

HÁSKÓLI ÍSLANDS
Markaðs- og samskiptadeild

RANNSÓKN Á VIÐHORFI OG VÆNTINGUM NÝNEMA VIÐ
HÁSKÓLA ÍSLANDS HAUSTIÐ 2004

Höfundar:
Þórhallur Guðlaugsson, lektor
Valdimar Sigurðsson, BA

Efnisyfirlit

INNGANGUR	4
1 ÞJÓNUSTA	6
2 GÆÐI ÞJÓNUSTU	10
3 MAT Á GÆÐUM ÞJÓNUSTU	12
4 VÆNTINGAR	15
5 VÆNTINGAR NÝNEMA VIÐ HÁSKÓLA ÍSLANDS	17
5.1 Aðferðir og upplegg rannsóknar	17
5.2 Greining gagna og úrvinnsla	18
5.3 Niðurstöður	19
5.3.1 Bakgrunnur svarenda	20
5.3.2 Áhrif á þá ákvörðun að fara í háskóla	28
5.3.3 Áhrif á þá ákvörðun að fara í Háskóla Íslands	39
5.3.4 Væntingar á meðan á námi stendur	56
LOKAORÐ	70
HEIMILDASKRÁ	71
VIÐAUKI 1: SPURNINGALISTI KÖNNUNAR.	74

Myndalisti

Mynd 4-1: Áhrifaþættir á ánægju viðskiptavina	14
Mynd 4-2: Tvö stig væntinga	16
Mynd 5-1: Kynskipting svarenda	20
Mynd 5-2: Aldurskipting svarenda	21
Mynd 5-3: Búseta svarenda	21
Mynd 5-4: Fjölskylduhagir svarenda	22
Mynd 5-5: Skráning svarenda í deild	23
Mynd 5-6: Skráning svarenda í deild	24
Mynd 5-7: Skipting milli grunnnáms og framhaldsnáms	25
Mynd 5-8: Hvenær svarandi lauk stúdentsprófi	26
Mynd 5-9: Tími sem svarendur hafa verið á vinnumarkaði	26
Mynd 5-10: Áform um vinnu með námi	27
Mynd 5-11: Er foreldri eða fösturforeldri útskrifað úr HÍ	28
Mynd 5-11: Við upphaf framhaldsskóla...	29
Mynd 5-12: Það var ekki fyrr en undi lok...	30
Mynd 5-13: Áhugi á að auka þekkingu	32
Mynd 5-14: Möguleiki á hærri tekjum	33
Mynd 5-15: Tækifæri til að efla persónulegan þroska	34
Mynd 5-16: Aukin tækifæri á vinnumarkaði	35
Mynd 5-17: Félagarnir höfðu áhrif	36
Mynd 5-18: Áhrif námskynninga	37
Mynd 5-19: Fleiri en einn háskóli kom til greina	38
Mynd 5-20: Hvar leitaðir þú þér upplýsinga?	39
Mynd 5-21: Sótti um skólavist við annan skóla	43
Mynd 5-22: Hvort fjöldi námsleiða skiptir máli við val á háskóla	44
Mynd 5-23: Hvort sérfræðiþekking skiptir máli við val á háskóla	45
Mynd 5-24: Hvort fjölskyldan hafi haft áhrif við val á háskóla	46
Mynd 5-25: Hvort gæði kennslu skipti máli við val á háskóla	47
Mynd 5-26: Besta menntunin hérlendis í faginu við HÍ	48
Mynd 5-27: Aðeins í boði við HÍ	49
Mynd 5-28: Gjaldtaka hafði áhrif	50
Mynd 5-29: Framtíðarhorfur atvinnugreinar hafði áhrif við val á háskóla	51
Mynd 5-30: Sanngjarnt að innheimta frekari skólagjöld í grunnnámi	52
Mynd 5-31: Hvað eru sanngjörn skólagjöld í grunnnámi?	53
Mynd 5-32: Sanngjarnt að innheimta frekari skólagjöld í framhaldsnámi	54
Mynd 5-33: Hvað eru sanngjörn skólagjöld í framhaldsnámi?	55
Mynd 5-33: Mikilvægi öflugs félagslífs	56
Mynd 5-34: Mikilvægi þess að fá að vinna að rannsóknnum	58
Mynd 5-35: Mikilvægi tengsla við erlenda háskóla	59
Mynd 5-36: Mikilvægi þess að vinna verkefni fyrir fyrirtæki eða stofnanir	60
Mynd 5-37: Mikilvægi þess að aðbúnaður sé góður	61
Mynd 5-38: Mikilvægi þess að starfsfólk sýni hjálpfýsi	62
Mynd 5-39: Mikilvægi þess að starfsfólk sýni kurteisi	63
Mynd 5-40: Mikilvægi þess að fá hraða úrlausn vandamála	64
Mynd 5-41: Mikilvægi þess að kennarar séu hæfir	65

Mynd 5-42: Mikilvægi þess að kennarar séu aðgengilegir er hentar	66
Mynd 5-43: Mikilvægi þess að kennarar svari fyrirspurnum	67
Mynd 5-44: Mikilvægi þess að geta borið traust til starfsfólks	68
Mynd 5-45: Mikilvægi þess að ímynd sé góð út á við	69

Inngangur

Á haustdögum 2004 var gerð rannsókn meðal nýskráðra stúdenta við Háskóla Íslands. Markmið rannsóknarinnar var þrjúþætt:

- Að öðlast betri skilning á ákvörðuninni að fara í háskóla.
- Að öðlast betri skilning á þeirri ákvörðun að stunda nám við Háskóla Íslands.
- Að öðlast betri skilning á væntingum stúdenta meðan á námi stendur.

Alls fengu 1398 nýnemaar könnunina senda og svöruðu 574 af þeim, eða 41%. Þegar fjöldi skráðra erlendra nýnema er dreginn frá heildarfjölda, en könnunin var aðeins á íslensku, þá hækkar svarhlutfall upp í tæp 48%. Því tók um helmingur nýnema þátt í könnuninni.

Í fyrsta kafla þessarar skýrslu er fjallað um þjónustu. Þar er gerð grein fyrir þjónustuhugtakinu, helstu einkennum þjónustu og hvað það er sem aðskilur þjónustu frá áþreifanlegum vörum.

Í öðrum kafla er fjallað um þjónustugæði. Þar er lögð áhersla á að útskýra hugtakið og bent á að þjónustugæði sé ekki mat á einhverju einu heldur þurfi að skoða fleiri samverkandi þætti.

Í þriðja kafla er fjallað um þjónustumælingar. Þar er sérstaklega fjallað um gæðavíddirnar, þ.e. áreiðanleika, svörun/viðbrögð, hluttekningu, trúverðugleika og áþreifanlega þætti. Mikilvægt er að mat á gæðum þjónustu nái yfir þessar gæðavíddir eins og við á.

Í fjórða kafla er fjallað um væntingar. Þekking á væntingum er mikilvæg forsenda fyrir skilvirku mati á gæðum þjónustu. Mikilvægt er að vita hvað skiptir notendur þjónustu miklu eða mestu máli og leggja mat á þá þætti.

Í fimmta kafla er gerð grein fyrir niðurstöðum rannsóknarinnar meðal nýnema við Háskóla Íslands. Umfjölluninni er skipt í fjóra hluta. Fyrst er gerð grein fyrir bakgrunni svarenda og í ljós kemur að sá bakgrunnur endurspeglar ágætlega samsetningu allra nýnema við Háskóla Íslands. Í öðrum hluta er gerð grein fyrir niðurstöðum spurninga er tengjast þeirri ákvörðun að fara í háskóla. Þar kemur m.a. fram að stór hluti nýnema var ákveðinn í að fara í háskóla við upphaf framhaldsskóla og margir töldu að fleiri en einn háskóli hefði komið til greina. Í þriðja hluta er gerð grein fyrir spurningum er tengjast þeirri ákvörðun að velja Háskóla Íslands. Þar kemur m.a. fram að langflestir nota netið til að afla sér upplýsinga um nám og námsframboð við skólann. Vefur Háskólans, jafnt deilda sem stofnana, gegnir því lykilhlutverki í samskiptum við væntanlega nemendur. Ennfremur kemur í ljós að stúdentar eru mjög á móti frekari gjaldtöku en nú er í formi innritunargjalda. Í fjórða hluta er gerð grein fyrir spurningum er tengjast væntingum stúdenta á meðan á námi stendur. Þar kemur m.a. fram að nemendur eru sammála um mikilvægi ýmissa atriða, s.s. gæði kennslu, framkomu starfsmanna og viðmóti, en þeir eru einnig ólíkir.

Það er mikilvægt að afla þekkingar á þeim þáttum sem hér er fjallað um. Þannig má hafa markvissari tengsl við væntanlega nemendur sem og koma betur til móts við þarfir þeirra nemenda sem stunda nám við skólann.

1 Þjónusta

Umhverfi háskólamenntunar hefur breyst mikið undanfarin ár. Skólum hefur fjölgað sem og hlutfalli þeirra sem sækja sér háskólamenntun. Þróunin virðist því ekki ósvipuð og gerist víða annarsstaðar hvað varðar fjármögnun skólastarfsins, hugsanlegt offramboð náms og aukin meðvitund notenda um rétt sinn til að fá góða þjónustu (Wright, 2003).

Eitt af því sem virðist hafa breyst mikið er afstaða skólanna til nemendanna. Þannig virðist sú sýn að nemendur séu fyrst og fremst hráefni í góða vöru, vera að víkja fyrir því sjónarmiði að nemendur séu í raun viðskiptavinir sem geti valið milli ólíkra þjónustutilboða, allt eftir því hversu vel þeir telja þörfum sínum fullnægt.

Fyrirtæki sem hafa markaðsleg gildi að leiðarljósi einbeita sér að því að koma sem best til móts við þarfir og óskir viðskiptavina sinna. Hér er mikilvægt að átta sig á því hvað í því felst. Margir virðast þeirrar skoðunar að það að hafa þarfir og óskir viðskiptavina að leiðarljósi feli það í sér að maður geri allt sem viðskiptavinurinn vill. Viðskiptavinurinn hefur jú alltaf rétt fyrir sér, eða hvað? Hér er um grundvallar misskilning að ræða (Kotler, 2001 og Zeithaml, 2003). Það sem skiptir höfuðmáli er að þekkja þarfir og óskir fólks og geta þannig tekið ákvörðun um hvaða hópum á að þjóna og með hvaða hætti.

Flest, ef ekki öll, starfsemi byggir tilvist sína á því að veita einhverjum lausn sem sá hinn sami getur nýtt, sjálfum sér til hagsbóta. Lausnir eru margskonar. Stundum köllum við þær vörur, stundum þjónustu og stundum eitthvað allt annað t.d. stað, fólk og hugmyndir (Kotler, 2001) Til eru margar skilgreiningar á þjónustu og ef ætti að gera það á sem

einfaldastan hátt má segja að þjónusta sé **ætlunarverk, ferill og frammistaða** (Lovelock, 1999). Með ætlunarverki er átt við að þjónusta er alla jafna einhverskonar fyrirheit, þ.e. einhver eða einhverjir ætla að gera eitthvað fyrir einhvern annan. Þjónusta stendur alla jafna yfir í einhvern tiltekinn tíma og er því ferill aðgerða og/eða athafna. Gæði þjónustu eru svo metin út frá frammistöðu og þá gjarnan frammistöðu starfsmanna.

Þjónustu má þó skilgreina nákvæmar eins og Zeithaml (1996) og Bitner gera í fyrstu bók sinni um þjónustu. Þar er þjónusta skilgreind sem:

Allar þær aðgerðir þar sem útkoman er ekki áþreifanleg vara eða samsetning, er venjulega neytt á sama tíma og hún er framleidd, og frammistaðan veitir þeim sem nýtur þjónustunnar eitthvert virði sem í eðli sínu er óáþreifanlegt.

Zeithaml (1996)

Miðað við þessa skilgreiningu má sjá að nám og menntun eru í eðli sínu þjónusta. Þegar skólar reyna að höfða til nemenda er það gert á grundvelli ætlunarverks, námið sem slíkt er ferill sem stendur yfir í nokkur ár og nemendur leggja mat á gæði út frá frammistöðu kennara og annars starfsfólks.

Verkefni stjórnenda fyrirtækja eða stofnana sem fyrst og fremst bjóða upp á þjónustu eru önnur og öðruvísi en þeirra sem stjórna starfsemi þar sem lausnin er áþreifanleg vara (Berry, 1993). Stærsti og áhrifamesti munurinn felst í því að þjónustan er óáþreifanleg (Zeithaml, 2003). Þar sem þjónusta er fyrst og fremst frammistaða eða aðgerð frekar en einhver hlutur, er ekki hægt að sjá, smakka á eða snerta á henni með sama hætti og áþreifanlegri vöru. Heilbrigðisþjónusta er til dæmis fyrst og

fremst aðgerð, framkvæmd af einhverjum einstaklingi og beinist beint að sjúklingnum og fjölskyldu hans. Þá þjónustu geta sjúklingarnir hvorki snert né séð, þó svo að þeir geti séð og snert ákveðna áþreifanlega þætti þjónustunnar. Sama má segja um kennslu. Kennsla er í raun óáþreifanlegt ferli sem ekki er hægt að geyma á lager, ekki er hægt að fá einkaleyfi á framkvæmdinni og ekki er hægt að sýna kennslu eða prófa hana fyrirfram.

Óstöðugleiki er annað af megineinkennum þjónustu (Fisk, 2000). Tvær "þjónustuvörur" verða aldrei nákvæmlega eins. Sá starfsmaður sem veitir þjónustu er oft á tíðum, í huga þess er þjónustuna fær, þjónustan sjálf. Frammistaða starfsfólks getur verið breytileg frá einum degi til annars og jafnvel frá einni klukkustund til annarrar. Sama má segja um þann sem þjónustuna fær, viðkomandi líður ekki alltaf eins. Áhrif óstöðugleika eru fyrst og fremst þau að framkvæmd þjónustu og ánægja þess er þjónustuna fær er háð frammistöðu starfsmanns, þjónustugæði eru háð þáttum sem getur verið erfitt að stjórna, s.s. veður, álag og önnur ytri áhrif, og ekki er vissa fyrir því að þjónustan verði framkvæmd eins og ákveðið var. Framkvæmd kennslu getur verið óstöðug. Kennara líður ekki alltaf eins, hann er misvel upplagður og nær þannig ekki alltaf fram kennslumarkmiðum sínum. Sama má segja um nemendur, þeir eru misvel upplagðir, koma misvel undirbúnir og meðtaka því kennsluna með ólíkum hætti. Mikilvægt er í þessu sambandi að horfa til þess að seta í kennslustund er aðeins hluti af námi og viðveru nemanda. Margt annað skiptir máli, s.s. aðgengi að bókasafni, bóksölu, kaffistofu, upplýsingum o.s.frv.

Óaðskiljanleiki er þriðja megineinkenni þjónustu (Zeithaml, 2003). Á meðan flestar vörur eru fyrst framleiddar, síðan seldar og loks notaðar, þá er þjónusta oftast seld fyrirfram og svo

framkvæmd og notuð samtímis (Lovelock, 2001). Nemandi skuldbindur sig fram í tímann með skráningu í skóla eða námskeið, kennslan er svo innt af hendi í kjölfarið. Nemandinn er því viðstaddur kennsluna og gegnir gjarnan veigamiklu hlutverki í hverri kennslustund með því að taka þátt umræðum eða kynningum á tilteknu viðfangsefni. Af sömu ástæðum er fyrirfram framleiðsla ekki möguleg. Mikið væri t.d. gott að geta notað "dauðan" tíma til að framleiða kennslustundir og nota þær svo þegar álagið er mikið. Bent hefur verið á að m.a. vegna óaðskiljanleika, þá sé valddreifing mikilvæg í þjónustu. Sá er veitir þjónustuna þarf að geta tekið viðeigandi ákvarðanir í því breytilega umhverfi sem hann starfar við. Þannig sé erfitt að gefa út almennar tilskipanir varðandi það hvernig eigi að framkvæma ákveðna þætti þjónustunnar. Hægt sé að setja viðmið en sjaldnast skilyrðislausu reglu. Ekki geta t.d. allir kennarar kennt nákvæmlega eins. Á hinn bóginn er mikilvægt að kennsla uppfylli einhverjar gæðakröfur eða standist viðmið um góða kennsluhætti.

Óvaranleiki er fjórða megin einkenni þjónustu. Þá er átt við að þjónustu er ekki hægt að geyma, spara, endurselja eða skila (Zeithaml, 2003). Ónotað sæti í fyrirlestrarsal verður ekki notað sem aukasæti í næsta fyrirlestri. Framboð þjónustu sem ekki er eftirspurn eftir verður ekki notað síðar þegar eftirspurnin kann að vera meiri og ekki er hægt að skila þjónustu sem viðkomandi er óánægður með. Það gæti t.d. verið áhugavert fyrir nemanda að geta skilað slakri kennslustund og fengið aðra betri í staðinn. Það er hins vegar ekki mögulegt. Óvaranleiki gerir það að verkum að mat á eftirspurn og gott skipulag framboðsins eru mikilvæg verkefni. Í skólastarfi þarf að meta hve margir nemendur verða í tilteknu námskeiði, ráða kennara til að kenna

og sjá til þess að hópurinn hafi húsnæði og annan tækjabúnað við hæfi. Upplýsingar gegna hér lykilhlutverki.

Hér hefur verið stiklað á stóru um eiginleika þjónustu og þeim áhrifum sem þeir eiginleikar hafa á framkvæmd og stjórnun þjónustustarfseminnar. Þessir eiginleikar þjónustu hafa einnig áhrif á það með hvaða hætti og hvaða möguleika notendur hafa til að leggja mat á gæði þjónustunnar. Í næsta kafla er því farið yfir atriði sem tengjast gæðum þjónustu og lögð áhersla á að útskýra hvað gæði í þjónustu stendur fyrir.

