



K R E | Károli Gáspár Református Egyetem  
www.kre.hu

# **A Károli Gáspár Református Egyetem hallgatói elégedettségmérésének eredményei**

2017/2018-as, 2018/2019-es, 2019/2020-as,  
2020/2021-es tanévre vonatkozóan

Készítette:

## Tartalomjegyzék

<b>1</b>	<b><i>A kutatás menete .....</i></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése .....</i></b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b><i>Közéleti tevékenységet végző és egyéb szervezeti egységek értékelése .....</i></b>	<b>24</b>
<b>4</b>	<b><i>Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása .....</i></b>	<b>30</b>
<b>5</b>	<b><i>Infrastrukturális háttérrel és egyéb lehetőségekkel való elégedettség bemutatása ..</i></b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b><i>Összefoglalás .....</i></b>	<b>41</b>

A Károli Gáspár Református Egyetem (továbbiakban: KRE) a minőségfejlesztési tevékenység céljából évente a hallgatók körében elégedettségmérést végez. Jelen dokumentum az Állam- és Jogtudományi (továbbiakban: ÁJK), a Bölcsészettudományi (továbbiakban: BTK), a Hittudományi (továbbiakban: HTK), a Tanítóképző Főiskolai Kar (továbbiakban: TFK) és a Szociális és Egészségtudományi Kar (továbbiakban: SZEK) 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020, 2020/2021 tanévi (a SZEK esetében csak a 2020/2021 tanévi) nem oktatókra vonatkozó hallgatói elégedettségméréssel kapcsolatos adatokat mutatja be, a négyéves változásokra és trendekre helyezve a fókuszot.

## 1 A kutatás menete

A Károli Gáspár Református Egyetem hallgatói elégedettségmérése több éven keresztül zajlott. Minden évben online adatfelvétel történt, az UniPoll rendszerben zárt kérdőívekkel. Az adatok a 2017/2018-as, 2018/2019-es, a 2019/2020-as, valamint a 2020/2021-es tanévből származnak. 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 érintették.

Jelen összefoglalóban ezen kérdőívek eredményeit elemezzük. Az elemzésnek fő célja, hogy bemutassa a négyéves változásokat és trendeket. 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 ismertetésre.

**Az eredményeket háromféle módon mutatjuk be:**

**1) a válaszlehetőségek százalékos megoszlásának ismertetésével, amivel egy átfogóbb képet kapunk a hallgatók véleményéről és annak változásairól.**

**(2) átlag érték meghatározásával, ami könnyen vizualizálható, így átláthatóan mutatható be egyszerre több kar átlagos elégedettsége (akár több szempont szerint is), valamint az átlagos elégedettség időbeli változása is kiválóan szemléltethető.**

**(3) top-box elemzési módszerrel, amivel a legfelső értékben bekövetkezett változások szemléltethetők. Ahol a hallgatók véleménye kifejezetten pozitív, ott a változások jól megragadhatók a skála legfelső érték változásának bemutatásával.**

A tárgyalt kérdőíveket összesen 5852 hallgató töltötte ki teljesen, karonként eltérő arányban. Legtöbb válasz a Bölcsészettudományi Karról érkezett, ez a válaszok 50,6%-át teszi ki. Az Állam- és Jogtudományi Kar hallgatói a teljes kitöltésnek a 30,9%-át teszik ki. A három kisebb kar, pedig alacsonyabb arányban is töltötte ki a kérdőívet: A Hittudományi Kar esetében ez az arány 2,6%, a Tanítóképző Főiskolai Karnál 15,1%, a Szociális és Egészségtudományi Karnál pedig – mivel e kar csak 2020/2021 óta tartozik az egyetemhez – mindössze 0,8%. Ha tanévenkénti bontásban vizsgáljuk a kitöltési arányokat, akkor láthatjuk, hogy közel ugyanakkora arányban válaszoltak a hallgatók a kérdésekre. (1. táblázat)

1. táblázat: Kitöltések számának alakulása

		Tanév				Összesen
		2017/2018	2018/2019	2019/2020	2020/2021	
Kar	ÁJK	479	373	453	504	<b>1809 (30,9%)</b>
	BTK	823	670	660	809	<b>2962 (50,6%)</b>
	HTK	30	48	38	35	<b>151 (2,6%)</b>
	TFK	229	213	226	215	<b>883 (15,1%)</b>
	SZEK	-	-	-	47	<b>47 (0,8%)</b>
	Összesen	<b>1561 (26,7%)</b>	<b>1304 (22,3%)</b>	<b>1377 (23,5%)</b>	<b>1610 (27,5%)</b>	<b>5852 (100%)</b>

\*jelen táblázatba magába foglalja a '(0) - nem tudja megítélni' választ adó hallgatókat is

A kitöltési arányok ismeretében fontos kiemelni, hogy érdemes fenntartásokkal kezelni az eredményeket, mivel egyrészt az eltérő arányok torzíthatják az összegyűjtött értékeket, illetve az esetenként alacsony elemszámú mintán az eredmények nem reprezentálják a sokaságot.

**Az elemzés során több változóval kellett dolgoznunk: az adott tanévvel, a karral, a szolgáltatással, szervezeti egységgel és ezen belül a különböző szempontokkal (melyek szerint az adott szolgáltatások, szervezeti egységek értékelése történt). Az elégedettségüket minden szempont esetén egy 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.**

## 2 Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése

A válaszadók a 2019/2020-as tanévig hat (Tanszéki adminisztráció; Tanulmányi Osztály; Dékáni Hivatal; Neptun Iroda; Erasmus Iroda; Gondnokság, porta), míg a 2020/2021-es tanévben nyolc (Tanszéki adminisztráció; Tanulmányi Osztály; Dékáni Hivatal; Nemzetközi mobilitási koordinátor; Karrier Iroda; Sportiroda; Online hallgatói tanácsadás; Gondnokság, porta), 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. Az előző részben leírtak szerint a felsorolt három szempontot aggregáltuk és egy változóként kezeltük.

Négy tanévet felölelő trendelemzés csupán négy karra (mivel Szociális és Egészségtudományi Kar csak 2020/2021 óta tartozik az egyetemhez) és csak a Tanszéki adminisztráció; a Tanulmányi Osztály; a Dékáni Hivatal és a Gondnokság, porta esetén végezhető el. A Neptun Irodára és az Erasmus Irodára vonatkozóan csak a 2017/2018-as és a 2019/2020-as tanévek között áll rendelkezésre adat, az előbbi esetén az is csak a BTK vonatkozásában (ugyanis a többi kar esetén csak 2019/2020-as évre vonatkozó adatokat lehet ismertetni). A Nemzetközi

mobilitási koordinátor; a Karrier Iroda; a Sportiroda és az Online hallgatói tanácsadás értékelése csak a 2020/2021-es tanévben kezdődött, így ezekre vonatkozóan trend egyelőre nem vizsgálható.

