

1. számú melléklet: Hallgatói elégedettség 2021. évi mérésének eredménye



# A Károli Gáspár Református Egyetem hallgatói elégedettségmérésének eredményei

---

*a 2020/2021-es tanévre vonatkozóan*

Készítette: T. Nagy Judit

## Tartalomjegyzék

1	Bevezetés.....	3
2	Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése.....	4
3	Közéleti tevékenységet végző és egyéb szervezeti egységek értékelése .....	20
4	Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása.....	26
5	Infrastrukturális háttérrel és egyéb lehetőségekkel való elégedettség bemutatása.....	28
6	Összefoglalás.....	33

## Bevezetés

A Károli Gáspár Református Egyetem a minőségfejlesztési tevékenység céljából évente végez elégedettségmérést a hallgatók körében. Az adatfelvétel online megkérdezés formájában, az UniPoll rendszerben, zárt kérdőívekkel történik. A (nem oktatókra vonatkozó) hallgatói elégedettségmérés kérdőív kérdései a tanulástámogatással, a hallgatói szolgáltatásokkal, az információáramlással és a hallgatóközpontú oktatás megvalósulásával kapcsolatos témaköröket érintik.

Jelen dokumentum a 2020/2021. tanévre vonatkozóan mutatja be, a kérdőív eredményei alapján, a hallgatók véleményét karonként és összesítve is, a teljes egyetemre vonatkozóan. A kiértékelés folyamán az eredmények az érvényes válaszok arányában – a nem válaszolások és a 'nem tudom megítélni' válaszok torzító hatásának kiszűrésével – kerülnek bemutatásra. A "non response" arányok pedig külön kerülnek elemzésre.

**Az eredmények teljeskörű megismerése okán az adatokat kétféleképpen mutatjuk be: (1) a válaszlehetőségek százalékos megoszlásának ismertetésével, amivel egy átfogóbb képet kapunk a hallgatók véleményéről, (2) valamint egy átlag érték meghatározásával.**

2020/2021. tanévben összesen 1610 hallgatói elégedettség kérdőívet töltöttek ki az egyetemen, melyből

- 504 (31,3%) az Állam- és Jogtudományi Kar (a továbbiakban: ÁJK),
- 809 (50,2%) a Bölcsészet- és Társadalomtudományi Kar (a továbbiakban: BTK),
- 35 (2,2%) a Hittudományi Kar (a továbbiakban: HTK),
- 215 (13,4%) a Pedagógiai Kar (a továbbiakban: TFK),
- 47 (2,9%) a Szociális és Egészségtudományi Kar (a továbbiakban: SZEK) hallgatóinak véleményét tükrözi.<sup>1</sup>

Az összegyűjtött eredmények értelmezésekor fontos szem előtt tartani, hogy mivel a BTK a legnagyobb hallgatói létszámú kar – ami a válaszok arányában is megmutatkozik – így az összegyűjtött eredményeket leginkább e kar hallgatóinak véleménye határozza meg.

Másrészt az esetenként alacsony elemszámok miatt érdemes fenntartásokkal kezelni az eredményeket.

**Az egyes szervezeti egységek, szolgáltatások értékelése több (3-6) különböző szempont szerint történt. Az elégedettségüket minden szempont esetén négyes skálán fejezhették ki a hallgatók, ahol az 1-es érték az 'egyáltalán nem elégedett' és a 4-es érték a 'nagyon elégedett' véleményt jelentette. Ennek összetettsége miatt a különböző szempontokra adott válaszokat aggregáltuk. Ez a módszer két okból is hatékonynak bizonyul: egyrészt az aggregált változó lehetővé teszi, hogy egy mutatót kapjunk, ami lefedi az egész szolgáltatással, szervezeti egységgel kapcsolatos elégedettséget, másrészt átláthatóbbá teszi az eredményeket és azok vizualizációját.**

<sup>1</sup> Ezen értékek magukban foglalják a '(0) - nem tudja megítélni' választ adó hallgatókat is.

## Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése

A válaszadók a 2020/2021-es tanévben nyolc hallgatói szolgáltatást és a tanulást támogató szervezeti egységet (Tanszéki adminisztráció; Tanulmányi Osztály; Dékáni Hivatal; Nemzetközi mobilitási koordinátor; Karrier Iroda; Sportiroda; Online hallgatói tanácsadás;

Gondnokság, porta) értékelték három megadott szempont mentén: (1) nyitvatartás, elérhetőség, (2) a dolgozók szakértelme, kompetenciája, (3) a dolgozók segítőkészsége. Az előző részben leírtak szerint a felsorolt három szempont válaszait összesítve, egy változóként kezeltük, azonban az ábrákon szereplő N értékek a tényleges válaszadók számát mutatják.

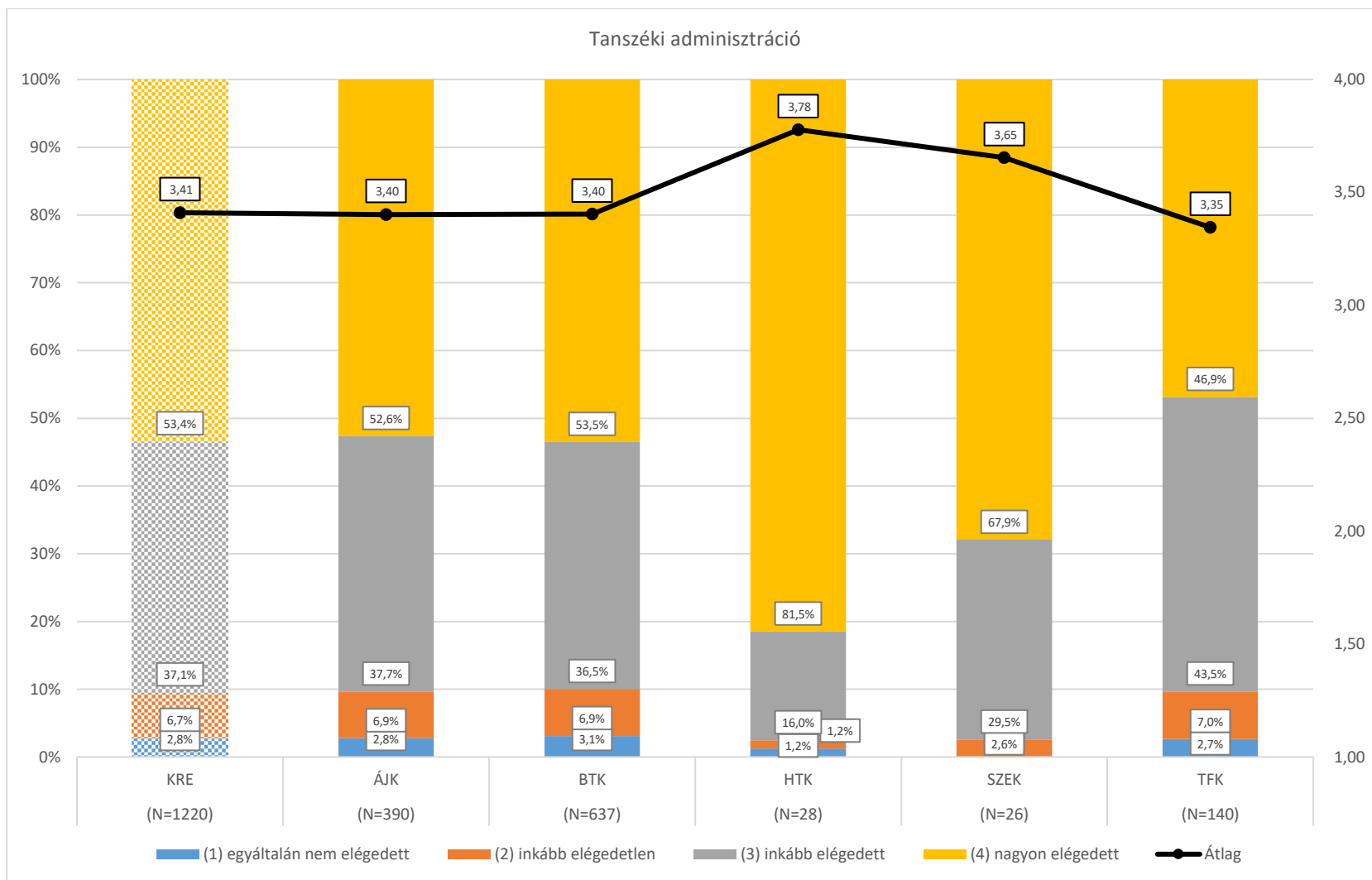
### Nem válaszolók aránya

A 'nem tudja megítélni' válaszok aránya szervezeti egységenként, szolgáltatásonként igen eltérő. Azokat az egységeket értékelték kevesebben, amelyekkel a hallgatók nem találkoznak rendszeresen az egyetemi tanulmányok során, ilyen például a Nemzetközi mobilitási koordinátor, Dékáni Hivatal, Karrier Iroda, Sportiroda, Online hallgatói tanácsadás.

### Tanszéki adminisztráció

A tanszéki adminisztráció megítélésekor a 'nagyon elégedett' válaszok vannak túlsúlyban, ami a válaszadó hallgatók elégedettségét mutatja. Az összegyűjtött átlag 3,41.

