



Studenti ESF o studijním oddělení 2013

závěrečná zpráva

Jaroslav Nekuda

Ekonomicko-správní fakulta
Masarykovy univerzity

Brno 2013



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?	12



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

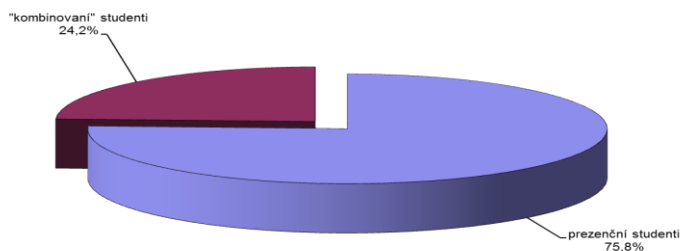
Jako nástroj sběru dat byl použit webový dotazník o rozsahu 16 otázek [je uveden v příloze č. 2], který byl rozeslán všem studentů prezenčního a kombinovaného studia na ESF elektronickou poštou. Dotazník obdrželo celkem 3 816 (naposled v r. 2011 to bylo 4 444) osob. Během daného termínu – a i díky propagaci akce na FBooku, fakulních LCD a rozeslané upomínce – se v databázi odpovědí sešlo celkem 920 odpovědí (v šetření v roce 2011 to bylo 589 odpovědí), což znamenalo **poměrně slušnou návratnost na úrovni 24,1 %** (2011 = 13,3 %, 2010 = 17,8 %, 2009 = 19,2 %, 2008 = 22,6 %). Výsledky není možné označit bezezbytku 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

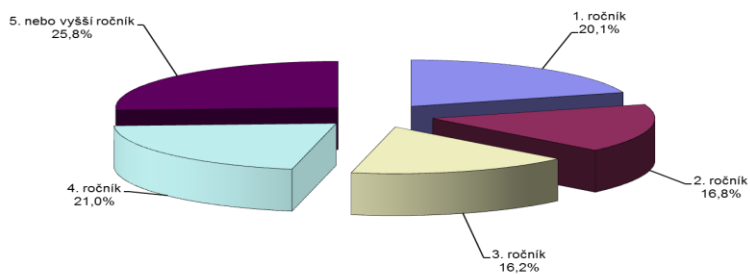
Forma studia



N = 912

V posledním šetření (r. 2011) byl podíl prezenčních studentů podobný – 74,4 %.

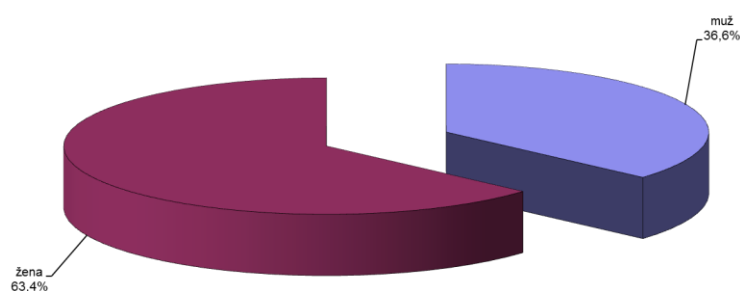
Ve kterém ročníku aktuálně studujete?



N = 914

Ve kterém ročníku aktuálně studujete?	prezenční studenti	kombinovaní studenti	Celkem
1. ročník	19,4	23,1	20,3
2. ročník	15,7	20,4	16,9
3. ročník	14,7	20,4	16,1
4. ročník	22,9	14,9	20,9
5. nebo vyšší ročník	27,4	21,3	25,9
Celkem	100	100	100

Studenti podle pohlaví



N = 920

V posledním šetření byl analogický poměr podobný – 65 : 35.

