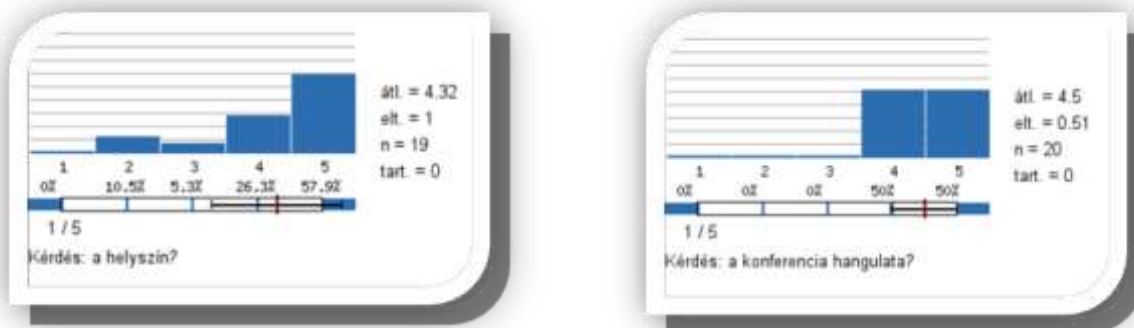
A **szervezésre** adott összesített véleményt mutatja az 5. ábra bal oldali grafikonja, melynek **4,9-es értéke** általános elégedettséget tükröz.



5. ábra

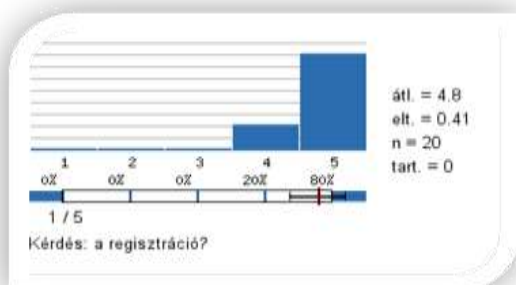
A jobboldalon pedig a konferenciáról értesülés lehetőségeit láthatjuk, melynek opciói közül több mint 70%-ot kapott a személyes meghívás. Ez pedig igazolja a szervezők szorgalmát és kitartását, ugyanakkor felveti a többi információs csatorna alacsony hatékonyságának vizsgálati igényét, az okok feltárását és a lehetséges javító tevékenységek meghatározását.

Szintén négyes feletti értékelést kapott a **helyszín**, és a konferencia **hangulata** is. A kapott értékek kissé szórtak, de jó vélemények többsége megerősíti a helyszínválasztást, mert a közönség zöme mégiscsak jól érezte magát a patinás hangulatú



6. ábra

Zrínyi teremben és a hozzá csatlakozó Arcképcsarnokban. (6. ábra)



7. ábra

Hasonló (4,8) eredmény született a **regisztráció** végrehajtásáról is. (7. ábra)

Az elégedettségre jó hatást gyakorolt a gyors, udvarias és pontos kiszolgálás valamint, hogy tekintettel a jeles dátumra, a regisztrációnál egy-egy kis csoki tálapóval



8. ábra

az Egyetem minőségstratégiájának bemutatása kicsit hosszabbra sikerült. (8. ábra)

Úgy látszik azonban, hogy a közönség jól tolerálta az időcsúszást, a Turcsányi professzor úrtól cserébe kapott unikális és kitűnő előadásért.

Ismereteink szerint a Magyar Felsőoktatásban **nálunk készült először Minőségstratégia.**

Faggatóztunk arról is, hogy számíthatunk-e **jövőre is érdeklődésükre?**

Örömeinkre szolgáló eredményt kaptunk,



9. ábra



kedveskedtünk a regisztrálóknak.

Ezen a területen sokat segített a **Biztonságpolitikai Szakkollégium** két hallgatója, akik a munka egy jelentős részét végezték, melyet ezúton is köszönünk.

Az **időfelhasználás hatékonysága** is 4,45-öt kapott, de itt be kell vallanunk,



ugyanis a válaszadók **100%-a szeretne** valamilyen formában **részt venni ismét.**

Külön köszönet azoknak a kedves résztvevőknek, akik előadás megtartását is ajánlották. Ennek eredményét mutatja a kördiagram. (9. ábra)

Befejezésül érdeklődtünk a hallgatóság véleményéről, megjegyzéseiről a **konferencia levezetésével** kapcsolatban, meg-



MAGYAR
PROGRAM



SZÉCHENYI TERV

ÁROP-2.2.21.-2013-2013-0001 „Tudásalapú közszolgálati előmenetel”

kérdeztük milyen témáról szeretne hallani a jövő évi konferencián, illetve mi az, ami a legjobban tetszett, amivel a leginkább elégedett, vagy elégedetlen volt.

Elégedetten láttuk, hogy a résztvevők nagy aktivitással írták le gondolataikat, jóleső érzéssel olvastuk az elismerő sorokat. A teljesség igénye nélkül kiemelünk és idézünk néhány jellemző, elismerő véleményt a konferenciáról:

- „Alapos és gondos előkészítés, szervezett lebonyolítás, magas képviselő, színvonalas előadások, kissé kötött lebonyolítás, de jó hangulat és értékes vita”
- „A konferencia jó volt, tartalmilag, kivitelezés szempontjából egyaránt”
- „Hasznos ismereteket közvetít az állami és az egyetemi vezetők részéről”
- „A korábbi konferenciákhoz viszonyítva a látogatottság és az előadók kompetenciája jelentősen növekedett. Gratulálok a szervezőknek!”

A kollégák által javasolt témák gazdagsága kellemes meglepetés volt, ezek megvalósítása további munkára ösztönöz. Íme, néhány hasznos javaslat:

- „Az egyetem oktatási és kutatási fejlesztéseinek eredményeiről, a minőségmenedzsment módszerek alkalmazásáról, a minőségbiztosítási szervezet megalakulásáról és működéséről”
- „stratégia részleteiről, eredményeiről”
- „a MAB elvárásai a Doktori Iskola kapcsán, esetleg egy MAB tagtól.”
- „Nemzetközi trendek és NKE”
- „Az egyetem technikai jellegű kutatásairól”
- „Az oktatók anyagi elismertsége a képzettség és az elvárások tekintetében”

A felmérés grafikusán megjelenített eredményei és a nyitott kérdésekre adott válaszok, javaslatok fontos és értékes információk birtokába juttatta a szervezőket, melyeket hasznosítani fogunk az elkövetkező időben, és a jövő évi minőségügyi konferencia szervezésében.

2013-12-11.

Fodor Jenő