Az ÁJK-n, a BTK-n és a TFK-n igen hasonló a válaszlehetőségek megoszlása és így az átlagok is: A 'nagyon elégedett' válaszok körülbelül felét míg az 'inkább elégedett' válaszok körülbelül 40%-át teszik ki az összes válasznak. Az 'inkább elégedetlen' és az 'egyáltalán nem elégedett' válaszok aránya pedig 10% körül mozog. E három karon tanszéki adminisztrációval való elégedettség átlaga 3,35 és 3,40 közötti. A SZEK hallgatóinál a 'nagyon elégedett' válaszok aránya nagyobb (67,9%) és nincs 'egyáltalán nem elégedett' válasz, így az elégedettség átlaga is magasabb: 3,65, míg a HTK válaszadó hallgatóinak még pozitívabb – a többi karhoz képest szinte kiugró – a véleménye: a 'nagyon elégedettek' aránya 81,5%, a tanszéki adminisztrációval való elégedettség átlaga pedig 3,78. (1. ábra)

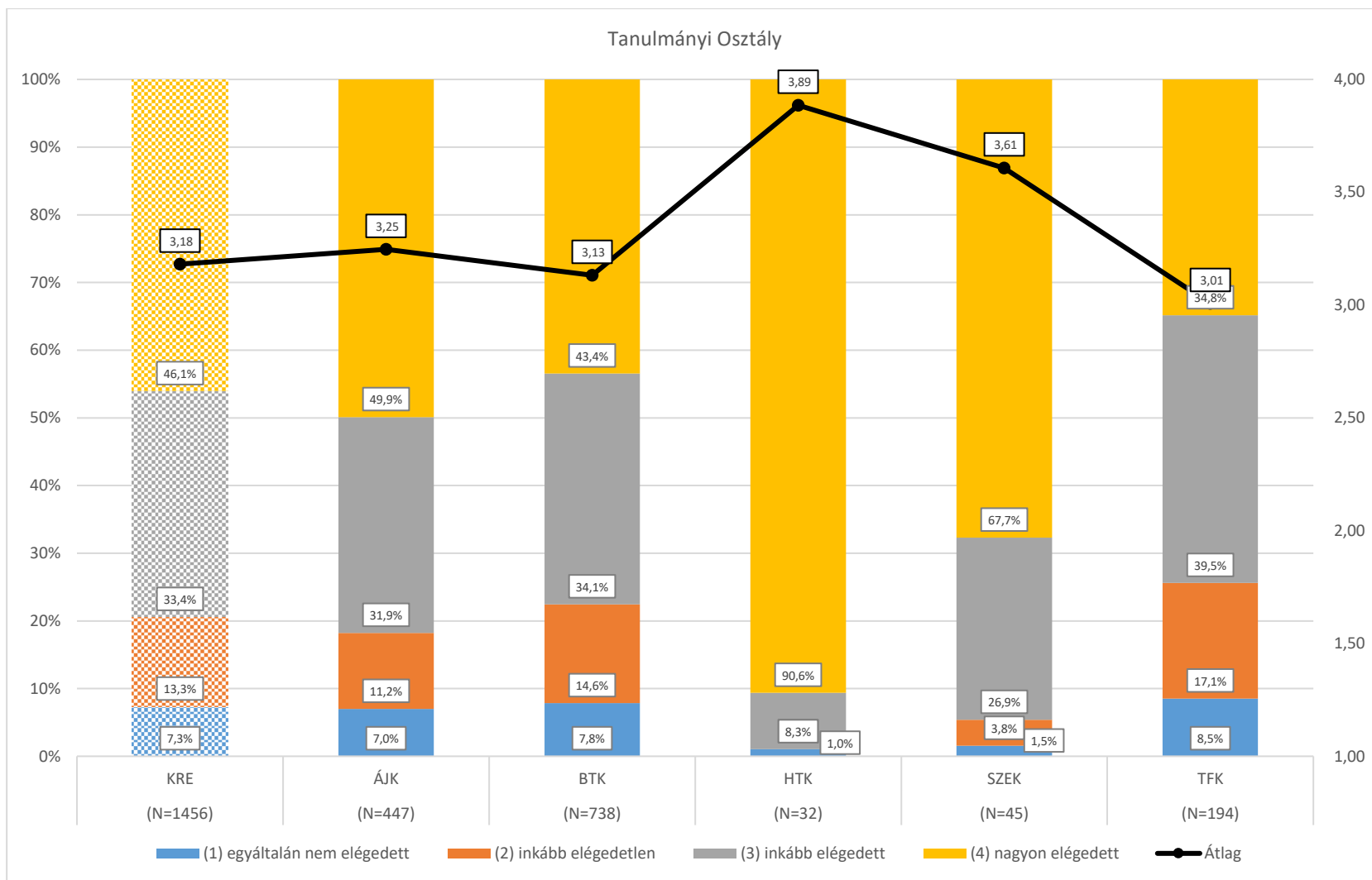


1. ábra: Tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettség

## Tanulmányi Osztály

A Tanulmányi Osztállyal való elégedettség egyetemi átlaga 3,18. A 'nagyon elégedett' válaszok túlsúlya jellemző, ami a hallgatók elégedettségét mutatja a Tanulmányi Osztállyal a nyitvatartást, elérhetőséget, a dolgozók szakértelmét, kompetenciáját és a dolgozók segítőkészségét illetően.

Az egyes karok hallgatóinak válaszai azonban igen eltérők. Legkevésbé a TFK hallgatói elégedettek: a 'nagyon elégedett' (34,8%) válaszoknál több az 'inkább elégedett' (39,5%) válasz és a többi karhoz képest magas az 'inkább elégedetlen' (17,1%) és az 'egyáltalán nem elégedett' (8,5%) válaszok aránya is. A Tanulmányi Osztállyal való elégedettség átlaga e karon 3,01. A BTK-n több, mint egy tizeddel magasabb átlagos elégedettség jellemző. E karon a 'nagyon elégedett' válaszok aránya majdnem eléri az 50%-ot (43,4%). Az ÁJK-n a Tanulmányi Osztállyal való elégedettség átlaga 3,25, a 'nagyon elégedett' válaszok aránya pedig 49,9%. A SZEK válaszadó hallgatóinak jóval több mint fele (67,7%) 'nagyon elégedett' a Tanulmányi Osztállyal, az elégedettség átlaga 3,61. Végül, de nem utolsósorban a HTK hallgatóinak a Tanulmányi Osztállyal való elégedettsége kimagasló. Az elégedettség átlaga 3,89, ami köszönhető annak, hogy a válaszadó hallgatók 90,6%-a 'nagyon elégedett', 8,3%-uk 'inkább elégedett' és csupán 1%-uk 'egyáltalán nem elégedett'. (2. ábra)



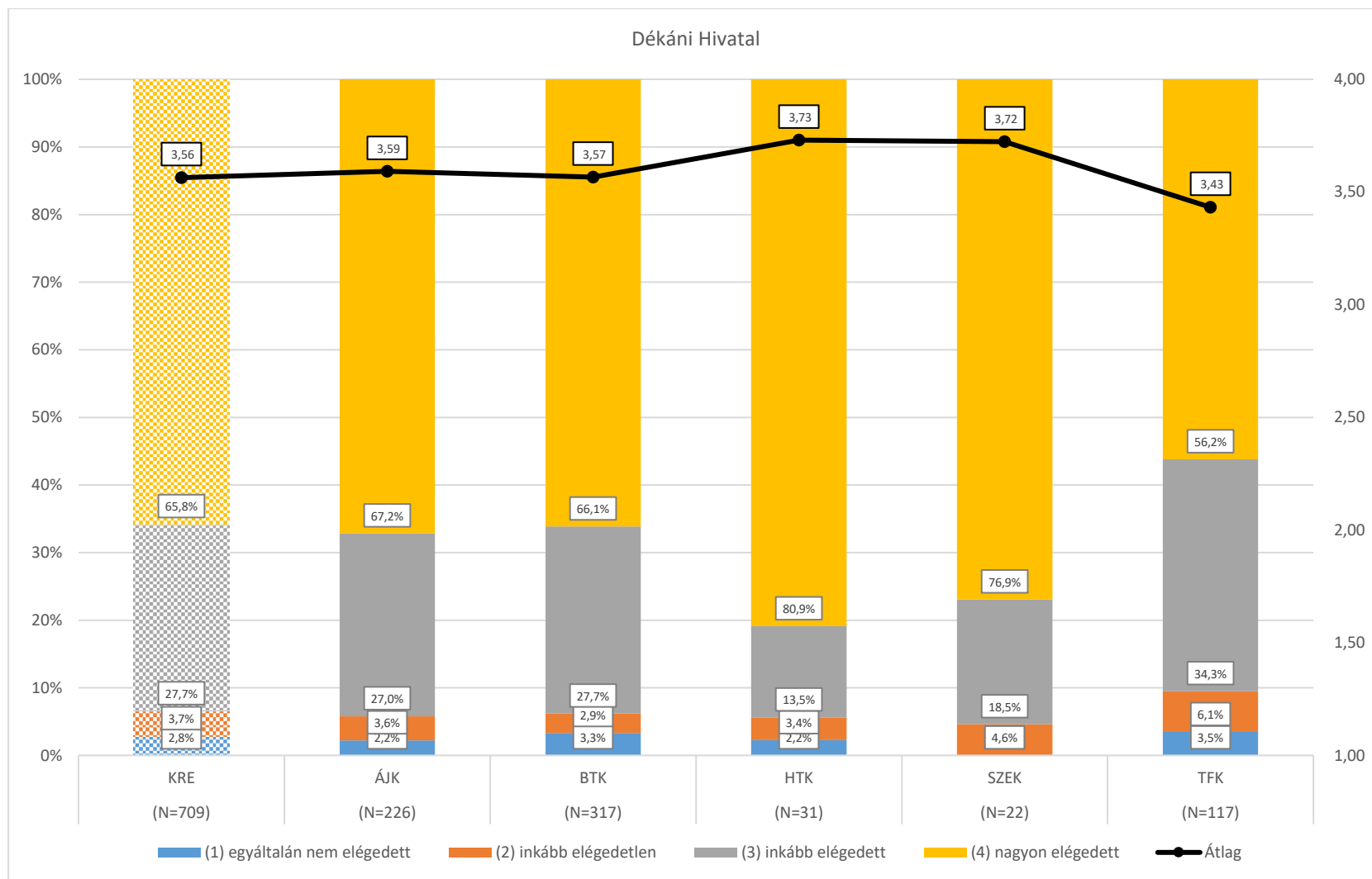
2. ábra: Tanulmányi Osztályal kapcsolatos elégedettség

## Dékáni Hivatal

A Dékáni Hivatallal igen elégedettek voltak a válaszadó hallgatók egyetemi szinten: az elégedettség átlaga 3,56 és a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (65,8%). Ez utóbbi megállapítás nemcsak a teljes egyetemről, hanem minden karról is elmondható.

