

Boros Kinga

Az online szakvizsga kérdőív látogatási szokásai

A KSZK Képzési Igazgatósága 2008. június 23-tól 2008. július 15-ig kérdőíves felmérést végzett az államigazgatási szervek, helyi önkormányzatok, a közigazgatási szakvizsga-felkészítő oktatók, vizsgáztatók, a közigazgatási szakvizsgát egy-két éve letett köztisztviselők, illetve a közigazgatásban dolgozó köztisztviselők körében. A felmérés szükségességét indokolta, hogy az elmúlt időszakban nagy számban érkeztek be olyan észrevételek, egyéni és testületi állásfoglalások, melyek szerint a közigazgatási szakvizsga megreformálása időszerűvé vált. A megfelelő tartalmú, szerkezetű és minőségű átalakítás érdekében a KSZK elengedhetetlennek tartotta, hogy az érintettek bevonásával, részletes, viszonylag nagy kört megmozgató helyzetfelmérést készítsen.

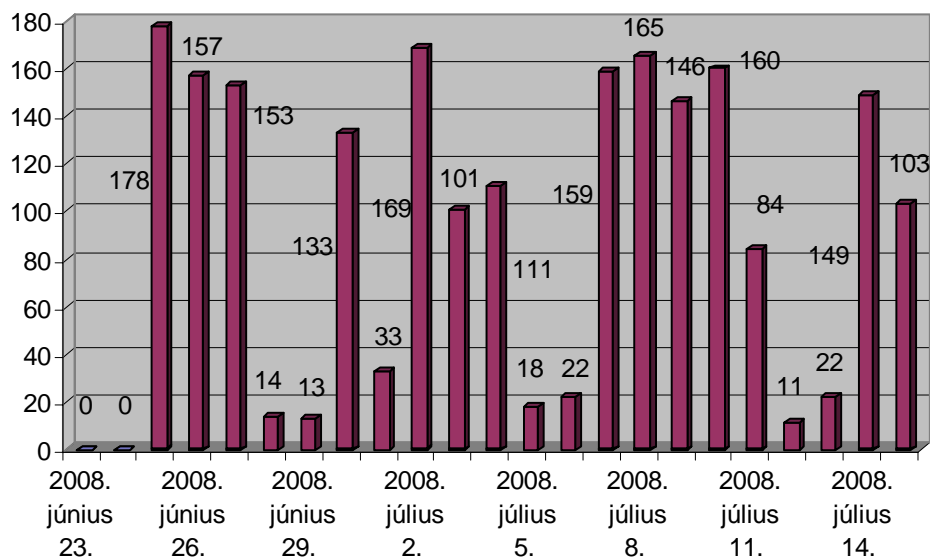
A kérdőív kitöltésére elsősorban elektronikus úton volt lehetőség, melyet a <http://tavoktatas.kszk.gov.hu> oldalról érhetek el a megkérdezettek, valamint az érdeklődők. Az online kérdőívet az ILIAS keretrendszer kérdőív készítő moduljának segítségével készítettük el. A KSZK munkatársai a válaszok összegzésén és értékelésén túl – amelyet egy másik tanulmány tartalmaz – a látogatók webhelyhasználati szokásairól is tájékozódhattak mely adatok jelen tanulmányban kerülnek ismertetésre. Azonban a főbb jellemzők áttekintése előtt fontos megemlíteni, hogy a látogatók száma nem egyezik a kérdőívet ténylegesen kitöltők számával, hiszen a felmérés során látható lesz, hogy a látogatóknak van egy meghatározott hányada akik csupán véletlenül tévedtek a felületre, vagy az számukra érdektelen információt tartalmazott, így ez a csoport értelemszerűen - a felmérésben való érintetlensége folytán - nem válaszolt a feltett kérdésekre. Továbbá az is leszögezendő, hogy ugyan a projekt hivatalosan 2008. június 23-tól vette kezdetét, a feltüntetett adatokból azonban kitűnik, hogy a június 23-i és 24-i értékek nem mutathatók ki, melynek oka a felhasználók reakcióidejével magyarázható.

