

**A Károli Gáspár Református Egyetem  
Hittudományi Kar hallgatói  
elégedettségmérésének eredményei**

2017/2018-as, 2018/2019-es, 2019/2020-as tanévre  
vonatkozóan

## Tartalomjegyzék

1	A KUTATÁS MENETE .....	3
2	HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE .....	4
3	KÖZÉLETI TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐ ÉS EGYÉB SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE .....	9
4	HALLGATÓKAT ÉRINTŐ SZABÁLYZATOKKAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA .....	13
5	INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTÉRREL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA .....	15

## Ábrák

1. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKAT ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK NYITVA TARTÁSÁNAK, ELÉRHETŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN .....	6
2. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SZAKÉRTELMÉNEK, KOMPETENCIÁJÁNAK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN .....	7
3. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN.....	8
4. ÁBRA: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN .....	10
5. ÁBRA: A KÖNYVTÁR ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN .....	11
6. ÁBRA: AZ INYL ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN .....	12
7. ÁBRA: HALLGATÓI SZABÁLYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN.....	14
8. ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN I. ....	17
9. ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN II. ....	18

## Táblázatok

1. TÁBLÁZAT: NYITVA TARTÁSSAL, ELÉRHETŐSÉGGEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	6
2. TÁBLÁZAT: DOLGOZÓK SZAKÉRTELMÉVEL, KOMPETENCIÁJÁVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) .....	7
3. TÁBLÁZAT: DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉVEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) .....	8
4. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) .....	10
5. TÁBLÁZAT: A KÖNYVTÁRRAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) ...	11
6. TÁBLÁZAT: AZ INYL-EL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	12
7. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) .....	14
8. TÁBLÁZAT: AZ INFRASTRUKTÚRÁVAL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	19

A Károli Gáspár Református Egyetem a minőségfejlesztési tevékenység céljából évente a hallgatók körében elégedettségmérést végez. Jelen dokumentum a Hittudományi Kar, 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 I. féléves nem oktatókra vonatkozó hallgatói elégedettségméréssel kapcsolatos adatokat mutatja be, a három éves változásokra és trendekre helyezve a fókuszot.

## 1 A kutatás menete

A Károli Gáspár Református Egyetem nem oktatói dolgozóira vonatkozó hallgatói elégedettségmérése négy éven keresztül zajlott. Mindegyik adatfelvétel a tanév első felében (novemberben és decemberben), online adatfelvétel formájában történt, amelyekhez az UniPoll rendszerben zárt kérdőívek lettek használva. Az adatok között megtalálható a 2017/2018-as, 2018/2019-es és a 2019/2020-as tanév. Ennek megfelelően a vizsgálat az említett tanévek hallgatóit érintette. Az összehasonlíthatóság érdekében a kérdőívek nagyrészt azonosak voltak, és a tanulástámogatással, a hallgatói szolgáltatásokkal, az információ áramlással és a hallgatóközpontú oktatás megvalósulásával kapcsolatos témaköröket érintette.

Jelen összefoglalóban ezen kérdőívek eredményeit elemezzük. Az elemzésnek fő célja, hogy bemutassa a három éves változásokat és trendeket. A kiértékelés folyamán az eredmények az érvényes válaszok arányában – a nem válaszolások torzító hatásának kiszűrésével – kerülnek bemutatásra. Ugyan a diagramokon bemutatott megoszlások százalékos értékei az újrabázisítás után érvényes elemszámra értendők, vagyis a nem válaszolók („nem tudom megítélni” válaszokat adók) nélküli mintára, de a teljes kép megismerése miatt fontos az elemzés során a non response arányokra is kitérni.

**Az eredmények bemutatásakor két okból a top-box elemzési módszerre hagyatkoztunk: (1) az egyik legszembetűnőbb eredmény volt, hogy a hallgatók véleménye kifejezetten pozitív, így a változások legjobban a skála legfelső érték változásában ragadhatóak meg. (2) A műfaji keretek miatt nincs lehetőség minden adatra és eredményre kitérni, így az átláthatóság érdekében a fő eredmények és tendenciák is a legfelső értékekben bekövetkezett változások tekintetében lesznek ismertetve.**

A tárgyalt kérdőíveket összesen 116 hallgató töltötte ki az Hittudományi Karról. A legtöbb hallgatót 2018/2019-ban sikerült elérni, ekkor összesen 48-an válaszoltak, kicsivel kevesebben (38 fő) töltötték ki a kérdőívet 2019/2020-ban, a legkevesebb kitöltő pedig 2017/2018-ban volt (30 fő). Fontos kiemelni, hogy érdemes fenntartásokkal kezelni az eredményeket, mivel ilyen alacsony mintán – a nem válaszolók magas aránya miatt – a kitöltők több kérdés esetén elenyésző számban vannak jelen, így az eredmények nem feltétlenül reprezentálják a teljes sokaságot.

		Tanév			Összesen
		2017/2018	2018/2019	2019/2020	
Kar	HTK	30 (25,9%)	48 (41,4%)	38 (32,8%)	<b>116 (100%)</b>

\*jelen táblázatba magába foglalja a nem válaszolókat, tehát a „nem tudja megítélni választ” adó hallgatókat is

## 2 Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése

A válaszadók hat hallgatói szolgáltatást és a tanulást támogató szervezeti egységet értékelhettek három megadott szempont mentén: (1) nyitva tartás, elérhetőség, (2) a dolgozók szakértelme, kompetenciája, (3) a dolgozók segítőkészsége. Ezek vizualizációja az átláthatóság érdekében ezen szempontok mentén történik.

A nem válaszolók aránya szervezeti egységenként, szolgáltatásonként igen eltérő. Azokat az egységeket értékelték kevesebben, amelyekkel a hallgatók nem találkoznak rendszeresen az egyetemi tanulmányok során, ilyen például a Erasmus iroda – átlagosan 69,8%. A Neptun irodára vonatkozó kérdésnél is jelentős számban nem adtak választ (97%), azonban itt fontos kiemelni, hogy a 2017/2018-es és a 2018/2019-as kérdőív a BTK Neptun irodára kérdezett rá, míg a 2019/2020-as viszont az HTK Neptun irodára. Nem meglepő, hogy az első két időszak esetében a nem válaszolók aránya 64-73%-os volt, míg a harmadik tanévben már csak 10%. Ez viszont bizonyíthatja azt, hogy a hallgatók többsége figyelemmel töltötte ki a kérdőívet, és nem véletlenszerűen jelölték meg a válaszaikat. Viszont ennek ismeretében fontos, hogy a Neptun irodával kapcsolatos eredményeket nem tudjuk értelmezni – csak az utolsó év eredményeit tudjuk bemutatni.

