

Prieskum Servqual – dotazník pre študentov

Vážené dámy, vážení páni,

ak láskavo dovoľíte, úctivo by sme Vás chceli požiadať o zodpovedanie nasledujúcich otázok, ktoré sú súčasťou medzinárodného prieskumu Servqual, organizovaného s cieľom zlepšiť kvalitu vzdelávania na univerzitách, do ktorého je zapojená aj naša univerzita.

Servqual - systém merania kvality poskytovaných služieb, v ktorom sa hodnotí stupeň, v akom univerzita plní (z pohľadu študenta) päť hlavných požiadaviek: spoľahlivosť, zodpovednosť, dôvera, empatia, materiálne zabezpečenie a zamestnanci.

Za vyjadrenie Vašich názorov vopred veľmi pekne ďakujeme.

Pre začiatok dotazovania, prosím, láskavo kliknite na tlačítko **ZACIATOK** a prejdite na nasledujúcu stranu. Pre správne zobrazenie, fungovanie a vyhodnotenie dotazníka je nevyhnutné tento súbor otvoriť pomocou programu **Adobe Reader** (zásuvný modul **Adobe PDF Plug-In** webového prehliadača nestačí) a musíte byť **on-line pripojení na internet**. Ďakujeme.

Forma štúdia

denné štúdium

externé štúdium

Stupeň a program štúdia (1. stupeň: bakalárske štúdium – Bc., 2. stupeň: inžinierske štúdium – Ing.)

Bc. – Manažment

Bc. – Počítačové inžinierstvo

Bc. – Informatika

Ing. – Manažment

Ing. – Počítačové inžinierstvo

Ing. – Aplikovaná informatika

Ing. – Informačné systémy

Ing. – Informatické nástroje na podporu rozhodovania

Semester

1.

2.

3.

4.

5.

6.

Pohlavie

žena

muž

Očakávania študentov – vynikajúca univerzita, na ktorej by chceli študovať

Predstavte si vynikajúcu univerzitu, na ktorej by ste chceli študovať a **ohodnoťte, prosím, svoje očakávania na stupnici dôležitosti od 1 (najnižšie hodnotenie) po 7 (najvyššie hodnotenie).**

- 1.** Vybavenie by malo byť moderné (počítače, laboratória, multimediálne učebne ap.).

1 2 3 4 5 6 7

- 2.** Učebne a miestnosti by mali byť atraktívne, čisté a upratané.

1 2 3 4 5 6 7

- 3.** Vystupovanie učiteľov a zamestnancov by malo zodpovedať ich postaveniu (čistota, oblečenie ap.).

1 2 3 4 5 6 7

- 4.** Učebné materiály (texty prednášok, skriptá, literatúra ap.) by mali byť včas dostupné, aktuálne a zrozumiteľné.

1 2 3 4 5 6 7

- 5.** Plánované termíny a sľuby by mali byť dodržiavané.

1 2 3 4 5 6 7

- 6.** Vynikajúca univerzita by mala mať úprimný záujem o problémy študentov a mala by napomáhať pri ich riešení.

1 2 3 4 5 6 7

- 7.** Vyučovanie by malo prebiehať na vysokej profesionálnej úrovni.

1 2 3 4 5 6 7

- 8.** Všetky informácie a dokumenty by mali byť zverejňované bez chýb (informačné listy, kredity ap.).

1 2 3 4 5 6 7

- 9.** Zamestnanci a učitelia by mali vždy a včas informovať študentov o dôležitých termínoch (termín skúšky, odovzdanie potvrdenia, promócie ap.).

1 2 3 4 5 6 7

- 10.** Služby spojené s administratívou vzdelávania by mali byť vykonávané efektívne a bezproblémovo.

1 2 3 4 5 6 7

11. Zamestnanci a učitelia by mali byť ochotní pomáhať študentom.

1 2 3 4 5 6 7

12. Zamestnanci a učitelia by mali byť schopní a ochotní odstraňovať akékoľvek pochybnosti svojich študentov.

1 2 3 4 5 6 7

13. Správanie zamestnancov a učiteľov by malo vzbudzovať dôveru u študentov.

1 2 3 4 5 6 7

14. Zamestnanci a učitelia by mali byť zdvorilí k študentom.

1 2 3 4 5 6 7

15. Študenti by nemali mať obavy zo štúdia.

1 2 3 4 5 6 7

16. Učitelia by mali mať vedomosti na takej úrovni, aby boli schopní relevantne odpovedať na otázky študentov.

1 2 3 4 5 6 7

17. Úradné a konzultačné hodiny (dekan, študijné oddelenie, konzultácie učiteľov ap.) by mali byť priaznivé pre všetkých študentov.