Ezen statisztikai összegzés elsődleges célja tehát az, hogy megmutassa a közigazgatásban dolgozók webhelylátogatási szokásait, illetve azt, hogy milyen technikai háttérrel rendelkeznek az internet használathoz. Az így nyert adatokat felhasználjuk a közigazgatás elektronikus alapokra helyezésének irányába végzett tevékenységekhez. Cél, hogy olyan elektronikus alapú rendszer kerüljön bevezetésre, amely maradéktalanul kiszolgálja a felhasználók igényeit.

LÁTOGATÓK SZÁMA

A 2008.06.23 és a 2008.07.15 közötti időszakban az oldalra összesen **2.101 fő** látogatott el.

Az összes látogatás

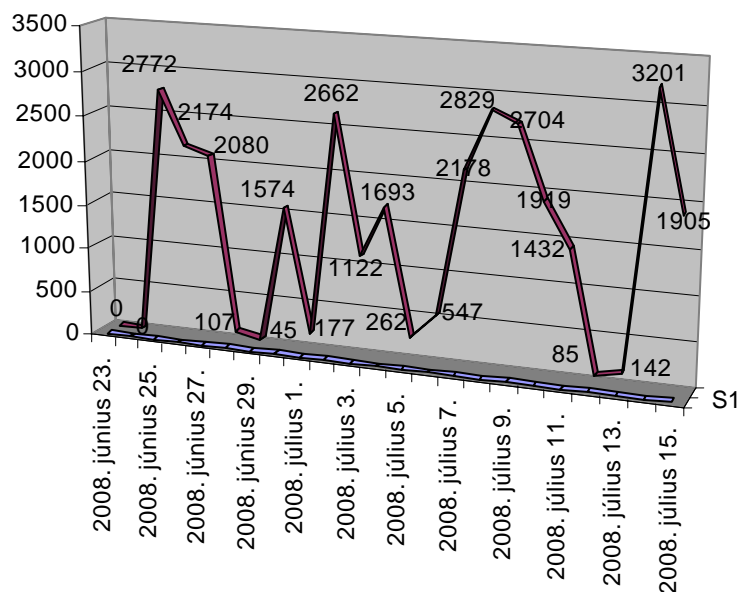


A legtöbb látogató – 178 fő - 2008. június 25-én érdeklődött legintenzívebben az adott oldal iránt, mely az oldalt megtekintők létszámának a 7,29%-át teszi ki. A legkevesebben (június 23-át és 24-ét kivéve) 2008. július 12-én látogattak el a felületre – 11 fő, azaz 0,45% - melynek oka vélhetően elsősorban az adott időszakra eső szabadságolási hullám kezdete, továbbá a kérdőív kitöltési határidejének vége. Elmondható, hogy egy nap átlagban 91-en tekintették meg az internetezők a kérdőívet.

OLDALMEGTEKINTÉS

Az oldalmegtekintések száma **31.610**-ben állapodott meg. Az oldalmegtekintések – mely nem egyenlő a látogatók számával - a felületen megtekintett oldalak teljes számát fejezik ki, és egyúttal általános mérőszáma annak, hogy milyen mértékben használták a látogatók az adott oldalt.