## **2.1 Nem válaszolók aránya**

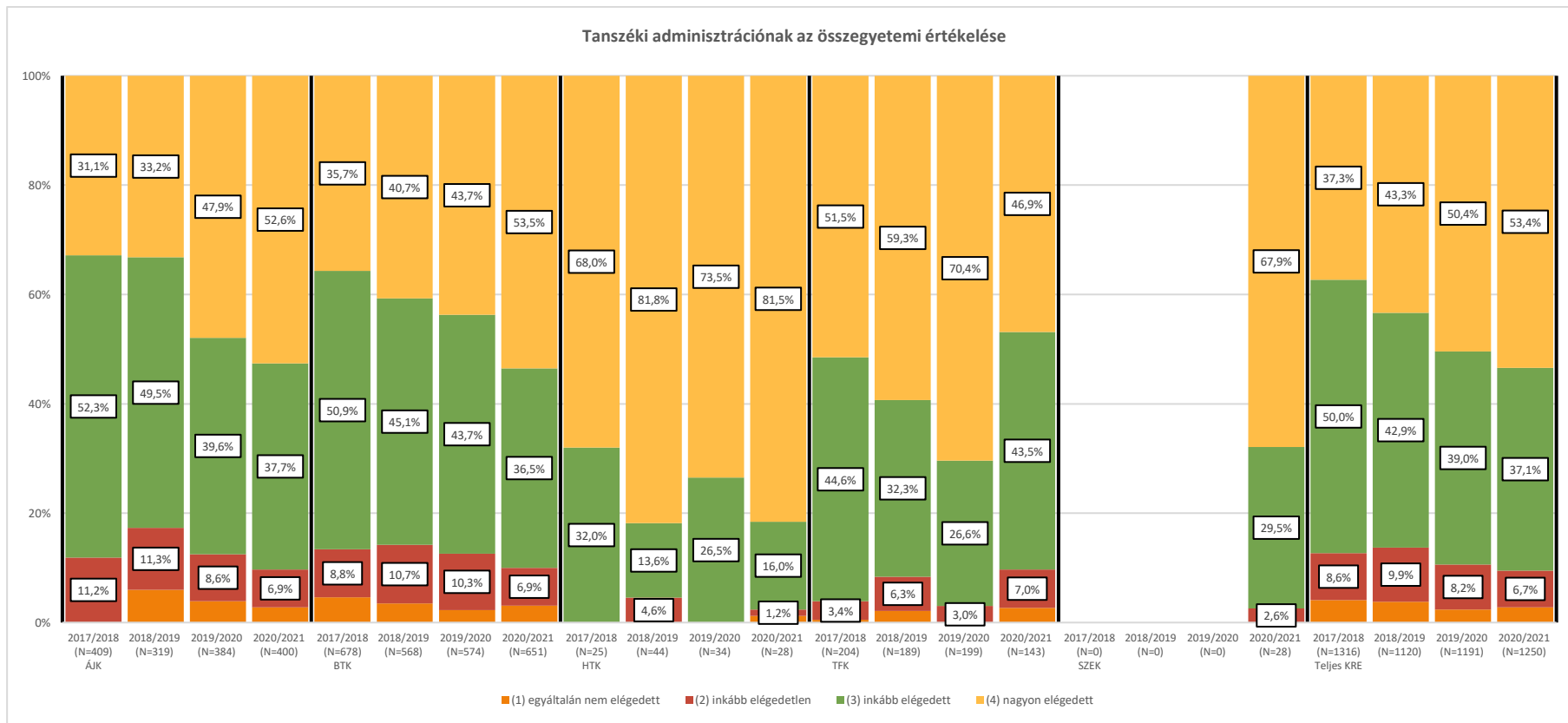
A 'nem tudja megítélni' válaszok aránya szervezeti egységenként, szolgáltatásonként igen eltérő. Azokat az egységeket értékelték kevesebben, amelyekkel a hallgatók nem találkoznak rendszeresen az egyetemi tanulmányok során, ilyen például az Erasmus Iroda/Nemzetközi mobilitási koordinátor, Dékáni Hivatal, Karrier Iroda, Sportiroda, Online hallgatói tanácsadás. 2017/2018 és 2019/2020 között Neptun Irodára vonatkozó kérdésnél is jelentős számban nem adtak választ, azonban itt fontos kiemelni, hogy a 2017/2018-as és a 2018/2019-es kérdőív a BTK Neptun irodára kérdezett rá, míg a 2019/2020-as viszont a Kari Neptun Irodára. Nem meglepő, hogy az első két időszak esetében a nem válaszolók aránya a ÁJK-án, HTK-án, TFK-án 68-70%-os volt, míg a harmadik vizsgált tanévben kevesebb mint 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 Irodára vonatkozóan trendelemzést nem lehet végezni.

## **2.2 Tanszéki adminisztráció**

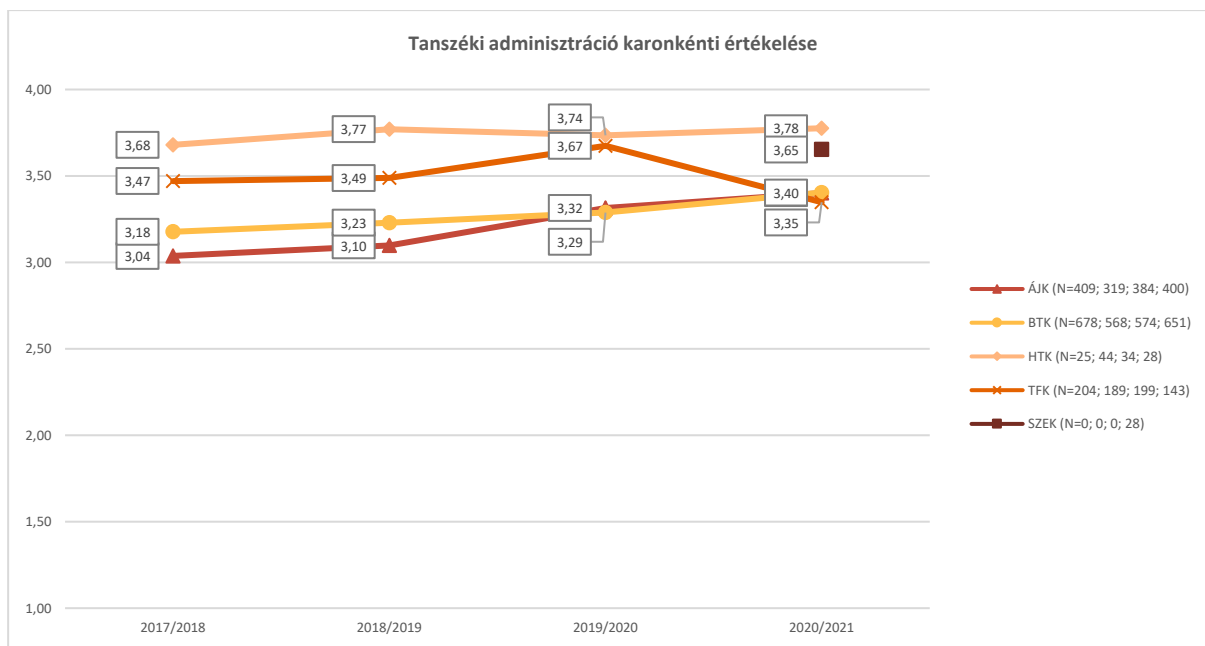
A tanszéki adminisztrációval meglehetősen elégedettek az egyetem válaszadó hallgatói: az egyetemi átlag az első tanévben (2017/2018-ban) 3,20 volt, ami minden tanévben tovább emelkedett, így 2020/2021-re elérte a 3,41-es értéket (2. táblázat). A növekedés a 'nagyon elégedettek' aránya évről évre történő emelkedésének, és a többi válaszlehetőség ('inkább elégedett', 'inkább elégedetlen', 'egyáltalán nem elégedett') aránya csökkenő tendenciájának köszönhető (1. ábra).