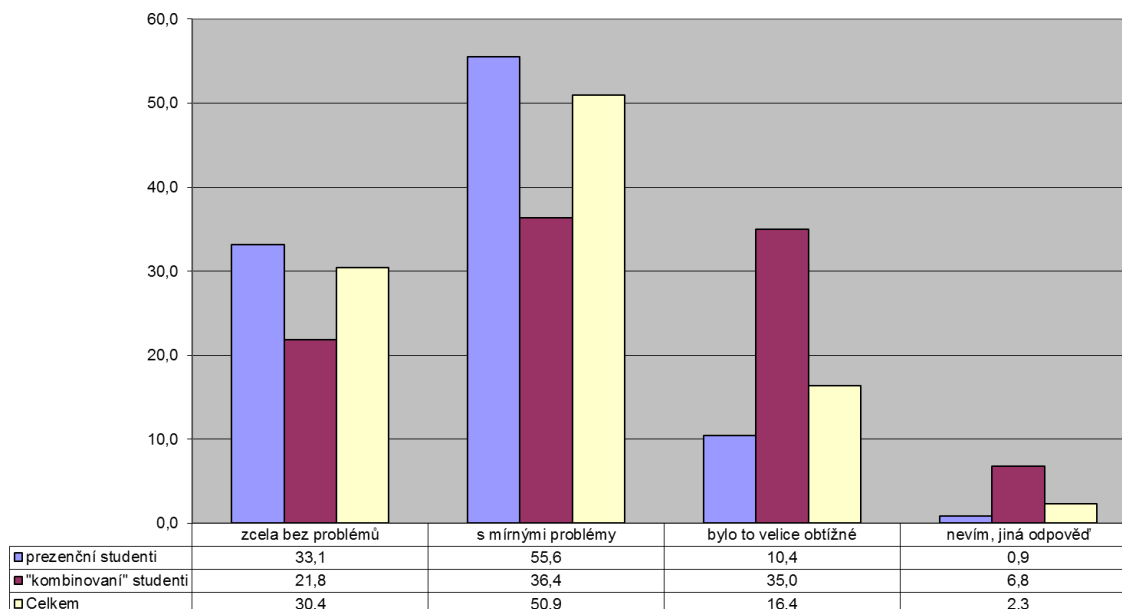
Respondenti podle oborů

Obory	N	%
Ekonomické informační systémy	12	1,3
Ekonomie	27	3,0
Ekonomika a řízení nestátních neziskových organizací	5	0,5
Finance	208	22,8
Finance a právo	34	3,7
Hospodářská politika (jednooborová)	70	7,7
Hospodářská politika (dvouoborová, tj. + lib. další obor na jiné fak.)	18	2,0
Hospodářská politika a mezinárodní vztahy	21	2,3
Matematické a statistické metody v ekonomii	5	0,5
Podniková ekonomika a management	270	29,6
Regionální rozvoj a cestovní ruch	46	5,0
Regionální rozvoj a správa	83	9,1
Veřejná ekonomika a správa	98	10,8
Veřejná správa (Administration publique)	8	0,9
kombinace více oborů	6	0,7
Celkem	911	100