Az összes látogató oldalmegetkintései

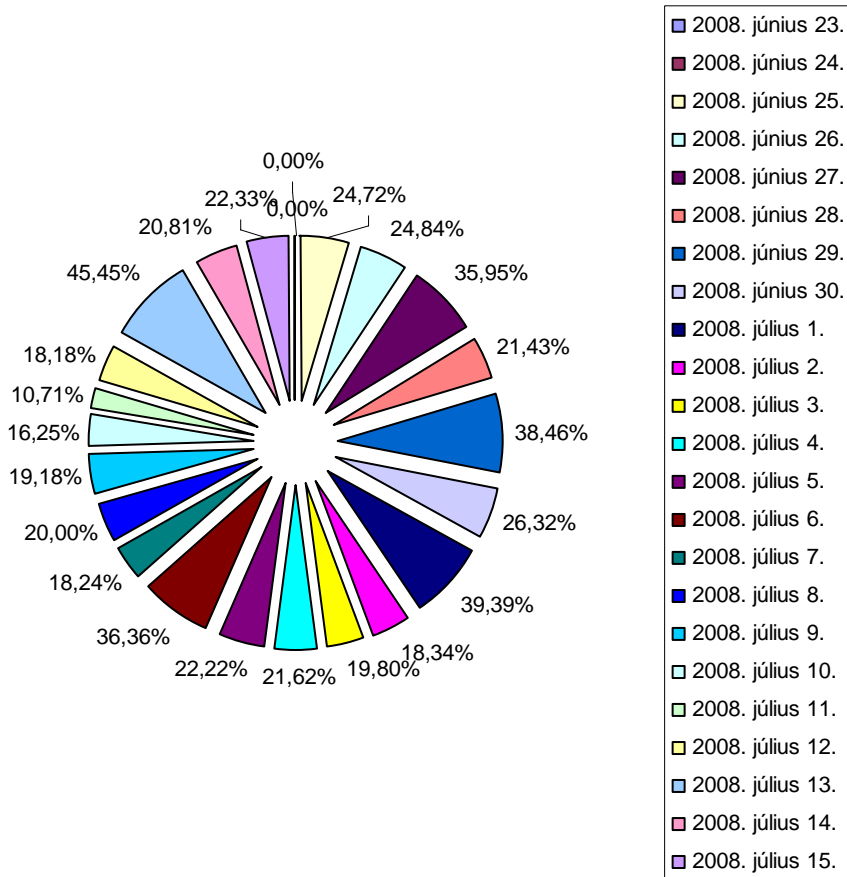


A legtöbb oldalt 2008. július 14-én tekintették meg, egészen pontosan 3.201-et, mely az összes oldalmegetkintések számához viszonyítva 9,28%-ot jelent. Az oldal megetkintési hajlandóság 2008. június 29-én volt a legkisebb: mindössze 45 oldalra látogattak el az internetezők (0,13%), melynek oka nagy valószínűséggel a szabadnap megléte volt. Átlagosan a kimutatás szerint 15 oldal megetkintés jutott egy emberre.

VISSZAFORDULÁSOK ARÁNYA

A visszafordulások aránya átlagosan **22,47%** volt. Ez többek között azt is jelenti, hogy átlagban a látogatók 22,47%-a hagyta el az online kérdőívet már a belépési oldalról. Ez azt jelzi, hogy a webhely belépési (nyitó-) oldala nem volt releváns a látogatók számára, egyszóval olyanok is ellátogattak az adott oldalra, akik nem voltak érintettek a felmérésben.