Az elégedettség átlagok változását mutató 2. ábráról leolvasható, hogy az egyes karok elégedettség átlagaira is közel hasonló, enyhén növekvő tendencia jellemző (a TFK-t kivéve). Ezen túlmenően az is látszik, hogy az átlagok az idő előrehaladtával egyre szűkebb tartományba esnek: azokon a karokon, ahol az első vizsgálati évben alacsonyabb volt az elégedettség átlag, intenzívebb növekedés történt (ÁJK, BTK), míg azokon a karokon, ahol magasabb volt az átlag, a növekedés enyhébb (HTK, TFK), sőt, a TFK-n az első három évi növekedés után egy jelentősebb csökkenés következett be az átlagban, ami összességében enyhén csökkenő trendet eredményezett. A 2020/2021-es tanévben a négy kar átlaga által meghatározott tartományba a SZEK adata is jól illeszkedik.

A 1. ábrán szembejövő még a vizsgált négy tanév alatt a HTK válaszadóinak pozitív véleménye: a 'nagyon elégedettek' aránya igen magas, 68,0%-81,8% között mozgott; emellett 'egyáltalán nem elégedett' válasz nem volt és az 'inkább elégedetlen' válasz is csak két tanévben és igen alacsony arányban (1,2% és 4,6%) fordult elő.



1. ábra: Tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



2. ábra: Tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

2. táblázat: Tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Tanszéki adminisztráció								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	3,04	3,10	3,32	3,40	0,06	0,22	0,09	0,36
BTK	3,18	3,23	3,29	3,40	0,05	0,06	0,12	0,23
HTK	3,68	3,77	3,74	3,78	0,09	-0,04	0,04	0,10
TFK	3,47	3,49	3,67	3,35	0,02	0,19	-0,33	-0,12
SZEK	-	-	-	3,65	-	-	-	-
Teljes KRE	3,20	3,26	3,37	3,41	0,05	0,12	0,04	0,21

### 2.3 Tanulmányi Osztály

A Tanulmányi Osztállyal való elégedettség egyetemi átlaga – a tanszéki adminisztrációhoz hasonlóan – növekvő tendenciát mutat. 2017/2018-ban 2,98 volt az egyetem válaszadó hallgatóinak elégedettség átlaga, mely az azt követő két tanévben jelentősen több, mint egy-egy tizeddel növekedett, majd a 2020/2021-es tanévre (véltetően az online oktatás hatására) csökkenés következett be, ami azonban a tendenciának csak a növekedési ütemét változtatta meg (3. táblázat).

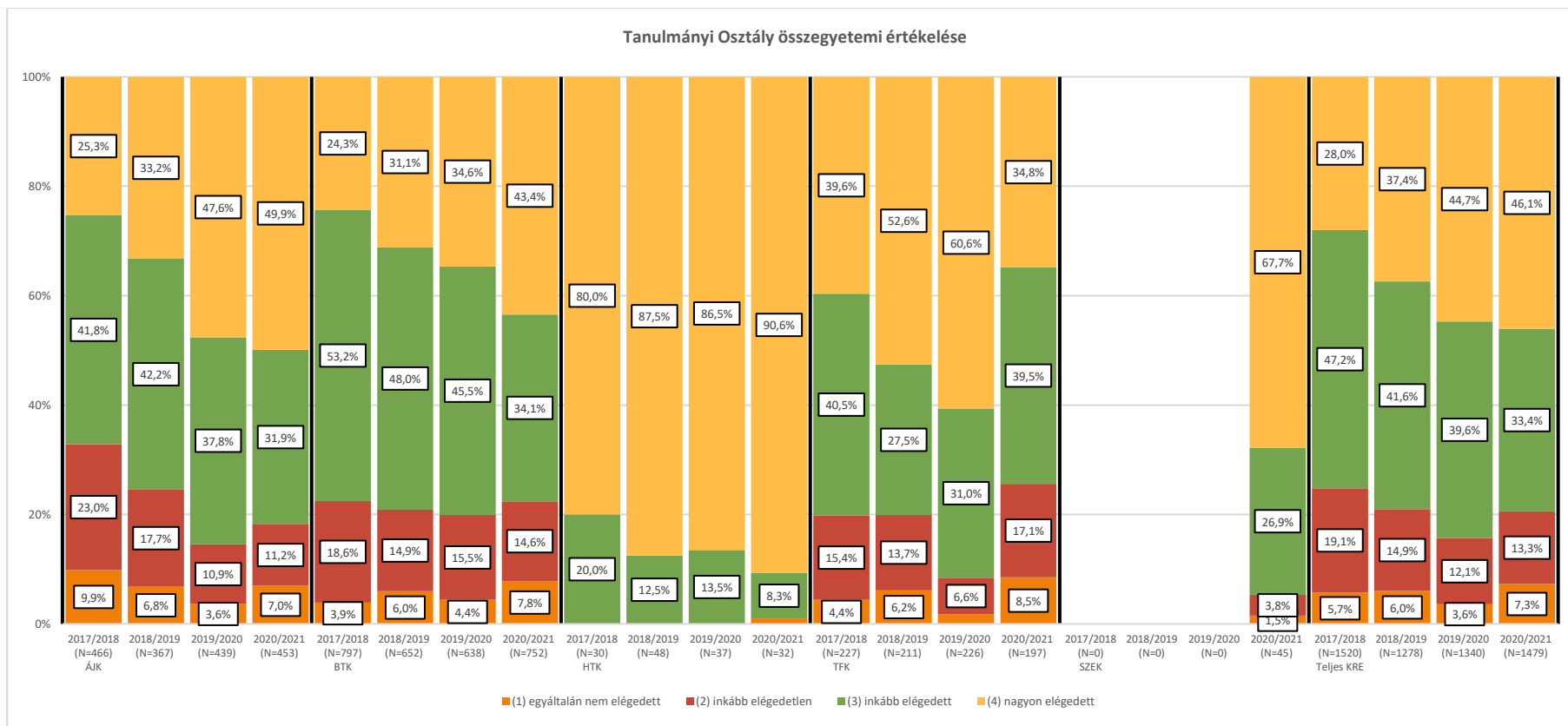
Az elégedettség átlagokat karonként bemutató 4. ábrán azt láthatjuk, hogy a karok grafikonjai eltérő képet mutatnak. A HTK-ra a többi karhoz képest nagyon magas (3,80 és 3,88 közötti) átlagok jellemzőek, a növekedés üteme enyhe. E kar válaszadói a vizsgált időszakban végig nagyon elégedettek voltak a Tanulmányi Osztállyal a nyitvatartást, elérhetőséget, a dolgozók szakértelmét, kompetenciáját és a dolgozók segítőkészségét illetően.

