

ERDÉLYI EVELYN*–BEKK ÉVA–SCHULZ GÁBOR:*****
Az SZTE TIK látogatóinak környezeti és társadalmi felelősségvállalása
– egy kérdőíves felmérés eredményei –

Abstract

The Brundland-report has been one of the most important milestones concerning sustainability and its practical considerations. This is especially true for companies. Friedman's article triggered development in this issue back in 1970, leading to the highly important role of corporate social responsibility it bears today.

The Learning and Information Center of the University considers it to be of utmost importance to participate in preserving the environment and contribute to employee and visitor satisfaction. This paper intends to present some current definitions for corporate social responsibility and its implications for our institution. Afterwards, we'll investigate into the opinions and attitudes of our students and establish the level of progression we have made so far, as seen by these stakeholders of our organization.

1. Bevezetés

A mai globális kihívások egy fő eleme a fenntarthatóság, illetve a „fenntartható fejlődés”, mely elsősorban az 1987-es Brundland-jelentéssel kerül előtérben. Napjainkban a fenntarthatóság gondolata és a jelenlegi társadalmi-gazdasági rendszer ökológiai fenntarthatósága számos egyéb dokumentumban is megjelenik: ilyen például az IPCC (2007), illetve a Stern (2006) féle jelentés. Az Európai Unió minden tagállama rendelkezik napjainkban Fenntartható Fejlődési Stratégiával, és az Európai Területfejlesztési Perspektívának is egyik pillérét képezi a fenntarthatóság elve. Ezek a tények is alátámasztják e téma kiemelt fontosságát. Dolgozatunkban bemutatásra kerül a Szegedi Tudományegyetem József Attila Tanulmányi és Információs Központ (SZTE TIK) látogatói elégedettségi felméréseinek eredményei.

2. A CSR fogalmi tisztázása

Az vállalati társadalmi felelősségvállalás fogalmát az EU a következőképpen definiálja: „A CSR egy olyan koncepció, amelynek keretében a vállalatok önkéntesen szociális és környezeti szempontokat integrálnak üzleti működésükbe és partnereikkel, érintetteikkel fenntartott kapcsolataikba.” (UNDP 2007. p. 15.).

A WBCSD – Az Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért szerint „A vállalatok társadalmi felelősségvállalása a vállalat folyamatos elkötelezettsége az **etikus viselkedésre** és a gazdasági fejlődéshez való hozzájárulásra, miközben a **munkavállalói** és **családjuk** valamint a **helyi közösségek** és a **tágabb társadalom életminőségét** javítja.” (Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért 1999. p. 3.).

* Doktorandusz hallgató – SZTE József Attila Tanulmányi és Információs Központ; BME Műszaki Menedzsment Gazdálkodás- és Szervezéstudományi Doktori Iskola.

** Végzős hallgató – SZTE GTK Közgazdász (Msc).

*** Végzős hallgató – SZTE GTK Közgazdász (Msc).

Milton Friedman Nobel-díjas közgazdász 1970-es „The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profit” című cikke vezetett el oda, hogy az Egyesült Államokban fellángolt a társadalmi felelősségvállalás kérdése. Friedman azt mondta, hogy a vállalatok vezetőinek a kiemelt feladata a cég profitjának maximalizálása, a működés hatékonyságának fokozása (Friedman 1970). Minden ettől eltérő feladat elutasítandó, hiszen a vállalat a tulajdonosai tőkéjét és annak hozamait nem használhatja fel egyéb célra, mint a tulajdonosok gazdagítására. Az ilyen típusú nézetek mára már eltűnőben vannak, a vállalatok közül sok fontosnak tartja, hogy jó állampolgárként vegyen részt a társadalom életében. Az Egyesült Államokban már az 1970-es években folytak vizsgálatok a társadalmi felelősségvállalás és az etika terén, melyet a későbbiekben európai kutatások követtek (Fülöp et al. 1998).

A legalapvetőbb és máig használatos CSR definíciót az EU alkotta meg 2001-ben a **Zöld Könyvben**. Eszerint a CSR egy olyan koncepció, amelynek keretében a vállalatok önkéntesen szociális és környezeti szempontokat integrálnak üzleti működésükbe és partnereikkel fenntartott kapcsolataikba (UNDP 2007).

A Tanulmányi és Információs Központ fontosnak tartja, hogy aktívan részt vegyen környezetének megóvásában, illetve munkavállalói és látogatói elégedettek legyenek.

3. SZTE Tanulmányi és Információs Központ

Bevezetésként érdemes pár szót ejtenünk a Szegedi Tudományegyetem József Attila Tanulmányi és Információs Központjéről (SZTE TIK). 2004. december 9-én került átadásra a mintegy 25 000 m²-es épületkomplexum. A Központ ún. „négyes funkciót” tölt be (lásd: 1. ábra).