2 Gæði þjónustu

Gæði þjónustu er grundvallaratriði í skynjun neytenda. Ef tilboðið er nánast eingöngu þjónusta skiptir mat viðskiptavinar á gæðum þjónustu meginmáli. Jafnvel þar sem tilboðið er sambland áþreifanlegrar vöru og þjónustu, geta þjónustugæði skipt meginmáli við heildarmat á því sem fengið er í hendur.

Mikilvægt er að átta sig á því hvað það er sem viðskiptavinir meta þegar þeir leggja mat á þjónustugæði. Parasuraman (1985) og fleiri lögðu grunninn að því sem margir hafa stuðst við í mati á gæðum þjónustu, en þar voru kynntar fyrstu hugmyndir að SERVQUAL/þjónustuvaka. Þessi aðferð var svo nánar útfærð í rannsókn Parasuraman (1988) og margir hafa þróað og lagað þjónustuvakann að sínum aðstæðum (Finn, 2004). Brady (2001) og Cronin leggja áherslu á að þjónustugæði séu ekki mat á einhverju einu atriði, heldur þurfi að skoða þrjá þætti í einni og sömu þjónustuframkvæmdinni. Sviðið þrjú sem Brady og Cronin leggja áherslu á eru í fyrsta lagi gæði útkomunnar (e.outcome quality), öðru lagi gæði þjónustuferilsins (e.interaction quality) og í þriðja lagi gæði hlutlægra þátta

(e.physical environment quality). Þegar gæði niðurstöðunnar eru metin er fyrst og fremst verið að horfa til þess hvort sú þjónusta sem óskað er eftir sé veitt. Sem dæmi mætti taka ferð með leigubíl. Hér er fyrst og fremst metið hvort bílstjórinn komi manni á áfangastað eða ekki. Þegar gæði þjónustuferilsins eru metin er horft til þess með hvaða hætti þjónustan er innt af hendi. Ef við notum sama dæmi og áður, þá nægir ekki að komast á áfangastað, heldur skiptir einnig máli hvernig því takmarki er náð. Þannig getur aksturslag og viðmót gert það að verkum að farþeginn er þeirri stundu fegnastur þegar áfangastað er náð. Gæði hlutlægra þátta skipta einnig máli. Hér er horft til þeirra aðstæða sem þeim er nýtur þjónustunnar eru búnar á meðan þjónustan er veitt. Ef við notum aftur sama dæmi, þá skiptir máli hver gæði bílsins eru, innréttingar, lykt, hljóð o.s.frv. Miðað við framansagt dugur ekki að veita þjónustuna, heldur skiptir máli hvernig það er gert og við hvaða aðstæður.

Þetta hafa fleiri fræðimenn lagt áherslu á. Gronroos (1984) skilgreindi til að mynda tvær tegundir þjónustugæða, tæknileg gæði (e. technical) sem er mat á því sem fengið er í hendur, og virkni gæði (e. functional) sem vísar til þess með hvaða hætti þjónustan er veitt. Bitner (1993) kynnti til sögunnar þjónustutilvist (e.evidence of service) en þjónustutilvistin byggir á þeim þremur nýju söluráðum sem stuðst er við þegar þjónusta er annars vegar, fólk (e. people), ferlar (e. process) og umgjörð (e. physical evidence). Af þessu má sjá að einfalt mat á ánægju með tiltekna þjónustu gefur í raun takmarkaðar upplýsingar um hvað hugsanlega má betur fara..

3 Mat á gæðum þjónustu

Í rannsóknum sínum á þjónustugæðum skilgreindu Parasuraman (1988) og fleiri fimm gæðavíddir, áreiðanleika (e. reliability), svörun/viðbrögð (e. responsiveness), trúverðugleika (e. assurance), hluttekningu (e. empathy) og áþreifanleika þjónustu (e. tangibles). Hver vídd er samsafn nokkurra þátta eða atriða sem hægt er að leggja sjálfstætt mat á.

Áreiðanleika má skilgreina sem *hæfnina til að framkvæma þá þjónustu sem lofað var á traustan og réttan hátt*. Rannsókn Zeithaml (1990) og fleiri benti til þess að þessi vídd skipti viðskiptavinum alla jafna mestu. Aðrar rannsóknir benda þó til þess að það fari bæði eftir eðli þjónustu, sem og menningu, hvaða vídd er mikilvægust hverju sinni. Þannig sýndu Furrer (2000) og fleiri fram á tengsl milli gæðavídda og menningarvídda Hofstede. Til að útskýra áreiðanleika enn frekar má setja hann í samhengi við þrjár greinar; bílaviðgerðir, flug og tölvuþjónustu. Hvað bílaviðgerðir varðar væri það mælikvarði á áreiðanleika að vandamálið væri lagað strax og að bíllinn sé tilbúinn á umsömdum tíma. Hvað flug varðar, þá væri flogið á áfangastaði á áætluðum tíma. Hvað tölvuþjónustu varðar, þá væri vandamálið leyst og þjónustuaðili mætti á umsömdum tíma.

Svörun eða viðbrögð má skilgreina sem *viljann til að hjálpa viðskiptavininum og veita honum fullnægjandi þjónustu*. Ef við höldum okkur við dæmin um bílaviðgerðir, flug og tölvuþjónustu, þá væri það mælikvarði á svörun eða viðbrögð í bílaviðgerðum hversu gott aðgengi væri, hve langur biðtíminn er og hvernig brugðist er við óskum viðskiptavina. Hvað flug varðar væri hægt að tala um hraða afgreiðslu við innskráningu og hvað tölvuþjónustu varðar væri hægt að tala um biðtíma, viljann til að hlusta á viðskiptavininn og viðbrögð við óskum hans.

Trúverðugleika má skilgreina sem *þekkingu og framkomu starfsfólks ásamt getu fyrirtækisins og starfsfólks þess til að stuðla að trausti og trúverðugleika*. Hvað bílaviðgerðir varðar væri hægt að tala um hæfni og færni bifvélavirkjans, í flugi gæti ímynd, traust nafn og samkeppnishæfni starfsfólks skipt meginmáli hvað þetta varðar og í tölvuþjónustu væri það orðspor, hæfni og þekking starfsfólks sem skipti máli.

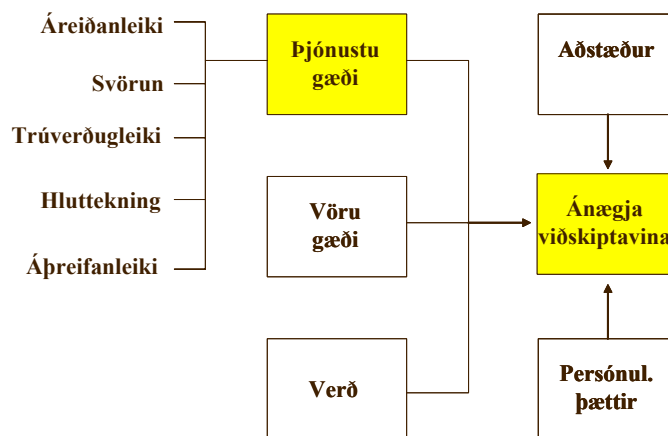
Hluttekningu má skilgreina sem *þá umhyggju sem fyrirtækið sýnir viðskiptavinum sínum*. Hér skiptir megin máli að viðskiptavinurinn sé meðhöndlaður sem einstaklingur, fremur en stak eða númer á lista. Hvað bílaviðgerðir varðar þá myndi starfsmaður þekkja viðskiptavininn með nafni og vita hvað var gert síðast. Í flugi væri um að ræða skilning á sértækum óskum viðskiptavina og í tölvuþjónustu væri það þekking á þörfum viðskiptavina, boðið væri upp á lausnir og vandamálin útskýrð fyrir viðskiptavininum á forsendum hans.

Áþreifanleika þjónustu má skilgreina sem *allt sem tengist þjónustunni*. Hér er t.d. átt við aðstöðu, tæki, útlit og annan aðbúnað. Hvað bílaviðgerðir varðar gæti útlit verkstæðis skipt máli sem og biðstofan, klæðnaður starfsmanna, útlit þeirra, tæki og tól. Í flugi væri það flugvélin, flughöfnin, einkennisföt og innrétting flugvélar. Í tölvuþjónustu væri það útlit starfsmanns, aðstaða, tæki og tól.

Eins og áður hefur verið nefnt er mikilvægt að skoða vel hvaða atriði skipta máli þegar gæði tiltekinnar þjónustu eru metin. Það sem skiptir miklu máli í einni tegund þjónustu, kann að skipta litlu máli í annarri. Almennt er því talið eitt mikilvægasta viðfangsefni þjónustumælinga að finna hvað á að mæla og leggja mat í innbyrðis vægi þeirra þátta (Hays, 1998).

Enda þótt hugtökin þjónustugæði og ánægja viðskiptavina hafi fengið aukna athygli stjórnenda og rannsakenda sl. ár, virðist vera tilhneiging til að setja samasemmerki milli ánægju og gæða, þ.e. að þetta sé í raun eitt og hið sama. Ánægja er mun víðtækara hugtak en þjónustugæði sem grundvallast fyrst og fremst á tilteknum þjónustuvíddum eða eiginleikum. Þjónustugæði er því veigamikill áhrifaþáttur á ánægju viðskiptavina en aðrir þættir hafa einnig áhrif, s.s. persónulegir þættir, aðstæður, verð og vörugæði (Parasuraman, 1994). Á mynd 4-1 má sjá að þjónustugæði er aðeins einn af fleiri þáttum sem eiga hver sinn þátt í heildaránægju viðskiptavina. Gæði þjónustu mun því aðeins útskýra hluta heildaránægjunnar.

Ánægja og þjónustugæði



Mynd 4-1: Áhrifaþættir á ánægju viðskiptavina

Þekking á hinum þáttunum skiptir því miklu máli þegar verið er að leggja mat á afstöðu viðskiptavina til þjónustu.

4 Væntingar

Flestir hafa einhverja þekkingu á væntingum og eðli þeirra, og því er nauðsynlegt að þeir sem skipuleggja þjónustu hafi góða og haldbæra þekkingu og skilning á þeim (Zeithaml, 2000). Þannig er bent á að þegar Malcolm Baldrige National gæðaverðlaunin eru veitt, er sérstaklega kannað hve vel hugsanlegir vinningshafar þekkja væntingar viðskiptavina sinna (Walker, 2000).

Segja má að skipta megi væntingum til þjónustu í tvo hluta (Zeithaml, 2003 og Lovelock, 2001). Óskapjónusta¹ er sú þjónusta sem viðskiptavinurinn vonast til að fá, þ.e. ósk um frammistöðu þess er veitir þjónustuna. Ásættanleg þjónusta² er sú þjónusta sem viðskiptavinurinn telur ásættanlega og fullnægjandi. Fari frammistaða framkvæmdaraðila niður fyrir þessi mörk, finnst viðskiptavininum að hann fái ekki fullnægjandi þjónustu. Nokkuð hefur verið rannsakað hvort viðskiptavinir hafi sömu væntingar til allra aðila í sömu grein (Woodruff, 1987). Flest bendir til að svo sé ekki, þ.e. væntingar séu þær sömu í ákveðnum hluta greinarinnar en ólíkar þegar greinin er skoðuð í heild sinni. Það er því ekki ólíklegt að væntingar nemenda til skóla séu ólíkar og það fari bæði eftir þeim fyrirheitum sem frá skólanum koma og því gjaldi sem nemandinn greiðir, s.s. í formi skólagjalda (Christensen, 2004).

Bilið á milli óskapjónustu og ásættanlegrar þjónustu er kallað umburðarlyndi³. Sá sem fær tiltekna þjónustu sættir sig við einhver frávík frá óskapjónustu. Á mynd 4-2 má sjá

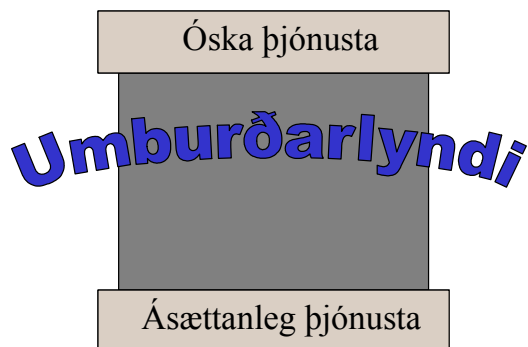
¹ e. desired services

² e. adequate service

³ e. zone of tolerance

sambandið milli óskapjónustu, ásættanlegrar þjónustu og umburðarlyndis.

Tvö stig væntinga



Mynd 4-2: Tvö stig væntinga

Eins og sjá má hefur umburðarlyndi efri og neðri mörk. Frammistaða sem lendir innan þessa marka, vekur ekki neina sérstaka eftirtekt, þ.e. allt er eins og við er að búast og hægt er að ætlast til. Þetta bil hefur því stundum verið kallað áhugaleysisbil (Heskett, 1997). Frammistaða sem lendir utan þessa marka, framkallar hins vegar viðbrögð. Ef þjónustan er mun betri en við bjuggumst við, þá verðum við ánægð og mælum hugsanlega með þjónustunni. Ef hún er verri en við bjuggumst við, og neðan marka umburðarlyndis, þá verðum við óánægð, viljum kvarta og hallmælum jafnvel þjónustunni.

Hér er í raun ákaflega flókið mál á ferðinni. Þeir sem nota tiltekna þjónustu hafa mismikið umburðarlyndi gagnvart sömu frammistöðu. Margir þættir hafa áhrif á væntingar, svo sem sálrænt ástand, persónulegar þarfir, skammtíma mikilvægi, valmöguleikar, skynjun á eigin hlutverki, aðstæður og

fyrirsjáanleg frammistaða (sjá nánar í Zeithaml 2003, Palmer 2001, Grönroos 2000 og Doole 2005).

Í næsta kafla er farið yfir niðurstöður rannsóknar meðal nýnema við Háskóla Íslands. Tilgangur rannsóknarinnar er m.a. að öðlast betri skilning á væntingum þeirra til veru sinnar í skólanum á meðan á námi stendur.

5 Væntingar nýnema við Háskóla Íslands

Í þessum kafla er gerð grein fyrir rannsókn meðal allra nýskráðra stúdenta við Háskóla Íslands haustið 2004. Markmiðið með rannsókninni var þrjúþætt:

- Að öðlast betri skilning á ákvörðuninni að fara í háskóla
- Að öðlast betri skilning á þeirri ákvörðun að stunda nám við Háskóla Íslands
- Að öðlast betri skilning á væntingum stúdenta á meðan á námi stendur

Efnisleg umfjöllun er í samræmi við framangreind markmið en fyrst þarf að útskýra rannsóknaraðferðina og með hvaða hætti unnið var úr gögnunum.

5.1 Aðferðir og upplegg rannsókna

Rannsóknin byggir á sambærilegri rannsókn og gerð var haustið 2003 en sú rannsókn var hluti af BS ritgerð Magðalenu Óskar Guðmundsdóttir (2003) undir leiðsögn Þórhalls Arnar Guðlaugssonar, lektors í viðskipta- og hagfræðideild Háskóla

Íslands og Ástu Hrannar Maack, stundakennara við deildina. Spurningalistanum var breytt með það í huga að ná betur markmiðum rannsóknarinnar.

Um er að ræða meginlega viðhorfskönnun og spurningum er skipt í fjóra hluta⁴, níu spurningar tengdar þeirri ákvörðun að leggja stund á háskólanám, fjórtán spurningar tengdar þeirri ákvörðun að stunda háskólanám við Háskóla Íslands, þrettán spurningar tengdar væntingum stúdenta á meðan á námi stendur og svo níu spurningar tengdar bakgrunni svarenda.

Spurningalistinn var settur upp í vefforritinu WebSurveyor⁵ og fengu nýskráðir stúdentar sent tölvubréf þar sem þeir voru hvattir til að taka þátt í könnuninni. Gagnaöflun hófst 14. september og lauk 30. september, en þá höfðu 574 nemendur svarað. Tvisvar á tímabilinu var send út ítrekun til þeirra sem áttu eftir að svara. Athygli vekur að fyrstu fjóra dagana voru tæp 50% svara komin. Í báðum tilfellum þegar ítrekun var send út tók svörunin kipp. Það bendir þó margt til þess að í aðferð sem þessari svari þeir strax sem á annað borð ætla að svara. Aðrir bregðast við þegar send er ítrekun, en mjög fáir svara án ítrekunar fimm dögum eftir að könnun er send út.

5.2 Greining gagna og úrvinnsla

Eftir að gagnaöflun lauk voru gögnin flutt yfir í SPSS til nánari úrvinnslu. WebSurveyor býður þó upp á lýsandi tölfræði en þar sem ákveðið var að rýna frekar í gögnin var það ekki látið duga. Dreifigreining (ANOVA) og stikalaus próf eins og kí-kvaðrat (chi-square) voru notuð við tölfræðilega úrvinnslu. Aðeins er

⁴

⁵Sjá nánar websurveyor.com

talað um mun í niðurstöðum þegar hann er tölfræðilega marktækur miðað við 5% marktæktarmörk. Þegar sá munur kom fram var Tukey próf notað til að kanna á milli hvaða hópa munur væri á afstöðu. Í flestum tilvikum eru meðaltöl sett í sviga til að hjálpa lesandanum að átta sig á um hversu mikinn munur er að ræða. Þegar forsendur tölfræðiprófa standast ekki eru meðaltalstölur skáletraðar. Lesandanum er þannig bent á að taka þær niðurstöður með meiri fyrirvara.

5.3 Niðurstöður

Alls fengu 1398 nýskráðir stúdentar könnunina senda. Af þeim svöruðu 574, eða 41%. Þegar fjöldi skráðra erlendra nýstúdenta er dreginn frá heildarfjölda, en könnunin var aðeins á íslensku, hækkar svarhlutfall upp í tæp 48%. Það er því hægt að miða við að um helmingur nýstúdenta hafi tekið þátt í könnuninni. Þess ber þó að geta að hér er sá nemandi skilgreindur nýskráður sem fengið hefur nýtt netfang. Þeir nemendur sem hófu framhaldsnám eða viðbótarnám í beinu framhaldi af námi við Háskóla Íslands flokkast ekki sem nýskráðir og fengu því ekki könnunina senda.