2.2. Postoje ke službám studijního oddělení

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



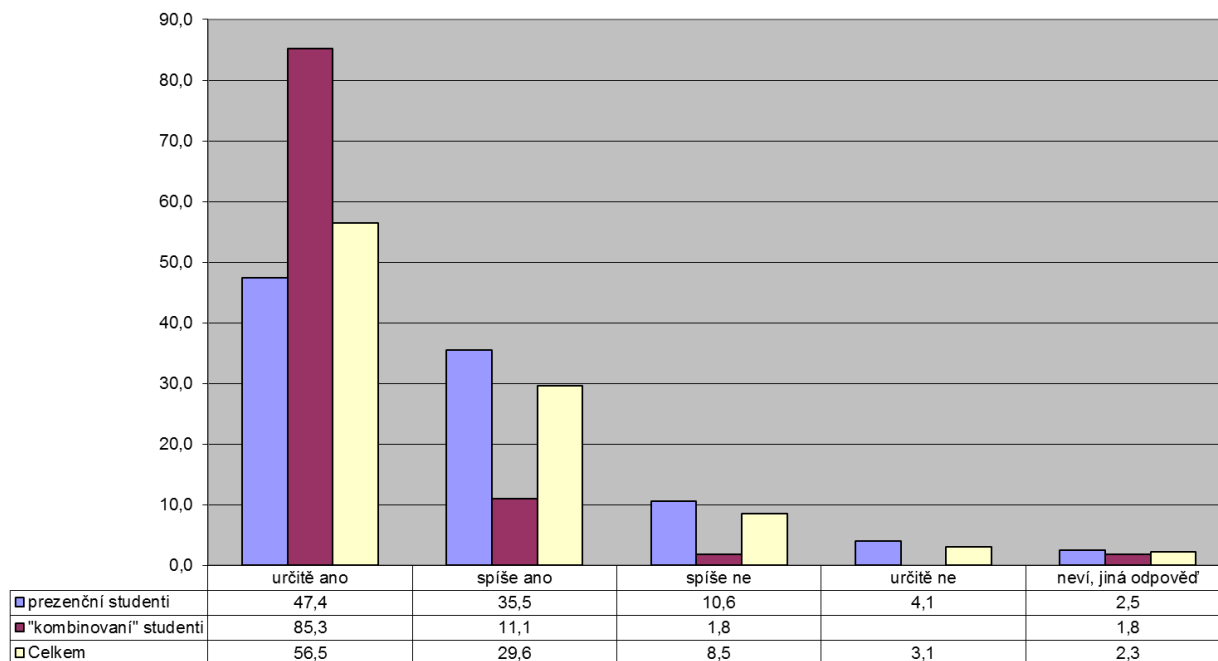
N = 911

Časová řada

Jak byste hodnotil(a) Vaše možnosti dostavit se na studijní oddělení během úředních hodin?	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2013
zcela bez problémů	15,4	25,3	31,3	27,7	30,4
s mírnými problémy	52,2	51,4	47,0	51,5	50,9
bylo to velice obtížné	30,8	21,1	18,6	17,8	16,4
nevím, jiná odpověď	1,7	2,2	3,2	3,1	2,3
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Domníváte se, že příslušný referent(-ka) se vaší záležitostí zabýval(-a) ochotně?