Visszafordulások aránya

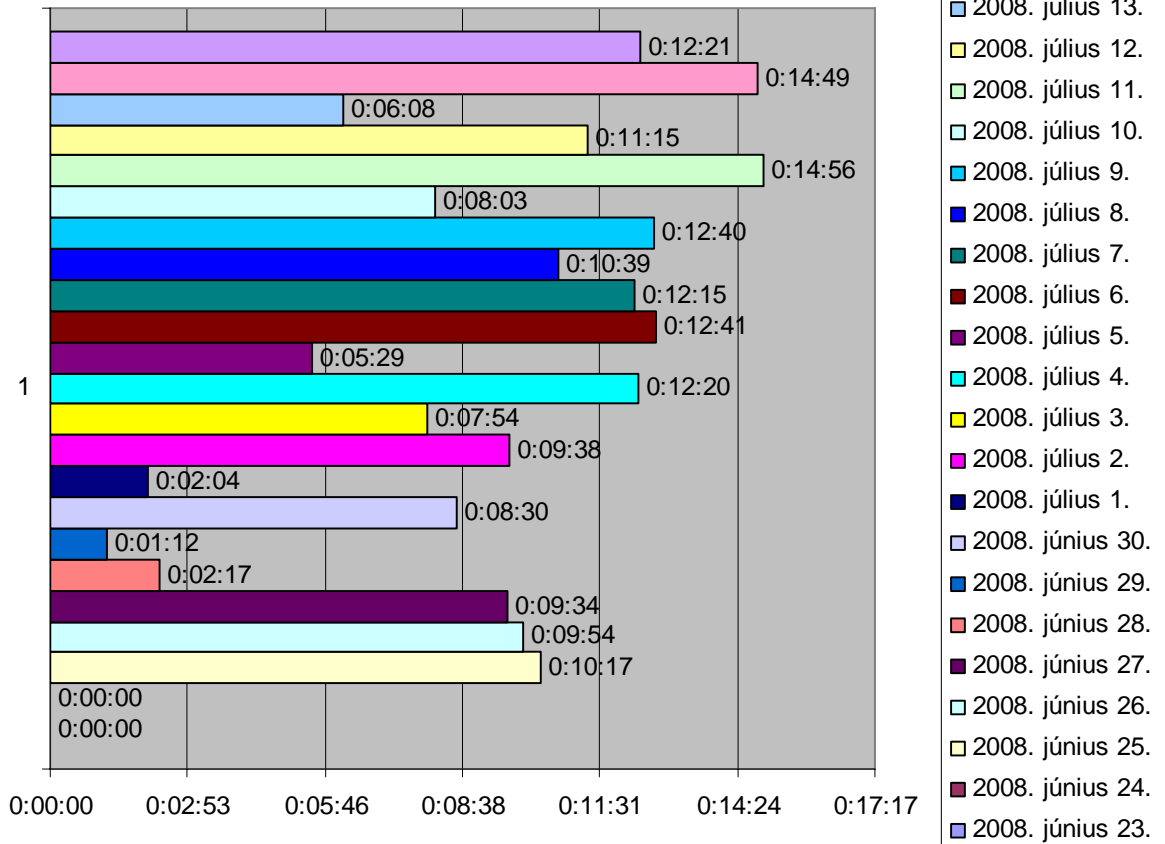


A visszafordulás aránya 2008. július 13-án, vasárnap volt a legmagasabb, mely magyarázata lehet a felületről való visszalépés magas számának is, hiszen valószínűsíthető, hogy hétvégén nem a felmérésben érintettek látogattak el az oldalra. Fenti vélekedést támasztja alá, hogy 2008. július 11-én volt a legalacsonyabb a visszalépők száma.

WEBHELYEN ELTÖLTÖTT IDŐ

A webhelyen eltöltött idő rávilágít arra, hogy a kérdőív átlagban mennyi idő alatt került kitöltésre. Jelen esetben ez a szám átlagosan **10 perc 31 másodpercet** jelent.

Webhelyen eltöltött idő



2008. július 11-én töltötték el a legtöbb időt a felületet megtekintők, mely számban kifejezve 14 perc 56 másodpercet jelent. Ezzel szemben 2008. június 29-én – egy vasárnapi napon –mutatta a legalacsonyabb értéket a ráfordított percek és másodpercek száma (1 perc 12 másodperc), melynek oka nagy valószínűséggel - a hétvége mellett – a visszafordulások magas aránya volt.

ÚJ ÉS VISSZATÉRŐ LÁTOGATÁSOK SZÁZALÉKOS ARÁNYA

Szembetűnőbb képet mutat az új és a visszatérő látogatások százalékos aránya. Az új látogatók magas száma azt jelzi, hogy a szervezet sikeres az oldalra érkező forgalom megszerzésében, míg a visszatérő látogatók magas számának jelentése, hogy a felület tartalma olyan információkat közvetít a klikkelők számára, mely visszatérésre készíti őket. Jelen fejezet esetében két látogatótípust célszerű tehát megvizsgálnunk: az új látogatókat, illetve a visszatérő látogatókat.

