

# Hodnocení elektronizace studentských průkazů na MU

Zpráva z dotazníkového šetření provedeného SK AS MU

Dominik Levíček    Václav Novák    Jiří Pastrňák    Vít Polák    Tomáš Vojtíšek  
kontakt: vojtisek@fss.muni.cz

2024-12-06

Existuje po digitalizaci prodlužování platnosti početná poptávka ze strany studujících? Jak velkým problémem je nutnost navštívit studijní oddělení pro prodloužení platnosti ISIC karty? A jaké problémy naopak vnímají studující Masarykovy univerzity (MU) s nutností prokazovat studentský status čistě elektronicky? Na tyto a další otázky nám poskytuje odpověď výzkum, ve kterém odpovídalo více než dvacet procent všech osob studujících na MU.

Z výsledků průzkumu nemůžeme tvrdit, že by studující byli spokojeni s nástupem elektronizace. S rušením možnosti revalidace fyzického průkazu by bylo nespokojeno více než tři čtvrtiny studujících, kteří se průzkumu účastnili. Podobná je velikost podílu studujících, která si bude nadále kupovat fyzickou revalidaci, pokud jim to bude umožněno. Adopce elektronické revalidace je spíše váhavá. Studentský průkaz ale zůstává pro studující důležitý - naprostá většina uvádí, že si budou platnost průkazu i nadále obnovovat.

Ptali jsme se na vnímané výhody elektronizace studentských průkazů. Mezi nejčastěji uváděný důvod pro spokojenost se změnou uvádějí studující právě neochotu navštívit studijní oddělení fakulty kvůli pouhému prodloužení studentského průkazu, stejně jako nabídku slev přímo v aplikaci Alive App, která slouží jako elektronická varianta ISIC průkazu.

Protože jsou postoje k elektronizaci smíšené, zjišťovali jsme vnímané nevýhody elektronizace ISIC průkazů. Jako nejčastější důvod pro nespokojenost s elektronizací uvádějí studující nutnost používat fyzický studentský průkaz pro přístup k jiným službám, například k tisku, přístupu do budov, a jiné. Podobně často uvádějí i riziko spojené s nespolehlivostí elektronických zařízení v situacích, kdy potřebují prokázat nárok na studentskou slevu. Velmi častá je také obava, že elektronický průkaz nebude přijat poskytovateli služeb v ČR nebo v zahraničí jako doklad nároku na studentskou slevu. Nemalé množství studujících je také nespokojené se sběrem osobních údajů ze strany Alive App, vnucením reklam, nebo nespolehlivostí aplikace.

V tomto průzkumu se nám nepodařilo najít silnou preferenci nebo poptávku po digitalizaci studentských průkazů ze strany studujících. Potvrzuje se, že studující vnímají jako výhodu, že nemusejí navštívit studijní oddělení pro revalidaci, ale zřejmě tato výhoda nepřevyšuje vnímané nedostatky elektronizace. Odstranění nabídky revalidačních přeplatek je proto zřejmě předčasná, protože to řadu studujících přiměje k nákupu nové fyzické karty.

Ve zbytku textu popisujeme, jak jsme k těmto výsledkům došli, a co dalšího jsme zjistili. V následujících sekcích nejprve shrneme kontext okolo dotazníkového šetření, skrze které jsme sbírali odpovědi. Poté popisujeme, jací lidé dotazník vyplnili. A v poslední - nejdelší sekci se pak věnujeme pečlivějšímu rozboru posbíraných dat.

## Kontext

V červenci 2024 byli studující Masarykovy univerzity prostřednictvím vývěsky v Informačním systému informováni, že prodlužování platnosti ISIC průkazů bude nově probíhat na MU pouze elektronicky. Tento příspěvek vyvolal řadu obav a nespokojených reakcí ze strany studujících. Odpovědi, které se na tyto reakce objevily, jsme my - studující aktivní ve fakultní nebo univerzitní samosprávě - považovali za neuspokojivé.

Za obzvláště neuspokojivá jsme považovali nepodložená tvrzení o poptávce a vítání této změny ze strany studujících. Protože chceme, aby univerzitní služby odpovídaly potřebám akademické obce, rozhodli jsme se zjistit, jak se věci opravdu mají.