1. ábra. A TIK funkciója (Forrás: Saját szerkesztés)

Az „Oktatási tér” segít az egyetemi karok számára szűkösen rendelkezésre álló a nagy-előadók hiánypótlásában. A „Tanulási tér” a diákság számára biztosít könnyített tanulási lehetőséget. A „Szolgáltatási tér”-hez tartozik többek között a Hallgatói Szolgáltató Iroda (HSZI), Karrier Iroda és az Egyetemi Hallgatói Önkormányzat, stb. A „Konferencia tér” hármas célcsoportot szolgál ki:

- Hazai és nemzetközi tudományos rendezvények, konferenciák,
- Üzleti rendezvények: kiállítások, bemutatók, protokoll fogadások,
- Kulturális és karitatív programok.

4. Primer kutatás

Ebben a fejezetben bemutatásra kerül a Szegedi Tudományegyetem József Attila Tanulmányi és Információs Központban (SZTE TIK) készült látogatói elégedettségi felmérés eredményei.

4.1. Kutatás előzményei

2005-ben és 2006-ban szűk körben, a dolgozók körében készült elégedettségi felmérés. 2007-ben ezt kibővítésre került a látogatói elégedettségi felméréssel. 2007-ben 733-an, míg 2008-ban 714-en válaszoltak. A válaszadók nagy része, közel 95%-a egyetemi hallgató. Mind 2007 áprilisában, mind 2008 áprilisában három fő kérdéscsoportból álló kérdőívet töltettek ki kérdezőbiztosok a Tanulmányi és Információs Központ területén.

A Szegedi Tudományegyetemre közel 28 000 hallgató jár, melyből több mint 1800 külföldi. Úgy gondoljuk, hogy az SZTE TIK egy véleményformáló intézmény, amelynek napi látogatóinak száma 4000–5000 fő. Ezért nagy hangsúlyt kell fektetni a látogatók elégedettségére, illetve az intézmény „fenntarthatóvá” válására, hiszen ezzel példát mutatunk más intézetek, valamint a diákság számára is, továbbá kis odafigyeléssel a költségek csökkenthetőek.

4.2. Kutatási célok és hipotézisek

Kutatásunk elsődleges célja a Szegedi Tudományegyetem (SZTE) hallgatóinak a Tanulmányi és Információs Központ működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos véleményének, elégedettségének feltérképezése. Továbbá a hallgatók CSR (Corporate Social Responsibility, vállalati társadalmi felelősségvállalás) ismereteinek feltárása, a hallgatók környezetét érintő változásokról kialakított véleményük megismerése, valamint az SZTE/SZTE TIK viselkedésének megítélésének vizsgálata.

Kutatásunk során három hipotézist építettünk fel:

H1 – A környezetvédelmet fontos kérdéskörnek tartják a hallgatók, de véleményük szerint az egyes emberek ismeretei e témakörben nem széleskörűek.

H2 – A CSR-t többnyire nem ismerik a hallgatók, nem tudják pontosan meghatározni.

H3 – Az SZTE/ SZTE TIK viselkedését többnyire pozitívnak ítélik meg.

Kutatásunk során a kvalitatív kutatási módszer, ezen belül a kérdőíves megkérdezés mellett döntöttünk. Kérdezőbiztosok igénybevételel töltöttünk ki a 960 kérdőívet. Adatainkat excel táblában rögzítettünk és SPSS segítségével elemeztük.

Minták 42%-a nő, 52%-a férfi. Az SZTE 12 karjának azonos arányú eloszlása figyelhető meg (kivéve a Mezőgazdasági Kar).

4.3. Kutatási eredmények

Ebben a fejezetben szeretnénk bemutatni, hogy a kérdőívek értékelése során milyen eredményeket kaptunk, illetve az egyes hipotéziseinket a kapott válaszok alátámasztották vagy cáfolták.

Arra a kérdésre, hogy „*Ön szerint az emberek mit gondolnak a környezetünket érintő változásokról?*” a többség (50%) azt mondta, hogy sokaknak fogalmuk sincs, hogy mi zajlik körülöttük, érdektelenek az ilyen témákra. A másik két nagyobb csoport (20–20%) pedig azt jelölte meg, hogy törvényszerű dolog, ami napjainkban zajlik, s a fennálló helyzet mindenki ügye. Összességében megállapítható, hogy a H1 hipotézisünk – mely szerint a környezetvédelmet fontos kérdéskörnek tartják a hallgatók, de véleményük szerint az egyes emberek ismeretei e témakörben nem széleskörűek – **megerősítést nyert.**