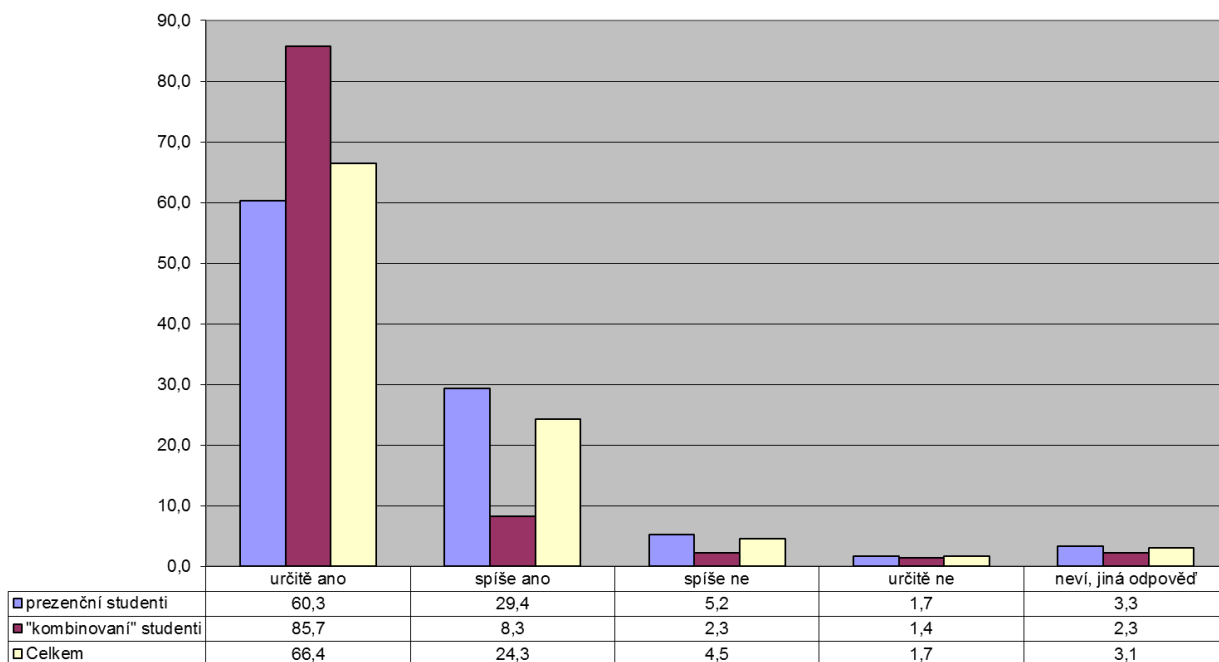
N = 905

Časová řada

Domníváte se, že příslušný(-á) referent(-ka) se vaší záležitostí zabýval(-a) ochotně?	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2013
určitě ano	31,3	37,5	51,3	47,4	56,5
spíše ano	45,4	40,9	33,0	29,3	29,6
spíše ne	17,1	13,2	11,8	15,9	8,5
určitě ne	4,3	6,4	3,0	7,0	3,1
neví, jiná odpověď	2,0	2,0	0,9	0,3	2,3
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



Domníváte se, že příslušný(-á) referent(-ka) vaši záležitost vyřešil(-a) kompetentně?



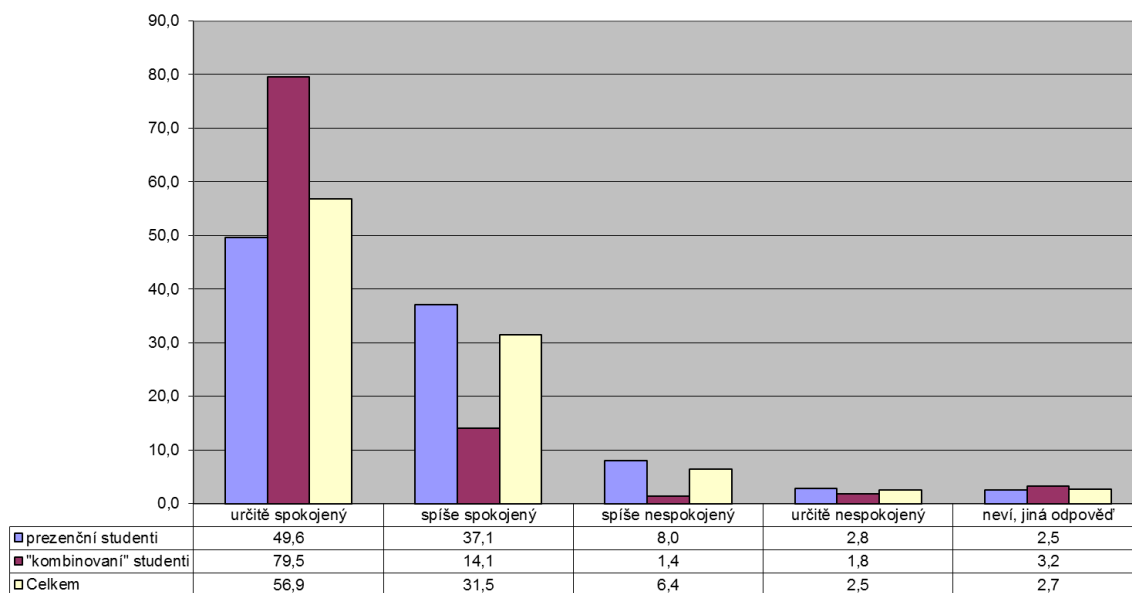
N = 905

Časová řada

Domníváte se, že příslušný(-á) referent(-ka) vaši záležitost vyřešil(-a) kompetentně...	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2013
určité ano	37,6	48,8	60,4	59,7	66,4
spíše ano	40,6	35,1	30,2	29,0	24,3
spíše ne	13,0	9,8	6,6	8,8	4,5
určité ne	4,0	3,4	1,6	1,6	1,7
neví, jiná odpověď	4,7	3,0	1,2	1,0	3,1
Celkem	100,0	100,0	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



