Az ELTE fogyatékos hallgatóinak 2016. évi elégedettségi felmérése

Készítették: a Fogyatékosügyi Központ munkatársai

**Az elégedettségi felmérés háttere**

A Fogyatékosügyi Központ 2015 szeptemberében alakult meg a Szolgáltató Központ részeként. Féléves működésünk után azonnal felmerült bennünk az igény, hogy megtudjuk, hogy a fogyatékos hallgatók mennyire elégedettek Egyetemünk inkluzivitásával, a kari koordinátorok, személyi segítők, a HÖK és Központunk munkájával, szolgáltatásaival, valamint az oktatók hozzáállásával.

Ennek érdekében 2016 januárjában kidolgoztuk a minőségbiztosítási tervünk részeként alkalmazott elégedettségi kérdőívet, melyet ellenőriztettünk a minőségügyi irodával is.

Az idei, 2017-es év januárjában kisebb módosításokat hajtottunk végre a tavalyi év kérdőívén, majd újból kiküldtük a speciális szükségletű hallgatóknak levelezőlistánkon keresztül. A kérdőívet akadálymentes on-line (Word Press) és Word formátumban küldtük meg az érintett hallgatóknak. Előbbi lényege az anonimitás megőrzése. A Word-re azért volt szükség, mivel vannak olyan hallgatók, akiknek az on-line felületeken való tájékozódás gondot okozhat (pl. I. éves vak hallgatók egy része).

**Az elégedettségi felmérés eredményei**

1. **A válaszadók száma, kari és fogyatékossági típusbeli eloszlása**

Alapul a 2016. év tavaszi és őszi félévének Neptunban is rögzített, fogyatékossággal regisztrált hallgatói számának átlagát vettük, ami 342 főt jelentett. A 342 főből 38-an töltötték ki a kérdőívünket, ami 12,5%-os kitöltési arányt tükröz (ld. 1. diagram)

1. diagram: válaszadók aránya

A válaszolók karonkénti eloszlásából (ld. 2.diagram) az látható, hogy a TÓK-ról nem érkezett válasz és hogy a legtöbb kitöltést a PPK-ról (10 fő), BGGYK-ról (7 fő), BTK-ról (7 fő) és TTK-ról (7 fő) kaptuk. Ez nem tükrözi teljes mértékben a különböző karokon tanuló fogyatékos hallgatók számadatait. A legtöbb fogyatékos hallgatóval ugyanis a BTK rendelkezik.

1. diagram: válaszadók kari eloszlása

Ahogy az a 3. diagramon látható, a válaszoló hallgatók közül a legtöbb tanulási zavarral (12 fő), látássérüléssel (8 fő) és autizmussal (7 fő) él. A regisztrált fogyatékos hallgatók között a legtöbb valóban a tanulási zavarban érintett, azonban a magas létszámhoz képest a kitöltési arány mindössze 8%-os. Második legnépesebb csoport a látássérülteké, kitöltési arányuk szintén 8%-os. Igen meglepő, hogy a viszonylag alacsonyabb létszámú autista hallgatók között a kitöltési arány a legmagasabb (35%-os).

1. diagram: a válaszadók fogyatékosság szerinti eloszlása
2. **A Fogyatékosügyi Központ szolgáltatásainak igénybevétele**

A kérdőíven felsoroltuk valamennyi szolgáltatásunkat, amelyből a hallgatók kiválaszthatták azokat, amelyeket rendszeresen, vagy esetenként igénybe vesznek. Eredmények:

* 38 válaszadóból 34-en vettek igénybe szolgáltatást
* 34 típusból 27 féle szolgáltatást vettek igénybe
* Összesen 100 szolgáltatást vettek igénybe (átlagban egy hallgató 3 szolgáltatást)
* Népszerűség szerint:
  + Információnyújtás a vizsgán kapható kedvezményekről (11)
  + Segítség az oktatókkal történő kommunikációban (10)
  + Asperger csoport (8)
  + Tananyagadaptáció (7) és Informatikai tanácsadás (7)
  + Kurzusfelvétel (6) és Idegen nyelvtanulás segítése (6)
  + Útvonaltanítás (4), Kísérés (4) és Neptun használat segítése (4)
  + Gyakorló tanítás (3), Vizsgajelentkezés (3) Könyvtárhasználat segítése (3) és Tanulásmódszertani tréning (3)
  + Képernyőolvasó programok tanítása (2), Információnyújtás pályázatokról (2), Pályázatírás segítése (2), Erasmus mobilitás segítése (2), Speciális karriermenedzsment kurzus (2), Jeltolmács (2), A mindennapi életvitel tervezését és szervezését segítő stratégiák, módszerek tanítása (2), Egyéni tanulási tanácsadás (2)
  + Domború ábrák (1), Eszközkölcsönzés (1), Szociális gondozói feladatok-személyi higiénia és napi életvitel (1), Logopédiai terápia (1), Kollégiumi elhelyezés segítése (1)