A nyitva tartással kapcsolatos elégedettségek vonatkozásában; az Erasmus iroda kivételével már az első évben kiemelkedő arányban voltak nagyon elégedettek a hallgatók: a tanszéki adminisztrációval (61%), a tanulmányi osztállyal (70%), Dékáni Hivatal (69%), gondnokság (62%). Ezzel szemben az Erasmus irodával csak a hallgatók 37,5%-a, viszont a következő években nagyobb mértékű változás történt – először 15%-os, majd 35%-os növekedés.

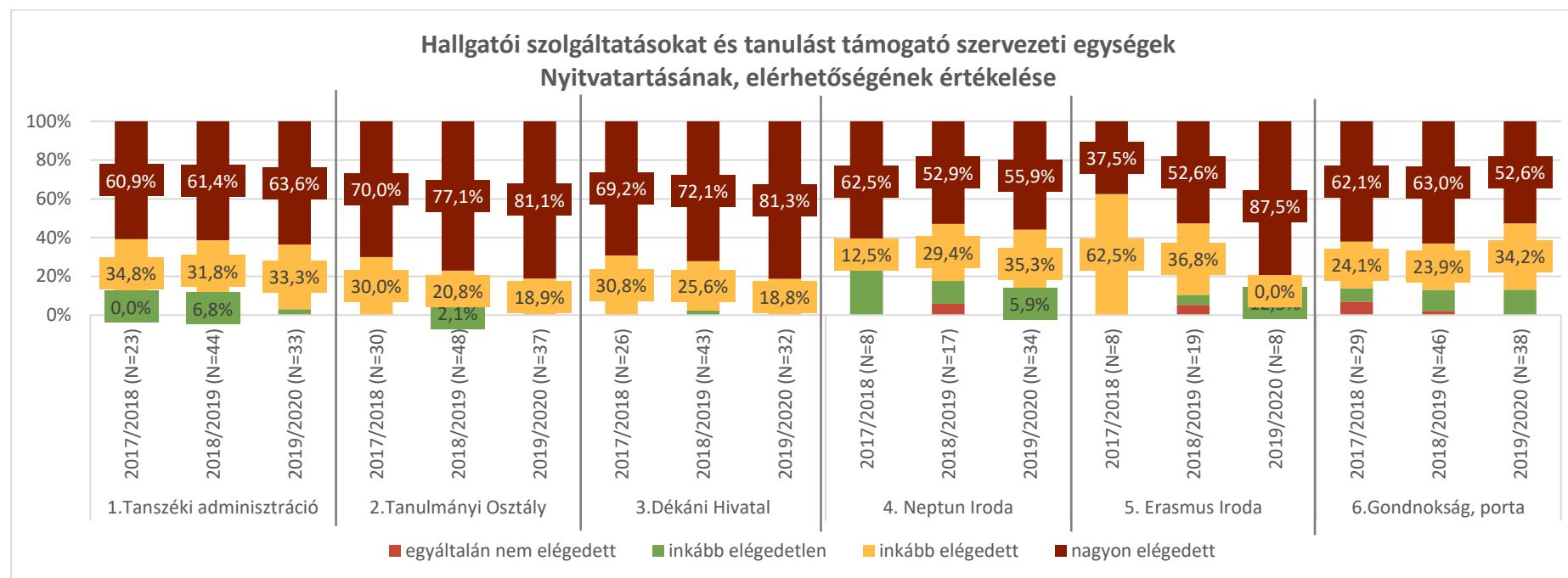
Ezenkívül az első év elteltével a nyitva tartásával kapcsolatos elégedettségben még a tanulmányi osztály tudott nagyobb mértékben növekedni (7%). A többi szervezeti egység esetében változatlan. A következő évre viszont a Dékáni Hivatal esetében a „nagyon elégedett” 9%-kal emelkedett. Ezzel szemben a gondnokság elérhetősége kapcsán 10%-kal csökkent. Ezekkel a változásokkal 2019/2020-as tanévre a gondnokság kivételével minden szervezeti egység elérhetőségével kapcsolatos elégedettségek növekedni tudtak (1. ábra és 1. táblázat).

A dolgozók szakértelméről és kompetenciájáról a három tanév eredményei kevésbé festenek pozitív képet. 2017/2018-as tanév eredményei azt mutatják, hogy a tanulmányi osztály, tanszéki ügyintézés, Dékáni Hivatal esetében a hallgatók döntő többsége nagyon elégedett, a gondnoksággal, az Erasmus iroda, és a gondnokság esetében pedig több mint a felük. A változás az első év után a legtöbb szervezetnél jelentős mértékű (10 és 38,8% közötti), a Dékáni Hivatalnál ugyan alacsonyabb (2%) de pozitív irányba tendál. Viszont a második év elteltével csökkent a „nagyon elégedettek” aránya – ez a csökkenés 4,9 és 15,9% között van. Tehát összességében elmondható, hogy a hallgatók a dolgozók kompetenciájával való elégedettsége évről évre ingadozik. Azonban 2017/2018-as tanévhez képest 2019/2020-ra három szervezeti egység esetében növekedni tudott a „nagyon elégedettek” aránya: tanszéki adminisztráció 12,7%-kal, tanulmányi osztály 16%-kal, Erasmus iroda 11%-kal.

Az ingadozás ellenére 2019/2020-ra minden hallgatói szolgáltatás területén a hallgatók fele vagy annál többen nagyon elégedettek a dolgozók szakértelmével, kompetenciájával (2. ábra és 2. táblázat).

Eltérő folyamat zajlott le a dolgozók segítőkészsége kapcsán. Az előző szempontnak megfelelően itt is az első évben nagy mértékű hallgatói elégedettség látható a tanulmányi osztályon, a tanszéki adminisztráción, és a Dékáni Hivatalon dolgozókkal szemben (76-93%). Ahol kisebb volt az elégedettség, ott 2019/2020-as tanévre nagyobb növekedés tapasztalható: Erasmus iroda 29%-kal fejlődött, a porta szolgálat pedig 19%-kal. Viszont 2019/2020-as tanévkor ez csökkent (6,7 és 13,7%-kal) Ettől függetlenül viszont az első évhez képest az utolsó évre a „nagyon elégedettek” aránya magasabb (3. ábra és 3. táblázat).