A 'nagyon elégedettek' aránya is kiemelkedően magas: 80,0% volt az első vizsgálati évben és a négy év alatt összesen további 10,6%-kal emelkedett: a 2020/2021-es tanévben a válaszadó hallgatók 90,6%-a nagyon elégedett volt a Tanulmányi Osztállyal, elégedetlen válaszok pedig a vizsgált időszakban szinte egyáltalán nem voltak (3. ábra).

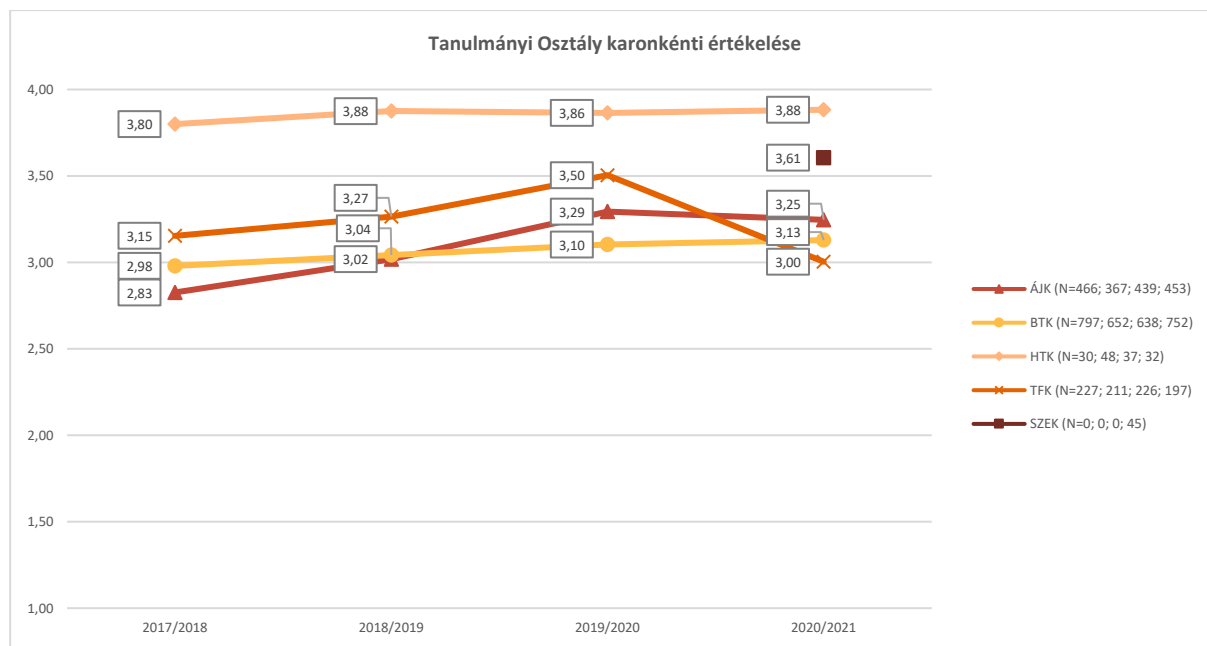
A BTK-n a hallgatók elégedettség átlaga az első (2017/2018-as) tanévben majdnem egy egésszel maradt el a HTK-tól: 2,98 volt, majd minden évben enyhén és szinte egyenletesen növekedett, így a 2020/2021-es tanévre 3,13 lett. Az ÁJK-ra és a TFK-ra 2017/2018-ról 2018/2019-re és 2018/2019-ről 2019/2020-ra is – a másik két karhoz képest – intenzívebb elégedettség növekedés volt jellemző, azonban az utolsó vizsgálati évre a két szóban forgó karon csökkent az elégedettség. Míg az ÁJK-n a csökkenés nem volt számottevő (3,29-ről 3,25-re) és a tendencia ettől még növekvő maradt, addig a TFK-n olyan jelentős volt (3,5-ről 3,00-ra), hogy a trendet is csökkenővé "fordította át" (3. táblázat).

Fontos még megemlíteni a SZEK a karok 2020/2021-es elégedettségi sorrendjében a második helyen áll, csupán 0,28-al elmaradva a HTK-tól.





3. ábra: Tanulmányi Osztályal kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



4. ábra: Tanulmányi Osztállyal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

3. táblázat: Tanulmányi Osztállyal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

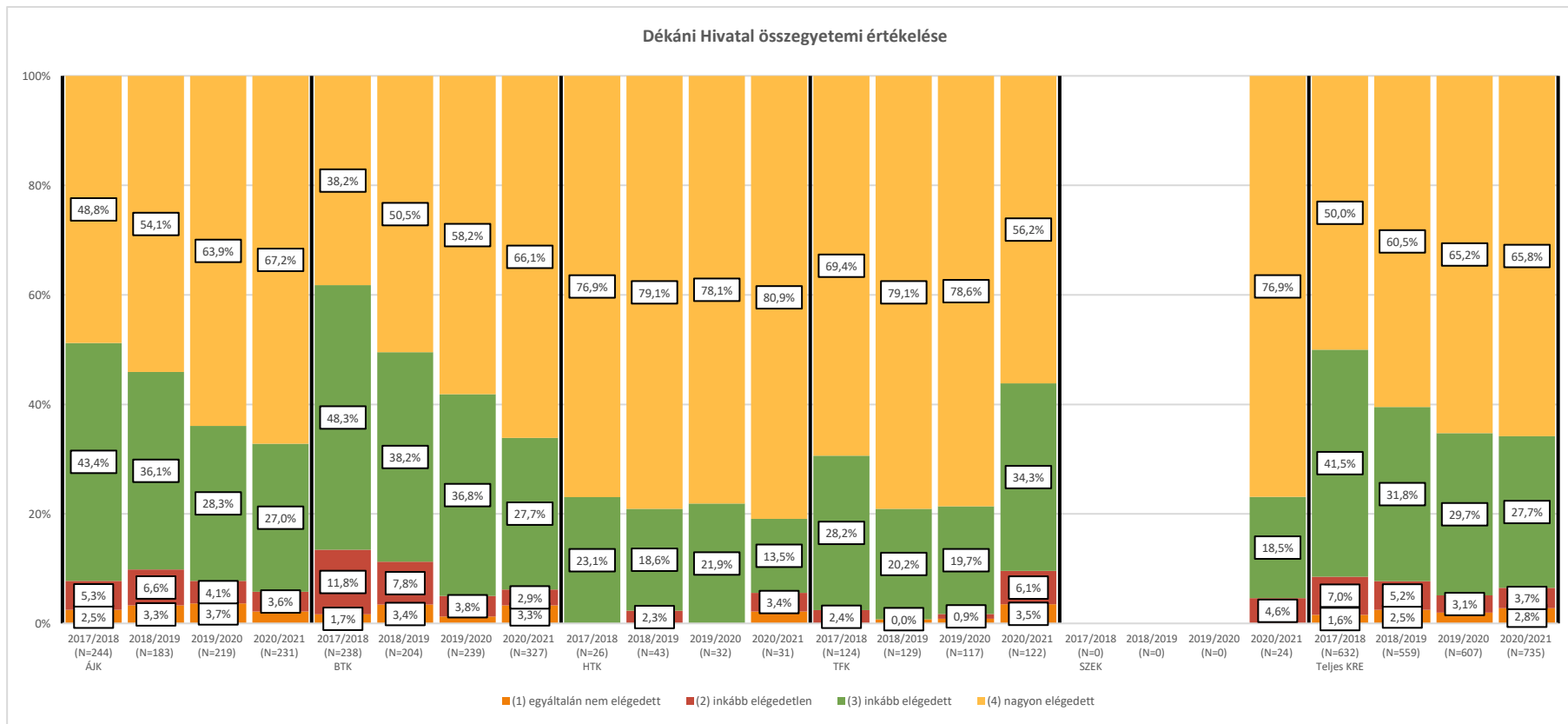
Tanulmányi Osztály								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	2,83	3,02	3,29	3,25	0,19	0,27	-0,05	0,42
BTK	2,98	3,04	3,10	3,13	0,06	0,06	0,03	0,15
HTK	3,80	3,88	3,86	3,88	0,07	-0,01	0,02	0,08
TFK	3,15	3,27	3,50	3,00	0,11	0,24	-0,50	-0,15
SZEK	-	-	-	3,61	-	-	-	-
Teljes KRE	2,98	3,10	3,25	3,19	0,13	0,15	-0,07	0,21