1. **A Fogyatékosügyi Központ munkája iránti elégedettség**

Erre a kérdésre 37 hallgató válaszolt a 4. diagramról leolvasható eloszlásban:

1. diagram: A Fogyatékosügyi Központ munkája

A teljes mértékben és inkább elégedett válaszokat választotta a hallgatók többsége (89%). A numerikus válasz mellett kíváncsiak voltunk a hallgatók árnyaltabb véleményére is, így szöveges indoklásnak is teret adtunk. A szöveges értékelések többsége pozitív, amelyek kiemelik a Fogyatékosügyi Központ munkatársainak segítőkészségét, értő odafigyelését, kedvességét, pontosságát, precizitását, a szolgáltatások sokszínűségét, a hírlevelek tartalmát. Többen megjegyezték, hogy a Központ segítsége nélkül nehezebben, kevésbé sikeresen boldogulnának az Egyetemi tanulmányaikban.

Negatív kritikákat is megfogalmaztak a válaszadók: pl. szerintük több munkatárssal még hatékonyabb lehetne a segítségnyújtás. A másik negatív vélemény a szociális gondozó hiánya miatt érkezett. A szociális gondozónk csak 2016. decemberében állhatott munkába és a januári kitöltésig eltelt egy hónapban még a hallgatókkal történő felméréseket végezte el, aminek alapján a gondozási terveket elkészíthette és februártól a valós segítséget nyújthatta.

1. **A Fogyatékosügyi Központ rendezvényeinek hasznossága**

Ehhez a kérdéshez felsoroltuk példaképp azokat a rendezvényeinket, melyekkel az egyetem oktatóit, hallgatóit kívánjuk érzékenyíteni (pl. Inkluzív Sportnap, Bölcsész Napok, Lágymányosi Eötvös Napok, ÁJK Orientációs Nap, ELTEfeszt, Educatio, ELTE Nemzetközi Orientációs Napok).

Erre a kérdésre 36-an válaszoltak. A válaszadók 75%-a tartja teljes mértékben, vagy inkább hasznosnak eme rendezvényeket (ld. 5. diagram).

1. Diagram: A Fogyatékosügyi Központ megjelenései Egyetemi szinten és saját rendezvényeken

A szöveges értékelések kizárólag pozitív irányúak. Általános vélekedés, hogy ezek a rendezvények segítik a társadalmi integrációt, illetve az ELTE imázsát is növelik, színesítik. Fontosnak tartják a rendezvényeket, mivel ezek hozzásegítik a hallgatókat és az oktatókat ahhoz, hogy megértsék a fogyatékos hallgatók sajátos problémáit, ugyanakkor a speciális igényű hallgatók is megmutathatják erősségeiket, a képességeiket.

1. **Honlapunk tartalmával, hozzáférhetőségével kapcsolatos elégedettség**

Erre a kérdésre a 38 kérdőíven csak 34 hallgató válaszolt, ami elgondolkodtató, főleg annak fényében, hogy a kérdés mellé beraktuk a honlapunk linkjét is, bízva abban, hogy ha eddig még nem keresték azt fel, most, a kérdésre történő válaszadási szándékuk miatt ezt megteszik.

1. diagram: A Fogyatékosügyi Központ honlapja

A válaszokból kiderül, hogy a 34 hallgató többsége (82%) hasznosnak és hozzáférhetőnek tartja a honlapunkat. A magas elégedettségnek némileg ellentmond az a tény, hogy a szöveges véleményt leíró hallgatók többsége olyan választ adott, amelyből az derül ki, hogy vagy sosem, vagy ritkán látogatják a honlapunkat. Sokkal fontosabbnak tartották a levelezőlistán kiküldött tájékoztatóinkat, hírleveleinket.

1. **Személyi segítők megléte, munkájuk értékelése**

A 38 hallgató közül 8-nak van személyi segítője, az elégedettséget a következő diagram ábrázolja. Ebből kitűnik, hogy minden hallgató elégedett a személyi segítőjével. A szöveges válaszokból kitűnik, hogy a hallgatók nagyon hasznosnak tartják a személyi segítő rendszert. Kiemelik, hogy milyen nagymértékű segítséget jelent számukra, hogy megfelelő tananyagokkal, jegyzetekkel, közös tanulással, támogatással végezhetik tanulmányaikat.

1. Diagram: A személyi segítők munkája
2. **Kari fogyatékosügyi koordinátorral való elégedettség**

A 37 választ adó hallgató többsége, 29 fő (78%) ismeri a kari koordinátorát, ami magas arány, ugyanakkor ez azt is jelenti egyben, hogy 22%-uk még sosem találkozott velük személyesen. A munkájukkal való elégedettséget a 8. diagram ábrázolja. Ez alapján elmondható, hogy akik viszont ismerik a kari koordinátorukat, azok többsége (85%) teljes mértékben, vagy inkább elégedett a munkájukkal.