Az egyes karokat tekintve megállapítható, hogy ÁJK és a BTK válaszadó hallgatóinak elégedettsége egymáshoz hasonló: az átlagos elégedettség BTK esetén 3,57, ÁJK esetén 3,59. A TFK válaszadó hallgatóinak elégedettsége kicsit elmarad az előző két kartól, az átlagos elégedettség itt 3,43. A SZEK és a HTK válaszadó hallgatói meglehetősen elégedettnek mondhatók a Dékáni Hivatallal, a nyitvatartást, elérhetőséget, a dolgozók szakértelmét, kompetenciáját és a dolgozók segítőkészségét illetően. A SZEK-en a válaszadók 76,9%-a 'nagyon elégedett', az átlagos elégedettség 3,72, a HTK-n a válaszadók 80,9%-a 'nagyon elégedett', az átlagos elégedettség 3,73. (3. ábra)



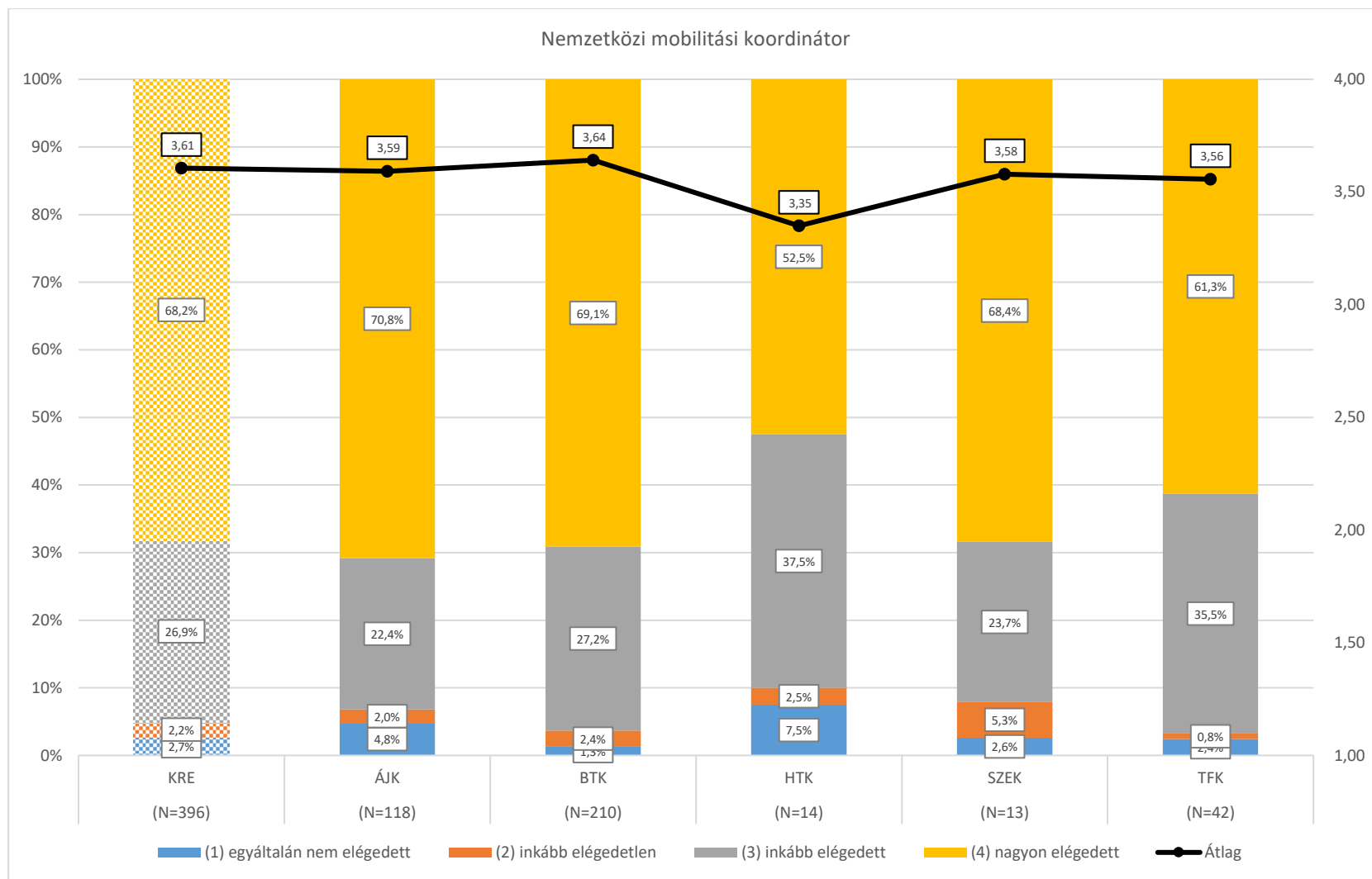


3. ábra: Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettség

### Nemzetközi mobilitási koordinátor

A 2020/2021-es tanévtől kezdve négy új hallgatói szolgáltatás került be az elégedettséget mérő kérdőívbe: a Nemzetközi mobilitási koordinátor, a Karrier Iroda, a Sportiroda és az Online hallgatói tanácsadás. Fontos itt szem előtt tartani a 2.1 részben leírtakat: a 'nem tudja megítélni' válaszok aránya ezen szolgáltatások megítélésénél igen magas. Lényegesen kevesebb hallgató értékelte ezeket a többi szervezeti egységhez, szolgáltatáshoz képest.

A Nemzetközi mobilitási koordinátorral igen elégedettek voltak a válaszadó hallgatók egyetemi szinten: a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (68,2%); az átlagos elégedettség: 3,61 volt. A HTK-t kivéve minden karon hasonló értékek jellemzőek. A HTK-n kicsit alacsonyabb szintű az elégedettség: a 'nagyon elégedett' válaszok aránya (52,5%), a válaszadók elégedettség átlaga pedig 3,35. (4. ábra)

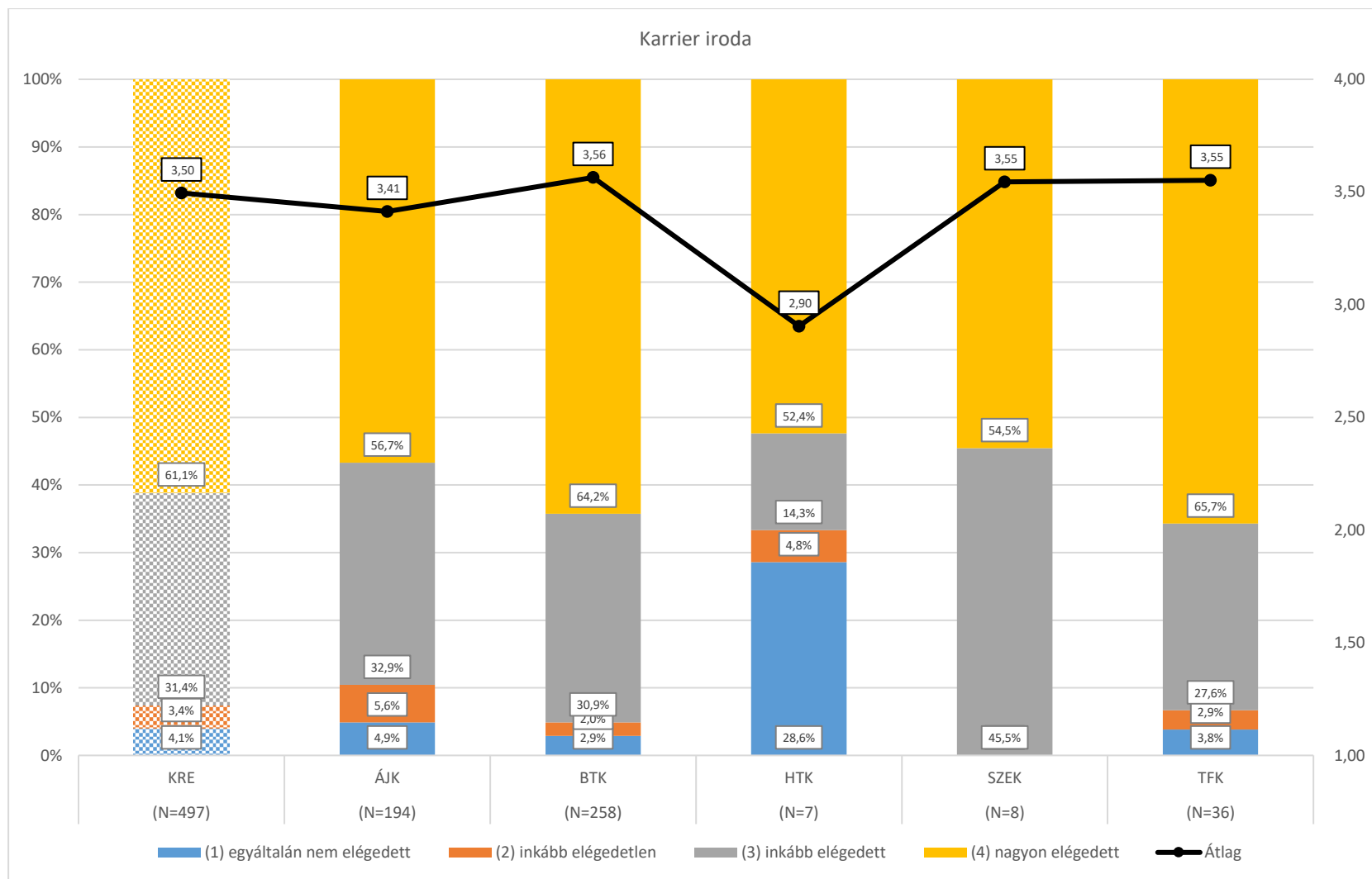


4. ábra: Nemzetközi mobilitási koordinátorral kapcsolatos elégedettség

## Karrier Iroda

A Karrier Iroda megítélése az előző részben bemutatott Nemzetközi mobilitási koordinátoréhoz hasonló képet mutat: a válaszadó hallgatók egyetemi szinten igen elégedettek: a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (61,1%); az átlagos elégedettség: 3,50.