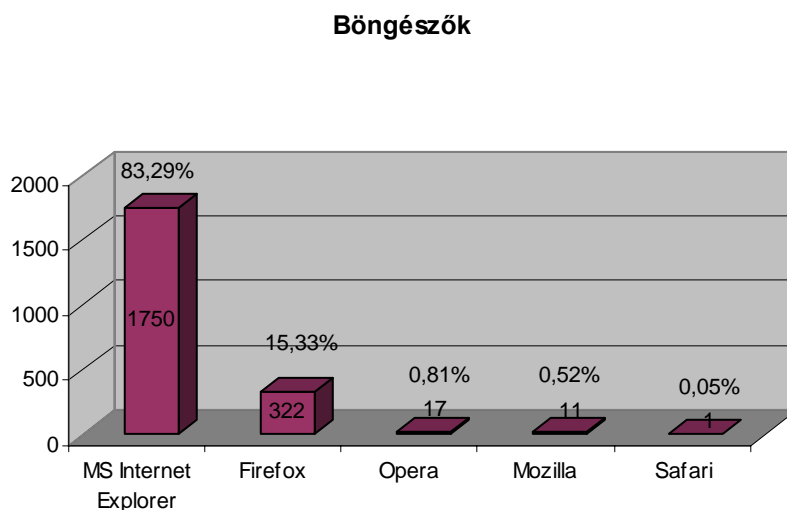
Az **új látogatók** száma **1.323 fő** (62,97%), míg a **visszatérő látogatók száma 778** (37,03%) volt.

A kapott eredmények alapján egyértelműen ki lehet jelteni, hogy nagy érdeklődésre tartott számot az online kérdőíves felmérés. A visszatérő látogatók viszonylag magas értéke arra enged következtetni, hogy mivel az elektronikus formában történő válaszadásra anonim úton volt lehetőség, nem kizárható, hogy olyan eset is adódhatott, hogy valaki megkezdte a kérdéssor megválaszolását, időközben abbahagyta, majd újra visszatért az oldalra, de ebben az esetben újra kellett kezdenie a kérdőív kitöltését.

TECHNIKAI PROFIL

A technikai profil fejezetén belül pontos kép kapható a látogatók által használt böngészők fajtájáról, a képernyő felbontásról, az operációs rendszerekről, a flash verziókról, illetve a java támogatásról.

Böngészők

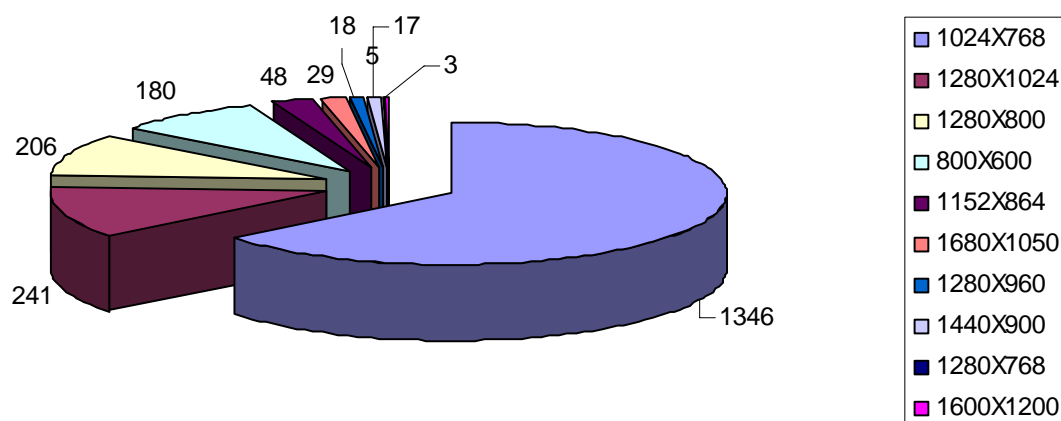


A diagramon jól látható tehát, hogy a látogatók túlnyomó többsége az MS Internet Explorer-t részesítette előnyben (1.750 fő, 83,29%), míg sereghajtóként a Safari képviselteti magát (1 fő, 0,05%).