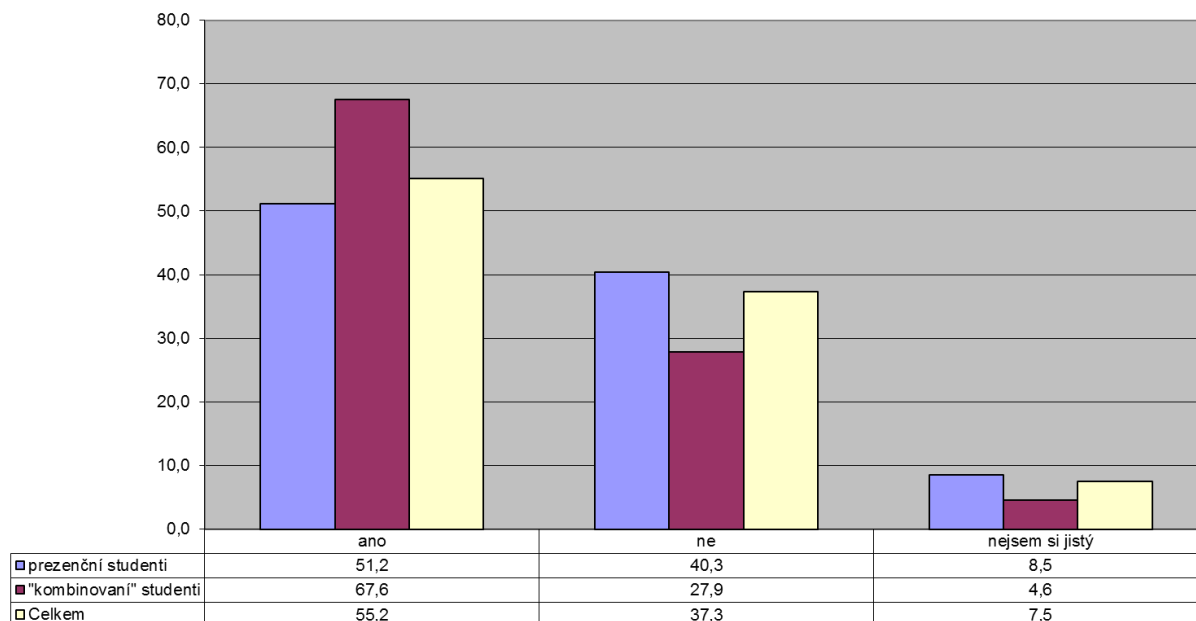
N = 904

Časová řada

Jak byste ohodnotil(a) vaši celkovou spokojenost ...?	r. 2008	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2013
určitě spokojený	35,8	43,0	59,6	52,9	56,9
spíše spokojený	43,9	38,9	29,2	30,8	31,5
spíše nespokojený	13,3	10,9	7,1	11,2	6,4
určitě nespokojený	5,3	4,8	3,0	4,3	2,5
neví, jiná odpověď	1,7	2,4	1,1	0,9	2,7
Celkem	100	100	100	100	100