A HTK-t kivéve minden karon hasonló értékek jellemzőek. A HTK-n kicsit alacsonyabb szintű az elégedettség: a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 52,4%, emellett a 'egyáltalán nem elégedett' válaszok aránya 28,6%, a válaszadók átlagos elégedettsége pedig 2,90. (5. ábra)

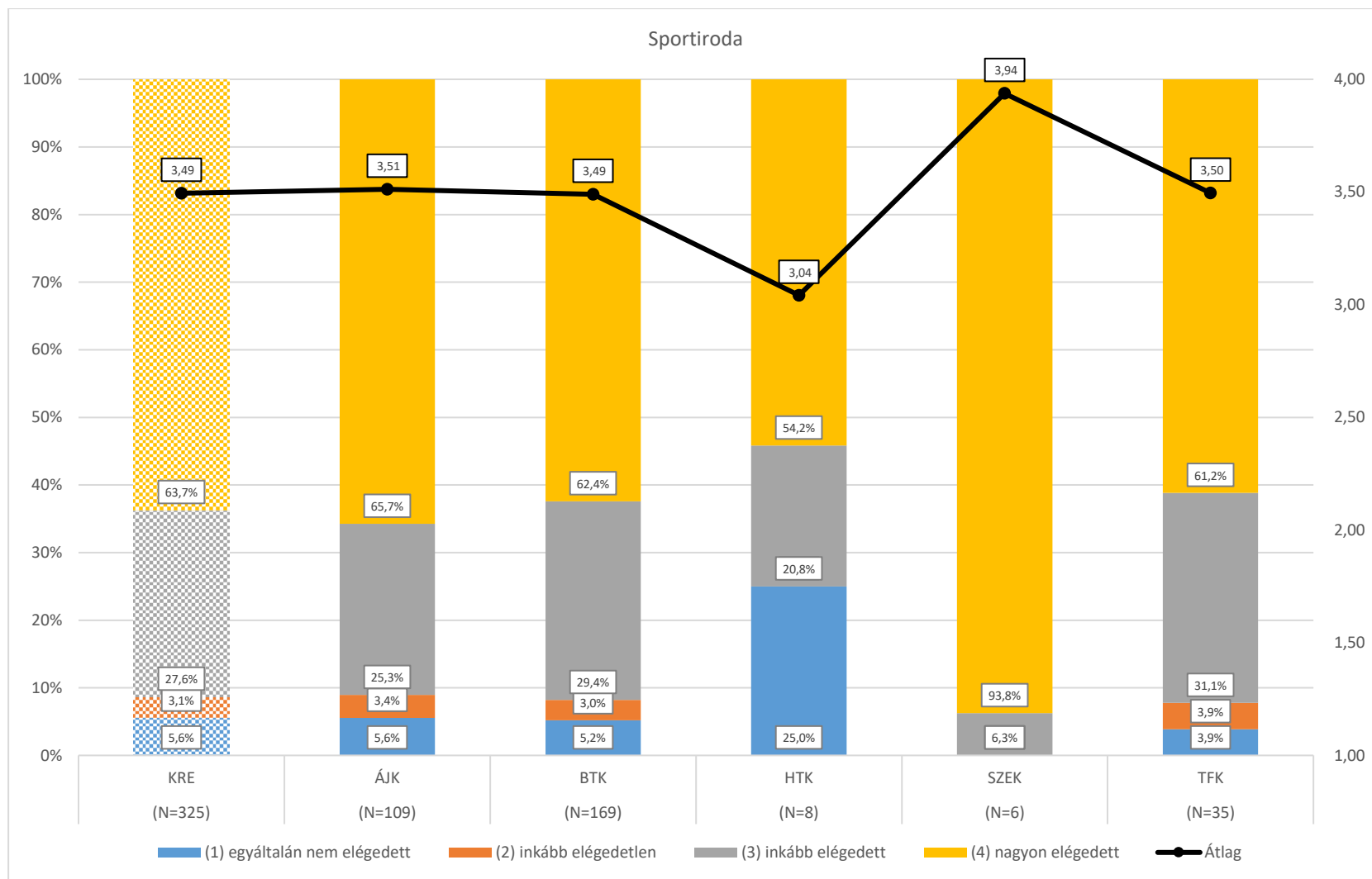


5. ábra: Karrier Irodával kapcsolatos elégedettség

## Sportiroda

A Sportirodával való elégedettség is igen pozitív képet mutat. Összegyetemi szinten 3,49 az átlagos elégedettség, a válaszadó hallgatók 63,7%-a 'nagyon elégedett' e szolgáltatással.

Három karon: az ÁJK-n a BTK-n és a TFK-n közel hasonló értékek jellemzők: az átlagos elégedettség 3,49-3,50 között mozog, a 'nagyon elégedett' válaszok aránya pedig 61,2-65,7% közötti. A SZEK válaszadó hallgatói sokkal elégedettebbek a Sportirodával, mint a többi kar hallgatói. A válaszadók 93,8%-a 'nagyon elégedett' és 'inkább elégedetlen', valamint 'egyáltalán nem elégedett' válasz nem volt. Az átlagos elégedettség 3,94. A HTK hallgatói viszont kevésbé elégedettek, a többi kar hallgatóihoz képest. A 'nagyon elégedett' válaszok aránya 54,2%, az átlagos elégedettség pedig 3,04. (6. ábra)

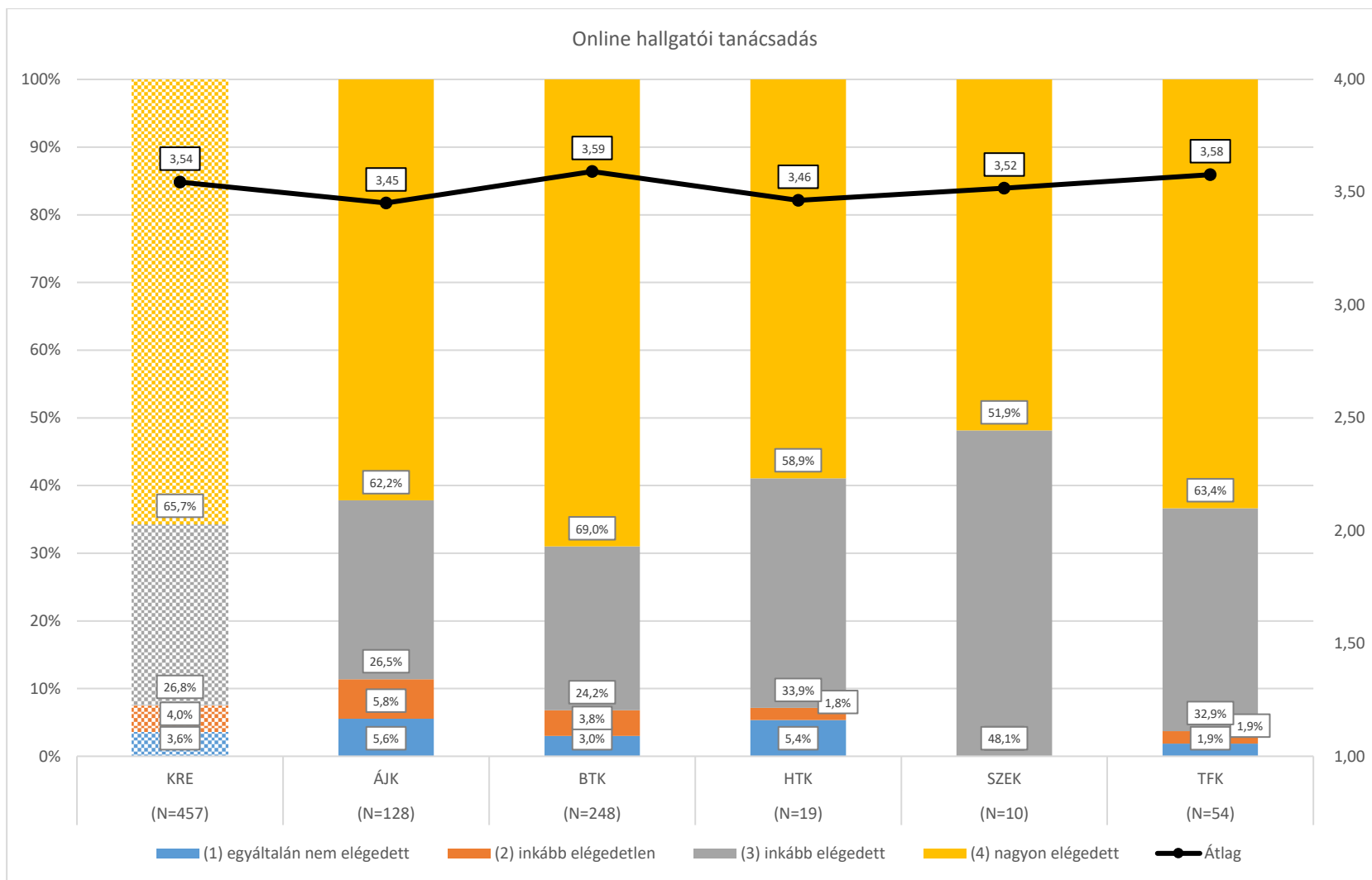


6. ábra: Sportirodával kapcsolatos elégedettség

### Online hallgatói tanácsadás

Az Online hallgatói tanácsadás egyetemi szintű megítélése is igen pozitív képet mutat: a válaszadó hallgatók 65,7%-a 'nagyon elégedett' e szolgáltatással, az átlagos elégedettség 3,54. Az egyes karok nem különülnek el markánsan egymástól a válaszadó hallgatóik véleménye tekintetében. Leginkább a BTK és a TFK hallgatói elégedettek (az elégedettség átlagok rendre 3,59 és 3,58), őket követik a SZEK hallgatói (az elégedettség átlaguk 3,52) és legkevésbé a HTK és az ÁJK hallgatói elégedettek (elégedettség átlaguk rendre 3,46 és 3,45). (7. ábra)



