



Studenti ESF o studijním oddělení 2011

závěrečná zpráva

Jaroslav Nekuda

Ekonomicko-správní fakulta
Masarykovy univerzity

Brno 2011

Obsah

1.	ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY PROJEKTU	3
1.1.	CÍL PRŮZKUMU	3
1.2.	METODY A TECHNIKY SBĚRU DAT, REPREZENTATIVNOST	3
2.	HLAVNÍ ZJIŠTĚNÍ	4
2.1.	STRUKTURA RESPONDENTŮ	4
2.2.	POSTOJE KE SLUŽBÁM STUDIJNÍHO ODDĚLENÍ	6
2.3.	JAK STUDENTI STUDIJNÍ ODDĚLENÍ KONTAKTUJÍ A CO ZEJMÉNA VYŘIZUJÍ?	13
3.	PŘÍLOHA Č. 1 – VZOR UŽITÉHO DOTAZNÍKU	16

1. Základní charakteristiky projektu

1.1. Cíl průzkumu

Cílem průzkumu bylo **získat nové podněty pro optimalizaci nastavení služeb a chodu studijního oddělení na ESF MU a také porovnat, jak se meziročně vyvíjí spokojenost studentů s poskytovanými službami.**

1.2. Metody a techniky sběru dat, reprezentativnost

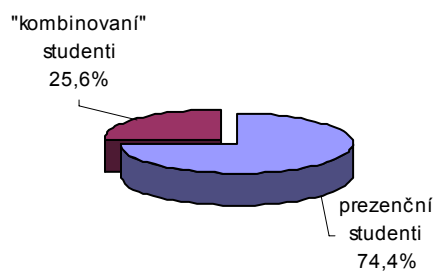
Jako nástroj sběru dat byl použit webový dotazník o rozsahu 16 otázek [je uveden v příloze č. 2], který byl rozeslán všem studentům prezenčního a kombinovaného studia na ESF elektronickou poštou. Dotazník obdrželo celkem 4 444 (vloni to bylo 4 670) osob. Během daného termínu se v databázi odpovědí sešlo celkem 589 odpovědí (v loňském šetření to bylo 829 odpovědí), **což znamenalo 13,3 % návratnost** (2010 = 17,8 %, 2009 = 19,2 %, 2008 = 22,6 %). Výsledky není možné označit bezesbytku jako „reprezentativní“; obvykle mají totiž tendenci častěji odpovídat osoby, které jsou více (anebo naopak méně) spokojené, nebo osoby, které se o zkoumanou problematiku – ať už z jakéhokoliv důvodu – více a intenzivněji zajímají.

Do vyhodnocení jsme všude tam, kde to může být zajímavé, zařadili i meziroční srovnání hodnot, pod každým grafem také uvádíme počet případů, které do výpočtu vstoupily.

2. Hlavní zjištění

2.1. Struktura respondentů

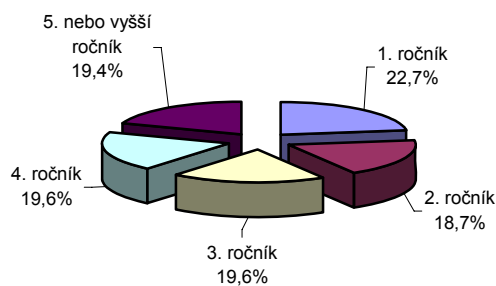
Forma studia



N = 587

V loňském šetření byl analogický poměr skupin 68,0 % vs. 32,0 %.

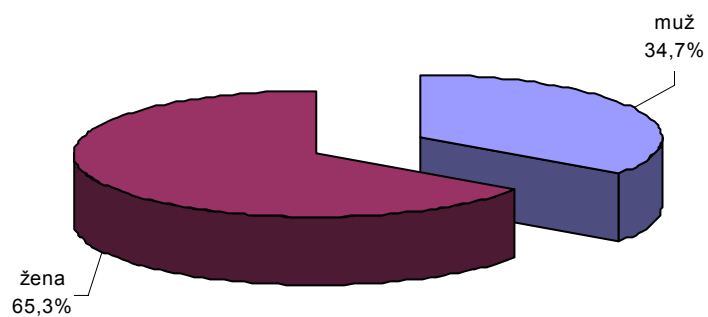
Ve kterém ročníku aktuálně studujete?