Képernyőfelbontás

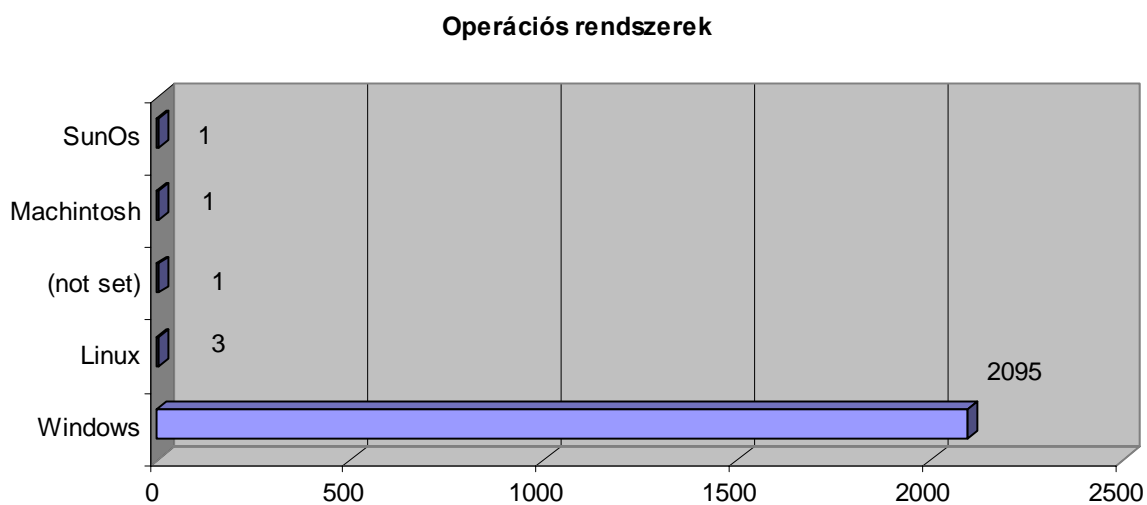
A képernyőfelbontás vizsgálata során tíz típust lehetett megkülönböztetni. A legtöbben – 1.346-an – a 1024X768-as felbontást használták, míg legkevesebben az 1600X1200-asat (3 fő). A részletes eloszlásról az alábbi diagram ad pontosabb képet:

Képernyőfelbontás



Operációs rendszerek

A 2.101 fő 5 különböző operációs rendszert használt a felmérés során:

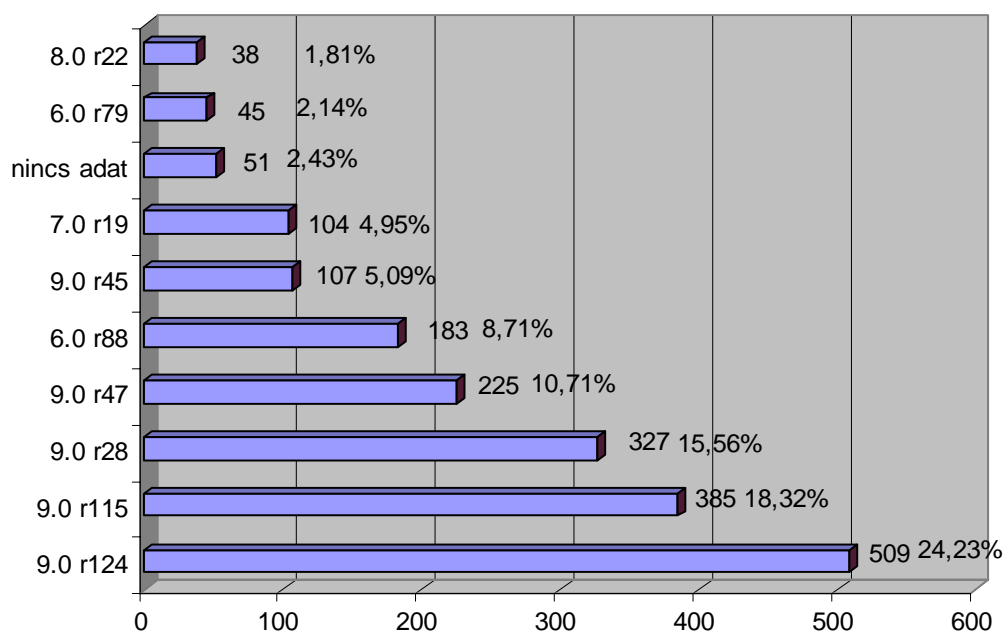


Ahogy azt a fenti ábra is mutatja, egyértelműen kijelenthető, hogy a látogatók elsöprő többsége a Windows operációs rendszert használja (99,71%, 2.095 fő).