1. Diagram: Kari fogyatékosügyi koordinátorok

A szöveges értékelések között viszont kevés a pozitív kicsengésű. E néhány hallgató kiemeli, hogy a kari koordinátorok segítőkészek, mindig minden problémára találnak megoldást. A negatív értelmű, kritikának is felfogható vélemények leggyakrabban azt említik, hogy a kari koordinátor nehezen elérhető, sosincs elég ideje a hallgatóra, nehéz vele időpontot egyeztetni, nehézkes a kommunikáció, levelező hallgatók számára nincs fogadóideje, sok mindent ígért, de nem teljesítette.

1. **A HÖK esélyegyenlőségi munkájával való elégedettség**

A hallgatók igen kis százaléka ismeri a HÖK esélyegyenlőségi referensét, a 37 válaszadó közül mindössze 12-en ismerik, 25-en pedig nem ismerik. Ez fontos adalék ahhoz, hogy ezáltal az esélyegyenlőségi munkát is nehezebben ítélhetik meg.

Ennek ellenére 21 hallgató adott valamilyen értékelést, ami megint ellentmondásos (ld. 9. Diagram). A többség (61%) azért még így is teljes mértékben, vagy inkább elégedett a HÖK ez irányú tevékenységével.

1. diagram: HÖK esélyegyenlőségi munkája

Egy pozitív szöveges értékelés érkezett, melyben a hallgató kiemeli, hogy az esélyegyenlőségi referens rendszeresen hívja őt, mint tapasztalati szakértőt a különböző érzékenyítő programokra.

1. **Elégedettség az oktatók hozzáállásával, a speciális szükségletek figyelembe vételével**

A 37 hallgató döntő többsége, 86%-a a teljes mértékben, vagy inkább elégedett választ jelölte (ld. 10. diagram).

1. diagram: oktatók hozzáállása

A hallgatók szöveges értékelése árnyaltabb képet mutat. A pozitív kicsengésű vélemények hangsúlyozzák az oktatók és a hallgatók közötti párbeszéd meglétét és azt, hogy az oktatók mindig a megfelelő formátumban küldik meg a tananyagot. Volt olyan hallgató, aki szerint a speciális szükségletek figyelembevétele iránti igény lustaságot és kibúvót jelent. Néhány negatív vélemény is érkezett az oktatók fogyatékos hallgatókkal kapcsolatos hozzáállásával kapcsolatban. Ezek többsége az alábbi kritikákkal él: az oktató nem küld jegyzetet; egyáltalán nem segít; nem fogadta el az oktató a hallgató aznapi vizsgalemondását (a hallgató Sclerosis Multiplexben érintett, ami egy komoly fluktuáló állapotromlással jár együtt); az oktató nem hajlandó mikrofont használni a kari koordinátor kérése ellenére sem.

1. **A Fogyatékosügyi Központ névváltoztatása iránti igény**

Több oldalról is ért kritika minket Központunk névválasztása miatt. Ezért már a tavalyi elégedettségi kérdőívben is megkérdeztük a hallgatókkal, hogy elégedettek-e a jelenlegi névvel, vagy változtatást javasolnak, és ha igen, mi legyen az új nevünk. Már a tavalyi kérdőívekre adott válaszok is azt mutatták, hogy a hallgatók zöme szeretne változtatni nevünkön, de nem tudtak ötletekkel előállni. Az idei kérdőívben már az általunk javasolt új nevet is megadtuk (Speciális Ügyeket Támogató Iroda=SÜTI).

A 38 beérkezett kérdőívből 30 tartalmazott e kérdésre nézve választ és 100%-osan a névváltoztatás mellett szavaztak.

1. **Új szolgáltatások iránti igény**

25 hallgató egyöntetűen azt válaszolta, hogy nincs újabb szolgáltatás iránti igénye. Azonban a szöveges válaszokból kiderül, hogy ha a többség nem is a Fogyatékosügyi Központ szolgáltatásaival, de az Egyetem fogyatékosügyi intézkedéseivel kapcsolatosan lennének igényeik. Két olyan igényt jeleztek a hallgatók, amelyeket a Fogyatékosügyi Központ új szolgáltatásként bevezethetne: az egyik az un. Latex program tanítása; a másik pedig próba állásinterjúk biztosítása.

A válaszok egy része az akadálymentesség növelését igényli mind az épített környezetre vonatkozóan (pl. könyvtárak), mind infokommunikációs szempontból (számítógéptermekben legyenek képernyőolvasó programmal ellátott számítógépek is). Másik része abban szeretne fejlődést látni, hogy a tanárok válaszoljanak a nekik írt e-mailekre. Többen igénylik, hogy a fogyatékos hallgatók a vizsgáról való távolmaradásukat aznap is jelezhessék.

Budapest, 2017.03.08.