N = 587

Ve kterém ročníku aktuálně studujete?	prezenční studenti	kombinovaní studenti	Celkem
1. ročník	19,0	33,3	22,7
2. ročník	18,6	19,3	18,8
3. ročník	19,3	20,7	19,6
4. ročník	21,3	14,7	19,6
5. nebo vyšší ročník	21,8	12,0	19,3
Celkem	100	100	100

Studenti podle pohlaví

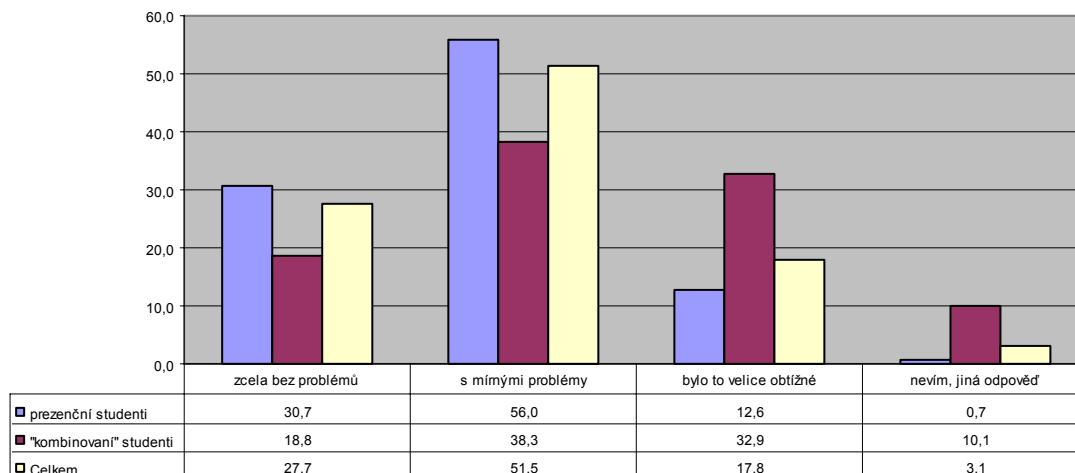


N = 588

V ložském šetření byl analogický poměr 68 : 32.

2.2. Postoje ke službám studijního oddělení

Jak byste hodnotil(a) Vaše možnosti dostavit se na studijní oddělení během úředních hodin?

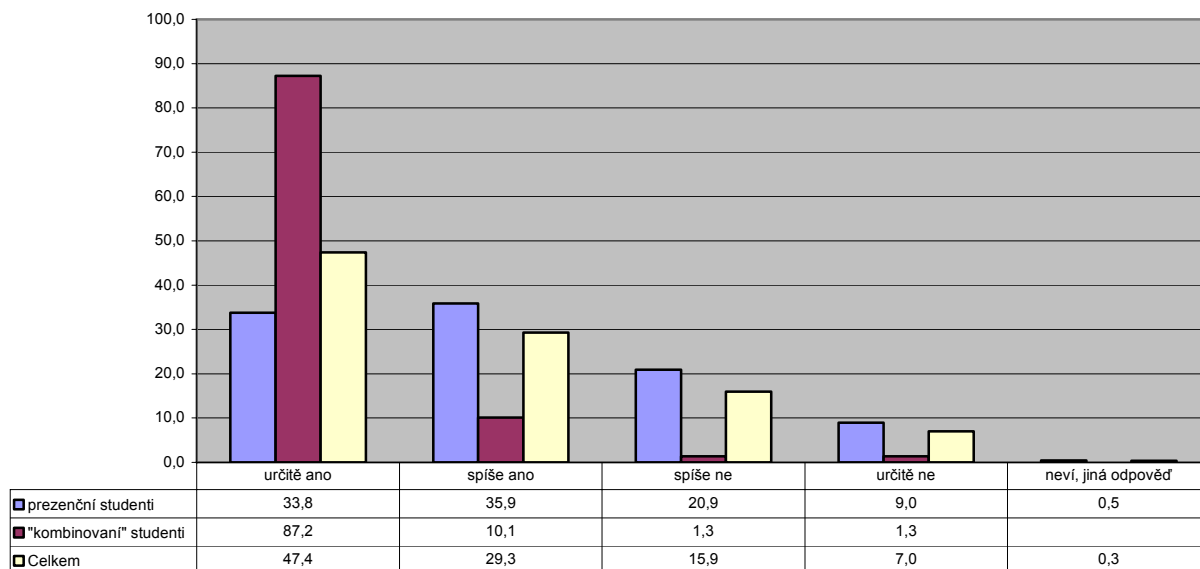


N = 585

Časová řada

Jak byste hodnotil(a) Vaše možnosti dostavit se na studijní oddělení během úředních hodin?	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011
zcela bez problémů	15,4	25,3	31,3	27,7
s mírnými problémy	52,2	51,4	47,0	51,5
bylo to velice obtížné	30,8	21,1	18,6	17,8
nevím, jiná odpověď	1,7	2,2	3,2	3,1
Celkem	100	100	100	100

Domníváte se, že příslušná referentka se vaší záležitostí zabývala ochotně?