Hér á eftir er gerð nánari grein fyrir niðurstöðum. Byrjað er á að lýsa bakgrunni þeirra sem svara, þá fjallað um spurningar sem tengjast þeirri ákvörðun að stunda háskólanám, síðan er gerð grein fyrir spurningum sem tengjast þeirri ákvörðun að stunda nám við Háskóla Íslands og loks farið yfir spurningar sem tengjast væntingum stúdenta á meðan á námi stendur.

5.3.1 Bakgrunnur svarenda

Í þessum hluta er farið yfir spurningar sem tilheyrðu fjórða hluta spurningalistans og innihélt spurningar sem notaðar eru við frekari úrvinnslu rannsóknarinnar. Þær eru mikilvægar vegna þess að með þeim er hægt að greina afstöðu mismunandi hópa, s.s. eftir kyni eða aldurshóp, sérstaklega. Á mynd 5-1 sést kynskipting svarenda, en þar eru konur í meirihluta.



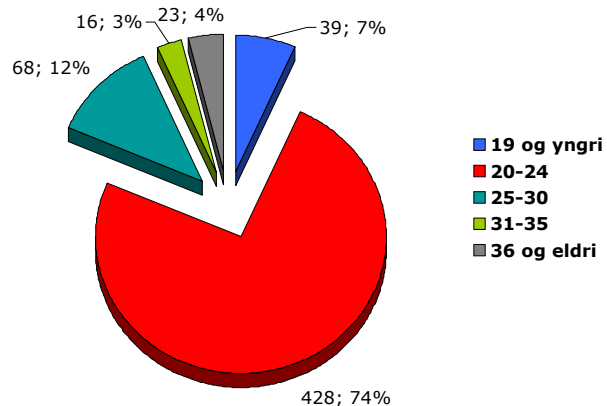
Haustið 2004 voru 60% nýnema við HÍ konur en 40% karlar

Mynd 5-1: Kynskipting svarenda

Hlutfall svara meðal karla og kvenna var 36% karlar á móti 64% konum. Þetta kemur vel heim og saman við kynjaskiptingu nýnema, en hún var þannig haustið 2004 að um 60% nýnema voru konur en um 40% karlar.

Á mynd 5-2 má sjá aldursskiptingu svarenda, en flestir eru á aldrinum 20-24 ára, nokkuð sem kemur ekki á óvart.

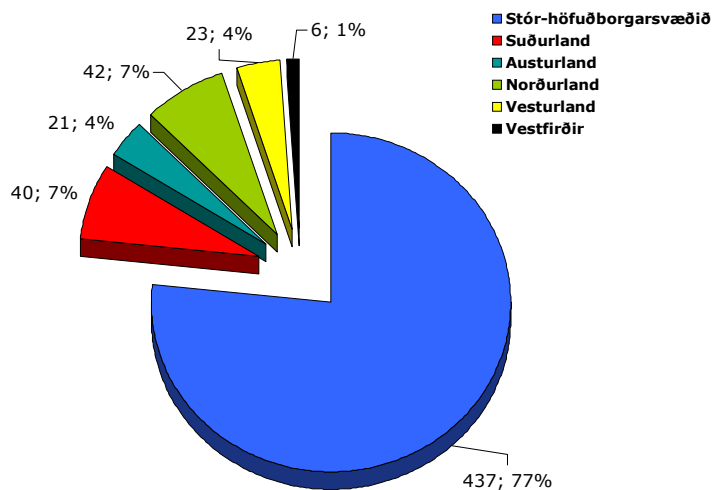
Aldursskipting svarenda



Mynd 5-2: Aldursskipting svarenda

Eins og sjá má er stærstur hluti, 74%, á aldrinum 20 til 24 ára sem þarf ekki að koma á óvart. Athygli vekur að 7% nýskráðra stúdenta eru eldri en 31 árs, flestir í grunnnámi.

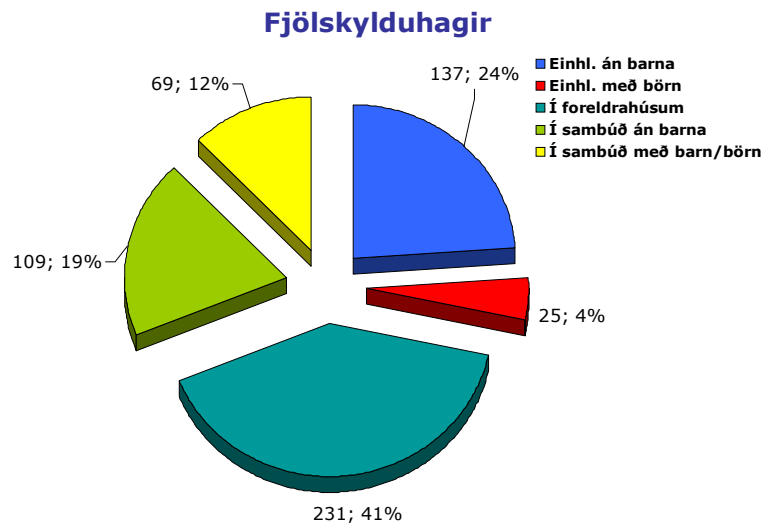
Búseta



Mynd 5-3: Búseta svarenda

Á mynd 5-3 má sjá búsetu nýskráðra stúdenta, en flestir nýnemar sem svöruðu könnuninni eru af höfuðborgarsvæðinu eða Reykjanesi, alls tæp 77% af öllum þátttakendum.

Á mynd 5-4 má sjá fjölskylduhagi svarenda, en eins og myndin ber með sér er það nokkuð mismunandi.

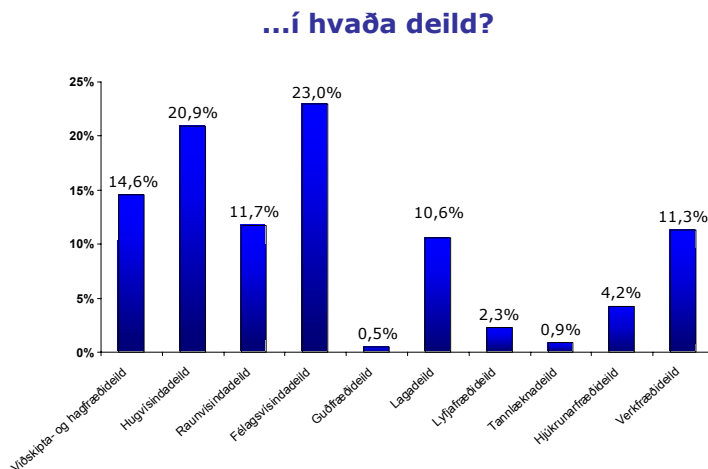


Mynd 5-4: Fjölskylduhagir svarenda

Flestir búa í foreldrahúsum, eða 41% þátttakenda í könnuninni, 24% eru einhleypir án barna og 19% eru í sambúð en án barna. Þetta bendir til þess að barnafólk sé hlutfallslega lítil hópur, eða aðeins 16%, meðal nýskráðra stúdenta haustið 2004. Það segir þó ekkert til um hlutfall stúdenta við skólann sem eiga börn þar sem námið tekur að jafnaði nokkur ár.

Á mynd 5-5 má sjá að þátttakendur í könnunni eru flestir í félagsvísindadeild, heimspekideild og viðskipta- og

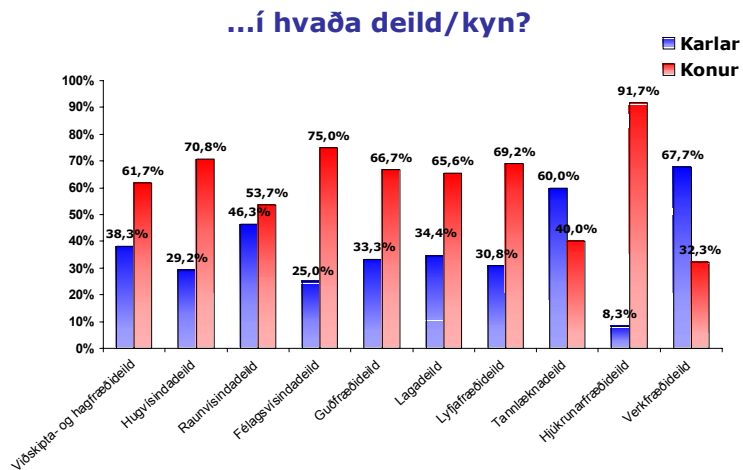
hagfræðideild. Þetta kemur ekki á óvart þar sem þetta eru fjölmennustu deildir Háskóla Íslands.



Mynd 5-5: Skráning svarenda í deild

Næst á eftir koma raunvísindadeild og lagadeild en þær fjórar deildir sem eftir eru skera sig svolítið frá hinum hvað varðar þátttöku. Fjöldi svarenda í þessum deildum er það lítil að nauðsynlegt er að taka niðurstöðurnar er tengjast þessum deildum með góðum fyrirvara. Enginn nýnemi frá læknadeild tók þátt í könnuninni og þess vegna er hún ekki sýnd á mynd 5-5. Svarhlutfall var mjög misjafnt á milli deilda, allt frá 26% upp í 70%. Þegar þátttaka er greind eftir vísindasviðum, eða svokölluðum fjórskóla, kemur í ljós að um 48% þátttakenda kemur úr félagsvísindum, 21% úr hugvísindum, 23% úr raunvísindum, en einungis um 7% úr heilbrigðisvísindum.

Á mynd 5-6 má sjá hvernig nýskráðir nemendur skiptast milli deilda eftir kyni.

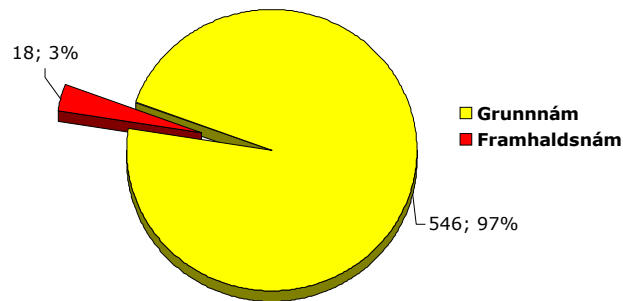


Mynd 5-6: Skráning svarenda í deild

Sjá má að konur eru í meirihluta í öllum deildum nema tannlæknadeild og verkfræðideild. Í viðskipta- og hagfræðideild eru konur rúm 61%, rúm 70% í hugvísindadeild og 75% í félagsvísindadeild.

Könnunin var send til þeirra sem voru að skrá sig við Háskóla Íslands í fyrsta skipti, hvort sem um grunn- eða framhaldsnám var að ræða. Á mynd 5-7 sést hvernig nýskráðir stúdentar sem þátt tóku í könnuninni skiptast milli grunnnáms og framhaldsnáms.

Grunnnám eða framhaldsnám

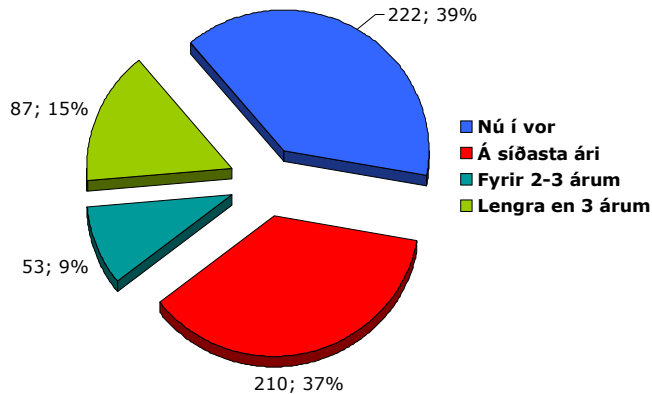


Mynd 5-7: Skipting milli grunnnáms og framhaldsnáms

Margir nýnemar í framhaldsnámi við skólann hafa grunnpróf frá honum og því kemur ekki á óvart að fáir sem stunda í framhaldsnám hafi svarað. Tæplega 97% þátttakenda eru í grunnnámi og niðurstöðurnar lýsa miklu fremur afstöðu þeirra nemenda en þeirra sem eru í framhaldsnámi eða viðbótarnámi.

Í könnuninni var spurt hvenær fólk hafði lokið stúdentsprófi. Á mynd 5-8 má sjá að flestir sem svöruðu könnuninni luku stúdentsprófi vorið 2004.

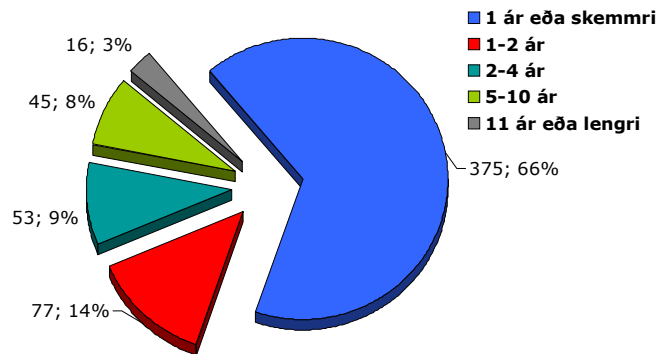
Hvenær laukstu stúdentsprófi?



Mynd 5-8: Hvenær svarandi lauk stúdentsprófi

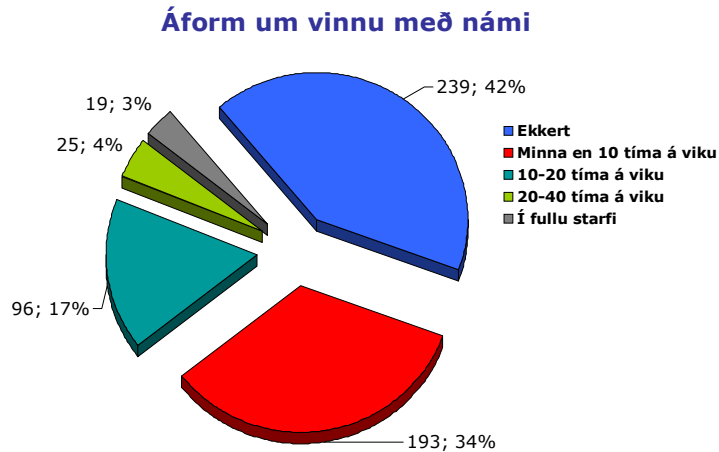
Ef þeim er bætt við sem luku því á síðasta ári kemur í ljós að flestir nýnemar við Háskóla Íslands, eða 76%, skrá sig annað hvort strax í skólann eða eftir stutt hlé. Tími á vinnumarkaði er í samræmi við þetta en á mynd 5-9 má sjá að 66% hafa verið skemmri tíma en 1 ár á vinnumarkaði og 14% í 1-2 ár.

Tími á vinnumarkaði?



Mynd 5-9: Tími sem svarendur hafa verið á vinnumarkaði

Í könnuninni var spurt um áform nemenda um vinnu með námi. Á mynd 5-10 má sjá að 42% ætla ekkert að vinna með námi og 34% hyggjast ætla að vinna minna en 10 tíma á viku.

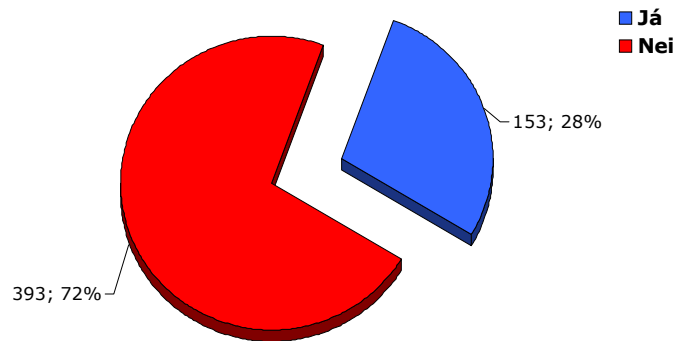


Mynd 5-10: Áform um vinnu með námi

Mjög fáir ætla að vera í fullu starfi eða aðeins 3%. Þetta er þó nokkuð breytilegt eftir deildum. Ef miðað er við þá sem ætla að vinna meira en 20 tíma á viku þá skera viðskipta- og hagfræðideild og hugvísindadeild sig nokkuð úr, en yfir 12% nemenda í þeim deildum ætla að vinna meira en 20 tíma á viku með náminu. Það sama á við um 8% nýnema í félagsvísindadeild og um tæp 5% nemenda í verkfræðideild. Nýnemar í öðrum deildum ætla allir að vinna minna en 20 tíma á viku með námi.

Í könnuninni var spurt um hvort foreldri eða fósturforeldri hefði útskrifast úr Háskóla Íslands. Á mynd 5-11 má sjá að aðeins 28% þeirra sem svöruðu könnuninni eiga foreldra eða fósturforeldra sem útskrifuðust frá skólanum.

Er foreldri eða fósturforeldri útskrifað úr HÍ?



Mynd 5-11: Er foreldri eða fósturforeldri útskrifað úr HÍ

Tilgangur spurningarinnar er fyrst og fremst sá að kanna hvort viðhorf þeirra nema sé annað til skólans. Það má þó einnig sjá af niðurstöðum að háskólanám er að verða æ algengara nú en áður en hafa ber í huga að foreldri eða fósturforeldri gæti hafa útskrifast frá öðrum háskóla, héraendis eða erlendis.

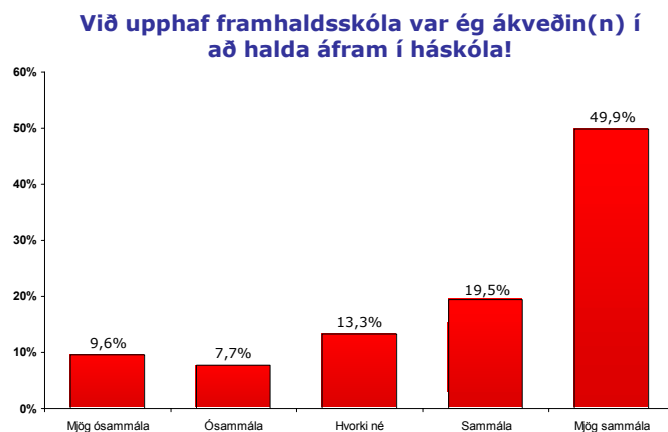
5.3.2 Áhrif á þá ákvörðun að fara í háskóla

Í þessum hluta voru spurningar sem tengdust ákvörðun nýnema um að stunda háskólanám. Markmið spurninganna er að kanna hvenær þessi ákvörðun er tekin og hvaða þættir hafa áhrif á hana.