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



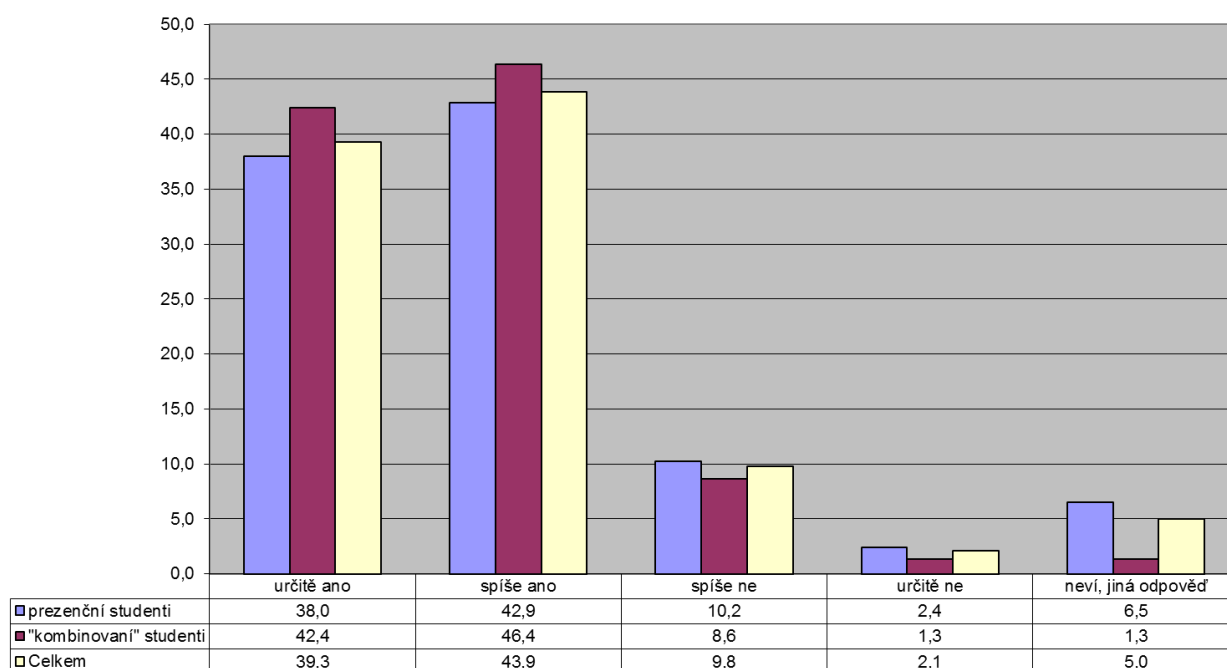
N = 901

Časová řada

Hledal(a) jste v manuálech studenta?	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2013
ano	71,8	70,4	61,1	55,2
ne	23,0	23,7	28,6	37,3
nejsem si jistý	5,2	5,9	10,3	7,5
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0