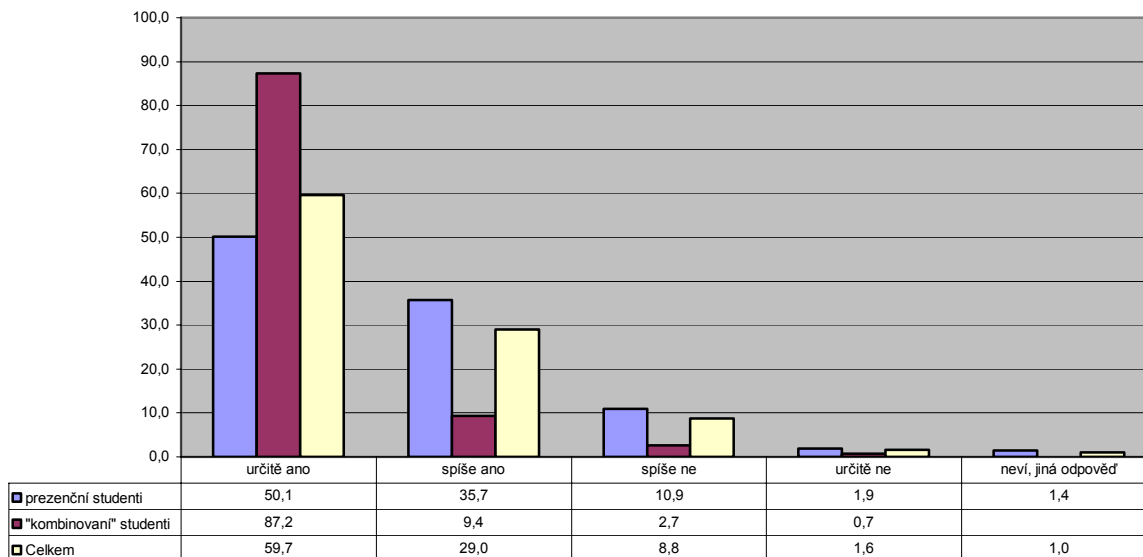


N = 584

Časová řada

Domníváte se, že příslušná referentka se vaší záležitostí zabývala ochotně?	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011
určitě ano	31,3	37,5	51,3	47,4
spíše ano	45,4	40,9	33,0	29,3
spíše ne	17,1	13,2	11,8	15,9
určitě ne	4,3	6,4	3,0	7,0
neví, jiná odpověď	2,0	2,0	0,9	0,3
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0

Domníváte se, že příslušná referentka vaši záležitost vyřešila kompetentně?

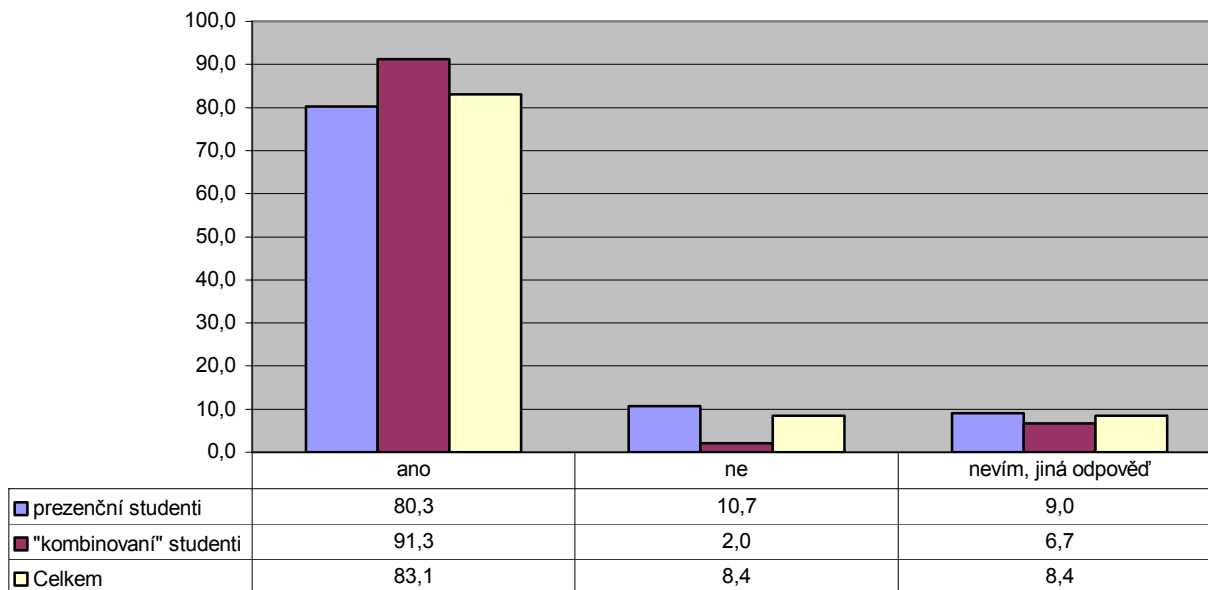


N = 580

Časová řada

Domníváte se, že příslušná referentka vaši záležitost vyřešila kompetentně...	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011
určitě ano	37,6	48,8	60,4	59,7
spíše ano	40,6	35,1	30,2	29,0
spíše ne	13,0	9,8	6,6	8,8
určitě ne	4,0	3,4	1,6	1,6
neví, jiná odpověď	4,7	3,0	1,2	1,0
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0