1. ábra: Hallgatói szolgáltatásokat és tanulást támogató szervezeti egységek nyitva tartásának, elérhetőségének értékelése az elmúlt 3 év távlatában



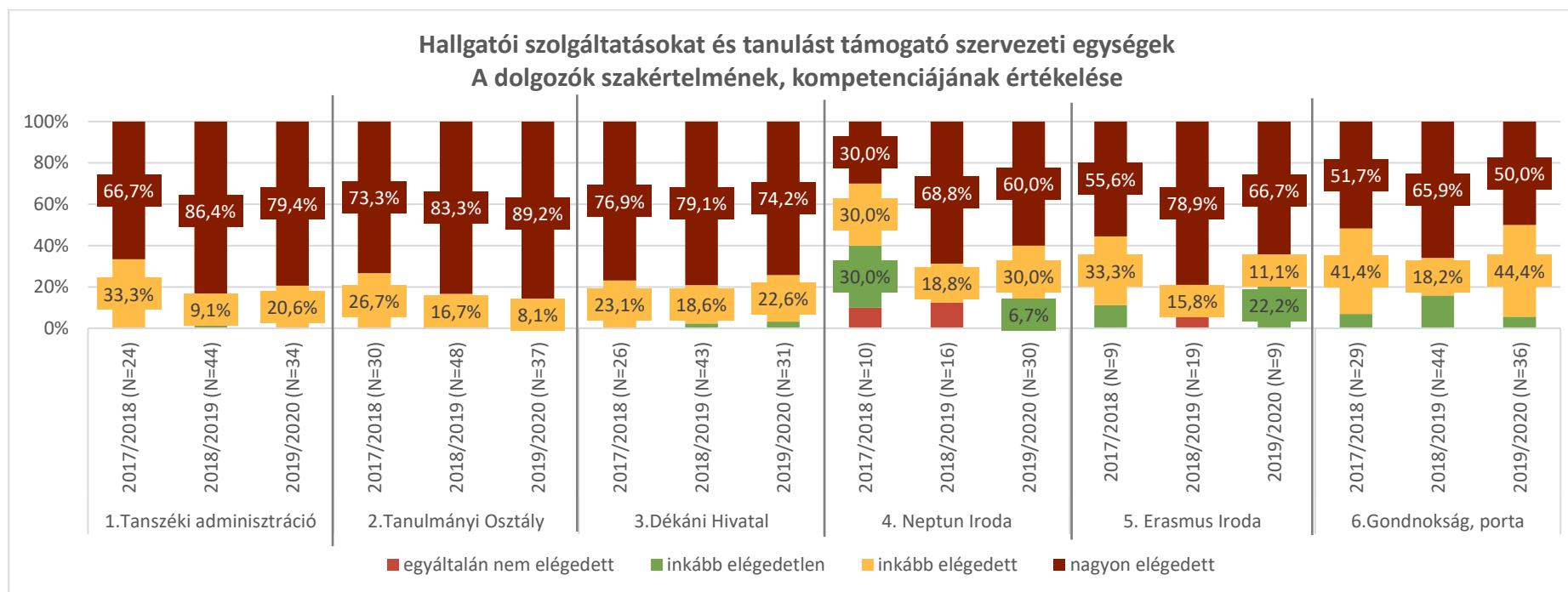
1. Táblázat: Nyitva tartással, elérhetőséggel kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Nyitva tartás elérhetőség						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	60,9%	61,4%	63,6%	0,5%	2,3%	2,7%
2. Tanulmányi Osztály	70,0%	77,1%	81,1%	7,1%	4,0%	11,1%
3. Dékáni Hivatal	69,2%	72,1%	81,3%	2,9%	9,2%	12,1%
4. Neptun Iroda	62,5%	52,9%	55,9%	-9,6%	2,9%	-6,6%
5. Erasmus Iroda	37,5%	52,6%	87,5%	15,1%	34,9%	50,0%
6. Gondnokság, porta	62,1%	63,0%	52,6%	1,0%	-10,4%	-9,5%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés

2. ábra: Hallgatói szolgáltatásokon és tanulást támogató szervezeti egységeken dolgozók szakértelmének, kompetenciájának értékelése az elmúlt 3 év távlatában



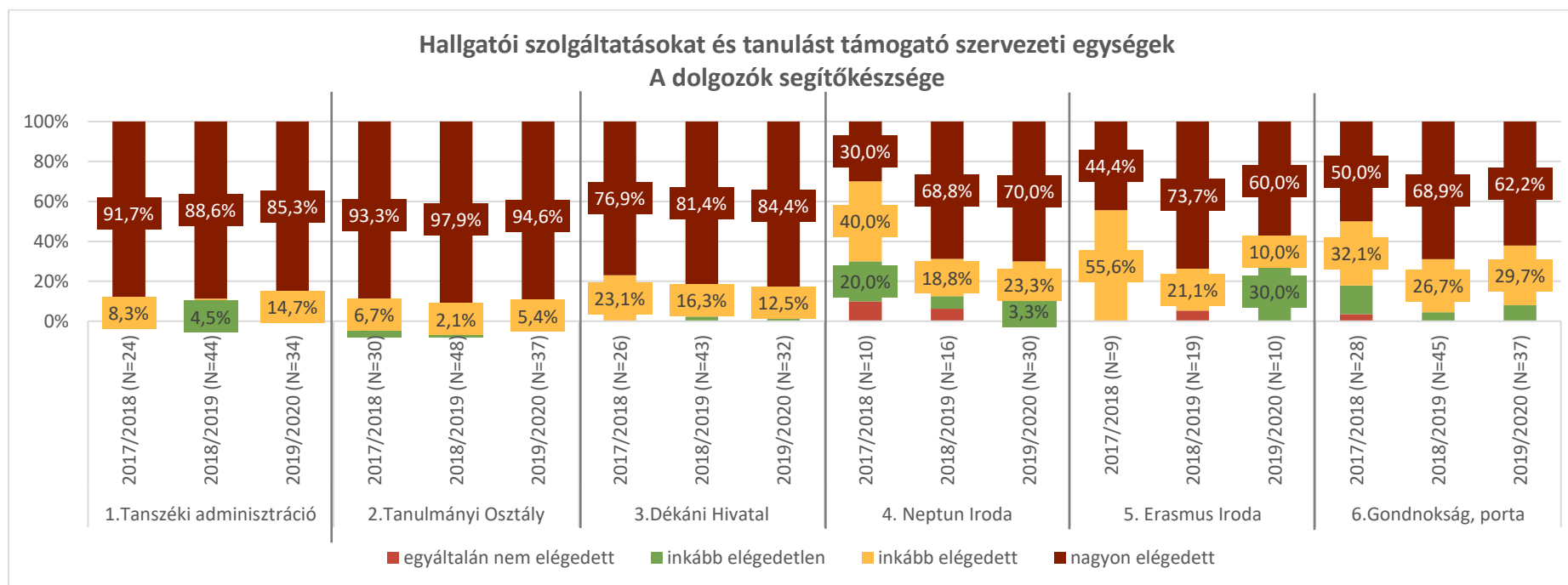
2. Táblázat: Dolgozók szakértelmével, kompetenciájával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Dolgozók szakértelme, kompetenciája						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	66,7%	86,4%	79,4%	19,7%	-7,0%	12,7%
2. Tanulmányi Osztály	73,3%	83,3%	89,2%	10,0%	5,9%	15,9%
3. Dékáni Hivatal	76,9%	79,1%	74,2%	2,1%	-4,9%	-2,7%
4. Neptun Iroda	30,0%	68,8%	60,0%	38,8%	-8,8%	30,0%
5. Erasmus Iroda	55,6%	78,9%	66,7%	23,4%	-12,3%	11,1%
6. Gondnokság, porta	51,7%	65,9%	50,0%	14,2%	-15,9%	-1,7%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés

3. ábra: Hallgatói szolgáltatásokon és tanulást támogató szervezeti egységeken dolgozók segítőkészségének értékelése az elmúlt 3 év távlatában



3. Táblázat: Dolgozók segítőkészségével kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Dolgozók segítőkészsége						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	91,7%	88,6%	85,3%	-3,0%	-3,3%	-6,4%
2. Tanulmányi Osztály	93,3%	97,9%	94,6%	4,6%	-3,3%	1,3%
3. Dékáni Hivatal	76,9%	81,4%	84,4%	4,5%	3,0%	7,5%
4. Neptun Iroda	30,0%	68,8%	70,0%	38,8%	1,3%	40,0%
5. Erasmus Iroda	44,4%	73,7%	60,0%	29,2%	-13,7%	15,6%
6. Gondnokság, porta	50,0%	68,9%	62,2%	18,9%	-6,7%	12,2%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés



### 3 Közéleti tevékenységet végző és egyéb szervezeti egységek értékelése

A minőségfejlesztési tevékenység kezdeményezéséhez elengedhetetlen feladat a közéleti tevékenységet végző szervezeti egységgel, valamint tanulmányi előmenetelt segítő szervezeti egységekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos hallgatói elégedettségek megismerése, ez esetben a Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzatról, valamint a könyvtárról és az Idegen Nyelvi Lektorátusról van szó.

A nem válaszolók aránya itt is jelentős. A kitöltők legalább 38%-a nem tudta megítélni a HÖK működését – évenként ebben nincs számottevő különbség. Hasonló értékekkel rendelkezik az Idegen Nyelvi Lektorátus is, ahol a 'nem tudja megítélni' válaszadók aránya 68%. A könyvtárra kapcsolatos kérdésekre 2017/2018-ban és a 2018/2019-ben felvett adatoknál a hallgatók fele nem adott választ (*\*nem tudja megítélni lehetőséget jelölte*).

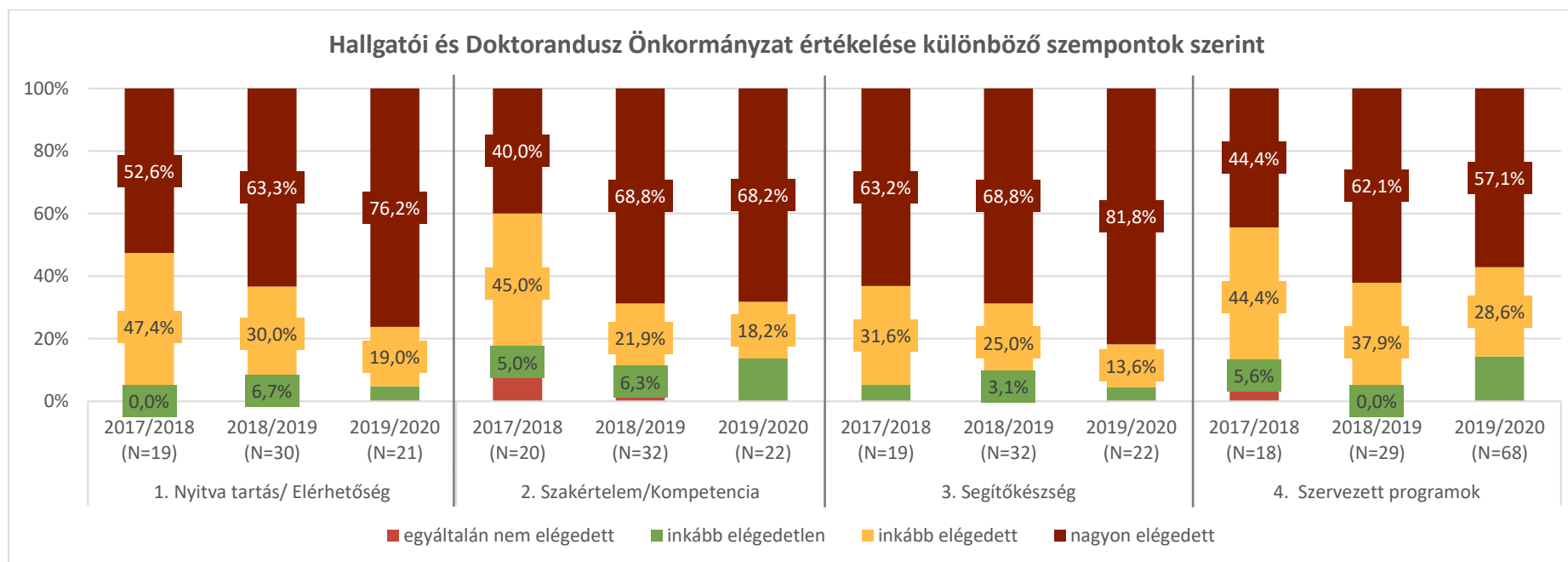
Az adatok értelmezésekor látható, hogy mind három szervezeti egység a három év alatt folyamatos fejlődésen ment át, és ez minden vizsgált szempontra elmondható.

A 4. táblázat adataiból kiolvasható, hogy a közéleti tevékenységet támogató szolgáltatásnál 2017/2018-as tanév elején a hallgatók 52,6%-a volt nagyon elégedett a nyitva tartással és a szakértelemmel 40%, a segítőkészséggel 63%, a szervezet programokkal pedig a kitöltők 44%-a. Ezen területekkel való elégedettségek következő évekre emelkedtek. 2018/2019-re a változók függvényében 5 és 28,8% közötti volt a fejlődés mértéke; ezek közül legjelentősebben a szakértelem növekedett (28%). 2019/2020-as tanévre az előzőhöz képest a nyitva tartásnál és a segítőkészségnél tovább emelkedett a „nagyon elégedettek” aránya (13%). Így a hallgatók továbbra is a HÖK segítőkészségével a legelégedettebbek (81,8%), ezt követi az elérhetőség (76%), ezután jön a szakértelem (68%), majd végül a szervezett programok (57%).

A Könyvtár esetében – az eltérő kérdőívek miatt – módszertanilag érdekesebb az első két évet összehasonlítani, és a 2019/2020-as tanévet pedig külön értelmezni. 2017/2018-as tanév elején a hallgatók az olvasó termék funkciójával volt a legelégedettebb – itt a „nagyon elégedettek” aránya 60% volt. 50% nagyon elégedett volt a dolgozók szakértelmével és segítőkészségével. A könyv- és dokumentum állománnyal, nyitva tartással már kevesebben voltak nagyon elégedettek (40%). 2018/2019-as tanévre 17 és 31% közötti növekedés látható, az olvasótermi funkciók esetén viszont 7,6% visszaesés tapasztalható. A már Kari Könyvtárra vonatkozó kérdéssor (2019/2020-as tanév) esetében elmondható, hogy a hallgatók meghatározó arányban voltak nagyon elégedettek a dolgozók segítőkészségével (76%), a kompetenciájukkal (76%), és a nyitva tartással (74%). A könyv-és dokumentum állománnyal 66,7%, az olvasótermi funkciókkal pedig 38,5% volt kifejezetten elégedett.