Nýnemar voru beðnir um að merkja við hversu sammála eða ósammála þeir væru fullyrðingunum á fimm stiga Likert-kvarða þar sem 1 merkti mjög ósammála en 5 mjög sammála.

Fyrstu tvær spurningarnar í þessum hluta höfðu það að markmiði að greina betur hvenær einstaklingur tekur ákvörðun

um að fara í háskóla. Á mynd 5-11 má sjá að stór hluti virðist vera búinn að taka þá ákvörðun við upphaf framhaldsskóla en um 50% svarenda eru mjög sammála fullyrðingu þess efnis.



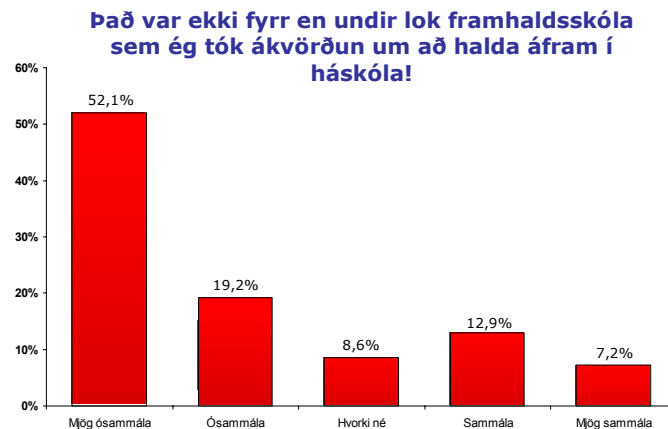
Mynd 5-11: Við upphaf framhaldsskóla...

Önnur 20% eru sammála fullyrðingunni sem bendir til þess að flestir séu búnir að ákveða að fara í háskólanám við upphaf framhaldsskólagöngu. Þegar svör við þessari spurningu eru krosskeyrð með frumbreytum, kemur munur milli aldursflokka í ljós. Því yngri sem þátttakendur eru því meira virðast þeir vera sammála fullyrðingunni. Þannig er til dæmis meðaltal fyrir hópinn 19 ára og yngri 4,11 en 3,13 fyrir þá sem eru 36 ára eða eldri. Að jafnaði virðist því yngsti hópurinn vera sammála þessari fullyrðingu á meðan sá elsti er ekki ákveðinn. Þetta bendir til þess að háskólaganga þyki sjálfsagðari meðal ungs fólks í dag heldur en áður.

Þegar fjölskylduhagir eru skoðaðir með tilliti til spurningarinnar sést að það er munur á svörum þeirra sem eru einhleypir með barn (3,12) og þeirra sem búa í foreldrahúsum (4,16). Einnig er að jafnaði munur milli þeirra sem búa í

foreldrahúsum (4,16) og svo stúdenta sem eru í sambúð eða hjónabandi með börn (3,54). Nýnemar virðast vera mismunandi sammála fullyrðingunni eftir því hve langt er síðan þeir útskrifuðust með stúdentspróf. Munur er á svörum þeirra sem útskrifuðust í vor (4,13) og hinna hópanna sem hafa verið lengur útskrifaðir (3,38 – 4,02). Einnig fannst munur milli þeirra sem hafa verið 1 ár eða skemur á vinnumarkaði (4,09) og þeirra sem hafa verið á bilinu 5 til 10 ár í vinnu (3,44). Þeir sem eiga foreldra eða fósturforeldra sem eru útskrifuð úr Háskóla Íslands (4,16) eru einnig meira sammála fullyrðingunni hér að ofan en hinir (3,84).

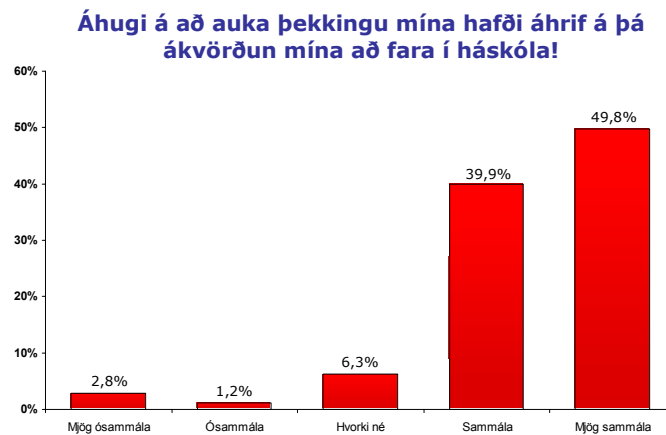
Með hliðsjón af framangreindu þarf það ekki að koma á óvart að afstaða til fullyrðingarinnar “Það var ekki fyrr en undir lok framhaldsskóla sem ég tók ákvörðun um að halda áfram í háskóla”, er andstæð fyrri fullyrðingu. Á mynd 5-12 kemur fram að ríflega 70% eru ósammála fullyrðingunni. Flestir virðast því taka þá ákvörðun að fara í háskólanám í byrjun framhaldsskólagöngu, en ekki undir lok hennar.



Mynd 5-12: Það var ekki fyrr en undir lok...

Hvað varðar frekari greiningu á fullyrðingunni þá eru þeir sem eru einhleypir og eiga ekki börn (4,22) minna sammála þessu heldur en þeir sem búa einir og eiga börn (4,44). Einnig virðast þeir sem búa í foreldrahúsum (4,34) vera meira sammála en þeir sem eru einhleypir með barn (4,44). Breytilegt er hvernig nýnemar svara fullyrðingunni eftir því hve lengi þeir hafa verið úti á vinnumarkaðinum. Þeir sem hafa verið frá 2 til 4 árum í vinnu (2,62) eru minna ósammála heldur en þeir sem hafa verið eitt ár eða skemur á vinnumarkaðinum (1,91). Annað sem kom í ljós í úrvinnslu á svörum úr könnunni var að þeir sem eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskóla Íslands (1,76) eru minna sammála heldur en hinir (2,14).

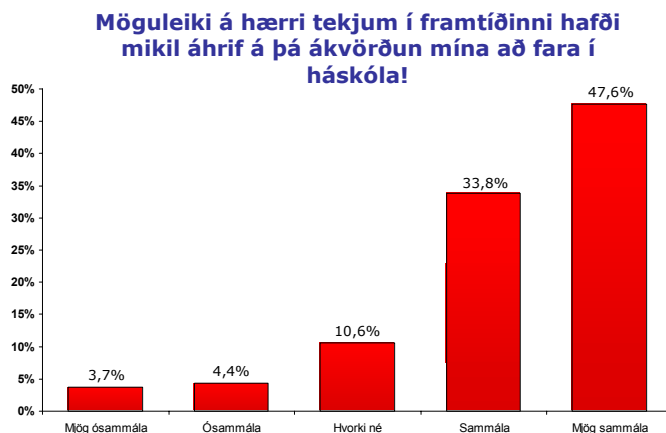
Í spurningu 3 í þessum hluta var sett fram fullyrðingin “Áhugi á að auka þekkingu mína hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla”. Á mynd 5-13 má sjá að tæp 90% svarenda eru sammála eða mjög sammála fullyrðingunni og aðeins 4% eru henni ósammála. Þekkingaráhugi virðist því vera drifkraftur fyrir áhuga á háskólanámi, en það ætti svo sem ekki að koma á óvart.



Mynd 5-13: Áhugi á að auka þekkingu

Hvað varðar frekari greiningu á niðurstöðunum, sem sýnd eru á mynd 2-3, þá koma einungis fram mismunandi skoðanir eftir því hve mikið nýnemar áforma að vinna með námi. Þannig eru þeir sem ætla sér að vera í fullu starfi með námi (4,84) meira sammála en þeir sem ætla sér annaðhvort að vinna minna en 10 tíma á viku (4,26) eða 10 til 20 tíma á viku (4,25).

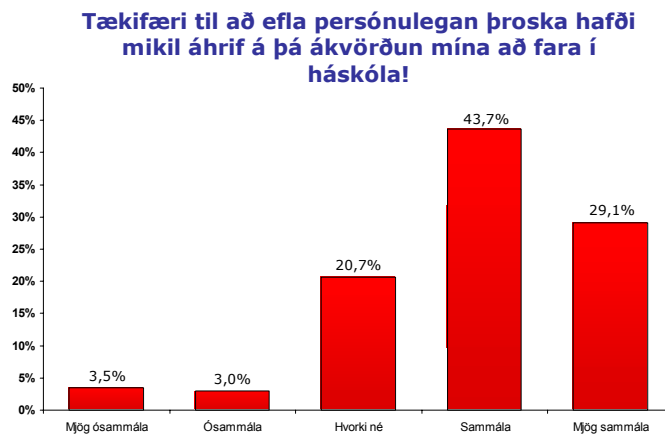
Í spurningu 4 í þessum hluta var sett fram fullyrðingin “Möguleiki á hærri tekjum í framtíðinni hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla”. Á mynd 5-14 má sjá að margir eru henni sammála eða rúm 81% á meðan að rúm 8% eru henni ósammála.



Mynd 5-14: Möguleiki á hærri tekjum

Möguleiki á hærri tekjum í framtíðinni virðist því vera mikilvægur þáttur. Aðeins komu fram mismunandi skoðanir við fullyrðingunni eftir því í hvaða deild nýnemar eru skráðir. Munur er á afstöðu þeirra sem eru í hugvísindadeild (3,63) og nýnema í viðskipta- og hagfræðideild (4,44), félagsvísindadeild (4,15), lagadeild (4,64), lyfjafræðideild (4,61), verkfræðideild (4,57) og hjúkrunarfræðideild (4,38). Einnig eru nýnemar mismunandi sammála eftir því hvort þeir eru í raunvísindadeild (3,94) annarsvegar eða lagadeild (4,64) og verkfræðideild (4,57) hinsvegar. Nýnemar í guðfræðideild (2,67) eru mun minna sammála fullyrðingunni en þeir sem eru í lagadeild (4,64) og verkfræðideild (4,57).

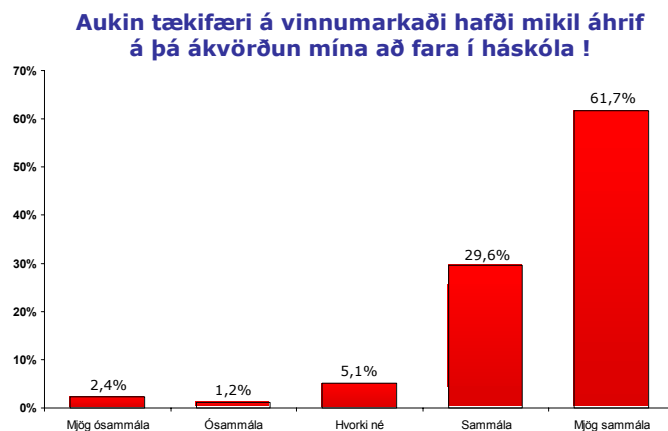
Í spurningu 5 var sett fram fullyrðingin "Tækifæri til að efla persónulegan þroska hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla". Á mynd 5-15 má sjá að tæp 73% svarenda eru henni sammála og 6,5% eru henni ósammála. Hafa ber í huga að aðeins 29,1% eru mjög sammála fullyrðingunni sem bendir til þess að þetta atriði hafi minni áhrif en þau tvö atriði sem áður er getið.



Mynd 5-15: Tækifæri til að efla persónulegan þroska

Munur kom eingöngu fram á afstöðu á milli karla og kvenna. Konur (4,02) töldu að tækifæri til að efla persónulegan þroska hefði haft meiri áhrif á ákvörðun þeirra að fara í háskóla heldur en karlar (3,73).

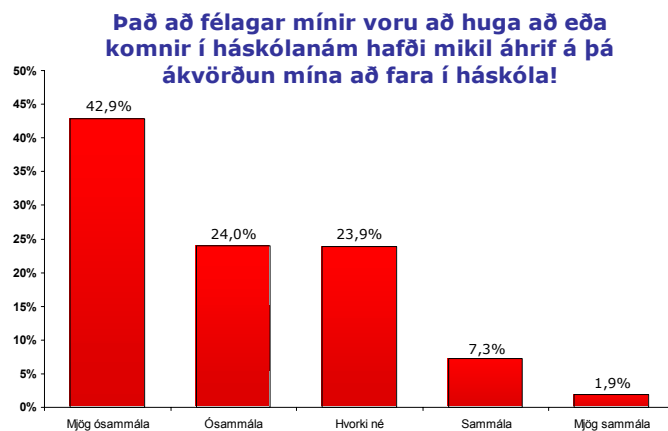
Í spurningu 6 var sett fram fullyrðingin "Aukin tækifæri á vinnumarkaði hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mín að fara í háskóla". Á mynd 5-16 má sjá að þetta atriði virðist skipta miklu máli, en rúmlega 91% eru fullyrðingunni sammála og aðeins 3,6% eru henni ósammála.



Mynd 5-16: Aukin tækifæri á vinnumarkaði

Þegar tölfræðiþróf voru framkvæmd til að athuga áhrif grunnbreyta á svör við fullyrðingunni kom fram munur á milli afstöðu eftir kyni og í hvaða deild nýnemar voru skráðir. Konur (4,55) reyndust vera aðeins meira sammála en karlar (4,33). Nýnemar í lagadeild (4,75) og verkfræðideild (4,65) voru einnig meira sammála því að aukin tækifæri á vinnumarkaði hefðu haft mikil áhrif á ákvörðun þeirra á að fara í háskóla heldur en nýnemar í heimspekideild (4,23).

Í spurningu 7 í þessum hluta var sett fram fullyrðingin “Það að félagar mínir voru að huga að eða komnir í háskólanám hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla.” Á mynd 5-17 má sjá að langflestir eru þessari fullyrðingu ósammála, eða tæp 67%

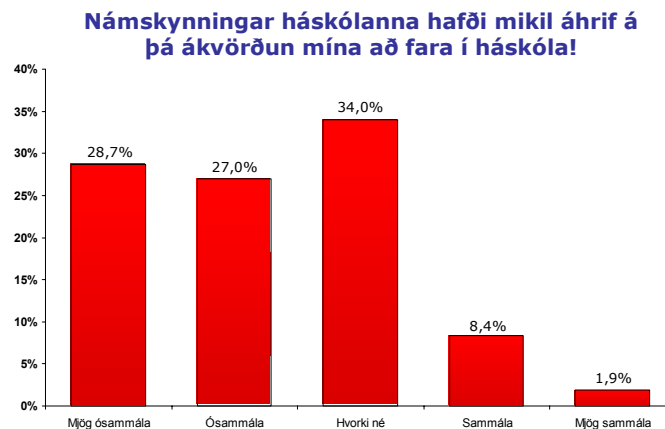


Mynd 5-17: Félagarnir höfðu áhrif

Aðeins rúm 8% eru fullyrðingunni sammála en tæp 24% merkja við hvorki né sem bendir til þess að áhrif félaganna á þessa ákvörðun séu einhver.

Ekki fannst tölfræðilega marktækur munur á afstöðu milli grunnbreyta.

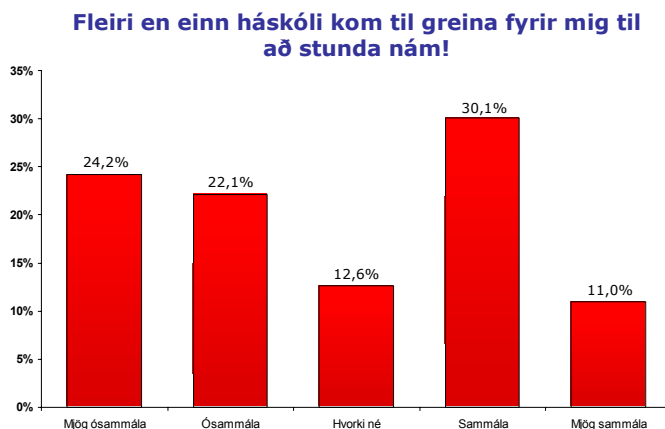
Í spurningu 8 í þessum hluta var sett fram fullyrðingin “Námskynningar háskólanna hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla”. Á mynd 5-18 má sjá að flestir þátttakendur í könnuninni telja að námskynningar háskólanna hafi ekki haft mikil áhrif á ákvörðun þeirra um að fara í háskólanám en tæp 56% eru ósammála fullyrðingunni.



Mynd 5-18: Áhrif námskynninga

Mjög margir, eða 34%, eru hlutlausir og aðeins rúm 10% eru sammála fullyrðingunni. Aðeins kom fram munur á milli afstöðu kvenna og karla við fullyrðingunni. Konur (2,36) voru meira sammála því en karlar (2,14) að námskynningar háskólanna hefðu haft mikil áhrif á þá ákvörðun þeirra að fara í háskóla en hafa ber í huga að báðir hóparnir eru þessu þó frekar ósammála.

Í spurningu 9 í þessum hluta, sem jafnframt var síðasta spurningin, var sett fram fullyrðingin "Fleiri en einn háskóli kom til greina fyrir mig til að stunda nám". Á mynd 5-19 má sjá að skoðanir nýnema hvað þetta atriði varðar voru mjög mismunandi.