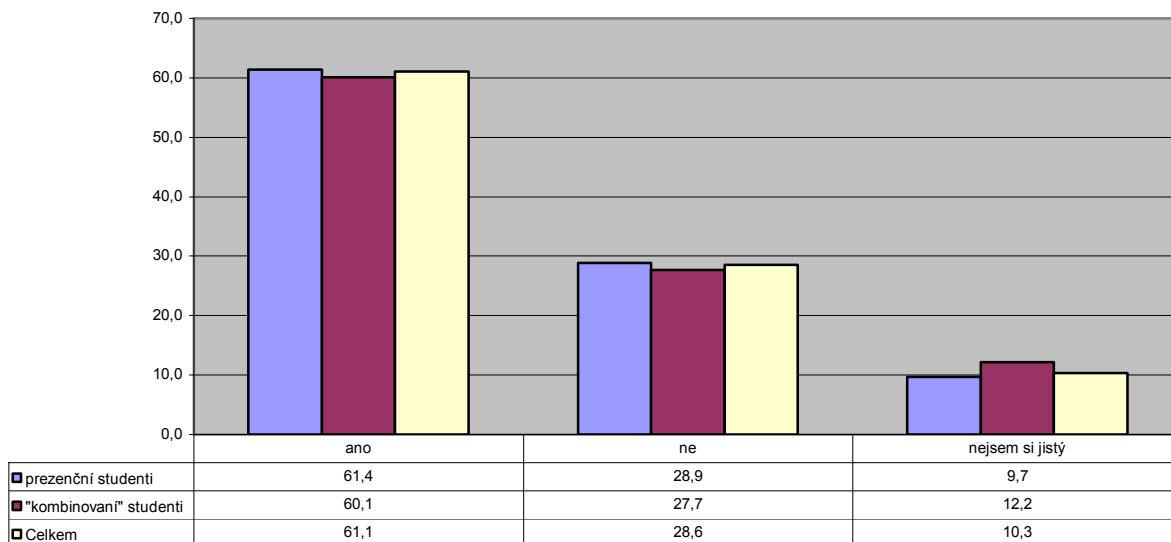
Byla vaše žádost vyřízena v zákonné lhůtě 30 dní?



N = 580

Jiné znění otázky, bez meziročního srovnání.

Hledal(a) jste v manuálech studenta v loňském nebo letošním roce odpovědi na vaše otázky související se studiem?