Az INYL vonatkozásában is változás történt az elmúlt három év során. Két év elteltével a a „nagyon elégedettek” rátája az órák időpontja esetében 18%-kal, az oktatás hatékonyságával 5,6%-kal növekedett. Ezzel szemben az oktatók felkészültsége 3,3%-kal csökkent.

4. ábra: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén



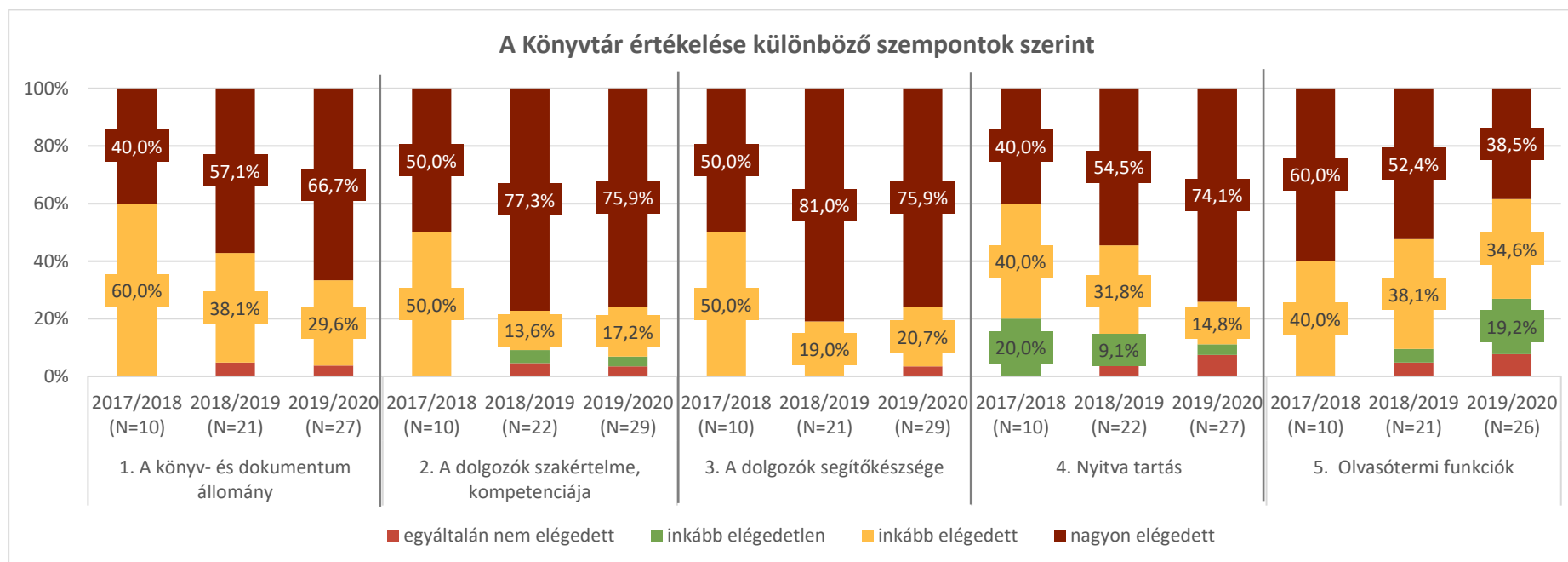
4. Táblázat: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Nyitva tartás/ Elérhetőség	52,6%	63,3%	76,2%	10,7%	12,9%	23,6%
2. Szakértelem/Kompetencia	40,0%	68,8%	68,2%	28,8%	-0,6%	28,2%
3. Segítőkézség	63,2%	68,8%	81,8%	5,6%	13,1%	18,6%
4. Szervezett programok	44,4%	62,1%	57,1%	17,6%	-4,9%	12,7%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés

5. ábra: A Könyvtár értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén



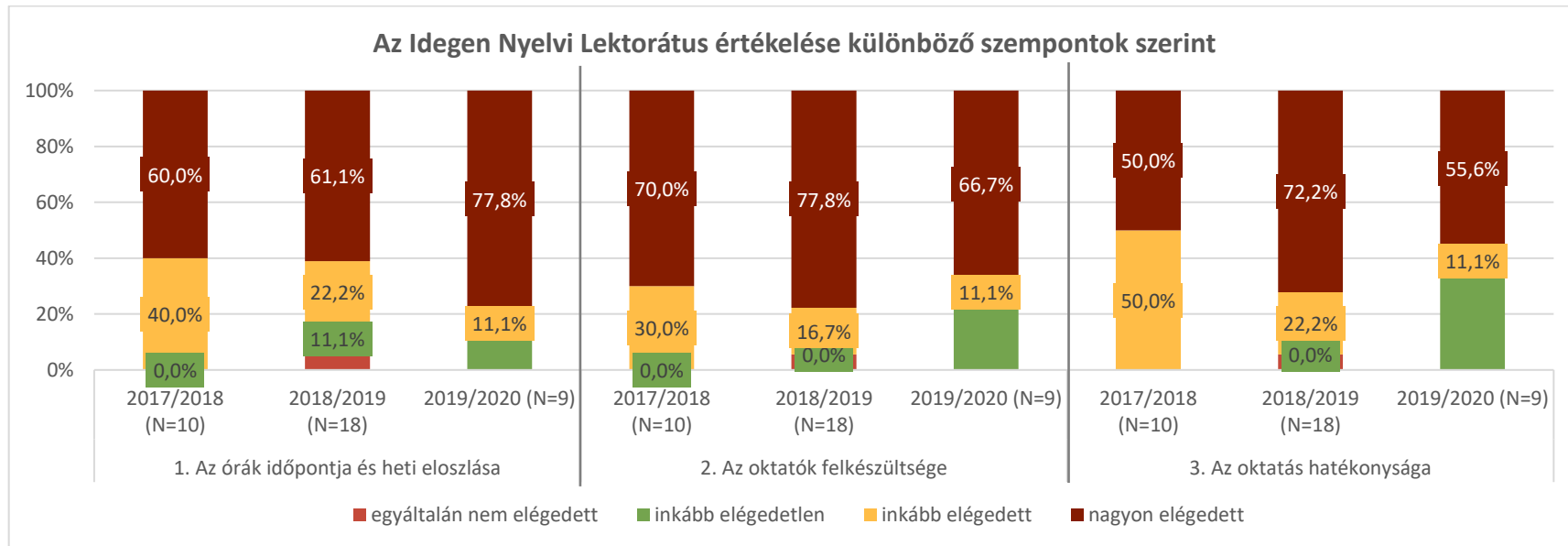
5. Táblázat: A Könyvtárral kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