## 2.4 Dékáni Hivatal

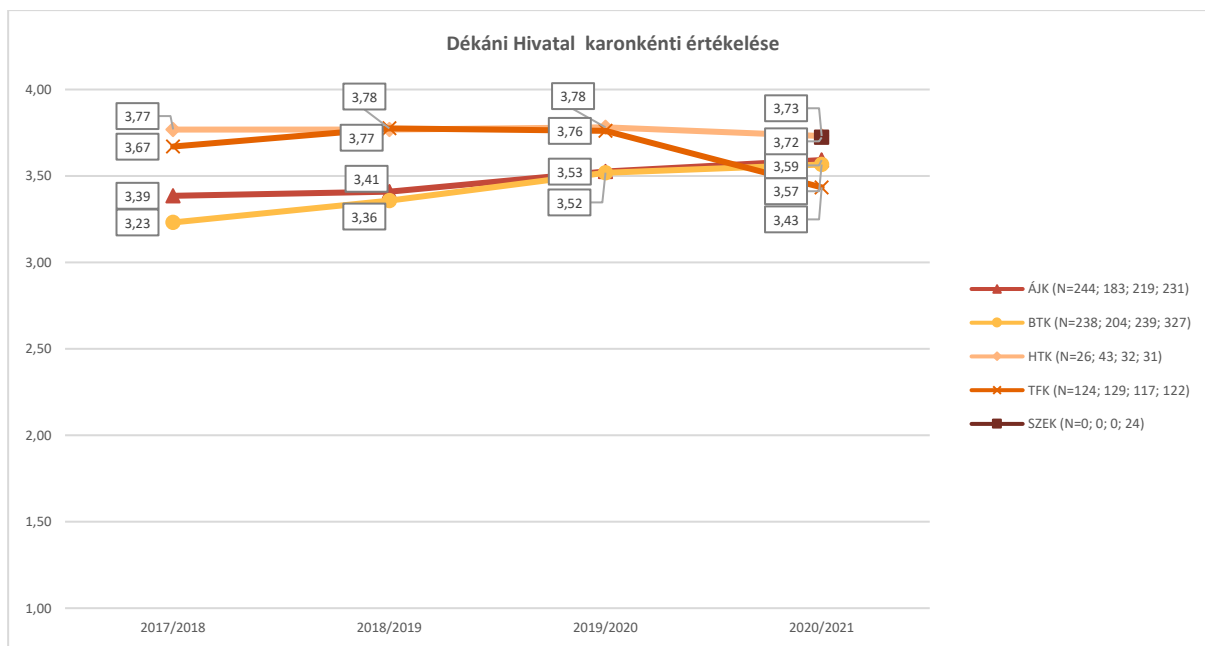
A Dékáni Hivatallal igen elégedettek voltak a válaszadó hallgatók egyetemi szinten: az elégedettség átlaga 3,4 volt az első vizsgált tanévben, majd ezt követően minden tanévben 3,5 fölött maradt. A tendencia itt is növekedő (4. táblázat).

Az egyes karokat tekintve elmondható, hogy az első három vizsgálati évben a HTK és a TFK válaszadó hallgatóinak elégedettsége nagyon hasonló: az átlagok közötti eltérés maximum 0,1 és a trend enyhén növekvő, azonban az utolsó évre (véltetően az online oktatás hatására) mindkét kar esetén csökkenés következett be, ami a TFK esetén olyan mértékű volt (az átlag 3,76-ról 3,43-ra csökkent le), hogy a négyéves trend is csökkenő. (6. ábra)

Ezek mellett az ÁJK és a BTK válaszadó hallgatóinak elégedettsége is egymáshoz hasonló: évről évre fokozatos, enyhe növekedés jellemző. 2017/2018-ban a BTK hallgatóinak elégedettség átlaga alacsonyabb, azonban a növekedés üteme is egy kicsit nagyobb, mint az ÁJK-n, így 2020/2021-re majdhogynem egyforma a két karon az átlagos elégedettség. (5-6. ábra)



5. ábra: Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



6. ábra: Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

4. táblázat: Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Dékáni Hivatal								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	3,39	3,41	3,53	3,59	0,02	0,12	0,07	0,21
BTK	3,23	3,36	3,52	3,57	0,13	0,16	0,05	0,33
HTK	3,77	3,77	3,78	3,73	0,00	0,01	-0,05	-0,04
TFK	3,67	3,78	3,76	3,43	0,11	-0,01	-0,33	-0,24
SZEK	-	-	-	3,72	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>3,40</b>	<b>3,50</b>	<b>3,58</b>	<b>3,57</b>	<b>0,10</b>	<b>0,08</b>	<b>-0,02</b>	<b>0,17</b>