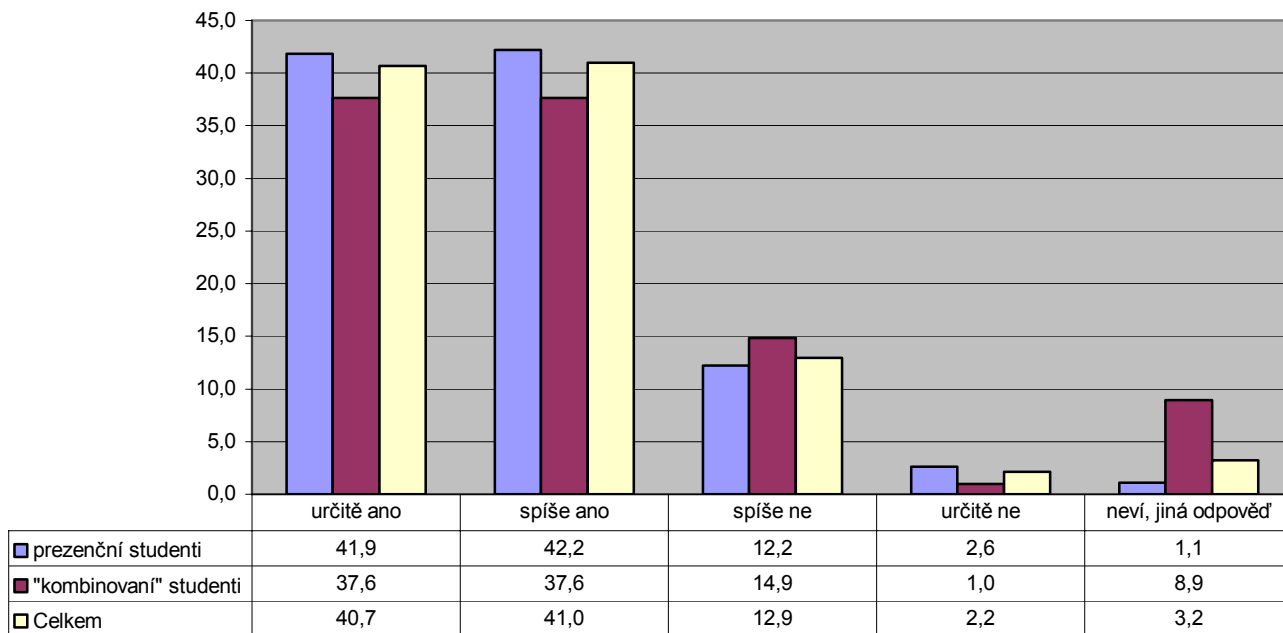


N = 581

Časová řada

Hledal(a) jste v manuálech studenta?	r. 2009	r. 2010	r. 2011
ano	71,8	70,4	61,1
ne	23,0	23,7	28,6
nejsem si jistý	5,2	5,9	10,3
Celkem	100,0	100,0	100,0

Našel (-šla) jste v manuálech studenta odpovědi na otázky, které Vás zajímaly?



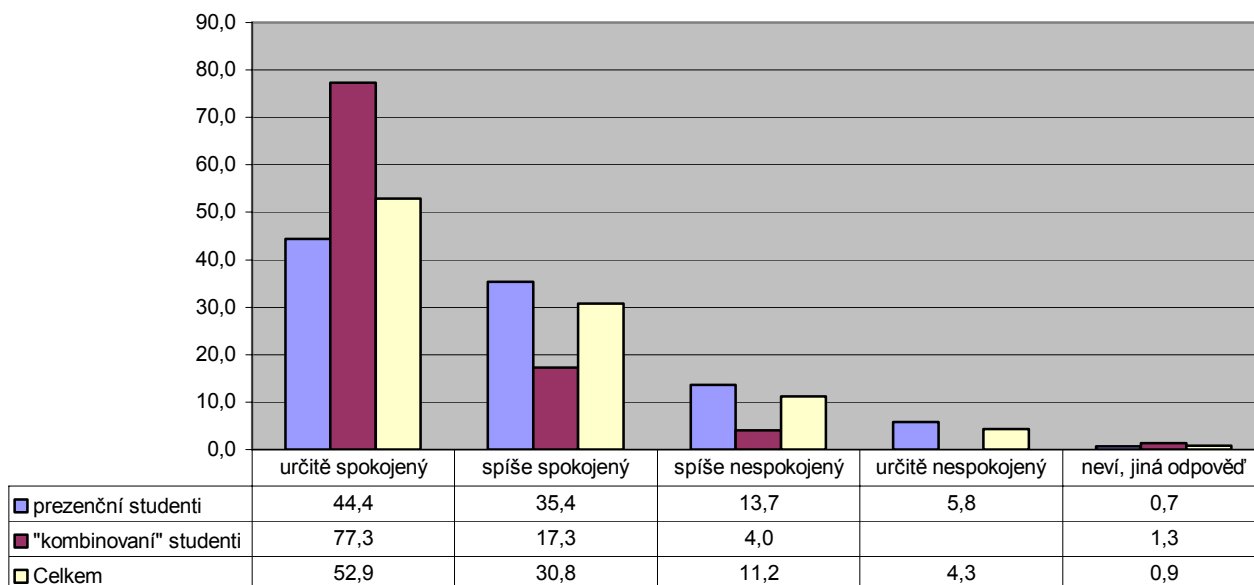
N = 371

Připomínky studentů k „manuálům“ jsou uvedeny v příloze.

Časová řada

	r. 2009	r. 2010	r. 2011
Našel (-šla) jste v těchto manuálech odpovědi na otázky, které Vás zajímaly?	Celkem	Celkem	Celkem
určitě ano	40,1	50,0	40,7
spíše ano	45,7	43,2	41,0
spíše ne	9,4	3,5	12,9
určitě ne	1,4	0,4	2,2
neví, jiná odpověď	3,4	2,9	3,2
Celkem	100,0	100,0	100,0

Jak byste ohodnotil(a) vaši celkovou spokojenost s vyřízením vaší poslední záležitosti na studijním oddělení ESF? Byl(a) jsem