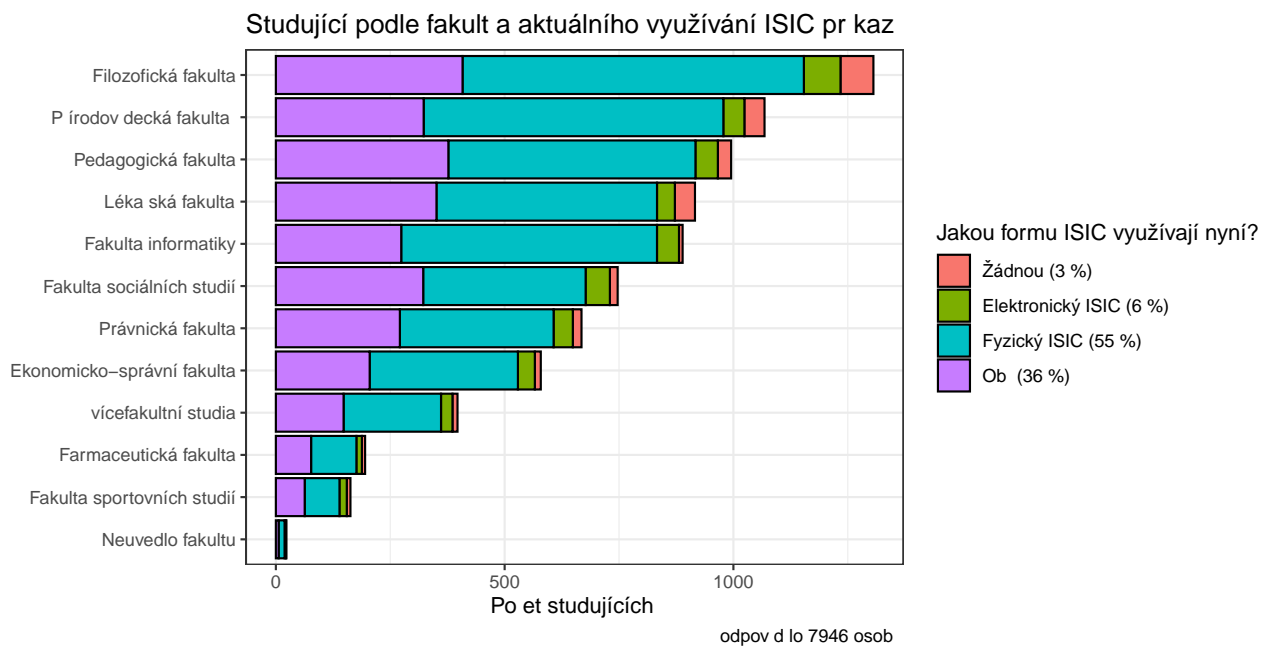
Tímto průzkumem navazujeme na naše dřívější snahy komplexně hodnotit postoje a vnímanou kvalitu služeb ubytování a stravování na MU. Výstupy z těchto průzkumů najdete na webu Studentské komory Akademického senátu Masarykovy univerzity: *hodnocení kolejí MU, hodnocení menz MU*.

## Sběr dat

Data jsme sbírali pomocí anonymního dotazníku v rámci Informačního systému MU (IS). Průzkumu se mohli zúčastnit pouze autentizovaní uživatelé IS MU. Měli jsme za cíl připravit dotazník co nejkratší, aby jej vyplnilo co nejvíce studujících na MU, což se podařilo. Při tvorbě konkrétních položek jsme vycházeli ze zkušeností popsaných v diskusním fóru IS MU, stejně jako z našich vlastních zkušeností. Výzvu k účasti na výzkumu jsme se souhlasem vedení MU rozeslali všem studujícím na MU do pošty v IS. Za pomoc s šířením dotazníku tímto vedení MU děkujeme. Velké díky také patří všem, kdo věnovali svůj čas pečlivému odpovídání.

Dotazník vyplňovalo celkem 7946 osob, z toho 7875 užívá kartu ISIC jako svůj průkaz studenta. Podle statistiky na stránkách MU ke dni 6.12.2024 na MU studuje 34600 osob. Většina dotazovaných používá ISIC pouze ve fyzické podobě, naprostá menšina používá ISIC pouze v aplikaci, a zbylí studující používají jak fyzický tak elektronický ISIC pro prokazování statusu studenta.