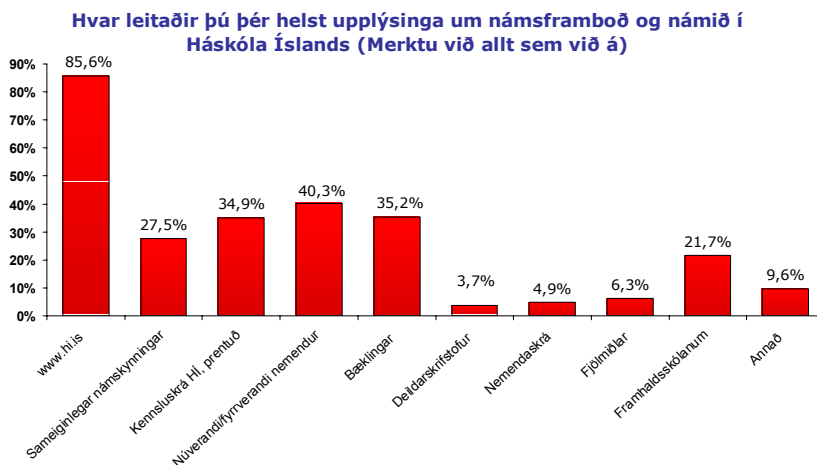
Mynd 5-19: Fleiri en einn háskóli kom til greina

Rúm 46% eru fullyrðingunni ósammála á meðan rúm 41% eru henni sammála. Munur birtist í afstöðu á milli viðskipta- og hagfræðideildar (3,38) annars vegar og svo hugvísindadeildar (2,69) og raunvísindadeildar (2,43) hins vegar. Samkvæmt niðurstöðunum virðast nýnemar í viðskipta- og hagfræðideild vera frekar sammála því að fleiri en einn háskóli hafi komið til greina fyrir sig til að stunda háskólanám (62%). Einnig kom í ljós að þeir nýnemar sem eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskóla Íslands voru minna (2,57) sammála fullyrðingunni en hinir (2,9).

5.3.3 Áhrif á þá ákvörðun að fara í Háskóla Íslands

Í þessum hluta eru spurningar er tengjast ákvörðun nýnema um að stunda nám við Háskóla Íslands. Leitast er við að finna út hvaða leiðir nemendur fara til að afla sér upplýsinga um skólann og hvað þættir höfðu áhrif á þá ákvörðun að velja Háskóla Íslands.

Í spurningu 1 í þessum hluta voru þátttakendur beðnir um að merkja við þau atriði sem þeir hefðu helst notað til að leita sér upplýsinga um námsframboð og nám í Háskóla Íslands. Þetta var eina spurningin þar sem gefinn var kostur á því að velja fleiri en einn svarmöguleika. Á mynd 5-20 má sjá hvaða leiðir nemendur notuðu helst.



Mynd 5-20: Hvar leitaðir þú þér upplýsinga?

Eins og sjá má þá nota flestir heimasíðu Háskólans, www.hi.is en 85,6% segjast hafa notað hana til að afla sér upplýsinga um námið og námsframboð. Þetta ætti í sjálfu sér

ekki að koma mikið á óvart því Háskólinn hefur stórlega aukið þjónustu við þá sem vilja afla sér upplýsinga á Vefnum síðustu árin. Þetta hefur skólinn að sjálfsögðu gert vegna þeirrar gríðarlegu aukningar sem hefur verið á notkun veraldarvefsins meðal almennings síðustu ár. Það er því mikilvægt að Háskólinn haldi áfram að byggja upp Vefinn í þeim tilgangi að auka og bæta upplýsingar og tengsl við væntanlega nýnema. Í svipaðri könnun sem framkvæmd var fyrir markaðs- og samskiptadeild á síðasta ári var spurt alveg eins og nú fyrir utan að þátttakendur máttu einungis velja 1 til 3 möguleika. Þar völdu 44,3% þátttakenda veraldarvefinn, en núna 85,6%. Þetta verður að teljast nokkuð merkilegt og sýnir hversu miklar breytingar eru ennþá að eiga sér stað hvað varðar notkun almennings á veraldarvefnum til þess að afla sér upplýsinga.

Ef val á notkun Netsins er skoðað nánar kemur í ljós munur milli nýnema eftir því í hvaða deild þeir eru skráðir. Meirihluti nýnema í öllum deildum Háskólans, fyrir utan guðfræðideild, merkir við Netið sem mikilvæga upplýsingaveitu. Aðeins 33% nýnema í guðfræðideild leitar sér helst upplýsinga á Netinu. Þar sem aðeins 3 nýnemar í guðfræðideild tóku þátt í könnuninni ber þó að varast allar ályktanir. Þeir nýnemar sem nota Netið næst minnst eru í lyfjafræðideild en 61,5% merktu við möguleikann. Þeir sem nota það hins vegar mest eru í hjúkrunarfræðideild, eða 95,8% nýnema af þeim sem tóku þátt. Hugsanleg ástæða fyrir þessum mun er sú að deildirnar eru komnar mismunandi langt í notkun Netsins sem upplýsingaveitu. Þeir sem stefndu á nám í þeim deildum sem eru komnar skemmra á veg í þessum efnum urðu því að leita annarra leiða.

Þættir eins og námskynning, kennsluskrá, núverandi og fyrrverandi nemendur skólans, kynningarbæklingar og upplýsingar í framhaldsskólum virðast einnig vera mikilvægir.

Sérstök athygli er vakin á því hve margir leita til núverandi eða fyrrverandi nemenda. Nemendur eru greinilega mikilvægir talsmenn skólans og því mikilvægt að þeir tali vel um hann og mæli með náminu við væntanlega nemendur. Stúdentar virðast hins vegar afar lítið leitað að upplýsingum til skrifstofa einstakra deilda eða í Nemendaskrá og vaknar þá sú spurning hvort þar sé ekki neinar upplýsingar að fá eða hvort upplýsingaþörfinni hafi verið vel fullnægt með öðrum leiðum. Viðmót og aðgengi gæti einnig skipt hér máli.

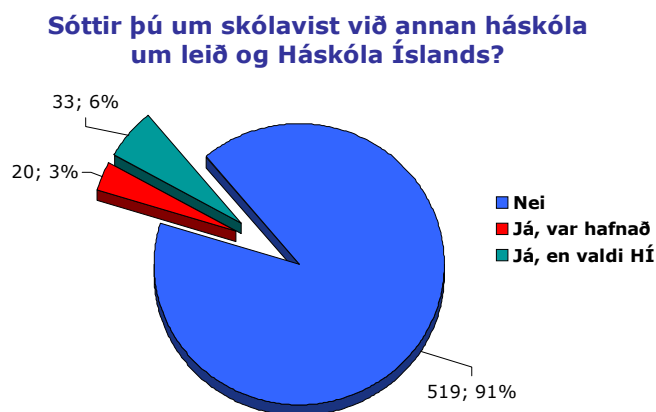
Þegar aðrir möguleikar til þess að leita sér að upplýsingum um námið í Háskóla Íslands en veraldarvefurinn eru skoðaðir, kemur í ljós að konur eru líklegri en karlar til þess að nýta sér námskynningu háskólanna. Þannig merktu 31% kvenna við þennan möguleika en 21% karla. Aldur virðist einnig skipta talsverðu máli hvað varðar þennan möguleika. Þannig nýta yngri aldurshóparnir sér námskynninguna meira. Í aldurshópnum 19 ára eða yngri merktu 36% nýnema við þennan möguleika og í aldurshópnum 20 til 24 ára voru það 42%. Eldri aldurshóparnir byggja hins vegar í mun minna mæli sína leit á námskynningunni, til dæmis merkja ekki nema um 13% af nýnemum sem eru 31 árs eða eldri við þennan möguleika. Einnig kemur fram munur milli þátttakenda eftir fjölskylduhögum þeirra, hvenær þeir luku stúdentsprófi og hversu lengi þeir hafa verið á vinnumarkaði. Þetta tengist trúlega aldursbreytunni vegna þess að þeir sem eru einhleypir og eiga ekki börn nota þennan möguleika mun meira en 37,4% þeirra merktu við þennan möguleika. Hlutfall þeirra sem eru í sambúð eða hjónabandi og eiga börn er hins vegar einungis 11,6%.

Þegar kemur að notkun kynningarbæklinga kemur í ljós að yngsti aldurshópurinn, 19 ára eða yngri, notar þá mest eða 46,2%. Elsti aldurshópurinn í könnuninni, 36 ára eða eldri,

notast mun minna við kynningarbæklinga. Einungis 13% þeirra merktu við möguleikann. Einnig eru tengsl á milli búsetu og fjölskylduhaga og notkunar á kynningarbæklingum. Þeir sem koma frá suðurlandi notuðu þá mest þar sem 57,5% merktu við en einungis 16,7% nýnema frá vestfjörðum merktu við þennan möguleika. Sá munur sem kom fram eftir mismunandi fjölskylduhögum nýnema er hins vegar lítil.

Munur kemur fram á milli aldurshópa hvað varðar notkun á Nemendaskrá. Hann er hins vegar ekki mikilvægur því að notkunin er frá 0% upp í tæp 6% á milli hópa. Einnig kemur fram munur á milli aldurshópa hvað varðar mikilvægi framhaldsskóla til þess að ná sér í upplýsingar um námið við Háskólann. Það þarf varla að koma á óvart að yngri aldurshóparnir nýta sér þennan möguleika meira en hinir. Einnig kemur fram munur eftir fjölskylduhögum, hvenær nýnemar luku stúdentsprófi og hve lengi þeir hafa verið á vinnumarkaði. Þetta er allt í samræmi við áhrif aldurs. Þegar kemur svo að því að athuga hverjir merktu við annað kemur í ljós munur eftir búsetu og einnig eftir því hve lengi nýnemar hafa verið á vinnumarkaði. Þeir sem koma frá austurlandi merkja mest af öllum við þennan möguleika eða 16,7% en aðeins 2,4% Norðlendinga, sem merkja minnst við möguleikann. Því miður var þátttakendum ekki gert kleift að nefna nein dæmi um hvað annað þeir notuðust við og því er til dæmis ekki vitað hvað nánast 1 af hverjum 5 sem koma frá austurlandi notuðu helst.

Í spurningu 2 í þessum hluta var spurt hvort viðkomandi hafi sótt um skólavist við annan skóla um leið og sótt var um í Háskóla Íslands. Á mynd 5-21 má sjá að langflestir, eða 91%, gerðu það ekki.

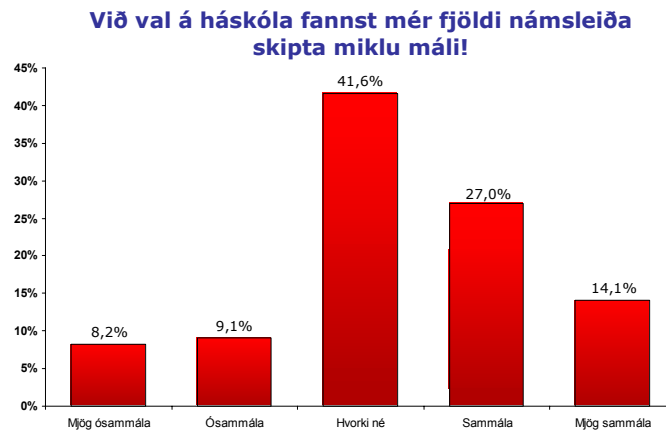


Mynd 5-21: Sótti um skólavist við annan skóla

Eins og sjá má á mynd 5-21 sóttu einungis 9% nemenda um skólavist við annan háskóla, 6% valdi frekar Háskóla Íslands en 3% var hafnað.

Munur er nokkur milli deilda hvað þetta varðar, þótt hann sé ekki tölfræðilega marktækur. Þannig sóttu 16% nýnema í viðskipta- og hagfræðideild um skólavist við annan skóla, 15% nemenda í lyfjafræðideild og 12% nemenda í verkfræðideild. Nýnemar í öðrum deildum gerðu þetta í mun minna mæli.

Í spurningu 3 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Við val á háskóla fannst mér fjöldi námsleiða skipta miklu máli". Á mynd 5-22 má sjá að fáir eru fullyrðingunni ósammála, eða rúm 17% og rúm 41% eru henni sammála.



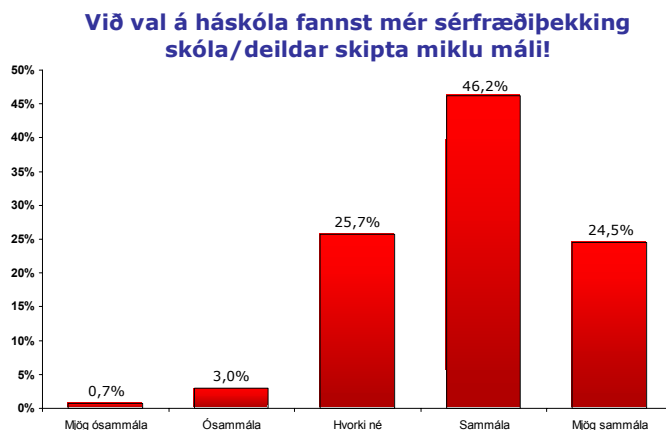
Mynd 5-22: Hvort fjöldi námsleiða skiptir máli við val á háskóla

Mjög margir virðast þó ekki hafa ákveðna skoðun á þessu þar sem tæp 42% svarenda eru hlutlausir. Þetta vekur vissa athygli þar sem gjarnan hefur verið litið á fjölda námsleiða sem ákveðinn styrk fyrir skólann.

Hvað varðar nánari greiningu á svörum þátttakenda við spurningunni þá eru konur (3,37) aðeins meira sammála henni en karlar (3,18).

Hins vegar kemur fram mikill munur á afstöðu eftir því hvort nýnemar eru í guðfræðideild (1,33) eða heimspekideild (3,45) og raunvísindadeild (3,61) en í tveimur síðasttöldu deildunum virðist fjöldi námsleiða skipta mestu máli.

Í spurningu 4 var fólk beðið um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Við val á háskóla fannst mér sérfræðipækning skóla/deildar skipta miklu máli!". Á mynd 5-23 má sjá að stór hluti svarenda er þessu sammála eða rúm 70%



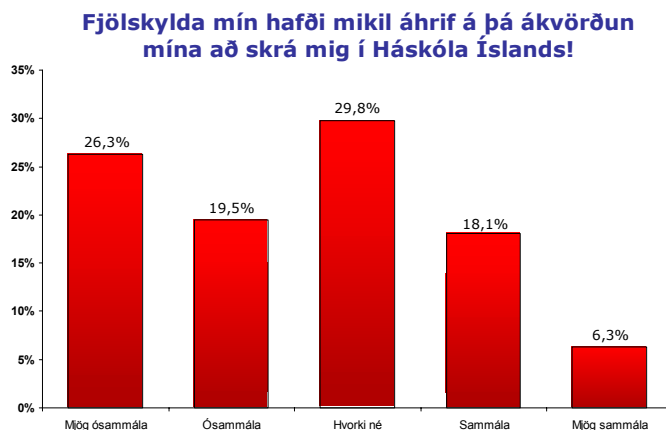
Mynd 5-23: Hvort sérfræðipækning skiptir máli við val á háskóla

Mjög fáir eru fullyrðingunni ósammála, eða rétt tæp 4% en tæp 26% eru hlutlausir.

Munur er á hversu mikið nýnemar eru sammála fullyrðingunni eftir því í hvaða deild þeir eru skráðir. Þeir sem eru skráðir í lagadeild (4,38), sem eru tæp 90% sammála, eru meira sammála en þeir sem eru í heimspekideild (3,93), raunvísindadeild (3,91), félagsvísindadeild (3,86), viðskipta- og hagfræðideild (3,79), verkfræðideild (3,75) og hjúkrunarfræðideild (3,71).

Einnig eru þeir sem eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskóla Íslands (4,03) meira sammála því að sérfræðipækning skóla eða deilda skipti miklu máli en hinir (3,86).

Í spurningu 5 í þessum hluta voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Fjölskylda mín hafði mikil áhrif á þá ákvörðun að skrá mig í Háskóla Íslands". Á mynd 5-24 sést að aðeins rúm 24% eru fullyrðingunni sammála.



Mynd 5-24: Hvort fjölskyldan hafi haft áhrif við val á háskóla

Greinilegt er að afstaða nýnema er mjög misjöfn hvað varðar tiltrú þeirra á að fjölskyldan hafi haft mikil áhrif á ákvörðun þeirra að skrá sig í Háskóla Íslands. Flestir eru hvorki sammála né ósammála, en 29,8% merktu við þann möguleika.

Hér kemur fram munur á svörum eftir því hve mikið nýnemar áforma að vinna með námi. Þannig eru þeir sem ætla ekkert að vinna með námi (2,74) aðeins meira sammála en þeir sem ætla að vinna minna en 10 tíma á viku (2,41).

Einnig eru þeir sem eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskólanum (2,81) meira sammála fullyrðingunni en hinir sem þetta á ekki við um (2,49).

Í spurningu 6 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar “Við val á háskóla fannst mér gæði kennslu skipta miklu máli”. Á mynd 5-25 má sjá að mikill meirihluti svarenda telur að gæði kennslu hafi haft áhrif, en rúm 86% voru sammála fullyrðingunni.



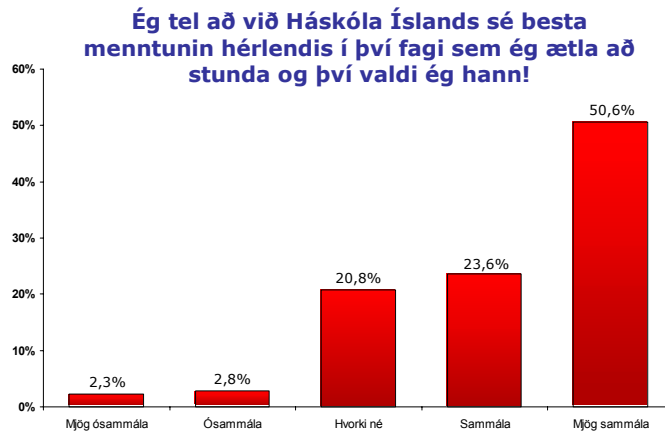
Mynd 5-25: Hvort gæði kennslu skipti máli við val á háskóla

Mjög fáir eru fullyrðingunni ósammála, eða aðeins 1,5% og rúm 12% voru hlutlausir.

Hvað varðar mun milli hópa, þá kom fram að nýnemar í lagadeild (4,53) eru meira sammála því að gæði kennslu skipti miklu máli en þeir sem eru í verkfræðideild (4,05).