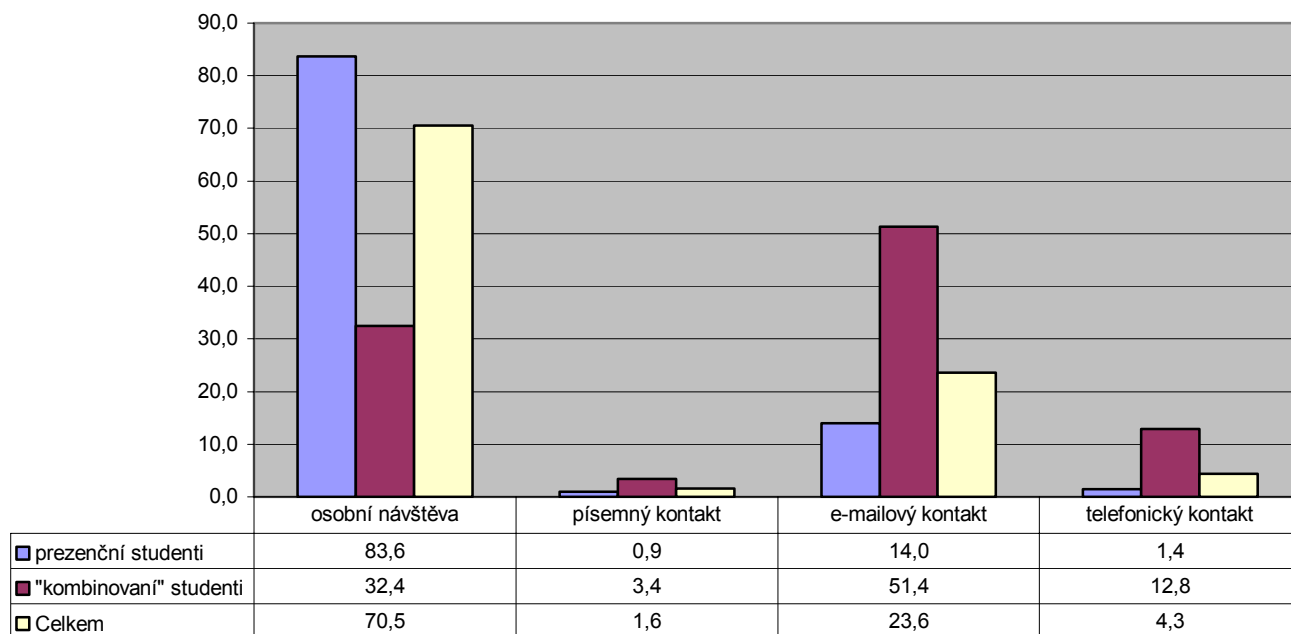
N = 582

Časová řada

Jak byste ohodnotil(a) vaši celkovou spokojenost ...?	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011
určitě spokojený	35,8	43,0	59,6	52,9
spíše spokojený	43,9	38,9	29,2	30,8
spíše nespokojený	13,3	10,9	7,1	11,2
určitě nespokojený	5,3	4,8	3,0	4,3
neví, jiná odpověď	1,7	2,4	1,1	0,9
Celkem	100	100	100	100

2.3. Jak studenti studijní oddělení kontaktují a co zejména vyřizují?

Váš poslední kontakt se studijním oddělením byl ...

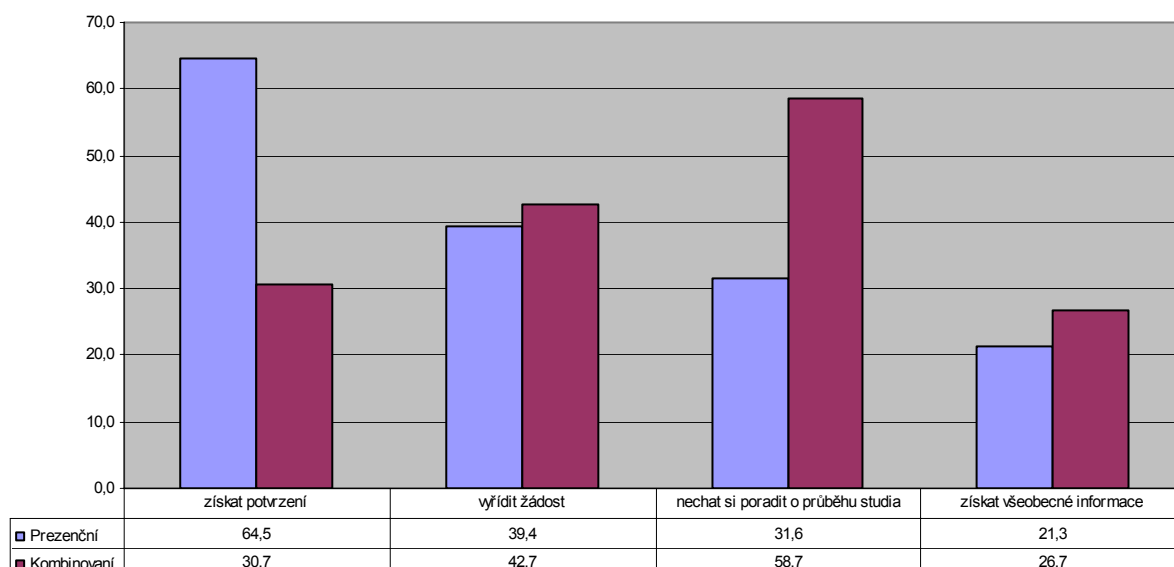


N = 576

Změna 2011 – 2010	prezenční studenti	kombinovaní studenti	Celkem
osobní návštěva	-6,7	4,2	-0,1
písemný kontakt	-0,3	1,1	0,0
e-mailový kontakt	6,9	-2,5	1,6
telefonický kontakt	0,2	-2,8	-1,5