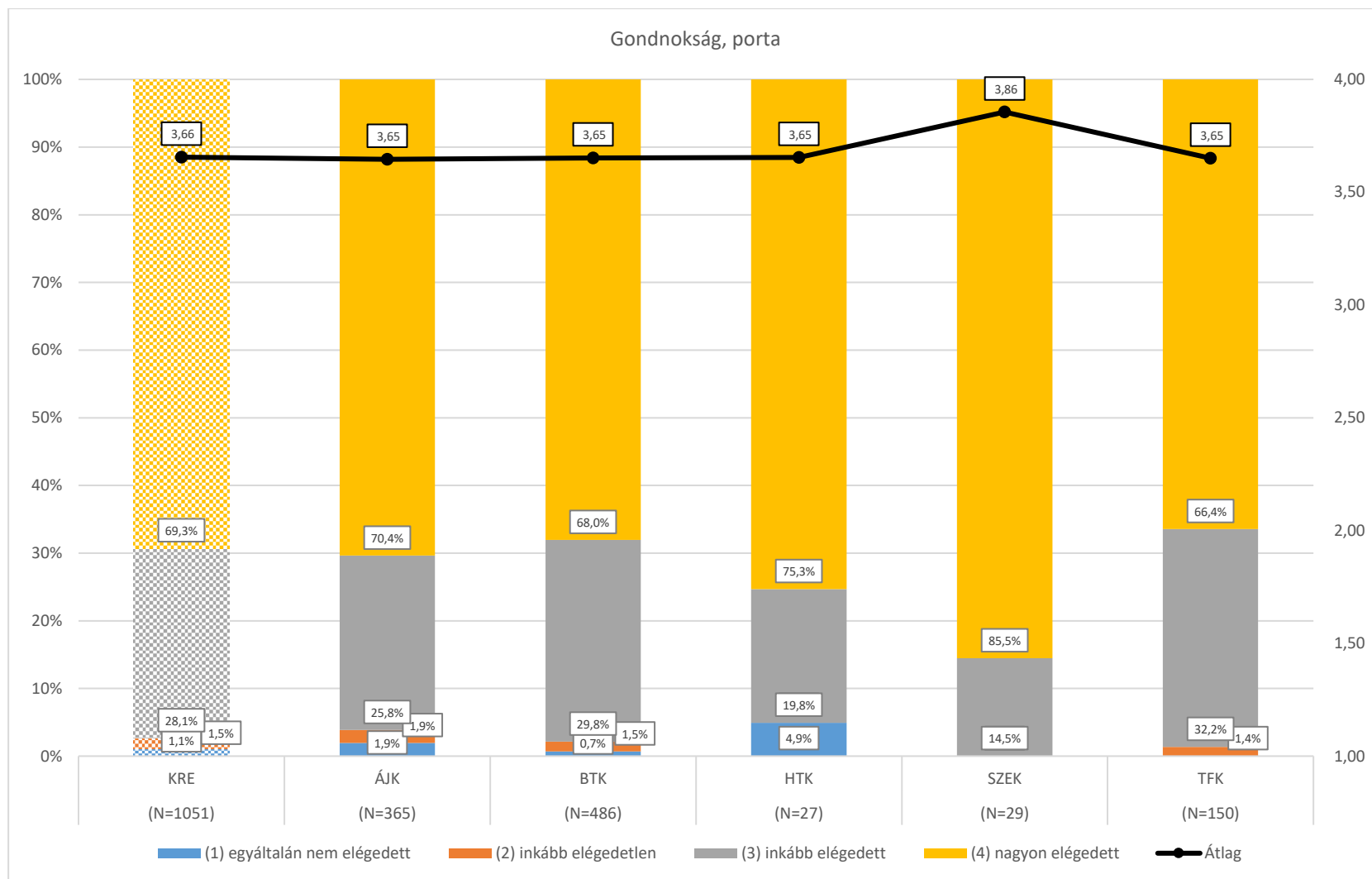


7. ábra: Online hallgatói tanácsadással kapcsolatos elégedettség

## 2.9 Gondnokság, porta

Összességében a teljes egyetemre nagyobb elégedettség volt jellemző a gondnokság és a porta megítélésében, mint az eddig bemutatott hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek megítélésében. Az egyetemi átlagos elégedettség 3,66 volt, a válaszadók 69,3 %-a 'nagyon elégedett'.

Az egyetem négy karán az ÁJK-n, a BTK-n, a HTK-n és a TFK-n az elégedettség átlagok megegyeztek (3,65), az egyes válaszlehetőségek megoszlása is hasonló, egyedül a HTK esetén látható némi eltérés a többi karhoz képest: a 'nagyon elégedettek' és az 'egyáltalán nem elégedettek' aránya is nagyobb. A SZEK válaszadó hallgatóinak átlagos elégedettsége az eddig bemutatott négy karhoz képest magasabb (3,86). E karon a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 85,5%, az 'inkább elégedett' válaszok aránya 14,5%, más válasz nem született. (8. ábra)



8. ábra: Gondnoksággal, portával kapcsolatos elégedettség

## 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.

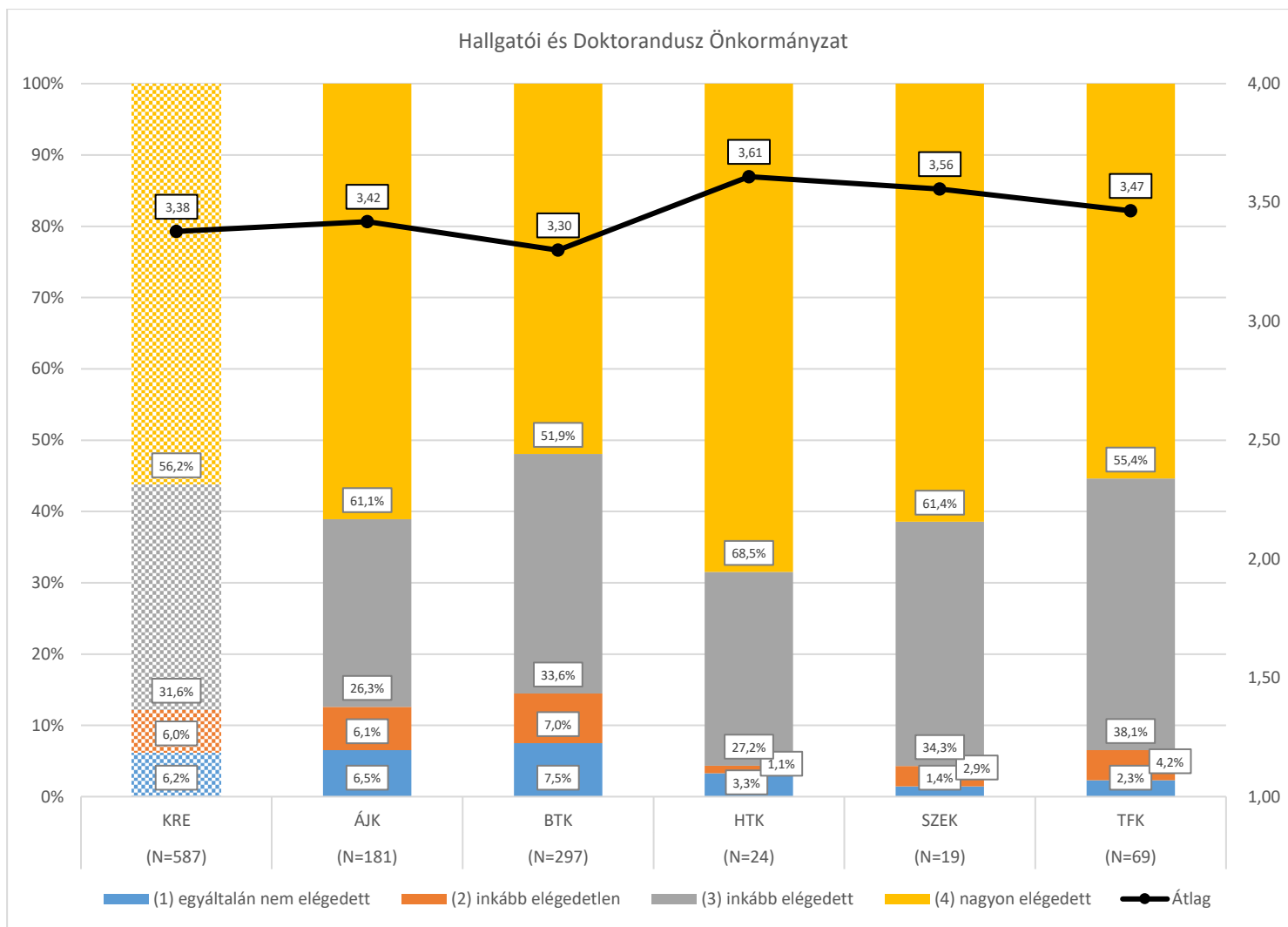
A nem válaszolók aránya itt is jelentős. A kitöltők több, mint fele nem tudta megítélni a HÖK, illetve az Idegen Nyelvi Lektorátus működését, míg a könyvtárra kapcsolatos kérdések esetén az értékelők aránya 50% alatti volt.

### Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat

A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzatra vonatkozó kérdéssor négy szempontot tartalmazott, melyeket mi az elemzés során összevontunk és együttesen kezeltünk, az alábbi négy alkérdésről van szó: (1) nyitva tartás, elérhetőség, (2) szakértelem, kompetencia, (3) segítőkészség, (4) szervezett programok.