## 2.5 Gondnokság, porta

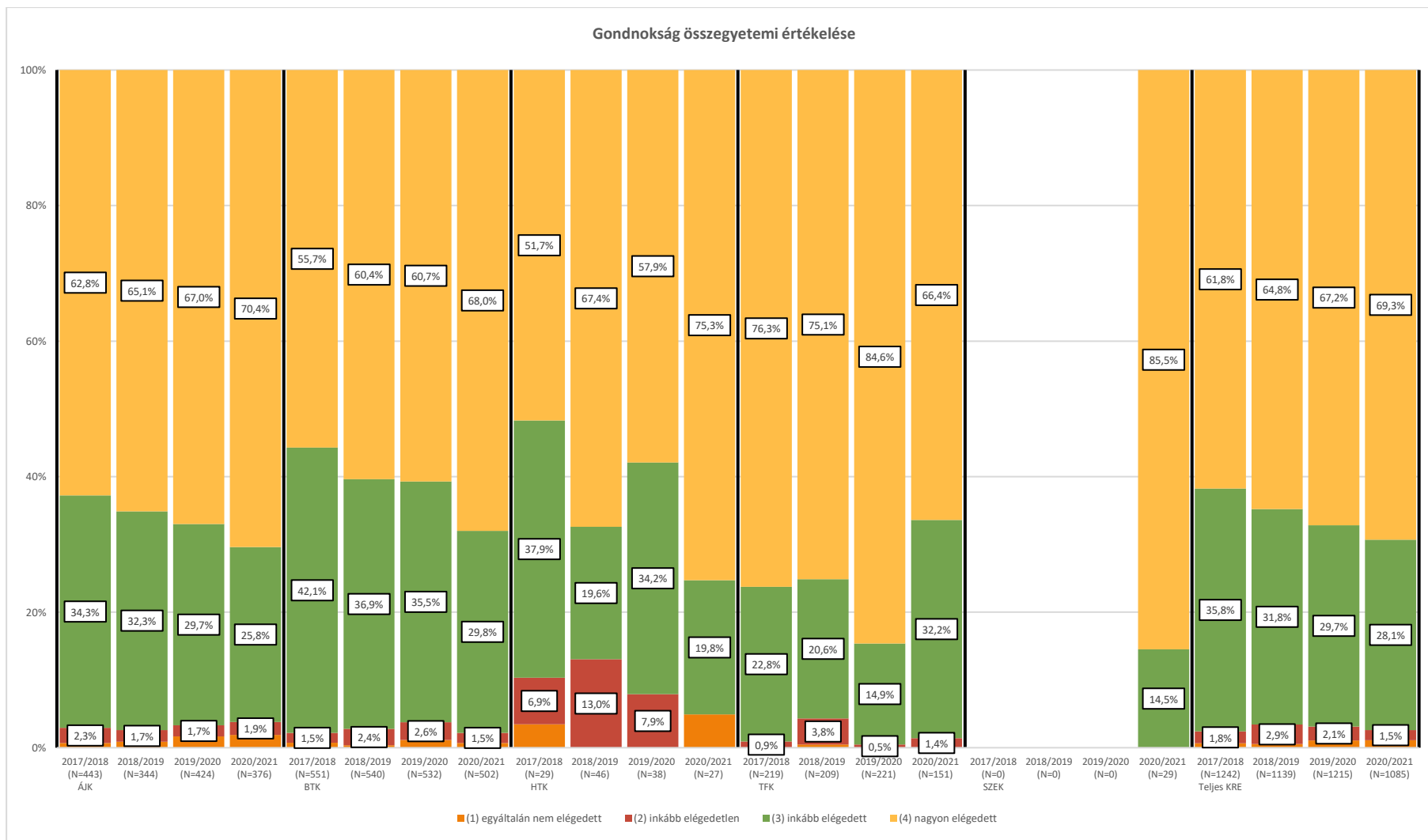
A gondnokság és a porta más képet mutat, mint az előzőleg bemutatott három hallgatói szolgáltatás. A 8. ábrán és 5. táblázatból látható, hogy

- az átlagok alapján az összességében a teljes egyetemre nagyobb elégedettség jellemző a gondnokság és porta megítélésében, mint a többi hallgatói szolgáltatás (és tanulást támogató szervezeti egység, lásd 8. ábrát) megítélésében, viszont
- kisebbek az egyes karok átlagai közötti eltérések és
- kisebbek a vizsgált tanévek közötti ingadozások is, ezen felül
- máshogy alakul az egyes karok átlagos elégedettségi sorrendje.

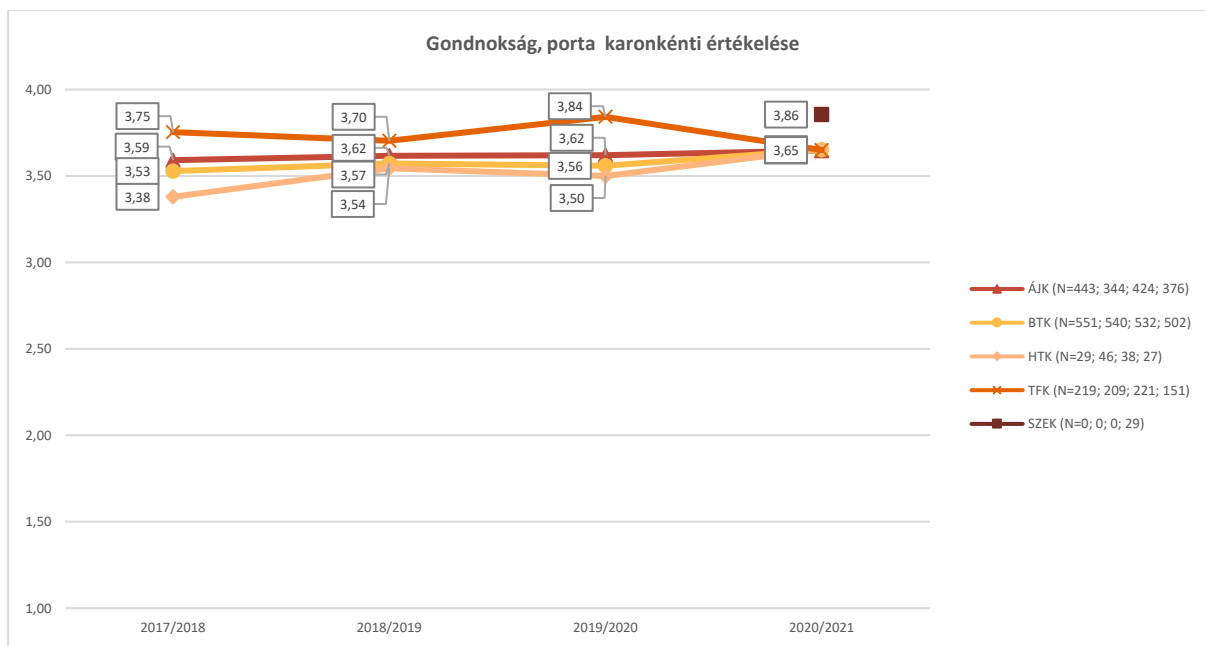
A vizsgált időszakban a legelégedettebbek végig a TFK hallgatói voltak (átlag: 3,65 és 3,84 között), azonban az elégedettség 2020/2021-es tanévre történő lecsökkenése – csak úgy, mint a többi hallgatói szolgáltatás esetén – itt is jellemző volt és itt is csökkenő tendenciát eredményezett. Az ÁJK-s és a BTK-s vélemények a gondnokság, porta esetén is igen hasonlóak egymáshoz (az átlagok közötti eltérés 0 és 0,06 közötti). A szóban forgó két kar elégedettség átlagai a négy kart tekintve középen helyezkednek el, és a vizsgált négy év alatt lassú, egyenletes növekedést mutattak.

A gondnoksággal és a portával legkevésbé elégedettek a HTK hallgatói voltak (átlagok 3,38 és 3,66 közöttiek), jellemző rájuk az 'egyáltalán nem elégedett' válaszok relatíve nagy aránya (7. ábra). A tendencia azonban e kar esetén is és a teljes egyetemen is növekedő (5. táblázat).