Flash verziók

A 2.101 látogató összesen 29 flash verziót használt, melyek közül a legjelentősebb a 9.0 r124-es verzió használata volt (509 fő, 24,23%), de szintén magas számot ért el a 9.0 r115-ös (385 fő, 18,32%), és a 9.0 r28-as (327 fő, 15,56%) verzió is.

Flash verziók

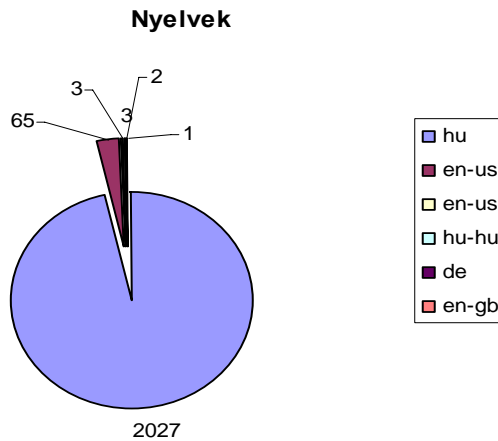


Java-támogatás

Az összes látogató közül 2.072 fő rendelkezett java-támogatással, mely százalékos arányban kifejezve 98,62%-ot jelent.

NYELV

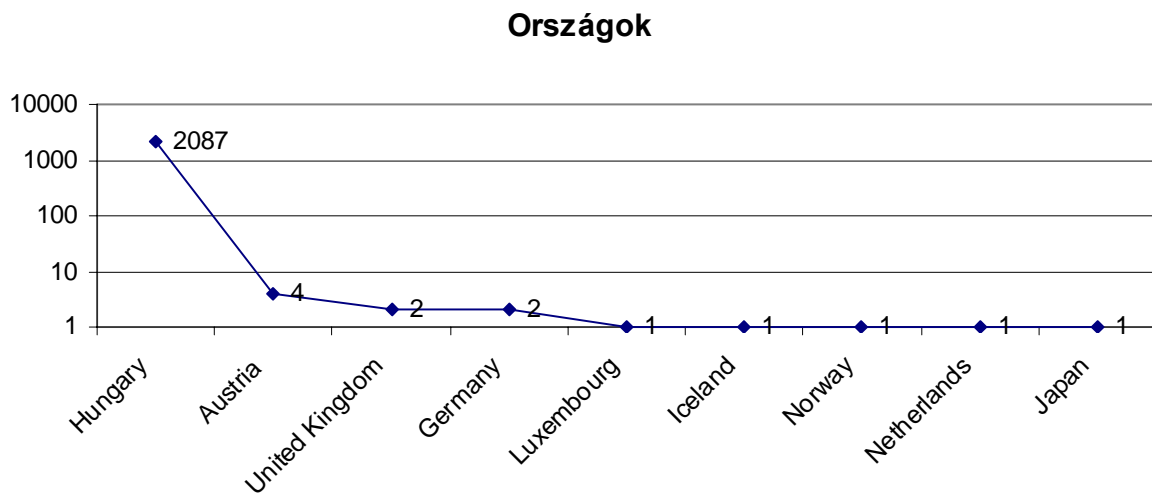
Jelen adatok arra mutatnak rá, hogy mely nyelveket használják a látogatók leginkább, és mennyiben térnek el ezen látogatócsoportok webhelyhasználat, konverziók és más mért adatok tekintetében. Ez a jelentés a látogatók által választott, a számítógépükön konfigurált nyelvet rögzíti.



Elmondható, hogy 2.027 fő számítógépén a magyar nyelv van konfigurálva.