Az elégedettség átlag a teljes egyetemen 3,38 volt, a válaszadók több, mint fele (56,2%) 'nagyon elégedett' a Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal. (9. ábra)

Az egyetemi átlaghoz legközelebb az ÁJK hallgatóinak elégedettség átlaga áll (3,42), és míg a BTK válaszadó hallgatóinak elégedettsége némileg az egyetemi átlag alatt maradt (3,30), addig a TFK némileg meghaladja azt (3,47). A HTK és a SZEK válaszadó hallgatóinak a Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal való átlagos elégedettsége viszont nagyobb mértékben, közel 0,2-del haladja meg az egyetemi átlagot. (9. ábra)

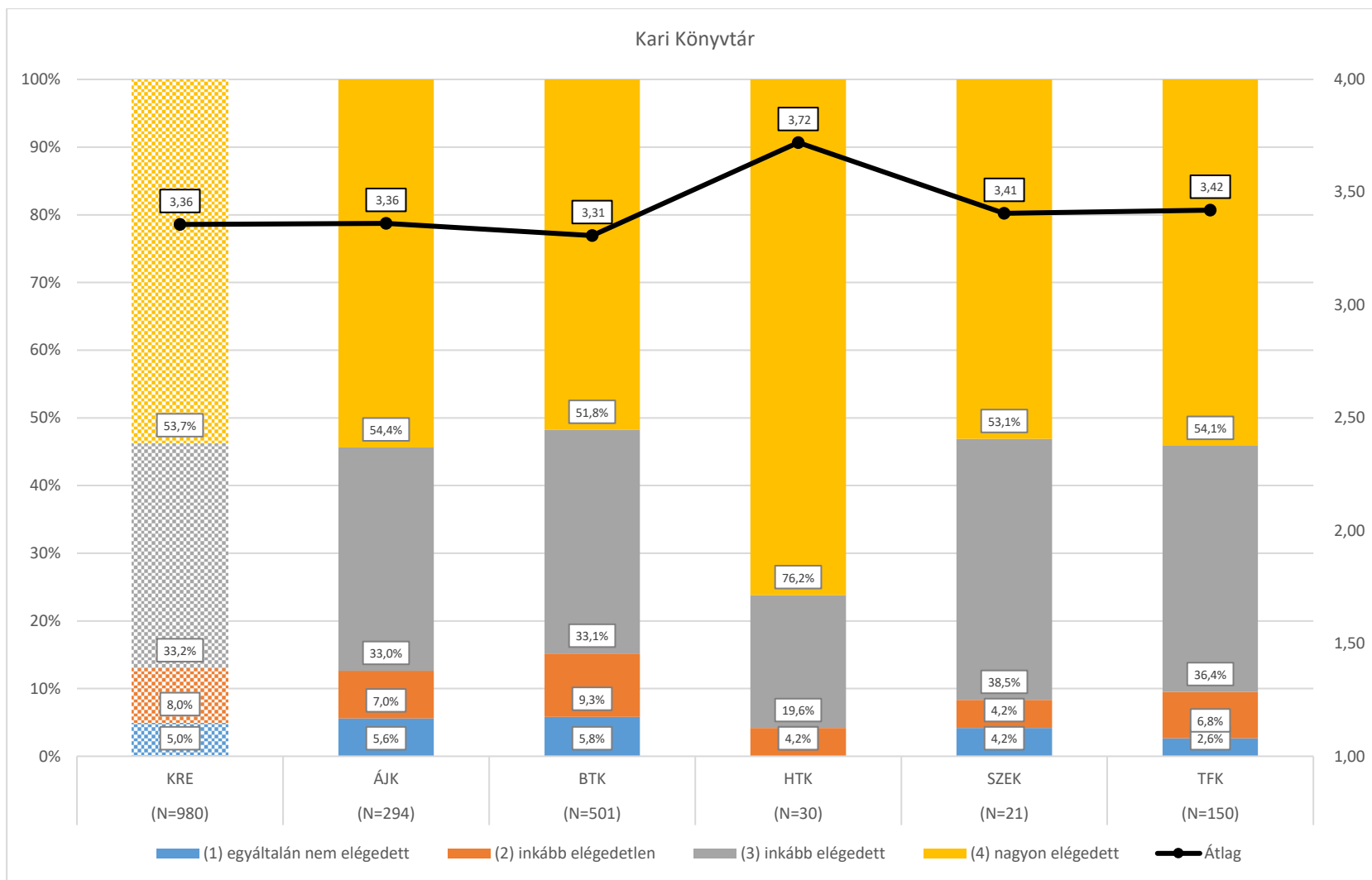


9. ábra: Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség

## Könyvtár

A könyvtár esetében az alábbi hat változó lett aggregálva: (1) a könyv- és dokumentum állomány, (2) a dolgozók szakértelme (3) segítőkészsége, (4) nyitva tartás, (5) olvasótermi funkciók, (6) online adatbázisok elérhetősége.

A könyvtár mint szolgáltatás egyetemi szintű megítélése is pozitív képet mutat: a válaszadó hallgatók 53,7%-a 'nagyon elégedett' volt e szolgáltatással, az átlagos elégedettség 3,36. A HTK kivételével minden karra hasonló szintű elégedettség jellemző (az átlagok 3,32 és 3,42 között mozognak). A HTK válaszadó hallgatói viszont jóval elégedettebbek: a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 76,2%, a karon az átlagos elégedettség 3,72. (10. ábra)



10. ábra: Könyvtárral kapcsolatos elégedettség

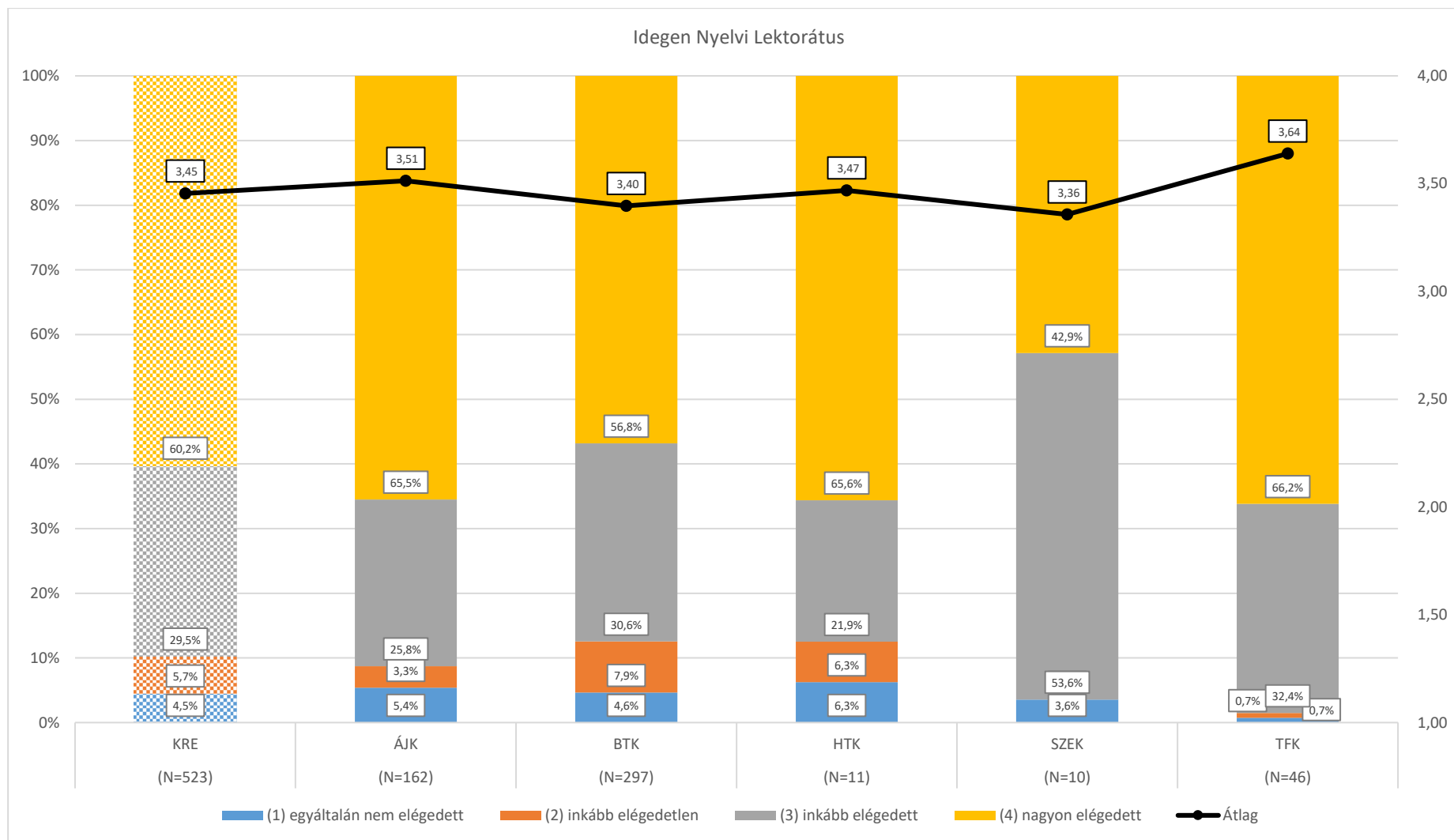
## Idegen Nyelvi Lektorátus

Az Idegen Nyelvi Lektorátussal (INYL) kapcsolatos elégedettséget is több, pontosan három kérdés mentén vizsgáltuk: (1) az órák időpontja, (2) az oktató felkészültsége, (3) az oktatás hatékonysága. Az előzőekhez hasonló a három szempont egy változóba került összevonásra, amely kifejezi magával az INYL-lel kapcsolatos elégedettséget.

Az Idegen Nyelvi Lektorátussal igen elégedettek voltak a válaszadó hallgatók egyetemi szinten: az elégedettség átlaga 3,45 és a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (60,2%).