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



N = 522

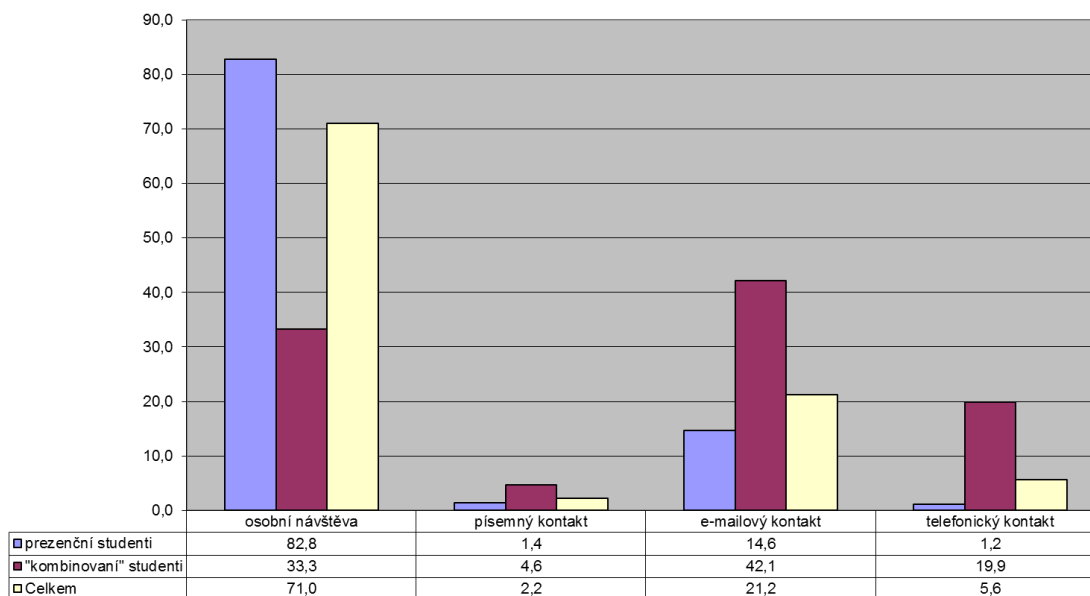
Časová řada

Našel (-šla) jste v těchto manuálech odpovědi na otázky, které Vás zajímaly?	r. 2009	r. 2010	r. 2011	r. 2013
určitě ano	40,1	50,0	40,7	39,3
spíše ano	45,7	43,2	41,0	43,9
spíše ne	9,4	3,5	12,9	9,8
určitě ne	1,4	0,4	2,2	2,1
neví, jiná odpověď	3,4	2,9	3,2	5,0
Celkem	100,0	100,0	100,0	100,0



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

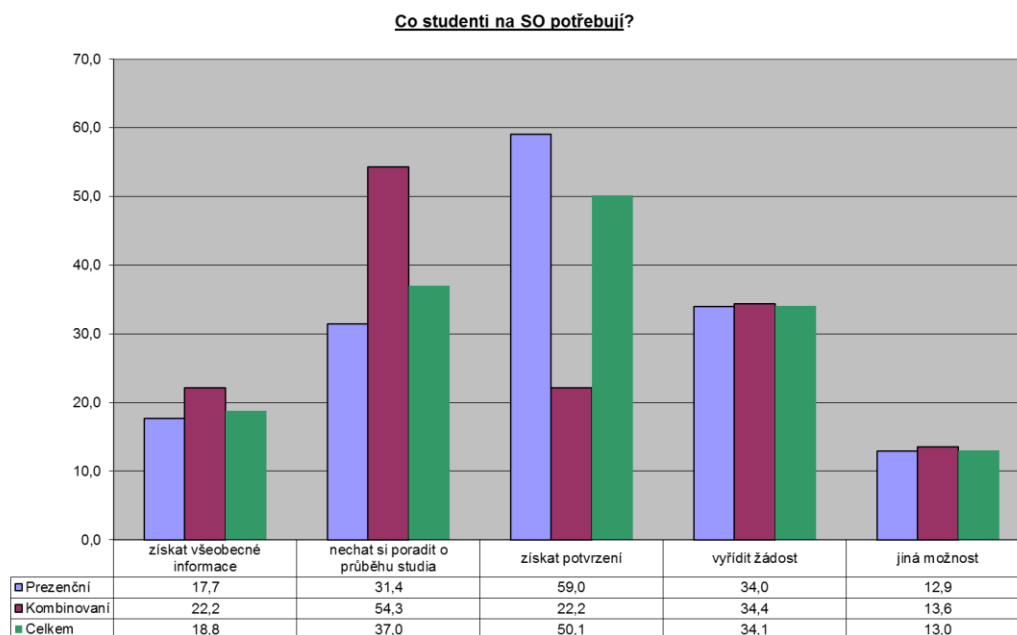
Váš poslední kontakt se studijním oddělením byl ...



N = 906

Změna 2013 – 2011

Váš poslední kontakt se SO byl ...	Prezenční	Kombinovaní	Celkem
osobní návštěva	-0,9	0,9	0,5
písemný kontakt	0,5	1,3	0,6
e-mailový kontakt	0,6	-9,2	-2,4
telefonický kontakt	-0,2	7,1	1,3



* Existovala možnost volit více variant současně, součet je tak vyšší než 100 %.

Změna 2013 - 2011

Co studenti na SO vyřizovali?	Prezenční	Kombinovaní	Celkem
získat všeobecné informace	-3,6	-4,5	-4,1
nechat si poradit o průběhu studia	-0,2	-4,4	-1,4
získat potvrzení	-5,5	-8,5	-5,6
vyřídít žádost	-5,4	-8,3	-6,0
jiná možnost	2,6	0,9	2,1

Změny je možné interpretovat tak, že studenti vyřizovali na SO „méně záležitostí současně“.