ORSZÁGONKÉNTI LÁTOGATÁSOK

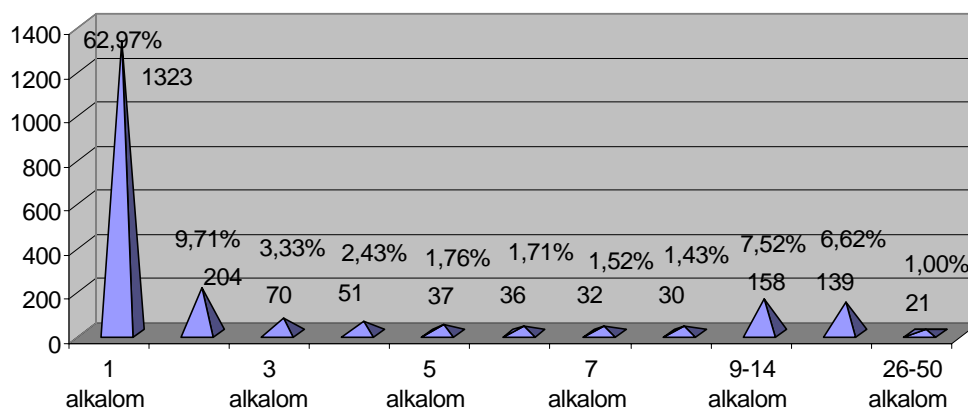
Érdekes módon Magyarországon kívüli országokból is „tévedtek” látogatók a vizsgált webhelyre.



LÁTOGATÓI HŰSÉG

Az adatokból kitűnik, hogy a látogatók többsége – 62,97%-a, összesen 1.323 fő – egyszer volt jelen a vizsgált felületen, azonban voltak olyan egyének is, akik több mint 25-ször klikkeltek az oldalakra.

Látogatói hűség



ÖSSZEGRZÉS

Fenti adatokból és diagramokból tehát egyértelműen látszik, hogy a tavoktatas@kszk.gov.hu-ra a kérdőíves felmérés kezdetén látogattak el a legtöbben, mely tény érdekes ellentétben áll azzal, hogy az oldalmegtekintések száma 2008. július 14-én volt a legmagasabb. A visszafordulások viszonylag magas aránya következtetni enged arra – és ezt támasztja alá az is, hogy a visszalépések száma egy hétvégi napon volt a legintenzívebb -, hogy a látogatók egy jelentős hányada nem volt érintett a felmérésben, csupán „eltévelyedett” a vizsgált oldalra. A webhelyen eltöltött idő átlaga (10 perc 31 másodperc) a korábban becsülnél jóval alacsonyabbnak bizonyult (ami 20 percben került meghatározásra), mely azt is jelentheti, hogy a kitöltők számára a kérdéssor megválaszolása nem okozott nehézséget. A webhelyre érkező új látogatók aránya mutatja, hogy a szervezet sikeresnek bizonyult az oldalra érkező forgalom tekintetében, de nem elhanyagolandó a visszatérő látogatások száma sem, melynek segítségével fény derül arra, hogy mekkora azoknak a táborra, akik a kérdőívet nem elsőre, hanem megszakítással töltötték ki. A technikai profil vizsgálatánál meglepő eredményre nem jutottunk, az előre jelzett sejtések beigazolódtak, miszerint a látogatók elsöprő többsége böngészőként az MS Internet Explorert, míg operációs rendszerként a Windows-t használja. A 2.101 főből előfordult nem csupán a környező országokból (pl. Ausztria), hanem távoli, akár Európán kívüli államokból is látogatás (pl. Japán) igaz elenyésző számban. A látogatói hűség vizsgálatánál megemlítenő, hogy amellett, hogy 62,97%-ban az egyszeri látogatás volt a jellemző, kimutatható volt egy olyan csoport is, mely 26 és 50 alkalom között klikelt az oldalakra. Végezetül összességében elmondható, hogy a közbeeső hétvégeken jelentősen lecsökkent az aktivitás hajlandósága, melynek magyarázata, hogy a vizsgált célcsoport hivatalos munkaideje hétköznapra tehető.

Jelen statisztikai összegzés eredményeit a későbbi kérdőíves felmérések, és elektronikus úton történő projektek (pl. e-learninges tananyagok készítése stb.) létrehozása során a KSZK munkatársai mindenképpen figyelembe fogják venni, hogy ezzel is alkalmazkodjon a szervezet az érintettek online kérdőív kitöltési, illetve webhelylátogatási szokásainak minél teljesebb körű kiszolgálásához a még nagyobb megelégedettség elérése érdekében.