<b>Könyvtár</b>						
	<b>2017/2018</b>	<b>2018/2019</b>	<b>2019/2020</b>	<b>Változás 1</b>	<b>Változás 2</b>	<b>Változás összesen</b>
1. A könyv- és dokumentum állomány	40,0%	57,1%	66,7%	17,1%	9,5%	26,7%
2. A dolgozók szakértelme, kompetenciája	50,0%	77,3%	75,9%	27,3%	-1,4%	25,9%
3. A dolgozók segítőkészsége	50,0%	81,0%	75,9%	31,0%	-5,1%	25,9%
4. Nyitva tartás	40,0%	54,5%	74,1%	14,5%	19,5%	34,1%
5. Olvasótermi funkciók	60,0%	52,4%	38,5%	-7,6%	-13,9%	-21,5%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés

6. ábra: Az INYL értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén



6. Táblázat: Az INYL-el kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Idegen Nyelvi Lektorátus						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Az órák időpontja és heti eloszlása	60,0%	61,1%	77,8%	1,1%	16,7%	17,8%
2. Az oktatók felkészültsége	70,0%	77,8%	66,7%	7,8%	-11,1%	-3,3%
3. Az oktatás hatékonysága	50,0%	72,2%	55,6%	22,2%	-16,7%	5,6%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés

## 4 Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása

A hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettséget három mutatóval mérte a kérdőív. Egyrészt rákérdezett a (1) hozzáférhetőségre, a (2) gyakorlati alkalmazhatóságára és az (3) érvényesülésére. Azonban ez esetben is fontos először kitérni arra, hogy a hallgatók mekkora hányada, nem tudta megítélni az erre vonatkozó kérdéseket.

A nem válaszolók aránya e tekintetben kisebb mértékű. A hallgatók 17%-a jelölte be a nem tudom megítélni válaszlehetőséget.

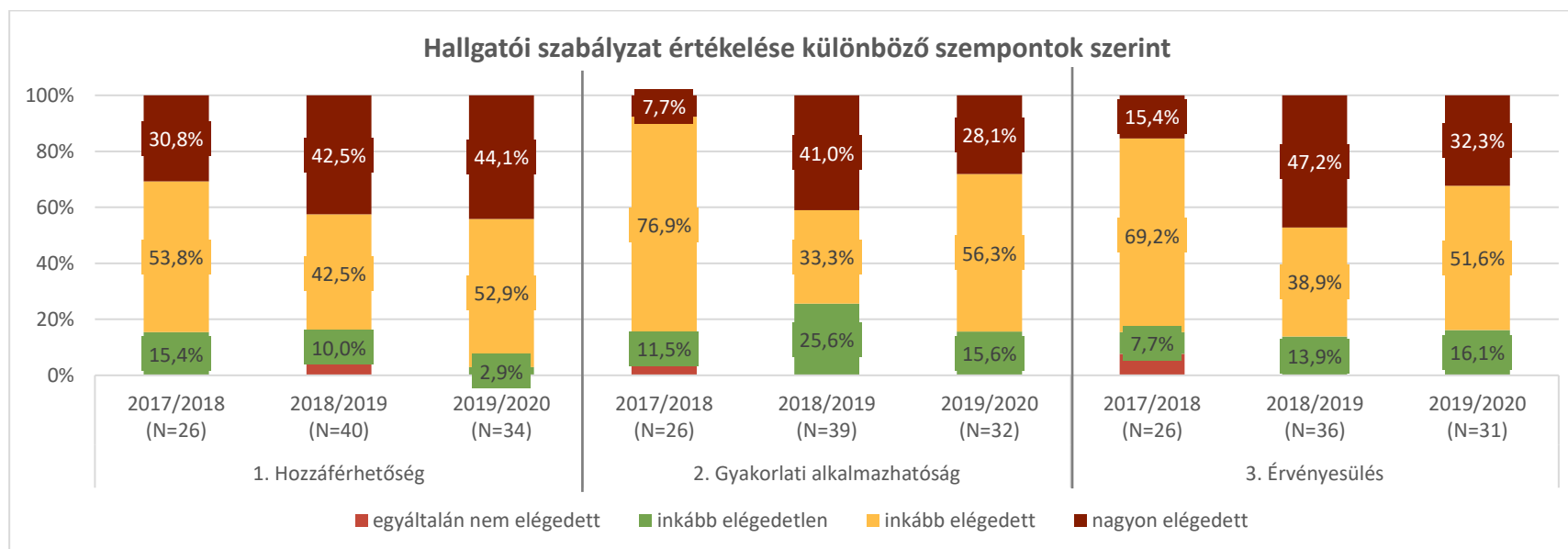
A hozzáférhetőség tekintetében elmondható, hogy a hallgatók 31%-a volt 2017/2018-as tanévben nagyon elégedett ezzel. Ez az arány következő évre 11,7%-kal növekedett, 2019/2020-ra pedig 1,6%-kal. Így ebben az évben már a hallgató 44% nagyon elégedett volt a hallgatói szabályzatok elérhetőségével.

A gyakorlati alkalmazhatóságnál hasonlóan igaz a növekvő tendencia. 2017/2018-as évben a hallgatók válaszaiban az 'inkább elégedett' válaszlehetőség dominált, így csak 7,7%-a volt „nagyon elégedettek” aránya, viszont 2018/2019-es tanévben ez az arány már 41%-ra emelkedett, 2019/2020-ra viszont lecsökkent 21%-ra – ettől függetlenül az utolsó és a két év között 20%-os növekedés tapasztalható a „nagyon elégedettek” arányában.

Az érvényesülésben is hasonló folyamat következett be. Az első évben itt is az 'inkább elégedett' válaszok voltak döntő többségben és a hallgatók csak 15%-a jelölte azt, hogy 'nagyon elégedett' a Hallgatói Szabályzatok érvényesülésével. A következő évre (2018/2019) ez az érték viszont 31,8%-kal tudott emelkedni, ekkor már a hallgatók közel fele (47%-a) volt nagyon elégedett. Még egy év elteltével (2019/2020-ra) viszont lecsökkent ez az érték 31,8%-ra. Azonban 2017/2018-as tanévhez képest 2019/2020-ra a „nagyon elégedettek” aránya – 17%-kal gyarapodott.