Einnig kom fram munur á milli þeirra sem eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskóla Íslands (4,31) og hinna (4,17).

Í spurningu 7 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar “Ég tel að við Háskóla Íslands sé besta menntunin hérlandis í því fagi sem ég ætla að stunda og því valdi ég hann”. Á mynd 5-26 má sjá að rúm 74% eru sammála fullyrðingunni.



Mynd 5-26: Besta menntunin hérlandis í faginu við HÍ

Mjög fáir eru ósammála fullyrðingunni, eða rúm 5%, en nokkuð stór hópur, rúm 20%, eru hlutlausir.

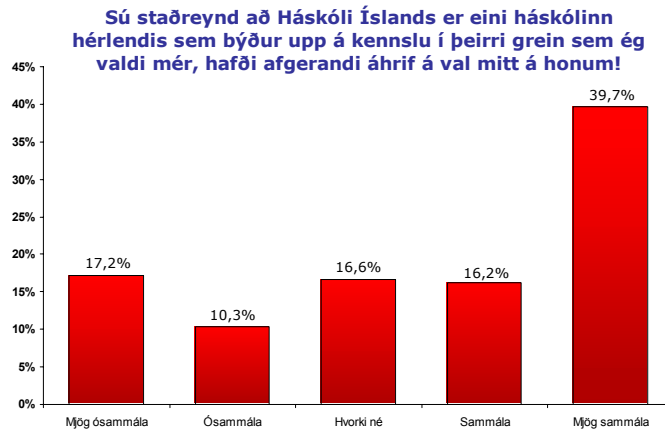
Þegar svör við fullyrðingunni eru skoðuð út frá grunnbreytum sést að munur er á milli þess hve mikið nýnemar eru sammála eftir því í hvaða deild þeir eru skráðir. Þannig eru nemendur í viðskipta- og hagfræðideild (3,75) minna sammála en nemendur í hugvísindadeild (4,25), raunvísindadeild (4,03) og lagadeild (4,61). Einnig kemur fram að nýnemar í lagadeild (4,61) eru meira sammála en þeir sem eru skráðir í félagsvísindadeild (3,89).

Svör þátttakenda fara líka eftir því hvenær þeir luku stúdentsprófi. Munur er á þeim sem útskrifuðust úr menntaskóla á síðasta ári (4,07) og þeim sem útskrifuðust nú í vor (4,33). Þeir sem eru búnir að vera útskrifaðir í 3 ár eða lengur (3,94)

eru einnig minna sammála fullyrðingunni en stúdentar sem útskrifuðust í vor (4,33).

Annað sem kemur fram er að það er munur á afstöðu nýnema eftir því hvort þeir eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskóla Íslands. Þeir sem það á við um (4,35), eru meira sammála því að Háskóli Íslands bjóði upp á bestu menntunina hérlandis í því fagi sem þeir ætla að stunda (4,12).

Í spurningu 8 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Sú staðreynd að Háskóli Íslands er eini háskólinn hérlandis sem býður upp á kennslu í því fagi sem ég valdi, hafði afgerandi áhrif á val mitt á honum!". Á mynd 5-27 má sjá að tæp 56% svarenda eru sammála fullyrðingunni.

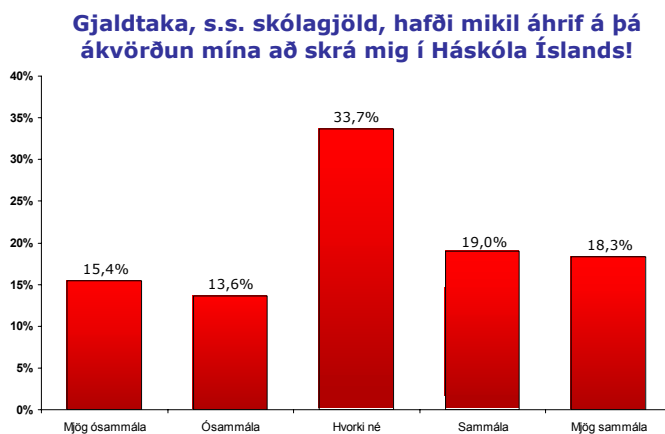


Mynd 5-27: Aðeins í boði við HÍ

Þegar svör við fullyrðingunni eru greind frekar kemur í ljós að nýnemar í lagadeild og viðskipta- og hagfræðideild skera sig frá nýnemum í flestum öðrum deildum háskólans. Nýnemar í lagadeild (1,7) og viðskipta- og hagfræðideild (2,38) eru minna sammála fullyrðingunni en nýnemar í heimspekideild (4,28),

raunvísindadeild (4,03), félagsvísindadeild (3,89), lyfjafræðideild (4,54), tannlæknadeild (4,4) og verkfræðideild (3,91).

Í spurningu 9 í þessum hluta voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Gjaldtaka, s.s. skólagjöld, hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að skrá mig í Háskóla Íslands". Á mynd 5-28 má sjá að rúm 37% eru sammála fullyrðingunni á meðan að 29% eru henni ósammála og tæp 34% eru hlutlausir.

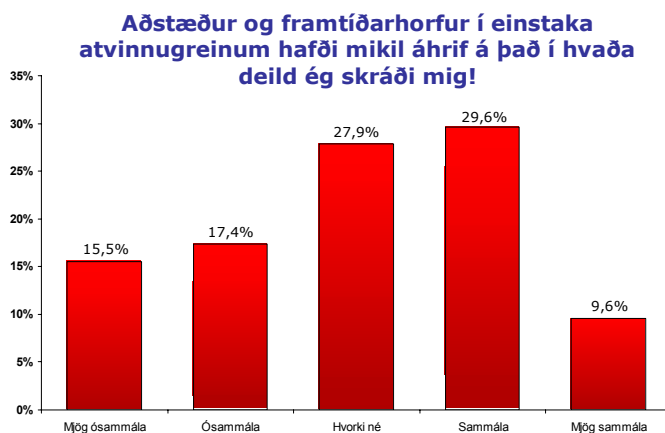


Mynd 5-28: Gjaldtaka hafði áhrif

Afar misjafnt er því milli nýnema hvort þeir telja að skólagjöld hafi haft mikil áhrif á ákvörðun þeirra að skrá sig í Háskóla Íslands.

Enginn marktækur munur á afstöðu kom fram milli hópa hvað varðar fullyrðinguna sem er óvenjulegt ef horft er á dreifingu.

Í spurningu 10 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Aðstæður og framtíðarhorfur í einstaka atvinnugreinum hafði mikil áhrif á það í hvaða deild ég skráði mig!". Á mynd 5-29 má sjá að skoðanir eru nokkuð skiptar en rúm 32% taka undir fullyrðinguna.

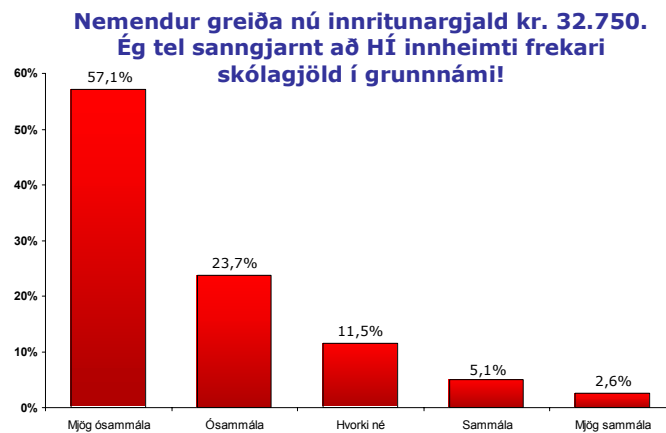


Mynd 5-29: Framtíðarhorfur atvinnugreinar hafði áhrif við val á háskóla

Tæp 33% eru ósammála og tæp 28% eru hlutlausir.

Hvað varðar frekari greiningu á svörum við spurningunni kemur fram munur á afstöðu á milli deilda. Nýnemar í verkfræðideild (3,59) og lagadeild (3,49) eru mest sammála þessari fullyrðingu en þeir sem eru skráðir í guðfræðideild eru minnst sammála (1,33).

Í spurningu 11 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Nemendur greiða nú innritunargjald kr. 32.750. Ég tel sanngjarnt að HÍ innheimti frekari skólagjöld í grunnnámi!". Á mynd 5-30 má sjá að stór meirihluti er fullyrðingunni ósammála, eða tæp 81%.



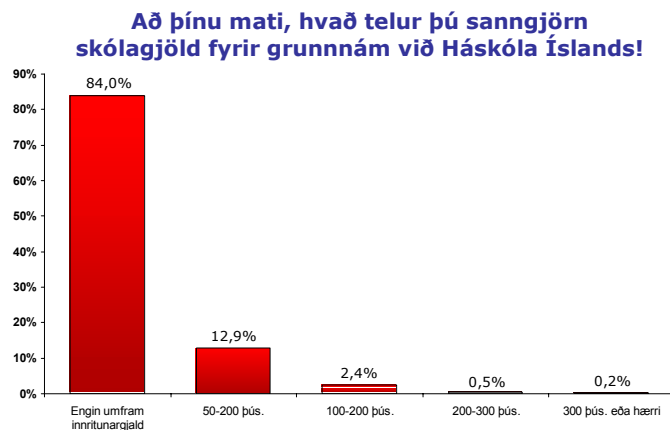
Mynd 5-30: Sanngjarnt að innheimta frekari skólagjöld í grunnnámi

Fáir eru fullyrðingunni sammála, eða tæp 8% og rúm 11% eru hlutlausir.

Við frekari greiningu á svörum við fullyrðingunni kemur fram smávægilegur munur milli kynja. Karlar (1,86) virðast vera aðeins hlynntari skólagjöldum í grunnnámi en konur (1,65).

Munur kemur einnig fram milli nýnema í grunnnámi (1,71) og framhaldsnámi (2,5) og virðast því nemendur í framhaldsnámi vera hlynntari skólagjöldum en nemendur í grunnnámi.

Í spurningu 12 í þessum hluta voru þátttakendur beðnir um að segja til um hve há skólagjöld væru sanngjörn í grunnnámi. Á mynd 5-31 má sjá að flestir vilja ekki hærri gjöld en eru nú. Það þarf ekki að koma á óvart í ljósi niðurstöðunnar úr spurningu 11.

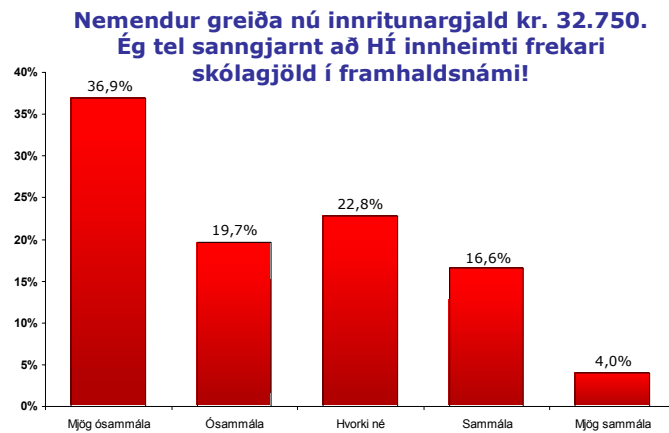


Mynd 5-31: Hvað eru sanngjörn skólagjöld í grunnnámi?

Nokkuð er þó um það að nýnemar telji 50 til 100 þúsund vera sanngjarnt en 12,9% merktu við það.

Við frekari greiningu á svörum við spurningunni kemur fram munur milli aldurshópa. Aldurshópurinn 36 ára og eldri (1,48) er að jafnaði minna á mótí skólagjöldum en aldurshópurinn 25 til 30 ára (1,1). Þeir sem eru skráðir í framhaldsnám (1,56) eru líka síður á mótí skólagjöldum en þeir sem eru í grunnnámi (1,16). Einnig kemur fram munur á milli nýnema eftir því hve lengi þeir hafa verið á vinnumarkaði. Þeir sem hafa verið 1 ár eða skemur hafa meðaltalið 1,16, þeir sem hafa verið 5 til 10 ár hafa meðaltalið 1,13 en þeir sem eru búnir að vinna lengst af öllum hópunum eða 11 ár eða meira hafa meðaltalið 1,56.

Í spurningu 13 voru þátttakendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingarinnar "Nemendur greiða nú innritunargjald kr. 32.750. Ég tel sanngjarnt að HÍ innheimti frekari skólagjöld í framhaldsnámi". Á mynd 5-32 má sjá að tæp 57% eru ósammála fullyrðingunni.

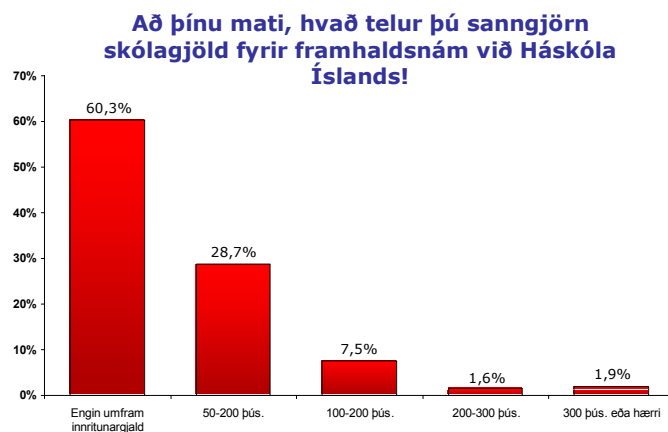


Mynd 5-32: Sanngjarnt að innheimta frekari skólagjöld í framhaldsnámi

Nýnemar við Háskóla Íslands virðast því hafa aðeins önnur viðhorf til skólagjalda í framhaldsnámi heldur en í grunnnámi þó svo að andstaðan sé nokkur. Það vekur t.d. athygli að rúm 20% eru sammála fullyrðingunni.

Við frekari greiningu á fullyrðingunni kemur einungis fram munur á milli nýnema eftir því hvort þeir eru skráðir í grunnnám eða framhaldsnám. Þeir sem eru í framhaldsnámi (1,94) virðast vera aðeins hlyntari skólagjöldum í framhaldsnámi við Háskóla Íslands en þeir sem eru í grunnnámi (1,53).

Í spurningu 14 í þessum hluta voru þátttakendur beðnir um að segja til um hve há skólagjöld væru sanngjörn í framhaldsnámi. Á mynd 5-33 má sjá að flestir, eða rúm 60%, vilja ekki hærri gjöld en eru nú í framhaldsnámi.



Mynd 5-33: Hvað eru sanngjörn skólagjöld í framhaldsnámi?

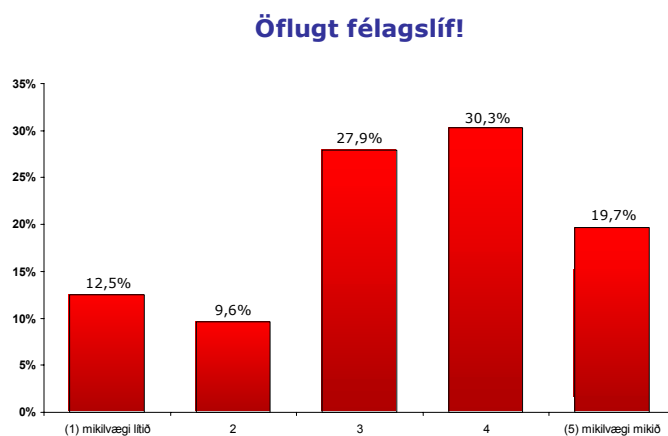
Stór hópur telur þó sanngjarnt að framhaldsnemar við skólann greiði á bilinu 50 til 100 þúsund krónur á ári fyrir nám sitt. Alls merkja 28,7% þátttakenda við þennan möguleika samanborið við 12,9% þegar spurt var sömu spurningar varðandi grunnám.

Hvað varðar spurninguna hér að framan þá kemur fram munur á afstöðu nýnema eftir því í hvaða deild þeir eru skráðir. Þeir sem eru í viðskipta- og hagfræðideild (1,92) virðast að jafnaði vilja hafa 50-100 þúsund króna skólagjöld í framhaldsnámi. Nýnemar í hugvísindadeild (1,43), raunvísindadeild (1,4) og félagsvísindadeild (1,43) eru minna hlyntir skólagjöldum í framhaldsnámi við Háskóla Íslands.

5.3.4 Væntingar á meðan á námi standur

Í þessum hluta voru spurningar er tengdust væntingum nýnema til Háskóla Íslands meðan á námi standur. Þátttakendur voru beðnir um að gefa einkunn á bilinu 1 til 5 þar sem 1 þýddi ekki mikilvægt en 5 mjög mikilvægt.

Í fyrstu spurningunni í þessum hluta var kannað hversu öflugt félagslíf sé mikilvægt í huga nýnema. Á mynd 5-34 má sjá að skoðanir eru nokkuð skiptar en 50% telja mikilvægi nokkuð eða mikið á meðan að rúm 22% telja mikilvægi lítið.



Mynd 5-33: Mikilvægi öflugs félagslífs

Við frekari greiningu á spurningunni kom í ljós munur á milli aldurshópa hvað varðar afstöðu til félagslífs. Það þarf varla að koma á óvart að yngri aldurshóparnir mátu félagslíf meira en þeir eldri. Þannig var meðaltal fyrir hópinn 19 ára og yngri 3,69 en ekki nema 1,6 fyrir hópinn 36 ára og eldri. Hér er því umtalsverður munur á milli hópanna.

Annað sem einnig mátti búast við er að einhleypir og barnlausir nýnemar (3,69) telja félagslíf mun mikilvægara en

þeir sem eru í sambúð eða hjónabandi og eiga börn (2,2) Hinir hóparnir voru þarna mitt á milli.

Hvað varðar mun á afstöðu eftir deildum kom fram að þeir sem eru skráðir í verkfræðideild (3,8) mátu mikilvægi félagslífs meira en nýnemar í viðskipta- og hagfræðideild (2,95) og heimspekideild (3,11).