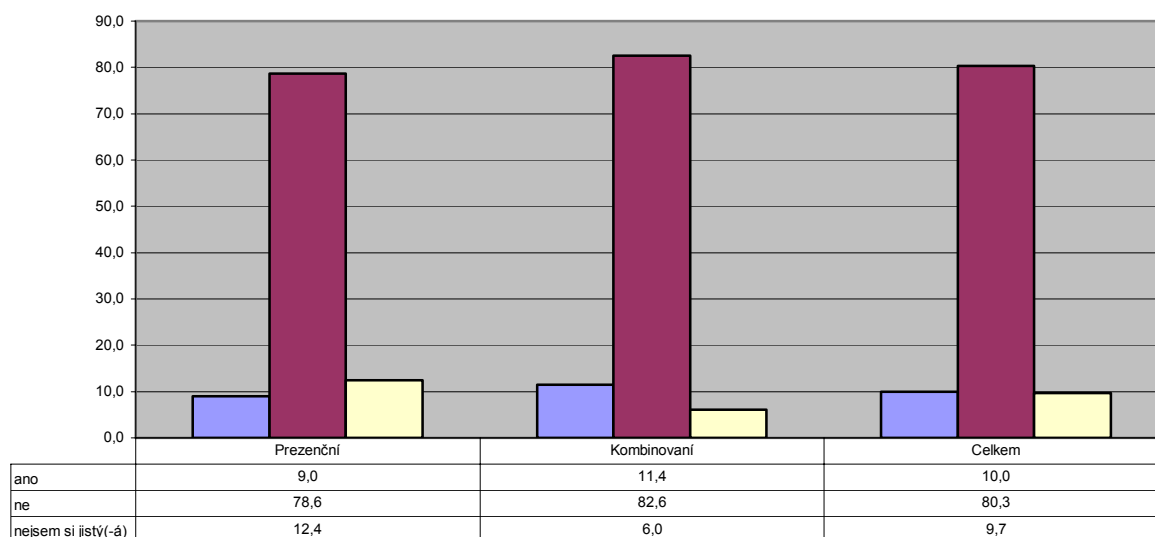
(jen malé změny)

Co studenti na SO potřebují?



* Existovala možnost volit více variant současně. Jiná struktura variant, bez srovnání.

Využil(a) jste v tomto kalendářním roce možnost dostavit se na studijní oddělení ve středu mezi 17-18 hodinou?



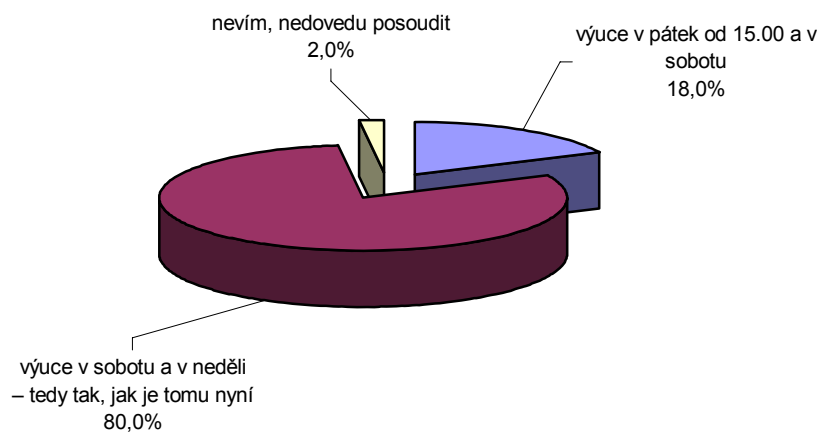
N = 350 [zde – navzdory instrukci – odpovídali i někteří prezenční studenti]

Změna 2011 – 2010	prezenční studenti	kombinovaní studenti	Celkem
ano	3,3	5,0	4,0
ne	-4,2	-8,0	-5,5
nejsem si jistý(-á)	0,9	3,0	1,4

Meziročně jen malé změny.

Nově byla do dotazníku začleněna poslední otázka – pro studenty kombinovaného studia.

Kdybyste měl(a) možnost si vybrat dny, ve kterých probíhá na fakultě výuka v kombinované formě studia, dal(a) byste přednost ...



N = 150

3. Příloha č. 1 – Vzor užitého dotazníku

Služby studijního oddělení ESF MU – jak je vidíte právě Vy?

Vážení přátelé,

rádi bychom znali vaše názory, postoje a hodnocení, která se vztahují ke službám a činnostem poskytovaným studijním oddělením naší fakulty. Naším cílem je přizpůsobovat jeho aktivity potřebám uživatelů a také shromažďovat podněty pro nejrůznější zlepšení, která by našla svůj odraz ve zvýšené kvalitě těchto služeb.