Tehát fontos ebben az esetben kiemelni, hogy bár a „nagyon elégedettek” aránya viszonylag alacsonyabb értéket vesz fel mind a három mutató tekintetében, mégis ha a skála többi elemének megoszlását is figyelembe vesszük, akkor a hallgatók elégedettségében egy pozitív képet láthatunk a Hallgatói Szabályzatok kapcsán. Hiszen az első évben a kitöltők döntő többsége inkább elégedettek voltak a különböző szempontokkal – ezek viszont a következők évekre a „nagyon elégedettek” növekedésével párhuzamosan csökkent.

7. ábra: Hallgatói szabályzat értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén



7. Táblázat: A hallgatói szabállyzattal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói szabályzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Hozáférhetőség	30,8%	42,5%	44,1%	11,7%	1,6%	13,3%
2. Gyakorlati alkalmazhatóság	7,7%	41,0%	28,1%	33,3%	-12,9%	20,4%
3. Érvényesülés	15,4%	47,2%	32,3%	31,8%	-15,0%	16,9%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés

## 5 Infrastrukturális háttérrel és egyéb lehetőségekkel való elégedettség bemutatása

Minőségfejlesztés szempontjából kiemelt fontosságú azokra a kérdésekre is választ kapni, melyek az intézmény infrastrukturális háttérével és tanulmányokkal, valamint tanulmányon kívüli lehetőségekkel kapcsolatosak. A kérdőív 12 változót tartalmazott ezzel kapcsolatosan, amelyek között szerepel (a teljesség igénye nélkül) az intézmény technikai felszereltsége, kiszolgáló helyiségek, az intézmény termei, de olyanokra is rákérdezett, mint a külföldi ösztöndíjak lehetőségei, oktatás szervezés, közösségi élet. Annak okán, hogy a dokumentum műfaja nem teszi lehetővé az összes adat részletes bemutatását, csak a főbb trendeket és eredményeket ismertetjük. Az eredmények teljeskörű megismerésére a 8. és 9. ábra, valamint a 8. táblázat szolgál.

A nem válaszolók aránya az alábbi lehetőségek értékelésénél voltak kiemelkedően magasak: hazai ösztöndíj (27,6%), elektronikus órand bevezetés (28,4%) külföldi ösztöndíj (26,7%), tehetséggondozás (29%), intézményi juttatások rendszere (21%) karrierlehetőség (33,6%). A többi esetben nem érik el a nem válaszolók a 20%-os értéket.

Az infrastrukturális háttérnél, tehát a (1) technikai felszereltségnél, (2) előadó és gyakorlati termeknél, (3) kiszolgáló helyiségeknél sokkal inkább az „inkább elégedettek” aránya dominál. A 8. ábrán látható is, hogy a 2017/2018-as tanév elején a hallgatók többségben az 'inkább elégedett' válaszlehetőséget jelölte be, miközben a „nagyon elégedettek” aránya 30% alatt maradt. A következő évre (2018/2019) csak a termekkel való elégedettségben látható nagyobb mértékű változás (növekedés), a technikai felszereltség és kiszolgáló helyiségek megítélése változatlan. 2019/2020-ra viszont a technikai felszereltségnél hangsúlyos csökkenés látható – a „nagyon elégedettek” aránya a technikai felszereltségnél 13%-kal kevesebb lett, a, a kiszolgáló helyiségeknél viszont 7,6%-kal magasabb. Ezek ismeretében elmondható, hogy 2019/2020-ra (2017/20018-as tanévhez képest a hallgatók elégedettsége a termék és a kiszolgáló helyiségében növekedni tudott, viszont technikai felszereltségnél jelentősen csökkent.

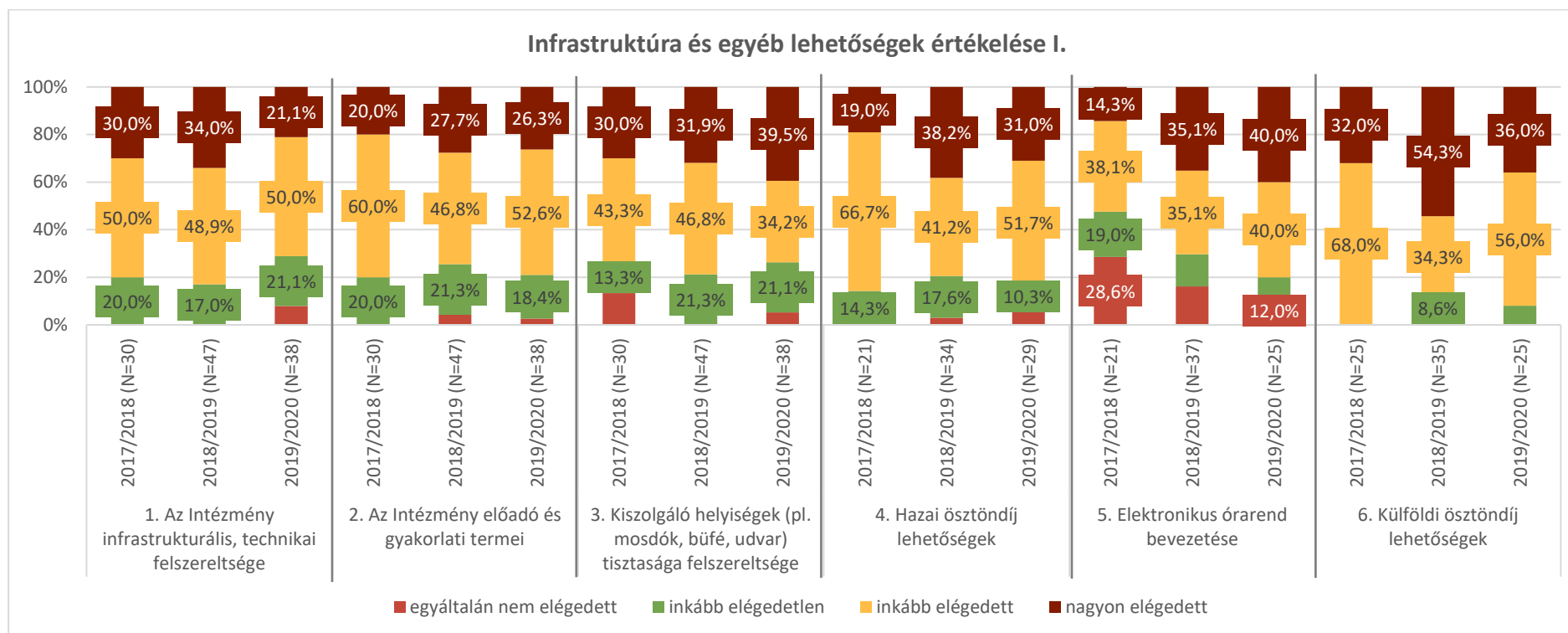
A legtöbb egyéb lehetőségekre, szolgáltatásokra vonatkozó elégedettségek terén az első év elteltével hangsúlyos változás történt. A legjelentősebb, 20%-nál nagyobb növekedés az elektronikus órand bevezetésénél és a külföldi ösztöndíjak lehetőségénél következett be. De hasonlóan magas eredményt mutatott a hazai ösztöndíjak és oktatásszervezés (18% és 19%-os növekedés). A második évet követően azonban a legtöbb felsorolt változó tekintetében a „nagyon elégedettek” hányadában csökkenés figyelhető meg. Ettől függetlenül az első és az utolsó év közötti változások összességében pozitívak. Az alábbiak emelkedtek a három év alatt: hazai ösztöndíj lehetőség 12%-kal, intézményi juttatások 5%-kal elektronikus órarend bevezetése 25,7%-kal, külföldi ösztöndíj 4%-kal, belső információáramlás 10,5%-kal, karrier lehetőség 4%-kal, oktatás szervezés 32,4%-kal. Azonban fontos elmondani, hogy a „nagyon elégedettek” aránya a növekedés ellenére is a legtöbb esetben 40% alatt marad.