Az egyes karokat tekintve megállapítható, hogy az ÁJK és a HTK válaszadó hallgatóinak elégedettsége egymáshoz hasonló: az átlagos elégedettség az ÁJK-n 3,51, a HTK-n 3,47. A BTK és a SZEK válaszadó hallgatóinak elégedettsége kicsit elmarad az előző két kartól, az átlagok e karokon rendre 3,40 és 3,36. A TFK válaszadó hallgatói elégedettebbnek mondhatók az Idegen Nyelvi Lektorátussal, az órák időpontját, az oktatók felkészültségét és az az oktatás hatékonyságát illetően a többi karhoz képest. A TFK-n a válaszadók 66,2%-a 'nagyon elégedett', 32,4 %-a 'inkább elégedett', emellett az 'inkább elégedetlen', valamint az 'egyáltalán nem elégedett' válaszok aránya viszont 1% alatti. A karon az átlagos elégedettség 3,64. (11. ábra)



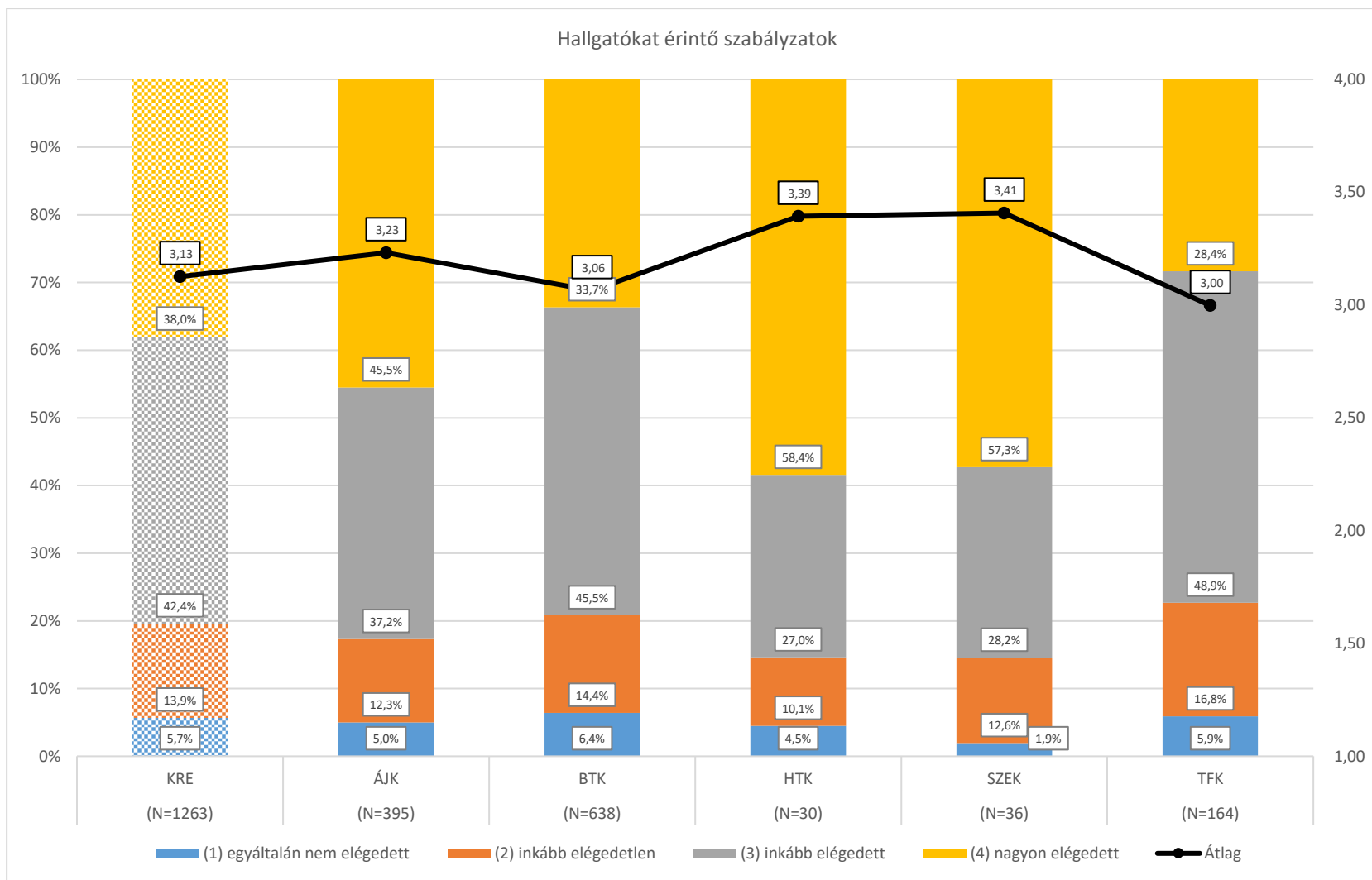


11. ábra: Idegen Nyelvi Lektorátussal kapcsolatos elégedettség

## Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása

A hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettséget három mutatóval mérte a kérdőív, amelyek az elemzés során aggregálva lettek. Egyrészt rákérdezett a (1) hozzáférhetőségre, a (2) gyakorlati alkalmazhatóságára és az (3) érvényesülésére. 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 kevesebb, mint ötöde jelölte be a 'nem tudom megítélni' válaszlehetőséget – karonként nem látszik jelentős különbség.

A 12. ábrán látható, hogy a teljes egyetemen az átlagos elégedettség meglehetősen alacsony a többi értékelt szolgáltatáshoz és egységhez képest. Összegyetemi szinten 3,13 az elégedettség átlaga, a kari átlagok pedig 3,00 és 3,41 között mozognak. Ez egyrészt a 'nagyon elégedett' válaszok alacsonyabb arányából (ami a teljes egyetemet tekintve 38,0%, kari szinten pedig 28,4% és 58,4% között mozog), emellett az 'inkább elégedetlen' válaszok magasabb arányából (ami a teljes egyetemet tekintve 13,9%, kari szinten pedig 10,1 % és 16,8% között mozog) adódik. A hallgatókat érintő szabályzatok hozzáférhetőségével, gyakorlati alkalmazhatóságával és érvényesülésével leginkább a SZEK és a HTK válaszadó hallgatói elégedettek, őket az ÁJK hallgatói követik és legalacsonyabb elégedettség a BTK és a TFK hallgatóira jellemző. (12. ábra)



12. ábra: Hallgatói szabállyal kapcsolatos elégedettség

## Infrastrukturális háttérrel és egyéb lehetőségekkel való elégedettség bemutatása

Minőségfejlesztés szempontjából kiemelt fontosságú azokra a kérdésekre is választ kapni, melyek az intézmény infrastrukturális hátterével és tanulmányokkal, valamint tanulmányon kívüli lehetőségekkel kapcsolatosak.

A kérdőív utolsó blokkja volt az elemzés szempontjából az egyik legkomplexebb rész, hiszen ennek részeként 12 szolgáltatásról, lehetőségről kérdezték a hallgatókat, melynek következtében rendkívül sok adat került összegyűjtésre. Az elemzés során összekapcsoltuk, majd aggregáltuk a hasonló változókat, melyek egy-egy a minőségfejlesztés szempontjából is fontos területeket tesznek ki

Az aggregálás során három változó került kialakításra, melyek (1) az infrastrukturális háttérrel, (2) a hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal, és (3) az intézmény belső működésével kapcsolatos területeket érintette. Az eredeti alkérdések az alábbiak szerint kerültek csoportosításra:

### Infrastrukturális háttér

- Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége
- Intézmény előadó és gyakorlati termei
- Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) tisztasága felszereltsége

### Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások

- Hazai ösztöndíj lehetőségek
- Külföldi ösztöndíj lehetőségek
- Tehetséggondozás
- Karrierlehetőségek

### Intézmény belső működése

- Egyetemi közösségi élet
- Oktatásszervezés
- Belső információáramlás
- Intézményi juttatások rendszere
- Elektronikus órarend bevezetése

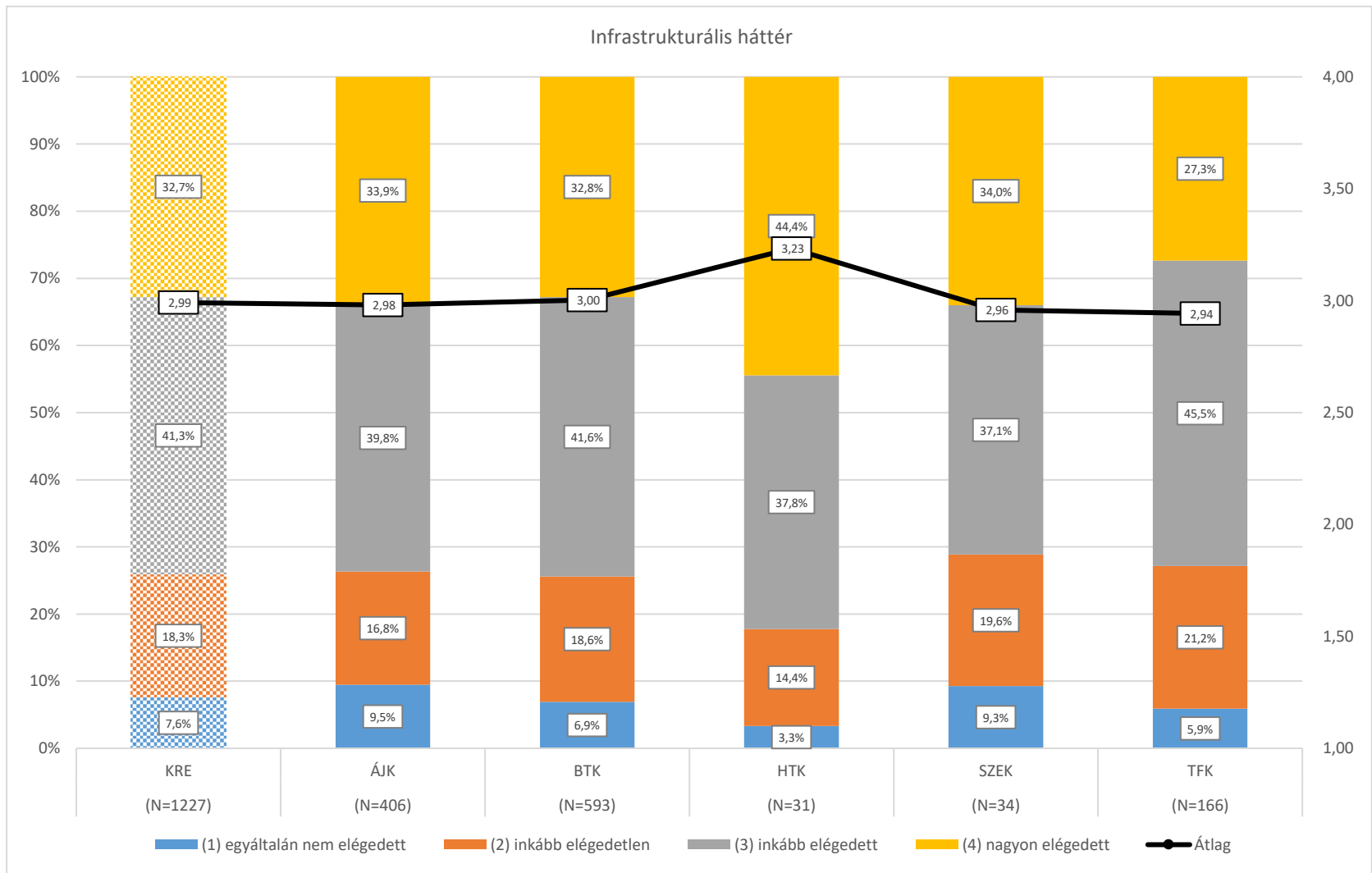
A 'nem tudja megítélni' választ adók aránya a fenti lehetőségek értékelésénél csak a hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások esetében volt magasabb (59,4%), az intézmény belső működésével kapcsolatos területek esetén 34,7%, az infrastrukturális háttér esetén pedig 24,9%.