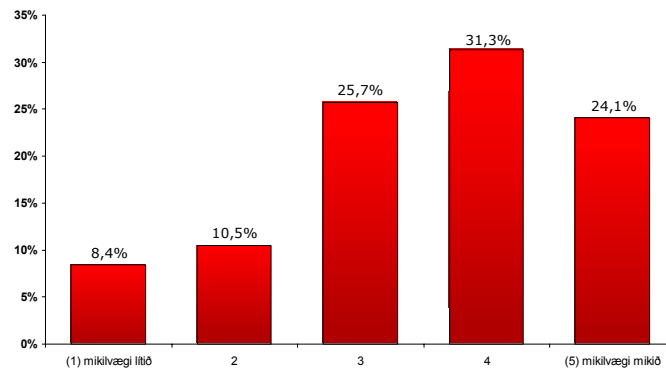
Þegar svör þátttakenda eru skoðuð eftir því hvort þeir eru í grunnnámi (3,39) eða framhaldsnámi (2,56) kemur fram að þar er nánast munur við 5% marktektarmörk. Draga má þá ályktun að fram komi ekki munur við hefðbundin marktektarmörk vegna þess að fjöldi nýnema í framhaldsnámi sem tóku þátt í könnuninni er ekki nema 18.

Einnig er munur eftir því hve langt er síðan nýnemar útskrifuðust með stúdentspróf og hve lengi þeir hafa verið á vinnumarkaði. Tengist þetta eflaust öðrum grunnbreytum eins og aldri og fjölskylduhögum. Þeir sem eru búnir að vera lengur með stúdentspróf og í vinnu telja að jafnaði félagslíf skipta minna máli en hinir.

Annað sem kemur fram er að því meira sem nýnemar hyggjast vinna með námi, því minna leggja þeir uppúr félagslífi.

Í spurningu 2 í þessum hluta er spurt um mikilvægi þess að fá tækifæri til að vinna að rannsóknum. Á mynd 5-34 má sjá að skoðanir eru nokkuð skiptar þrátt fyrir að meirihluti telji það mikilvægt eða rúm 55%. Tæp 19% telja mikilvægi lítið og athygli vekur að tæp 36% eru hlutlausir.

Tækifæri til að vinna að rannsóknum!



Mynd 5-34: Mikilvægi þess að fá að vinna að rannsóknum

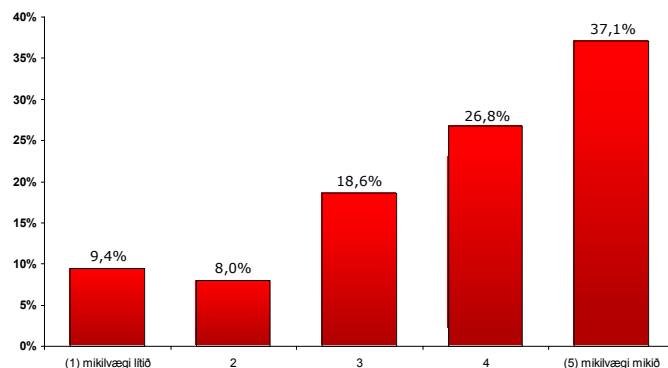
Þessar niðurstöður eru athyglisverðar, því Háskóli Íslands hefur lagt mikla áherslu á rannsóknir.

Þegar niðurstöður við spurningunni eru skoðaðar með hliðsjón af grunnbreytum kemur í ljós að nýnemar í raunvísindadeild (3,79) og félagsvísindadeild (3,72) telja tækifæri til að vinna að rannsóknum mikilvægara en nýnemar í viðskipta- og hagfræðideild (3,16).

Einnig virðast þeir sem útskrifuðust annað hvort sem stúdentar í vor (3,57) eða fyrir 2-3 árum (3,91) telja þetta vera mikilvægari þátt en þeir sem eru útskrifaðir fyrir meira en 3 árum síðan (3,16).

Í spurningu 3 er spurt um mikilvægi tengsla við erlenda háskóla. Á mynd 5-35 má sjá að tæp 64% telja það mikilvægt á meðan að aðeins rúm 17% telja það ekki mikilvægt.

Tengsl við erlenda háskóla



Mynd 5-35: Mikilvægi tengsla við erlenda háskóla

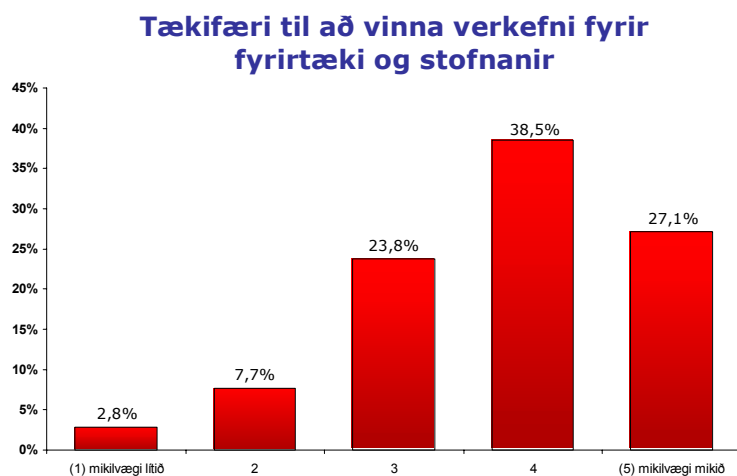
Hvað varðar frekari greiningu á svörum við spurningunni eftir bakgrunnsbreytum kemur fram munur milli aldurshópa. Niðurstaðan er sú að yngri aldurshóparnir telja þennan þátt mikilvægari en þeir eldri. Þannig er til dæmis meðaltal aldurshópsins 19 ára og yngri 3,87 en hjá þeim sem eru 36 ára eða eldri er það 2,61.

Mismunandi afstaða kemur einnig fram eftir fjölskylduhögum nýnema. Þeir sem eru annað hvort einhleypir og eiga ekki börn (3,8) eða búa í foreldrahúsum (3,9) telja tengsl við erlenda háskóla mikilvægari en þeir sem eru í sambúð eða hjónabandi með börn (3,16).

Hvað varðar deildaskiptingu kemur fram að nýnemar í heimspekideild (3,98) og lagadeild (4,03) telja þáttinn vera mikilvægari en nýnemar í viðskipta- og hagfræðideild (3,25).

Einnig kemur fram munur eftir því hvað það er langt síðan nýnemar útskrifuðust með stúdentspróf, hversu lengi þeir hafa verið á vinnumarkaði án þess að stunda nám með og hve mikið þeir ætla að vinna með námi. Því styttra sem það er frá því þeir útskrifuðust með stúdentspróf því mikilvægari telja þeir þennan þátt. Það sama gegnir með hversu lengi þeir hafa verið á vinnumarkaði. Því styttra sem þeir hafa verið í vinnu fyrir nám því mikilvægari töldu þeir tengsl við erlenda háskóla vera. Hvað varðar áform um vinnu með námi þá töldu þeir sem ætla að vinna 10 til 20 tíma á viku (4,02) þennan þátt mikilvægari en þeir sem ætla ekkert að vinna með námi (3,56).

Í spurningu 4 er spurt um mikilvægi þess að vinna verkefni fyrir fyrirtæki eða stofnanir. Á mynd 5-36 má sjá að tæp 66% telja þetta mikilvægt og aðeins rúm 10% sem telja mikilvægið lítið.

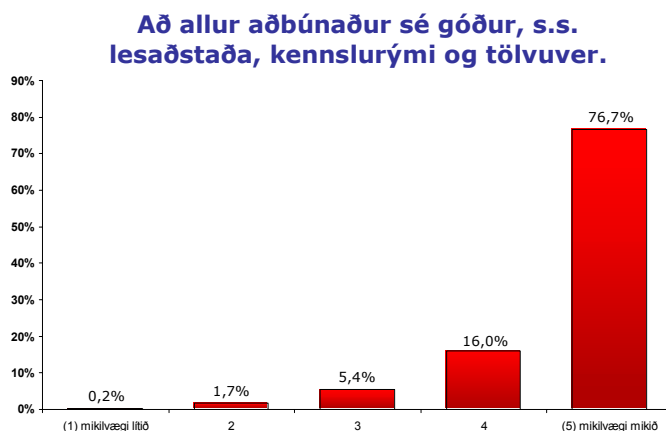


Mynd 5-36: Mikilvægi þess að vinna verkefni fyrir fyrirtæki eða stofnanir

Þegar svör við spurningunni voru athuguð með tilliti til grunnbreyta kom í ljós munur á afstöðu eftir því hvort nýnemar bjuggu í foreldrahúsum (3,68) eða hvort þeir voru einhleypir með börn (4,29).

Einnig kom fram munur á afstöðu eftir því hvort nýnemar voru skráðir í viðskipta- og hagfræðideild (3,99) eða heimspekideild (3,52).

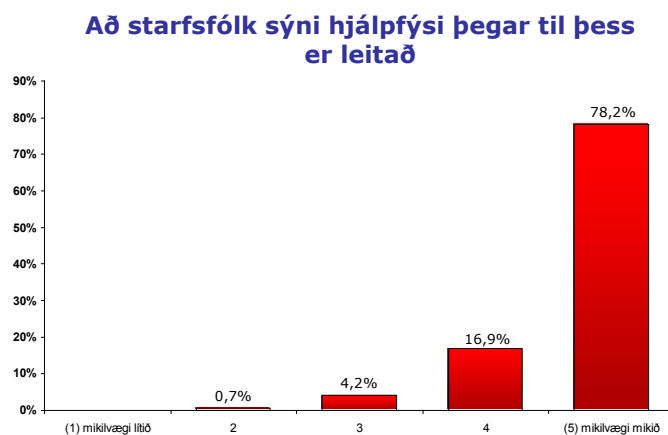
Í spurningu 5 er spurt um mikilvægi þess að aðbúnaður sé góður. Á mynd 5-37 má sjá að mikill meirihluti nýnema, eða tæp 93%, telur það mikilvægt.



Mynd 5-37: Mikilvægi þess að aðbúnaður sé góður

Einungis kom fram munur á svörun nýnema við spurningunni eftir því hversu lengi þeir höfðu verið á vinnumarkaði. Þeir sem höfðu verið 1 ár eða skemur (4,68), 1 til 2 ár (4,74) eða 5 til 10 ár (4,78) töldu aðbúnað mikilvægari en þeir sem höfðu verið 11 ár eða lengur (4,19).

Í spurningu 6 í þessum hluta er spurt um mikilvægi þess að starfsfólk sýni hjálpfýsi þegar til þess er leitað. Á mynd 5-38 má sjá að stór meirihluti nýnema, eða rúm 95%, telur það mikilvægt. Afar fáir eru ósammála og einungis rúm 4% eru hlutlausir.



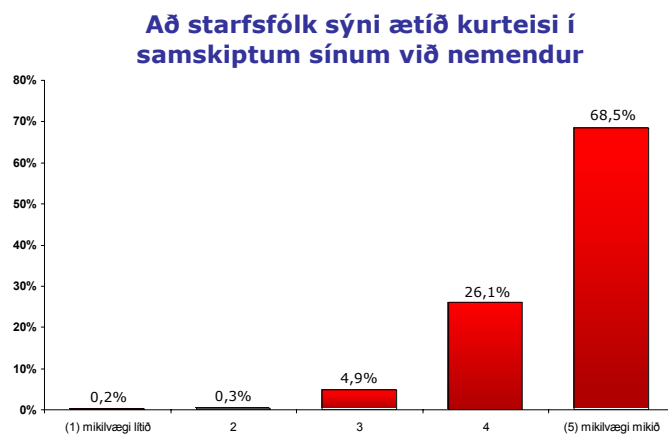
Mynd 5-38: Mikilvægi þess að starfsfólk sýni hjálpfýsi

Við frekari greiningu á niðurstöðum kom fram að konum (4,6) fannst það mikilvægara en körlum (4,8) að starfsfólk sýni hjálpfýsi þegar til þess er leitað.

Einnig kom fram munur eftir því hvort nýnemar eru í sambúð eða einhleypir. Þeir sem eru í sambúð voru meira sammála en þeir sem eru einhleypir.

Þeir sem ekki eiga foreldri eða fósturforeldri sem er útskrifað úr Háskóla Íslands (4,78) voru meira sammála en hinir (4,65).

Í spurningu 7 er spurt um mikilvægi þess að starfsfólk sýni ætíð kurteisi í samskiptum sínum við nemendur. Enn telur stór meirihluti nýnema þetta mikilvægt en tæp 95% telja að svo sé eins og sjá má á mynd 5-39.



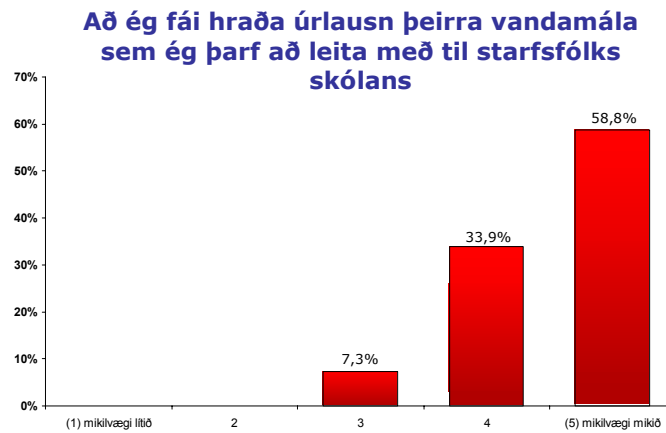
Mynd 5-39: Mikilvægi þess að starfsfólk sýni kurteisi

Þegar svör við spurningunni eru skoðuð með tilliti til grunnbreyta kemur í ljós munur milli kynja. Konur (4,7) telja að jafnaði kurteisi af hálfu starfsfólks skipta meiru máli en karlar (4,4).

Munur er á milli aldurshópsins 19 ára og yngri (4,51) og 36 ára og eldri (4,96) hvað þetta varðar.

Svör við spurningunni skiptast einnig eftir fjölskylduhögum, hvenær nýnemar luku stúdentsprófi og svo hvort foreldri eða fósturforeldri er útskrifað úr Háskóla Íslands eða ekki. Í öllum þessum tilvikum er þó um óverulegan og trúlega ekki mikilvægan mun að ræða.

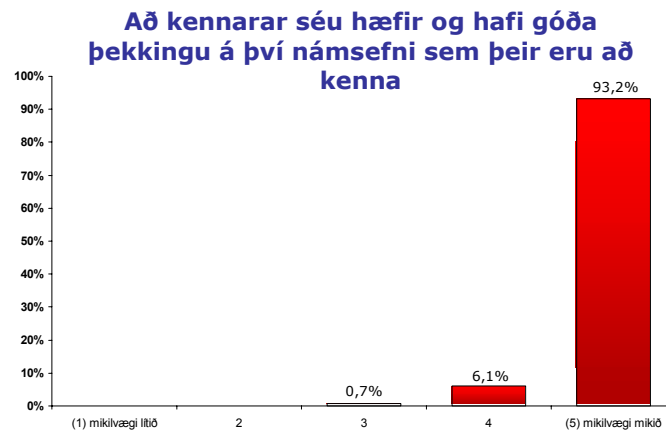
Í spurningu 8 er spurt um mikilvægi þess að fá hraða úrlausn þeirra vandamála sem leitað er með til starfsfólks skólans. Á mynd 5-40 má sjá að nýnemar leggja mikið upp úr þessum þætti, en tæp 93% telja mikilvægið mikið á meðan að enginn taldi mikilvægið lítið.



Mynd 5-40: Mikilvægi þess að fá hraða úrlausn vandamála

Þegar svör við spurningunni eru skoðuð með tilliti til grunnbreyta kemur í ljós munur milli kynja og eftir fjölskylduhögum. Munurinn er þó í alla staði lítills háttar og ekki mikilvægur.

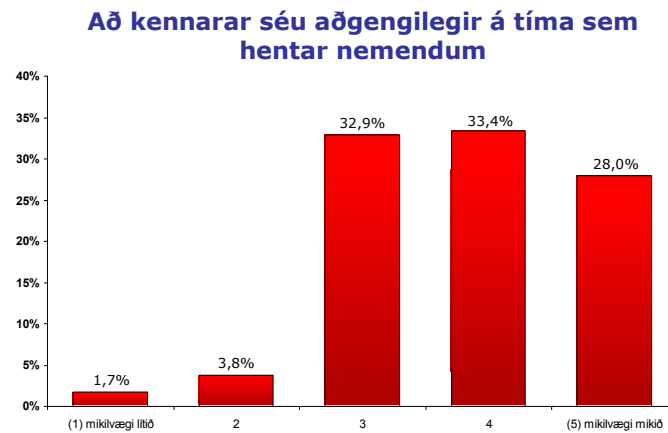
Í spurningu 9 er spurt um mikilvægi þess að kennarar séu hæfir og hafi góða þekkingu á því námsefni sem þeir eru að kenna. Á mynd 5-41 má sjá að þetta atriði telja nýnemar mjög mikilvægt og það mikilvægasta af þeim atriðum sem spurt var um en nánast 100% nýnema telja þetta mikilvægt.



Mynd 5-41: Mikilvægi þess að kennarar séu hæfir

Þrátt fyrir það að svör við þessari spurningu hafi verið einsleit kom fram munur milli hópa eftir bæði kyni og búsetu. Þessi munur er hins vegar smávægilegur og líklegast ekki mikilvægur.

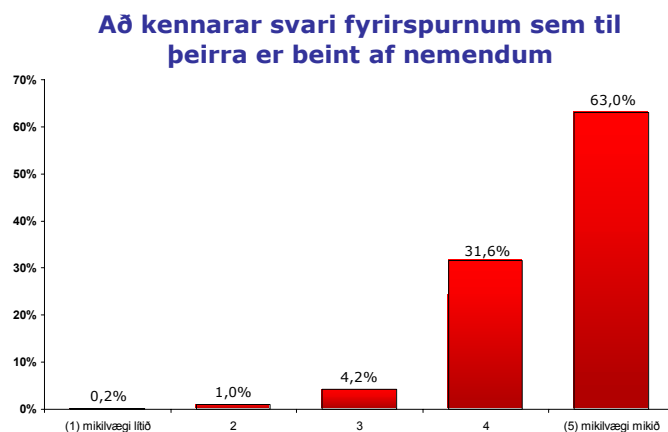
Í spurningu 10 í þessum hluta er spurt um mikilvægi þess að kennarar séu aðgengilegir á tíma sem hentar nemendum. Á mynd 5-42 má sjá að skoðanir eru nokkuð skiptar hvað þetta varðar. Flestir telja þetta þó mikilvægt, eða rúm 61% en stór hluti er þó hlutlaus, eða tæp 33%.