Fontos kiemelni, hogy az elektornikus órarend esetén számottevő arányban vannak azok a hallgatók, akik egyáltalán nem elégedettek az intézmény ezen lehetőségével (28,6%).

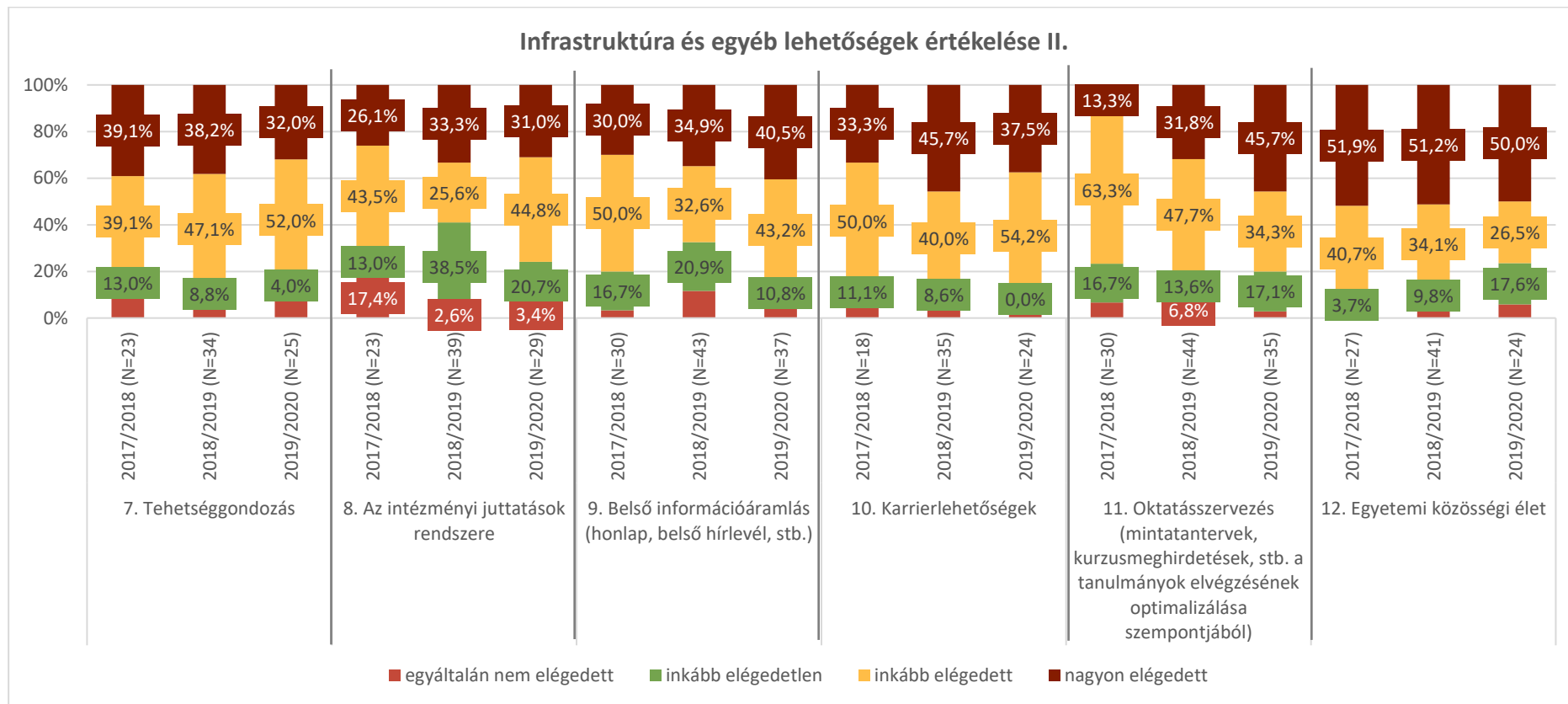
Azonban elmondható, hogy 2019/2020-as tanévre ez az érték 16%-kal csökkenni tudott, miközben a „nagyon elégedettek” hányada is növekedett.



8. ábra: Infrastruktúra és egyéb lehetőségek értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén I.



9. ábra: Infrastruktúra és egyéb lehetőségek értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén II.



8. Táblázat: Az infrastruktúrával és egyéb lehetőségekkel kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

	Infrastruktúra és egyéb lehetőségek					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Az Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége	30,0%	34,0%	21,1%	4,0%	-13,0%	-8,9%
2. Az Intézmény előadó és gyakorlati termei	20,0%	27,7%	26,3%	7,7%	-1,3%	6,3%
3. Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) tisztasága felszereltsége	30,0%	31,9%	39,5%	1,9%	7,6%	9,5%
4. Hazai ösztöndíj lehetőségek	19,0%	38,2%	31,0%	19,2%	-7,2%	12,0%
5. Elektronikus órarend bevezetése	14,3%	35,1%	40,0%	20,8%	4,9%	25,7%
6. Külföldi ösztöndíj lehetőségek	32,0%	54,3%	36,0%	22,3%	-18,3%	4,0%
7. Tehetséggondozás	39,1%	38,2%	32,0%	-0,9%	-6,2%	-7,1%
8. Az intézményi juttatások rendszere	26,1%	33,3%	31,0%	7,2%	-2,3%	4,9%
9. Belső információáramlás (honlap, belső hírlevél, stb.)	30,0%	34,9%	40,5%	4,9%	5,7%	10,5%
10. Karrierlehetőségek	33,3%	45,7%	37,5%	12,4%	-8,2%	4,2%
11. Oktatásszervezés (mintatantervek, kurzusmeghirdetések, stb. a tanulmányok elvégzésének optimalizálása szempontjából)	13,3%	31,8%	45,7%	18,5%	13,9%	32,4%
12. Egyetemi közösségi élet	51,9%	51,2%	50,0%	-0,6%	-1,2%	-1,9%

\*Változás 1: 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév közötti eltérés

\*Változás 2: 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév közötti eltérés