Érdemes még kiemelni, hogy a SZEK hallgatóira rendelkezésre álló 2020/2021-es elégedettségi átlag (3,86) meghaladja a másik négy kar adott évi átlagát (3,65 és 3,66 között), míg az előzőleg bemutatott összes hallgatói szolgáltatás esetén azok közé esett. A SZEK válaszadói közül nem volt olyan, aki elégedetlen lenne gondnoksággal és a portával: 85,5%-uk 'nagyon elégedett' és 14,5%-uk inkább elégedett volt. (7. ábra)



7. ábra: Gondnoksággal, portával kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



8. ábra: Gondnoksággal, portával kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

5. táblázat: Gondnoksággal, portával kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Gondnokság, porta								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	3,59	3,62	3,62	3,65	0,02	0,00	0,03	0,06
BTK	3,53	3,57	3,56	3,65	0,04	-0,01	0,09	0,12
HTK	3,38	3,54	3,50	3,66	0,16	-0,04	0,16	0,28
TFK	3,75	3,70	3,84	3,65	-0,05	-0,14	-0,19	-0,10
SZEK	-	-	-	3,86	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>3,59</b>	<b>3,61</b>	<b>3,63</b>	<b>3,66</b>	<b>0,02</b>	<b>0,02</b>	<b>0,03</b>	<b>0,07</b>



## 2.6 Neptun Iroda, Erasmus Iroda

A Neptun Irodára és az Erasmus Irodára vonatkozó kérdések csupán a 2017/2018-as és a 2019/2020-as tanévek között szerepeltek ezért az elemzést csak e 3 évre lehet elvégezni.

A Neptun Iroda kapcsán trendelemzést csak a BTK vonatkozásában lehet végezni, a többi kar és a teljes egyetem esetében pedig – mivel kérdőívek az egyes tanévek között változtak – csak az **utolsó év adatait** szabad értelmezni, mely szerint: 2019/2020-ban a teljes egyetemen a Neptun Irodával való elégedettség átlaga 3,2 volt, ennél magasabb az átlagos elégedettség a HTK-n (3,46) és a TFK-n (3,65) és alacsonyabb az ÁJK-n (3,01) (a BTK-ra közel ugyanekkora átlag jellemző: 3,24) (6. táblázat). A HTK és a TFK kitöltőinek több mint fele 'nagyon elégedett' (HTK: 57,0%, TFK: 68,2%), az ÁJK-s hallgatóknak viszont csak a 37,4%-a (a BTK esetén ez az arány 45,1%) (9. ábra).

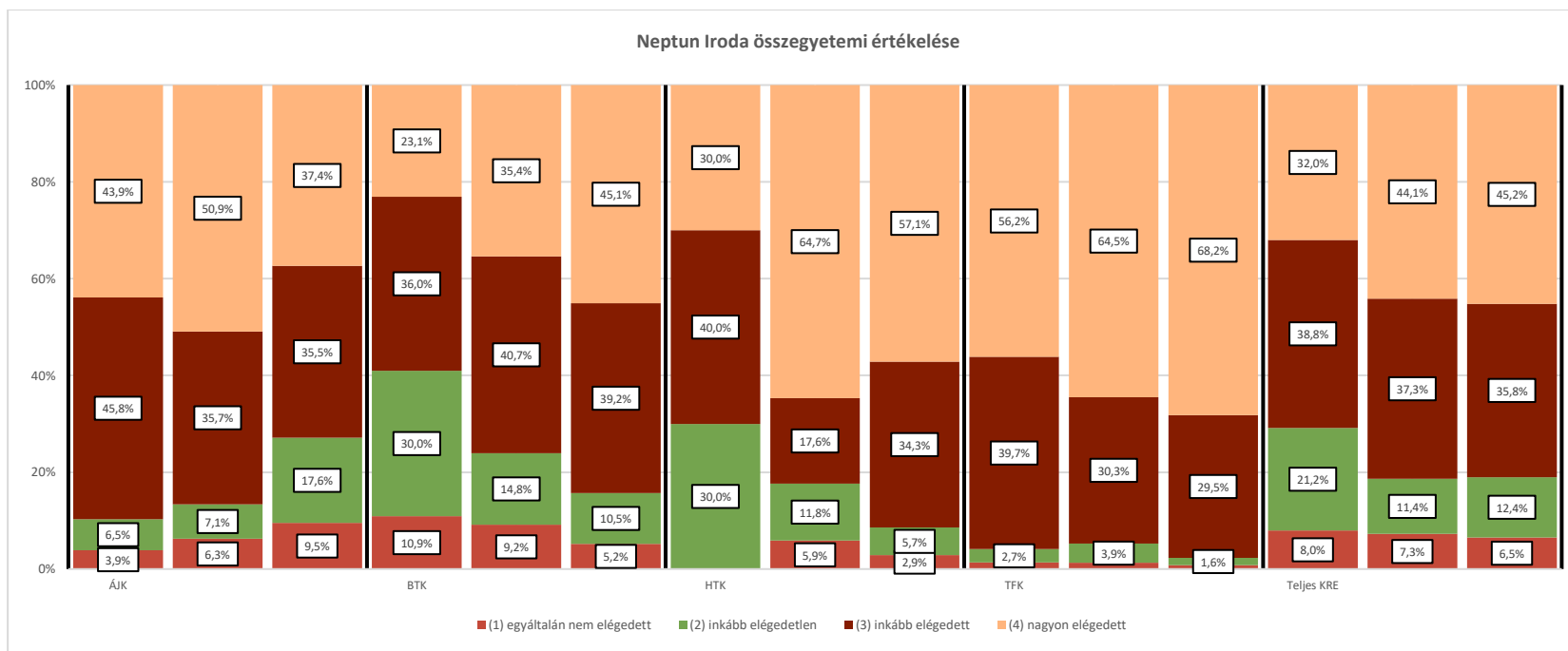
A BTK esetében elmondható, hogy a válaszadó hallgatók csupán csak közel negyede (23,1%-a) volt 'nagyon elégedett' a Neptun Irodával a 2017/2018-as tanévben. Ez az arány a következő tanévre 12,3%-kal (35,4%-ra), majd azt követően 9,7%-kal (45,1%-ra) emelkedett. Ezzel párhuzamosan az 'inkább elégedettek' közel változatlan arányai mellett az 'egyáltalán nem elégedettek' és az 'inkább elégedetlenek' aránya évről évre csökkent (9. ábra). Az arányok változása a karon az átlagos elégedettség fokozatos növekedését eredményezte (2017/2018-ban 2,95, 2018/2019-ben 3,18, 2019/2020-ban 3,2 volt az átlag). (6. táblázat)

Az Erasmus Irodával mind a négy kar és mindhárom vizsgálati év tekintetében a válaszadó hallgatók több, mint fele 'nagyon elégedett' volt, egy adattól eltekintve (HTK 2017/2018-as adata). Az ÁJK-n 'nagyon elégedettek' arányában minden vizsgálati évben az előző évhez képest növekedés volt tapasztalható, azonban ezzel párhuzamosan az elégedetlenek ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válaszok) arányai is növekedtek. Ennek hatására az elégedettség átlaga 2017/2018-ról 2018/2019-re nőtt, majd 2018/2019-ről 2019/2020-ra enyhébb mértékbe, de csökkent. (10. ábra, 7. táblázat)