Mynd 5-42: Mikilvægi þess að kennarar séu aðgengilegir er hentar

Mjög fáir telja mikilvægið lítið, eða aðeins tæp 6%. Við frekari greiningu kom einungis fram lítill munur milli kynja hvað varðar svör við þessari spurningu.

Í spurningu 11 er spurt um mikilvægi þess að kennarar svari fyrirspurnum sem til þeirra er beint af nemendum. Á mynd 5-43 má sjá að tæpum 95% finnst það mikilvægt og aðeins rúm 1% sem telja mikilvægið lítið.

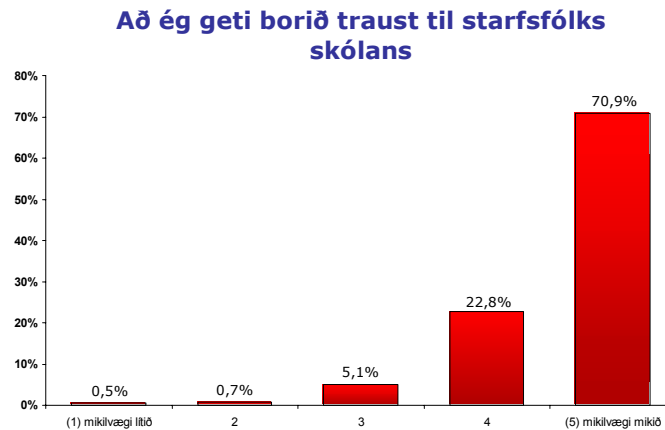


Mynd 5-43: Mikilvægi þess að kennarar svari fyrirspurnum

Hvað varðar niðurstöður frekari greiningar á svörum við spurningunni þá kemur í ljós munur á milli kvenna og karla. Konur (4,6) telja það mikilvægara en karlar (4,4) að kennarar svari fyrirspurnum sem nemendur beina til þeirra.

Einnig er munur á skoðunum eftir því hvernig fjölskylduhagir þátttakenda eru. Sá munur er hverfandi og skiptir trúlega ekki miklu máli.

Í spurningu 12 í þessum hluta var spurt um mikilvægi þess að geta borið traust til starfsfólks skólans. Á mynd 5-44 má sjá að tæp 94% telja þetta mikilvægt, rúm 5% eru hlutlausir og rúmt 1% telja mikilvægið lítið.

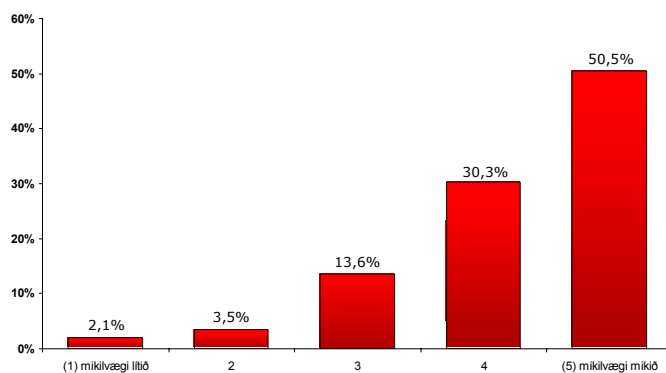


Mynd 5-44: Mikilvægi þess að geta borið traust til starfsfólks

Við frekari greiningu kom fram lítill munur á milli kynja og eftir því hvort foreldri eða fósturforeldri er útskrifað úr Háskóla Íslands. Munurinn er lítill og léttvægur.

Í spurningu 13 var spurt um mikilvægi þess að ímynd skólans sé góð út á við. Á mynd 5-45 má sjá að tæp 81% telja mikilvægið mikið, tæp 14% eru hlutlausir og tæp 6% telja mikilvægið lítið.

Að ímynd skólans sé góð út á við



Mynd 5-45: Mikilvægi þess að ímynd sé góð út á við

Munur er á milli þess hve mikilvæg ímynd Háskóla Íslands er í huga nýnema eftir kyni, aldurshópum, búsetu, fjölskylduhögum og hvort að foreldri eða fósturforeldri er útskrifað úr skólanum. Mestur er munur milli aldurshópa en annar er frekar lítill. Þeir sem eru 19 ára og yngri (3,54) skera sig frá öðrum aldurshópum hvað varðar mikilvægi ímyndar (á bilinu 4,26 til 4,61).

Lokaorð

Í þessari skýrslu hefur verið farið yfir helstu eiginleika þjónustu, þjónustugæða, mat á gæðum þjónustu sem og væntingar. Stærstur hluti skýrslunnar fjallar um niðurstöður rannsóknar meðal nýnema við Háskóla Íslands 2004. Niðurstöðurnar eru margar hverjar áhugaverðar og varpa ljósi á þá ákvörðun sem býr að baki því að fara í háskóla ásamt því að draga fram væntingar nemenda á meðan á námi stendur. Skýrslan ætti því að gagnast Háskóla Íslands almennt til að vinna markvissar að samskiptum við væntanlega nemendur, og deildum til að sinna betur þörfum nemenda.

Rannsóknin var unnin að tilstuðlan markaðs- og samskiptanefndar Háskólaráðs og markaðs- og samskiptadeildar. Undirbúningur og gagnaöflun var í höndum Jónínu Helgu Þórólfsdóttir, verkefnastjóra í markaðs- og samskiptadeild og Þórhalls Arnar Guðlaugssonar, lektors og formanns markaðs- og samskiptanefndar. Guðrún Bachmann kynningarstjóri tók þátt í undirbúningi og gerð spurninganna og prófarkalestur var í höndum hennar og Friðrik Rafnsson vefritstjóra. Um gagnagreiningu sá Valdimar Sigurðsson, MS-nemi í viðskipta- og hagfræðideild og skrifaði hann ennfremur hluta skýrslunnar ásamt Þórhalli. Markaðs- og samskiptadeild bar kostnað vegna gagnaöflunar, gagnagreiningar og útgáfu skýrslunnar.

Reykjavík, desember 2004

Þórhallur Guðlaugsson, lektor
Valdimar Sigurðsson, BA

Heimildaskrá

1. Berry, Leonard L og Parasuraman, A (1993). Building a New Academic Field – The Case of Services Marketing. *Journal of Retailing*, vor 1993.
2. Palmer, Adrian (2001). Principles of Services Marketing. McGraw-Hill
3. Bitner, M.J (1993). Managing the Evidence of Service. Í The Service Quality Handbook, ritstj. E. E. Scheuing og W.F. Cristopher.
4. Brady, Michael K., og Cronin, Joseph (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*. 65, 34.
5. Christensen, S., et.al. (2004). The virtue of satisfied client: investigating student perceptions of service quality. AM2004.
6. Doole, Isobel, et.al (2005). Understanding and Managing Customers. Essex: Pearson Education.
7. Fisk, Raymond P. et.al (2000). Interactive Services Marketing. New York: Houghton Mifflin Company
8. Grönross, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing*, 18, bls. 36-44.
9. Grönross, Christian (2000). Service Management and Marketing. West Sussex: John Wiley & Sons.
10. Kotler, Philip et.al (2001). *Principles of Marketing*. Essex: Pearson Education Ltd.
11. Lovelock, Christopher et.al (2001). *Services Marketing, People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall

12. Parasuraman, A., et.al (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 49, 41.
13. Parasuraman, A., et.al (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
14. Wright, C og O'Neill, M (2003) Service quality evaluation in the higher education sector: An empirical investigation of students' perception. *Higher Education Research and Development*, vol. 21, no. 1, bls. 23-39.
15. Zeithaml, Valarie A og Bitner, Mary Jo (2003). *Services Marketing, Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill Higher Education.
16. Zeithaml, Valarie og Bitner, Mary Jo (1996). *Services Marketing*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
17. Zeithaml, Valerie A., et.al (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
18. Furrer, Oliver, et.al. (2000). The Relationships Between Culture and Service Quality Perceptions, Basis for Cross-Cultural Market Segmentation and Resource Allocation. *Journal of Service Research*. 4, 355-371.
19. Hayes, Bob E., (1998). *Measuring Customer Satisfaction, Survey Design, Use, and Statistical Analysis Methods*. USA: ASQ QP.
20. Heskett, J. L., et.al (1997). *The Service Profit Chain*. New York: Free Press.
21. Walker, J. og Baker, J. (2000). An exploratory study of a multy-expectation framework for services. *Journal of Services Marketing*. 14, 411-431.

22. Woodruff, Robert B., et.al (1987). Expectations and Norms in Models of Customer Satisfaction. *Journal of Marketing Research*.
23. Magðalena Ósk Guðmundsdóttir (2003). Væntingar og viðhorf nýnema við Háskóla Íslands haustið 2003. Óbirt BS-ritgerð: Háskóli Íslands, Viðskipta- og hagfræðideild.

Viðauki 1: spurningalisti könnunar.

Könnun meðal nýskráðra stúdenta í grunnnámi við Háskóla Íslands haustið 2004

1. hluti

Í þessum hluta eru spurningar sem tengjast ákvörðun þinni um að stunda háskólanám. Vinsamlegast merktu við hve sammála eða ósammála þú ert eftirfarandi fullyrðingum.

1.1. Við upphaf framhaldsskóla var ég ákveðin(n) í að halda áfram í háskóla!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

1.2. Það var ekki fyrr en undir lok framhaldsskóla sem ég tók ákvörðun um að halda áfram í háskóla!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

1.3. Áhugi á að auka þekkingu mína hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

1.4. Möguleiki á hærri tekjum í framtíðinni hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

1.5. Tækifæri til að efla persónulegan þroska hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

1.6. Aukin tækifæri á vinnumarkaði hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

1.7. Það að félagar mínir voru að huga að eða komnir í háskólanám hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskóla!

- ₁ Mjög ósammála
- ₂ Ósammála
- ₃ Hvorki né
- ₄ Sammála
- ₅ Mjög sammála

1.8. Námskynningar háskólanna höfði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að fara í háskólanám!

- ₁ Mjög ósammála
- ₂ Ósammála
- ₃ Hvorki né
- ₄ Sammála
- ₅ Mjög sammála

1.9. Fleiri en einn háskóli komu til greina fyrir mig til að stunda nám!

- ₁ Mjög ósammála
- ₂ Ósammála
- ₃ Hvorki né
- ₄ Sammála
- ₅ Mjög sammála

2. hluti

Í þessum hluta eru spurningar er tengjast ákvörðun þinni um að stunda nám við Háskóla Íslands.

2.1. Hvar leitaðir þú þér helst upplýsinga um námsframboð og námið í Háskóla Íslands? (Merktu við allt sem við á)

- 1 Internetinu (www.hi.is)
- 2 Sameiginlegri námskynningu háskólanna.
- 3 Kennsluskrá Háskóla Íslands (prentuð útgáfa).
- 4 Núverandi/fyrrv. nemendum Háskóla Íslands.
- 5 Kynningarbæklingum.
- 6 Skrifstofum deilda.
- 7 Nemendaskrá Háskóla Íslands.
- 8 Fjölmíðlum (auglýsingar, greinar o.þ.h.)
- 9 Framhaldsskólanum sem ég stundaði nám við
- 10 Annað

2.2. Sóttir þú um skólavist við annan háskóla um leið og Háskóla Íslands?

- 1 Nei
- 2 Já, en var hafnað
- 3 Já, en valdi frekar Háskóla Íslands

2.3. Við val á háskóla fannst mér fjöldi námsleiða skipta miklu máli!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.4. Við val á háskóla fannst mér sérfræðipekking skóla/deilda skipta miklu máli!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.5. Fjölskylda mín hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að skrá mig í Háskóla Íslands!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.6. Við val á háskóla fannst mér gæði kennslu skipta miklu máli!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.7. Ég tel að við Háskóla Íslands sé besta menntunin hérlendis í því fagi sem ég ætla að stunda og því valdi ég hann!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.8. Sú staðreynd að Háskóli Íslands er eini háskólinn hérlandis sem býður upp á kennslu í því fagi sem ég valdi mér, hafði afgerandi áhrif á val mitt á honum!

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.9. Gjaldtaka, s.s. skólagjöld, hafði mikil áhrif á þá ákvörðun mína að skrá mig í Háskóla Íslands.

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.10. Aðstæður og framtíðarhorfur í einstaka atvinnugreinum höfðu mikil áhrif á það í hvaða deild í Háskóla Íslands ég skráði mig.

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.11. Nemendur greiða nú innritunargjald kr. 32.750.
Ég tel sanngjarnt að Háskóli Íslands innheimti
frekari skólagjöld í grunnnámi.

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.12. Að þínu mati, hvað telur þú sanngjörn
skólagjöld fyrir grunnnám við Háskóla Íslands?

- 1 Engin skólagjöld umfram innritunargjald
- 2 50-100 þúsund
- 3 100-200 þúsund
- 4 200-300 þúsund
- 5 300 þúsund eða hærr.

2.13. Nemendur greiða nú innritunargjald kr. 32.750.
Ég tel sanngjarnt að Háskóli Íslands innheimti
frekari skólagjöld í framhaldsnámi.

- 1 Mjög ósammála
- 2 Ósammála
- 3 Hvorki né
- 4 Sammála
- 5 Mjög sammála

2.14. Að þínu mati, hvað telur þú sanngjörn skólagjöld fyrir framhaldsnám við Háskóla Íslands?

- 1 Engin skólagjöld umfram innritunargjald
- 2 50-100 þúsund
- 3 100-200 þúsund
- 4 200-300 þúsund
- 5 300 þúsund eða hærr.

3. hluti

Í þessum hluta eru spurningar er tengjast væntingum þínum á meðan á námi stendur. Gefðu eftirfarandi atriðum einkunn þar sem 1 er ekki mikilvægt og 5 er mjög mikilvægt.

3.1. Öflugt félagslíf

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.2. Tækifæri til að vinna að rannsóknum

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.3. Tengsl við erlenda háskóla, s.s. nemendaskipti

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.4. Tækifæri til að vinna verkefni fyrir fyrirtæki og stofnanir

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.5. Að allur aðbúnaður sé góður, s.s. lesaðstað, kennslurými, tölvuver, net tengingar o.s.frv.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.6. Að starfsfólk sýni hjálpfýsi þegar til þeirra er leitað.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.7. Að starfsfólk sýni ætíð kurteisi í samskiptum sínum við nemendur.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.8. Að ég fái hraða úrlausn þeirra vandamála sem ég þarf að leita með til starfsfólks skólans.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.9. Að kennarar séu hæfir og hafi góða þekkingu á því námsefni sem þeir eru að kenna.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.10. Að kennarar séu aðgengilegir á tíma sem hentar nemendum.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.11. Að kennarar svari fyrirspurnum sem til þeirra er beint af nemendum.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.12. Að ég geti borið traust til starfsfólks skólans.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

3.13. Að ég ímynd skólans sé góð út á við.

Mikilvægi lítið				Mikilvægi mikið
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5

4. hluti

Í þessum hluta eru nokkrar spurningar sem notaðar verða við úrvinnslu rannsóknarinnar

4.1. Hvert er kyn þitt?

- ₁ Karl
- ₂ Kona

4.2. Hver er aldur þinn?

- ₁ 19 ára eða yngri
- ₂ 20-24 ára
- ₃ 25-30 ára
- ₄ 31-35 ára
- ₅ 36 ára eða eldri

4.3. Hver var búseta þín þegar þú ákvaðst að skrá þig í Háskóla Íslands?

- ₁ Höfuðborgarsvæðið og Reykjanes
- ₂ Suðurland
- ₃ Austurland
- ₄ Norðurland
- ₅ Vesturland
- ₆ Vestfirðir

4.4. Hverjir eru fjölskylduhagir þínir?

- ₁ Einhleyp(ur) án barna
- ₂ Einhleyp(ur) með barn/börn
- ₃ Bý í foreldrahúsum
- ₄ Í sambúð eða hjónabandi án barna
- ₅ Í sambúð eða hjónabandi með barn/börn

4.4. Í hvaða deild ertu skráð(ur)?

- 1 Viðskipta- og hagfræðideild
- 2 Heimspékideild
- 3 Raunvísindadeild
- 4 Félagsvísindadeild
- 5 Læknadeild
- 6 Guðfræðideild
- 7 Lagadeild
- 8 Lyfjafræðideild
- 9 Tannlæknadeild
- 10 Verkfræðideild
- 11 Hjúkrunarfræðideild

4.5. Ert þú skráð(ur) í grunnám (til diplóma, BS, BA eða kandídatsgráðu) eða framhaldsnám (til MS, MA, MBA eða Doktorsgráðu)?

- 1 Grunnám
- 2 Framhaldsnám

4.6. Hvenær laukst þú stúdentsprófi?

- 1 Nú í vor
- 2 Á síðasta ári
- 3 Fyrir 2-3 árum
- 4 Lengra en 3 árum síðan

4.7. Hversu lengi hefur þú verið á vinnumarkaði án þess að stunda nám með?

- 1 1 ár eða skemur
- 2 1-2 ár
- 3 2-4 ár
- 4 5-10 ár
- 5 11 ár eða lengur

4.8. Hve mikið áformar þú að vinna með námi?

- 1 Ekkert
- 2 Minna en 10 tíma á viku
- 3 10-20 tíma á viku
- 4 20-40 tíma á viku
- 5 Verð í fullu starfi.

4.9. Er foreldri eða fósturforeldri útskrifað úr Háskóla Íslands?

- 1 Já
- 2 Nei

Kærar þakkir fyrir þátttökuna.