1 2 3 4 5 6 7

18. Zamestnanci a učitelia by mali mať individuálny prístup ku každému študentovi.

1 2 3 4 5 6 7

19. Vynikajúca univerzita by sa mala zameriavať na poskytovanie najlepších služieb pre študentov.

1 2 3 4 5 6 7

20. Zamestnanci a učitelia by mali byť schopní porozumieť špecifickým potrebám svojich študentov.

1 2 3 4 5 6 7

Skúsenosti študentov – univerzita, na ktorej študujú

Na základe Vašich skúseností **ohodnoťte univerzitu**, na ktorej študujete, **na stupnici dôležitosti od 1 (najnižšie hodnotenie) po 7 (najvyššie hodnotenie)**.

21. Vaša univerzita je moderne zariadená.

1 2 3 4 5 6 7

22. Učebne a miestnosti sú atraktívne, čisté a upratané.

1 2 3 4 5 6 7

23. Vystupovanie učiteľov a zamestnancov zodpovedá ich postaveniu.

1 2 3 4 5 6 7

24. Učebné materiály sú včas dostupné, aktuálne a zrozumiteľné.

1 2 3 4 5 6 7

25. Plánované termíny a služby sú dodržiavané.

1 2 3 4 5 6 7

26. Univerzita sa snaží riešiť problémy študentov.

1 2 3 4 5 6 7

27. Vyučovanie prebieha na profesionálnej úrovni.

1 2 3 4 5 6 7

28. Informácie a dokumenty univerzity (informačné listy, kredity ap.) sú zverejňované bez chýb.

1 2 3 4 5 6 7

29. Zamestnanci a učitelia včas informujú študentov o dôležitých termínoch.

1 2 3 4 5 6 7

30. Služby spojené s administratívou vzdelávania sú efektívne a bezproblémové.

1 2 3 4 5 6 7

31. Zamestnanci a učitelia sú ochotní pomáhať študentom.

1 2 3 4 5 6 7

32. Zamestnanci a učitelia sú schopní a ochotní odstraňovať akékoľvek pochybnosti svojich študentov.

1 2 3 4 5 6 7

33. Správanie zamestnancov a učiteľov vzbudzuje dôveru u študentov.

1 2 3 4 5 6 7

34. Zamestnanci a učitelia sú zdvorilí k študentom.

1 2 3 4 5 6 7

35. Študenti Vašej univerzity nemajú obavy zo štúdia.

1 2 3 4 5 6 7

36. Zamestnanci a učitelia majú vedomosti na takej úrovni, že sú schopní relevantne odpovedať na otázky študentov.

1 2 3 4 5 6 7

37. Úradné a konzultačné hodiny (dekan, študijné oddelenie, konzultácie učiteľov ap.) sú priaznivé pre všetkých študentov.

1 2 3 4 5 6 7

38. Zamestnanci a učitelia majú individuálny prístup ku každému študentovi.

1 2 3 4 5 6 7

39. Vaša univerzita sa zameriava na poskytovanie najlepších služieb pre študentov.

1 2 3 4 5 6 7

40. Zamestnanci a učitelia sú schopní porozumieť špecifickým potrebám svojich študentov.

1 2 3 4 5 6 7

Dôležitosť jednotlivých vzdelávacích atribútov

Rozdeľte, prosím, podľa Vášho názoru **100 % dôležitosťi** medzi nasledujúcich päť oblastí (t. j. súčet nasledujúcich piatich váh musí byť spolu 100 %):

Materiálne zabezpečenie univerzity.

0 %	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %	30 %	35 %
40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %
80 %	85 %	90 %	95 %	100 %			

Schopnosť univerzity spoľahlivo zabezpečovať dané služby.

0 %	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %	30 %	35 %
40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %
80 %	85 %	90 %	95 %	100 %			

Pomoc pri problémoch študentov a včasné poskytovanie služieb.

0 %	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %	30 %	35 %
40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %
80 %	85 %	90 %	95 %	100 %			

Úroveň vedomostí zamestnancov a učiteľov, ich ústretovosť, spoľahlivosť, schopnosť získať dôveru.

0 %	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %	30 %	35 %
40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %
80 %	85 %	90 %	95 %	100 %			

Empatia zamestnancov a učiteľov.

0 %	5 %	10 %	15 %	20 %	25 %	30 %	35 %
40 %	45 %	50 %	55 %	60 %	65 %	70 %	75 %
80 %	85 %	90 %	95 %	100 %			

Dotazovanie ukončíte kliknutím na tlačítko **KONIEC**. Ďakujeme Vám za ochotu, Vami vyplnené údaje sa zašlú na server koordinátorov dotazníka na ďalšie vyhodnocovanie.

Za Vašu ochotu a ústretovosť ešte raz veľmi ďakujeme. Vaše odpovede pomôžu zlepšiť kvalitu vzdelávania na Žilinskej univerzite.