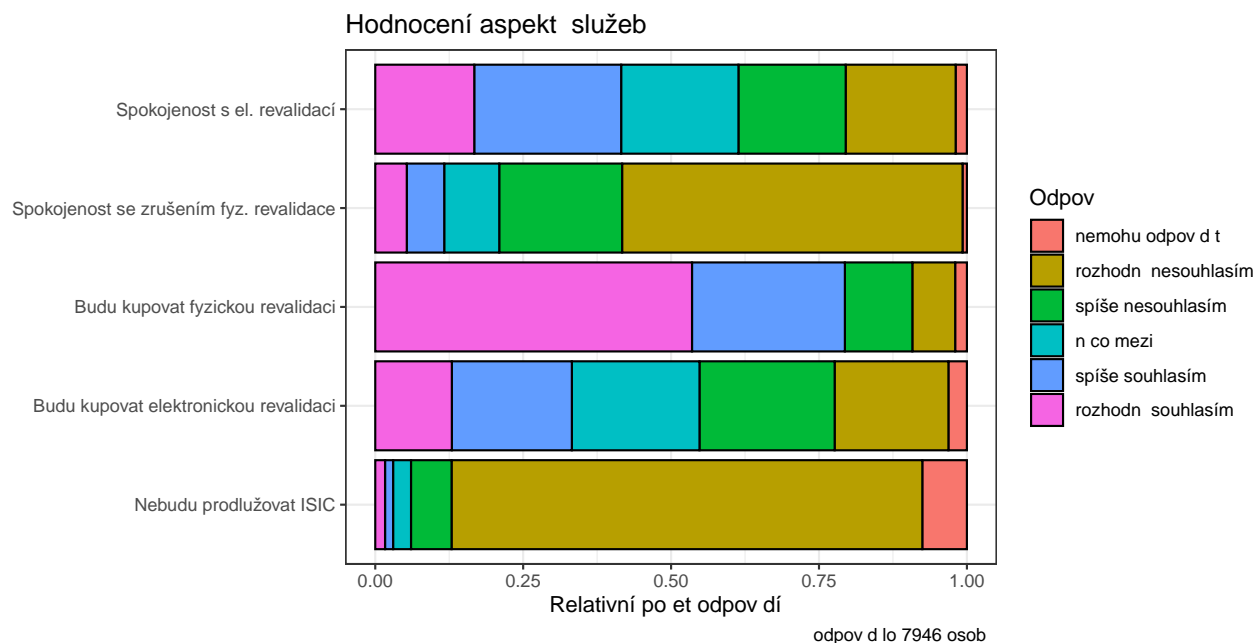
Následující graf zobrazuje složení dotazovaných podle fakulty, na které studují, a podle toho, v jaké formě ISIC průkaz používají.



## Výsledky výzkumu

Jak zmiňujeme v úvodu, v první řadě jsme zjišťovali, jak vnímají studující jednotlivé aspekty přechodu na elektronickou revalidaci. Následující graf ukazuje proporce odpovědí na škále od “rozhodně nesouhlasím” po “rozhodně souhlasím” pro pět tvrzení, která popisují různé aspekty postojů k přechodu na elektronickou revalidaci ISIC průkazů. Šíře barvy sloupce u dané položky ukazuje velikost podílu odpovídajících osob, které zvolily danou možnost pro danou otázku z celkového počtu odpovídajících. Jednotlivá tvrzení, která studující hodnotili, byla následující:

- *Jsem spokojený/á s možností revalidace ISIC průkazu elektronicky*
- *Jsem spokojený/á se zrušením revalidace fyzických ISIC průkazů pomocí přelepku*
- *Pokud to bude možné, budu si dále kupovat fyzickou revalidaci ISIC průkazu*
- *Pokud to bude možné, budu si kupovat elektronickou revalidaci ISIC průkazu*
- *Vůbec si nebudu ISIC průkaz prodlužovat*



Každému člověku jsme dále dali na výběr z pěti konkrétních příkladů výhod přechodu na digitální revalidaci ISIC karet. Respondenti mohli vybírat jednu nebo více možností. Aby bylo možné porovnat výsledky napříč jednotlivými příklady, zobrazujeme níže četnost výběru daných možností obarvenou podle počtu možností, kolik dotazovaný vybral. Díky tomu v následujícím grafu vidíme nejen celkový počet lidí, co vnímají danou výhodu (uvedeno v závorkách), ale z jak velké části je tento počet složený z osob, které vybraly pouze tuto, nebo jednu až čtyři další možnosti. Studující vybírali z následujících možností:

- *Žádné*
- *Nepochybuji o spolehlivosti aplikace k prokazování nároku na slevy*
- *Nechce se mi nosit fyzický průkaz (kromě nošení do školy, tam je potřeba kvůli přístupům, menzám, tisku atp.)*
- *Nechce se mi chodit na studijní oddělení pro přelepku*
- *Jsem dlouhodobě v zahraničí / nemůžu navštívit studijní oddělení*
- *Aplikace mi nabízí zajímavé možnosti slev*

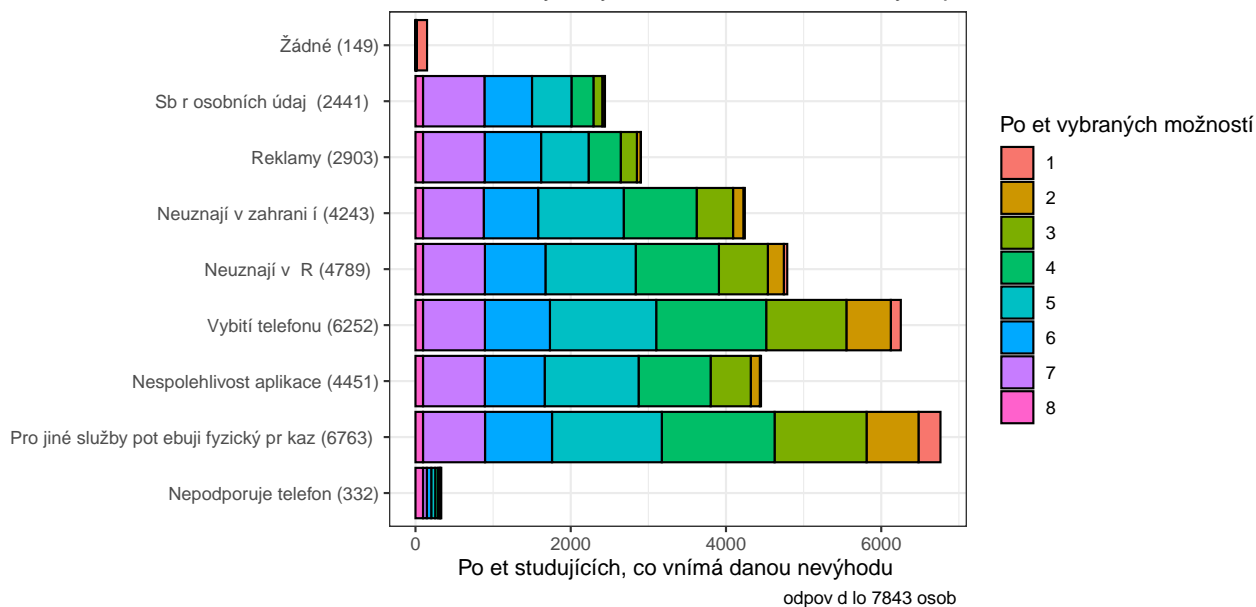
### Vnímané výhody elektronizace studentských průkazů



Podobně jako u výhod digitalizace jsme se dotazovali i na její vnímané nevýhody. Respondenti mohli vybírat jednu nebo více možností. Aby bylo možné porovnat výsledky napříč jednotlivými příklady, zobrazujeme níže četnost výběru daných možností obarvenou podle počtu možností, kolik dotazovaný vybral. Díky tomu v následujícím grafu vidíme nejen celkový počet lidí, co vnímají nevýhodu digitalizace (uvedeno v závorkách). Zároveň je ze zbarvení sloupců poznat, z jak velké části je tento počet složený z osob, které vybraly pouze tuto, nebo jednu až sedm dalších možností. Díky tomuto zobrazení můžeme vidět, že velká část osob nevnímá pouze jednu nevýhodu, ale naopak většinu nevýhod vnímá stejná základna osob, které o vhodnosti elektronizace zřejmě pochybují. Studující vybírali z následujících možností:

- *Můj telefon aplikaci ISIC Alive App nepodporuje*
- *Obávám se nespolehlivosti aplikace*
- *Obávám se vybití nebo poruchy telefonu*
- *Obávám se, že v zahraničí mi studentský průkaz v aplikaci neuznají*
- *Obávám se, že na některých místech v ČR mi studentský průkaz v aplikaci neuznají*
- *Musím stejně nosit fyzický ISIC kvůli dalším službám (tisk, menzy, přístup do budovy)*
- *Vadí mi sběr osobních údajů aplikací*
- *Vadí mi přítomnost reklam v aplikaci*

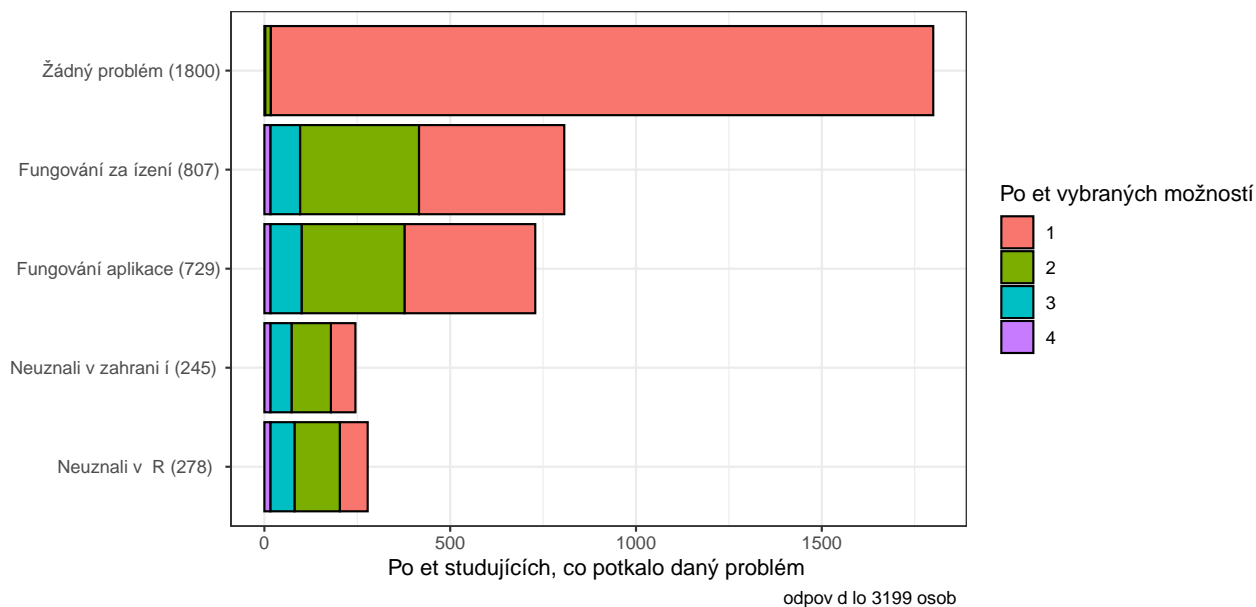
### Vnímané nevýhody elektronizace studentských prkaz



Výše uvedené výsledky shrnují celkové postoje osob studujících na MU. Vzhledem k tomu, že řada negativních postojů k elektronizaci se týká kvality a fungování Alive App jakožto elektronické varianty ISIC průkazu, ptali jsme se také přímo studujících, kteří mají s touto aplikací již zkušenost. Výsledky níže ukazují, že převážná část “early adopter” studujících nemá s aplikací negativní zkušenosti. Studující v otázce, *zda se setkali s problémy s Alive App* vybírali z následujících možností:

- *Nesetkal/a*
- *Ano, jednalo se o problém s mým telefonem (vybitá baterie, nekompatibilní zařízení atp.)*
- *Ano, jednalo se o problém s aplikací*
- *Ano, aplikace mi nebyla uznána u obchodníka v zahraničí*
- *Ano, aplikace mi nebyla uznána u obchodníka v ČR*

### Problémy s ISIC Alive App



V souhrnu je z výsledků patrné, že mezi studujícími přetrvává zájem o možnost fyzické revalidace studentského průkazu. Tento zájem s potřebou fyzického průkazu pro další služby poskytované univerzitou, tak pochybnostmi nad fungováním digitálního průkazu - vlivem nespolehlivosti chytrého telefonu, aplikace, nebo uznatelnosti průkazu u obchodníků. Nezanedbatelný podíl uživatelů digitální verze průkazu potvrzuje, že se domnělé problémy s fungováním digitální verze průkazu reálně vyskytují.