Mindhárom területre – csak úgy, mint a hallgatói szabályzatoknál – jellemző, hogy az egyetem válaszadó hallgatói elégedetlenebbek voltak ezekkel a többi értékelt szolgáltatáshoz és egységhez képest (a teljes egyetemi átlagok: infrastrukturális háttér esetén 2,99; hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások esetén 2,97; az intézmény belső működése esetén 2,95. Mindhárom terület esetén az 'inkább elégedettek' túlsúlya jellemző és nem a 'nagyon elégedett' válaszok aránya dominál.

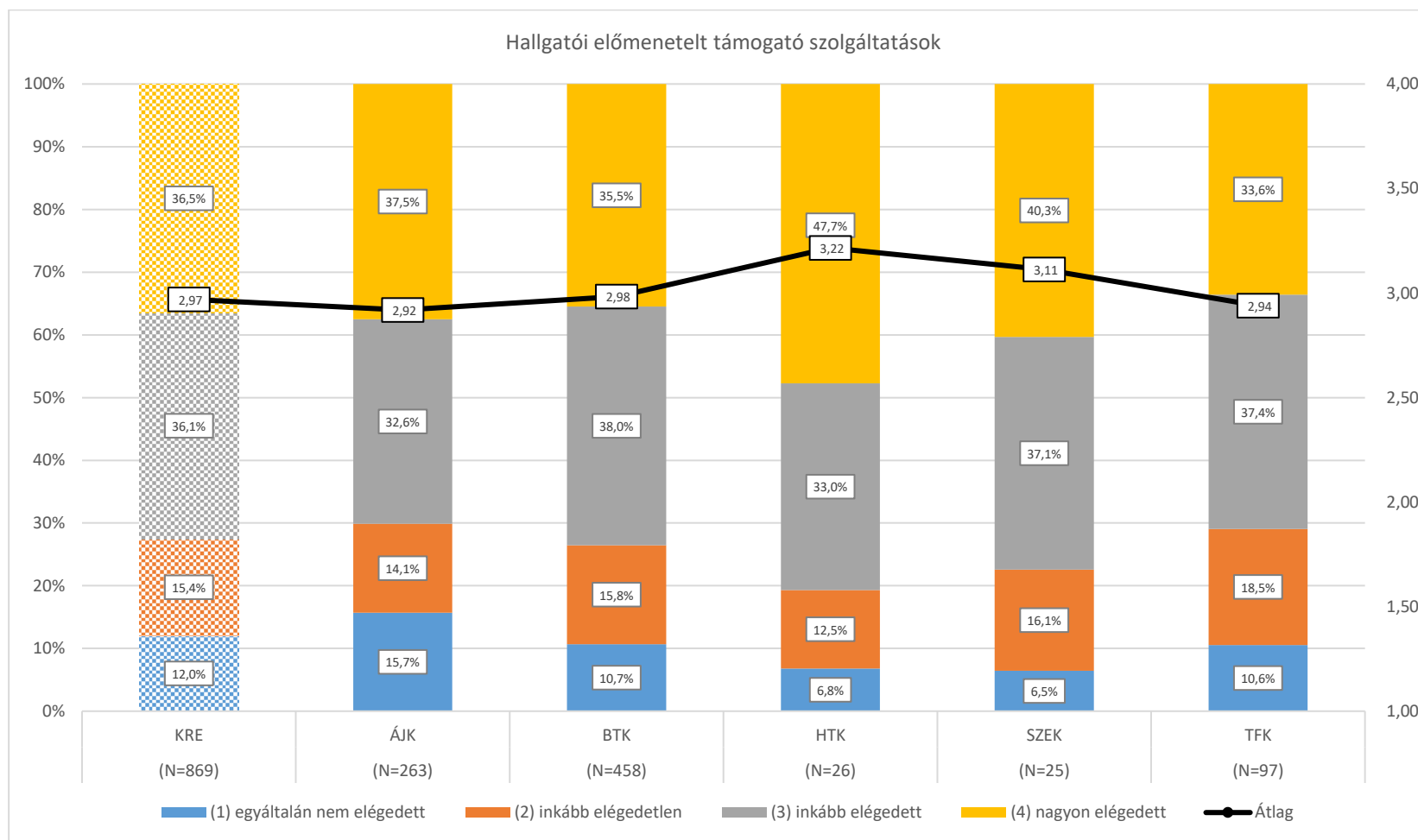
Az **infrastrukturális háttérrel** való elégedettséget karonként is megvizsgálva – a HTK-t kivéve – az elégedettség átlagok közel egyenlők: 2,94 és 3,00 között mozognak, míg a HTK-n ennél magasabb fokú elégedettség jellemző (átlag: 3,23). (13. ábra)

A **hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal** való átlagos elégedettség három karon: az ÁJK-n a BTK-n és a TFK-n nagyon hasonló (átlagok 2,92-2,98 között). A SZEK hallgatóira az előző három karnál magasabb átlagos elégedettség jellemző (átlag 3,11), a HTK hallgatóinak pedig még magasabb az átlagos elégedettsége (átlag 3,22). (14. ábra)

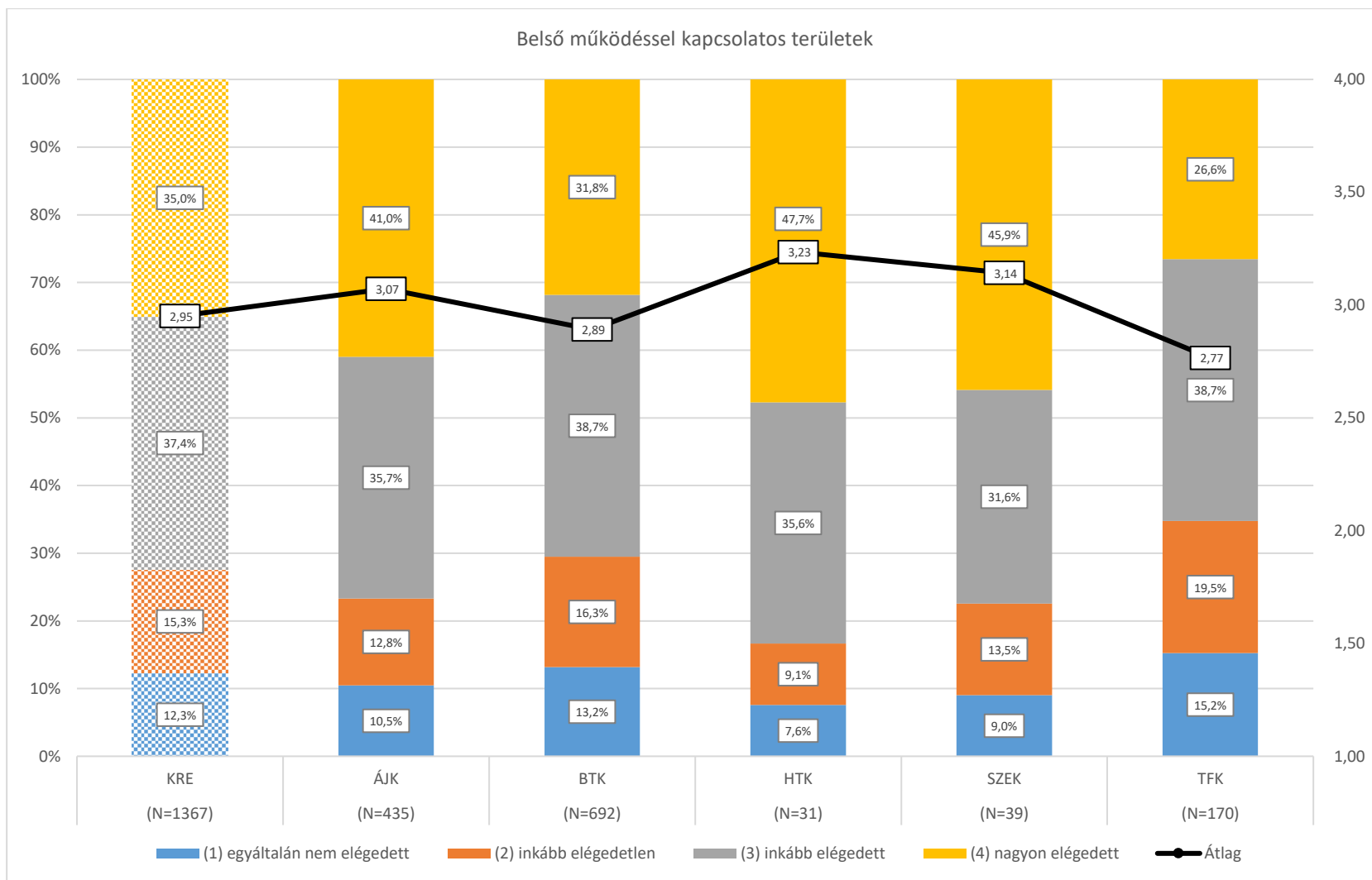
Az **intézmény belső működésével** a HTK és a SZEK válaszadó hallgatói a legelégedettebbek (átlagok rendre 3,23 és 3,24), őket követik a sorban az ÁJK hallgatói (átlag: 3,07), a legalacsonyabb elégedettség pedig a BTK és a TFK hallgatói körében jellemző (átlagok rendre 2,89 2,77). (15. ábra)



13. ábra: Infrastrukturális háttérrel kapcsolatos elégedettség



14. ábra: Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség



15. ábra: Az intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség



## Összefoglalás

Összességében elmondható, hogy a 2020/2021. tanévben a hallgatók a legtöbb szervezeti egységről, szolgáltatásról kifejezetten pozitív véleménnyel voltak melyet a legjobb (4 'nagyon elégedett') értékelések magas arányai mellett az átlagos elégedettségek értékei is igazoltak.