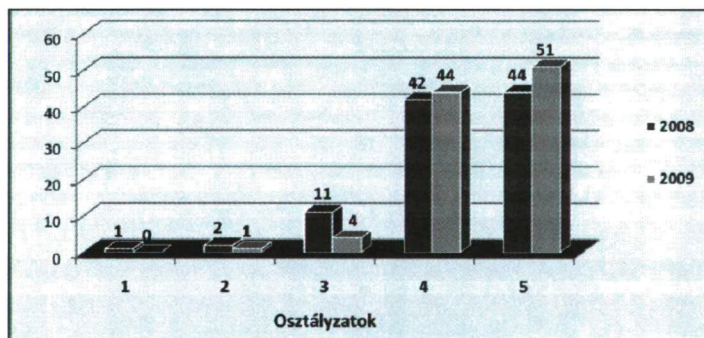
Következő hipotézisünk alátámasztása vagy cáfolása érdekében több kérdést tettünk fel. A „Hallotta-e már azt a kifejezést, hogy vállalati társadalmi felelősségvállalás, CSR?” kérdésre 43% azt válaszolta, hogy „Igen, már híradásokban, médiában olvastam, hallottam” 33% „Nem, nem ismerem” választ adta.

Ellenőrzésképpen „*Soroljon fel három szervezetet, akiről tudja, hogy ezt alkalmazza!*” követőkérdést tettük fel, amelyre szinte nem volt érdemi válasz. Összegzésként elmondható, hogy a **H2** hipotézis – a CSR-t többnyire nem ismerik a hallgatók, nem tudják pontosan meghatározni – szintén **alátámasztást nyert**.

Harmadik hipotézisünket az SZTE, illetve az SZTE TIK viselkedésének megítélésével kapcsolatosan állítottunk fel. Itt is több kérdés alapján lehet eldönteni, hogy a feltevésünk igaz, vagy hamis.

Az „*Ön szerint mi jellemző a Szegedi Tudományegyetemre, Ön mit tapasztal?*” kérdésünk feltevésekor több tényezőt is kiemeltek, ilyen például a szelektív hulladékgyűjtés, amelyet a válaszadók kb. 80% emelt ki. A legpozitívabban a kerékpáros közlekedésre nyílt lehetőséget értékelték. Kiemelkedő továbbá, hogy a környezetbarát egészségügyi papír, kéztörölő, kézmosót kedvezően ítélték meg.

Kiemelték továbbá, hogy az Egyetem odafigyel a környezeti, társadalmi kérdésekre (pl. rendezvények, előadások a témában, egyéb önkéntes szerveződés), illetve Egyetem élen járását a közvetlen természetes környezet megóvásában (pl. gondozott zöld területek, virágágyások kialakítása). A válaszadók kb. fele értékelte jónak, hogy az Egyetem a papírral takarékosan bánik (pl. újrahasznosított papír használata, elektronikus információáramlás).



2. ábra. Ön hányasra értékelné az SZTE TIK környezettudatos magatartását, társadalmi felelősségvállalását?
(Forrás: Saját szerkesztés 2009)

A másik kérdés, az „*Ön hányasra értékelné az SZTE TIK környezettudatos magatartását, társadalmi felelősségvállalását?*” (lásd: 2. ábra). Elmondható, hogy a látogatók az előző évhez képes jobbra értékelték az SZTE TIK környezettudatos magatartását. Ez alapján a **H3** hipotézis – Az SZTE/ SZTE TIK viselkedését többnyire pozitívnak ítélik meg – **igaz**.

A felmérésünk során mindhárom hipotézisünk alátámasztást nyert. Ezen eredmények további kutatási lehetőségeket tárak fel.

5. Összegzés

Tanulmányunkban bemutattuk a Szegedi Tudományegyetem József Attila Tanulmányi és Információs Központban készült látogató elégedettségi felmérés eredményeit. Mindezekhez elengedhetetlen volt, hogy néhány mondatban összefoglaljuk a vállalati társadalmi felelősségvállalás (CSR) fogalmát és tartalmát, valamint bemutassunk az intézményt.

Kutatásunk előtt három hipotézist állítottunk fel, melyek igazolására vagy cáfolására a kvalitatív kutatási módszert, ezen belül a kérdőíves megkérdezést alkalmaztuk. A felmérés eredményeképpen mind három hipotézisünk megerősítést nyert.

Ennek jelentősége abban áll, hogy kiderült számunkra az SZTE TIK látogatói nyitottak a társadalmi felelősségvállalásra, és fontosnak tartják azt, így úgy véljük, ilyen irányú erőfeszítéseink célba értek.

Irodalomjegyzék

- Baseline study on CSR practices in the new EU member states and candidate counties, UNDP, 2007. p. 15.
- Milton Friedman* (1970): The Social Responsibility of Business Is to Increase Its Profit, *The New York Times*, 1970. 09. p. 13.
- Fülöp Gyula–Robert D. Hirsrich–Szegedi Krisztina* (1998): Vállalati etika és társadalmi felelősség: nézetek és intézményesülés, *Vezetéstudomány*, 1998. 04. p. 1–20.
- WBCSD Üzleti Tanács a Fenntartható Fejlődésért, 1999. p. 3.