Bud'te tedy, prosím, tak hodní a zodpovězte nám několik málo otázek v anonymním a jednoduchém dotazníčku; jeho vyplnění vám nezabere více než pět minut. Byli bychom rádi, abyste dotazník vyplnili nejpozději do pátku 9. prosince 2011.

S díky za vaši spolupráci a čas zůstává

Martin Kvizda,
proděkan pro studium

Upozornění!

O vyplnění požádáme jen ty z vás, kteří v roce 2011 přišli do kontaktu se studijním oddělením, ať už formou osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu. Ostatní anketu nevyplňují!

NEZAPOMEŇTE po vyplnění dotazníku stisknout tlačítko ODESLAT, jinak se vyplněné údaje „ztratí“!

Otázky

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

1. Jak byste hodnotil(a) vaše možnosti dostavit se na studijní oddělení během úředních hodin (tj. pondělí: 13.30–15.30; úterý: 09.00–11.30; středa: 13.30–17.00; čtvrtek: 09.00–11.30).

1. zcela bez problémů
2. s mírnými problémy
3. bylo to pro mě velice obtížné
4. nevím, jiná odpověď

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

2. Domníváte se, že příslušná referentka se vaší záležitostí zabývala ochotně?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. spíše ne
4. určitě ne
5. nevím, jiná odpověď

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

3. Domníváte se, že příslušná referentka vaši záležitost vyřešila kompetentně – tedy dané věci rozuměla po odborné stránce?

1. určitě ano
2. spíše ano
3. spíše ne
4. určitě ne
5. nevím, jiná odpověď

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

4. Byla vaše žádost vyřízena v zákonné lhůtě 30 dní?

1. ano
2. ne
3. nevím, jiná odpověď

5. Hledal(a) jste na webu ESF v manuálech studenta v loňském nebo letošním roce odpovědi na vaše otázky související se studiem?

1. ano
2. ne – přejděte k otázce č. 8
3. nejsem si jistý(-á) – přejděte k otázce č. 8

6. Našel (-šla) jste v těchto manuálech odpovědi na otázky, které vás zajímaly?

1. určitě ano – přejděte k otázce č. 8
2. spíše ano
3. spíše ne
4. určitě ne
5. nevím, jiná odpověď

7. Mohl(-a) byste, prosím, upřesnit, které informace jste v manuálech studenta marně hledal(a) nebo které manuály by na webu ESF měly být a nejsou?

Zde je váš prostor:

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

8. Jak byste ohodnotil(a) vaši celkovou spokojenost s vyřízením vaší poslední záležitosti na studijním oddělení ESF? Byl(a) jsem ...

1. určitě spokojený(á)
2. spíše spokojený(á)
3. spíše nespokojený(á)
4. určitě nespokojený(á)
5. nevím, jiná odpověď

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

9. Na studijním oddělení jste při vašem posledním kontaktu potřeboval (můžete volit i více možností, pokud jste je vyřizoval(a) při jedné návštěvě):

1. získat všeobecné informace
2. nechat si poradit o průběhu studia
3. získat potvrzení
4. vyřídit žádost
5. jiná možnost než sub 1.–4.

Upozornění – na tuto otázku odpovídají jen ti, kteří letos přišli do osobního, elektronického, písemného nebo telefonického kontaktu se studijním oddělením.

10. Váš poslední kontakt se studijním oddělením byl ...

1. osobní návštěva SO
2. písemný kontakt
3. e-mailový kontakt
4. telefonický kontakt

Upozornění – otázka jen pro studenty kombinovaného studia.

11. Kdybyste měl(a) možnost si vybrat dny, ve kterých probíhá na fakultě výuka v kombinované formě studia, dal(a) byste přednost:

1. výuce v pátek od 15.00 a v sobotu
2. výuce v sobotu a v neděli – tedy tak, jak je tomu nyní
3. nevím, nedovedu posoudit

Upozornění – otázka jen pro studenty kombinovaného studia.

12. Využil(a) jste v tomto kalendářním roce možnost dostavit se na studijní oddělení ve středu mezi 17–18 hodinou?

1. ano
2. ne
3. nejsem si jist(á)

13. Chtěl(a) byste nám sdělit něco podstatného ve vztahu k fungování a službám studijního oddělení ESF a jeho zaměstnanců? Uvítáme zejména konkrétní postřehy a hodnocení.

Zde je váš prostor:

14. Jste ...

1. student(-ka) prezenčního studia
2. student(-ka) kombinovaného studia

15. Ve kterém ročníku aktuálně studujete?

1. 1. ročník
2. 2. ročník
3. 3. ročník
4. 4. ročník (= 1. ročník magisterského navazujícího studia)
5. 5. či vyšší ročník (= 2. a vyšší ročník magisterského navazujícího studia)

16. Jste ...

1. muž
2. žena