A BTK-n a 'nagyon elégedett' válaszadók aránya a vizsgált 3 év alatt összességében csökkent. Bár némileg csökkent az 'inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válaszok együttes aránya is, de az elégedettség átlagában összességében nagyon enyhe csökkenés volt tapasztalható (3,48-ról 3,47-re csökkent az átlag a vizsgált három év alatt) (10. ábra, 7. táblázat)

A HTK hallgatóinak véleménye nagyon ingadozó volt: 2017/2018-ban csupán a válaszadók 44,4%-a volt 'nagyon elégedett', és 55,6%-a 'inkább elégedett', más vélemény ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett') nem volt. A következő tanévben a 'nagyon elégedett' válaszok aránya majdnem kétszeresére (78,9%-ra) nőtt, de ezzel együtt megjelentek az 'egyáltalán nem elégedett' válaszok (5,3%-ban) is, majd a harmadik vizsgálati tanévben a 'nagyon elégedett' válaszok aránya "visszacsként" 60,0%-ra (tehát nem érte el az első tanévi szintet), viszont mellette megjelentek az 'inkább elégedetlen' válaszok is igen nagy arányban (20,0%-ban), az 'egyáltalán nem elégedett' válaszok viszont eltűntek. Mindez összességében az elégedettség átlag nagyon enyhe (3,44-ről 3,40-re történő) csökkenését eredményezte a karon a vizsgált 3 év tekintetében. (10. ábra, 7. táblázat)

A TFK-n a HTK-hoz hasonló vélemény változások zajlottak le a vizsgált 3 tanév alatt, azonban enyhébb mértékben. Így összességében a TFK-n 2017/2018-ról 2018/2019-re és 2018/2019-ről 2019/2020-ra is növekedtek az elégedettség átlagok. Ugyanez jellemző a teljes egyetem tekintetében is tehát az egyetem válaszadó hallgatói egyre elégedettebbek voltak az Erasmus Irodával. (10. ábra, 7. táblázat)



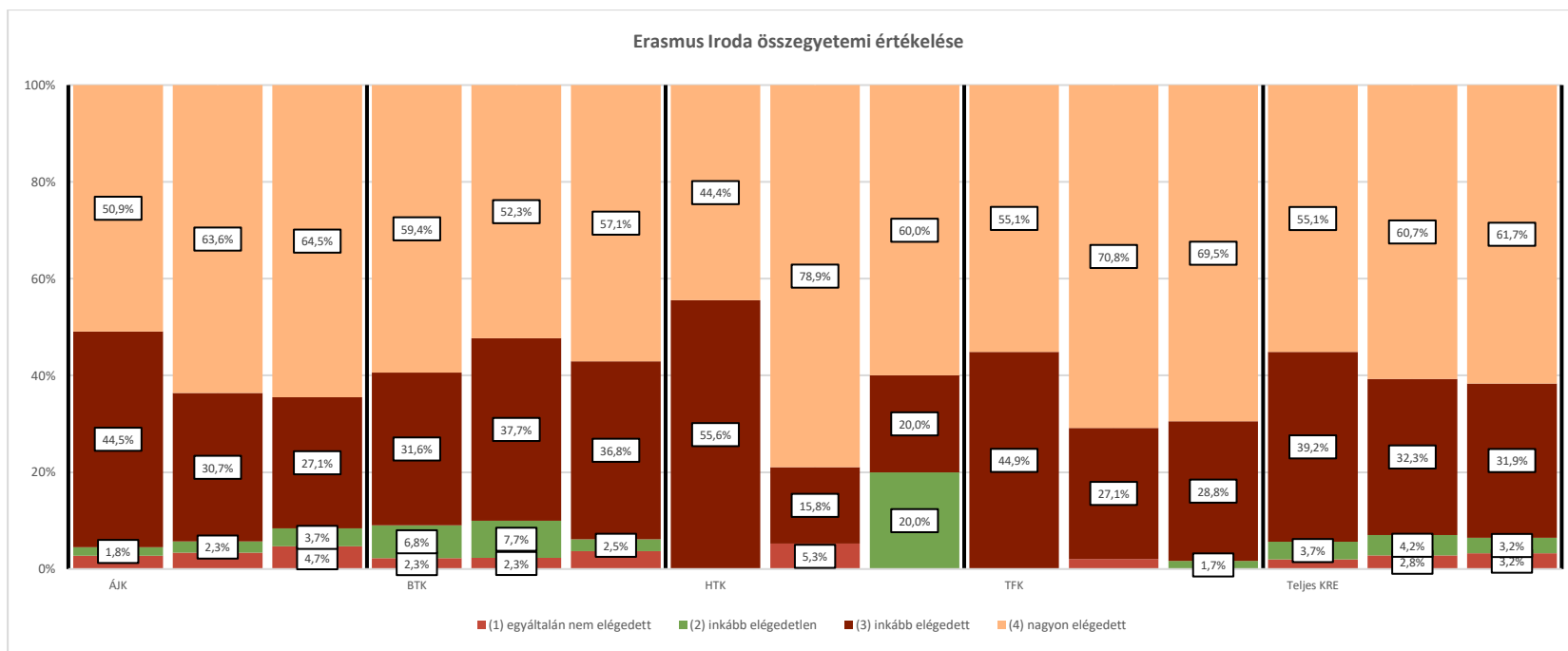
9. ábra: Neptun Irodával kapcsolatos elégedettség karonként és a teljes egyetemen

Megjegyzés: Az ÁJK, HTK, TFK és a Teljes KRE esetén az egyes tanévek arányai a kérdőívek tanévek közötti eltérése miatt egymással nem összehasonlíthatók.

6. táblázat: Neptun Irodával kapcsolatos elégedettség átlagok karonként és a teljes egyetemen

Neptun Iroda			
	2017/2018	2018/2019	2019/2020
ÁJK	3,30	3,31	3,01
BTK	2,71	3,02	3,24
HTK	3,00	3,41	3,46
TFK	3,51	3,58	3,65
<b>Teljes KRE</b>	<b>2,95</b>	<b>3,18</b>	<b>3,20</b>

Megjegyzés: Az ÁJK, HTK, TFK és a Teljes KRE esetén az egyes tanévek átlagai a kérdőívek tanévek közötti eltérése miatt egymással nem összehasonlíthatók.



10. ábra: Erasmus Irodával kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen

7. táblázat: Erasmus Irodával kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Erasmus Iroda						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019-es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020-as tanév között	Változás összesen
ÁJK	3,44	3,55	3,51	0,11	-0,03	0,08
BTK	3,48	3,40	3,47	-0,08	0,07	-0,01
HTK	3,44	3,68	3,40	0,24	-0,28	-0,04
TFK	3,55	3,67	3,68	0,12	0,01	0,13
<b>Teljes KRE</b>	<b>3,48</b>	<b>3,51</b>	<b>3,52</b>	<b>0,03</b>	<b>0,01</b>	<b>0,04</b>

## **2.7 Nemzetközi mobilitási koordinátor, Karrier Iroda, Sportiroda, Online hallgatói tanácsadás**

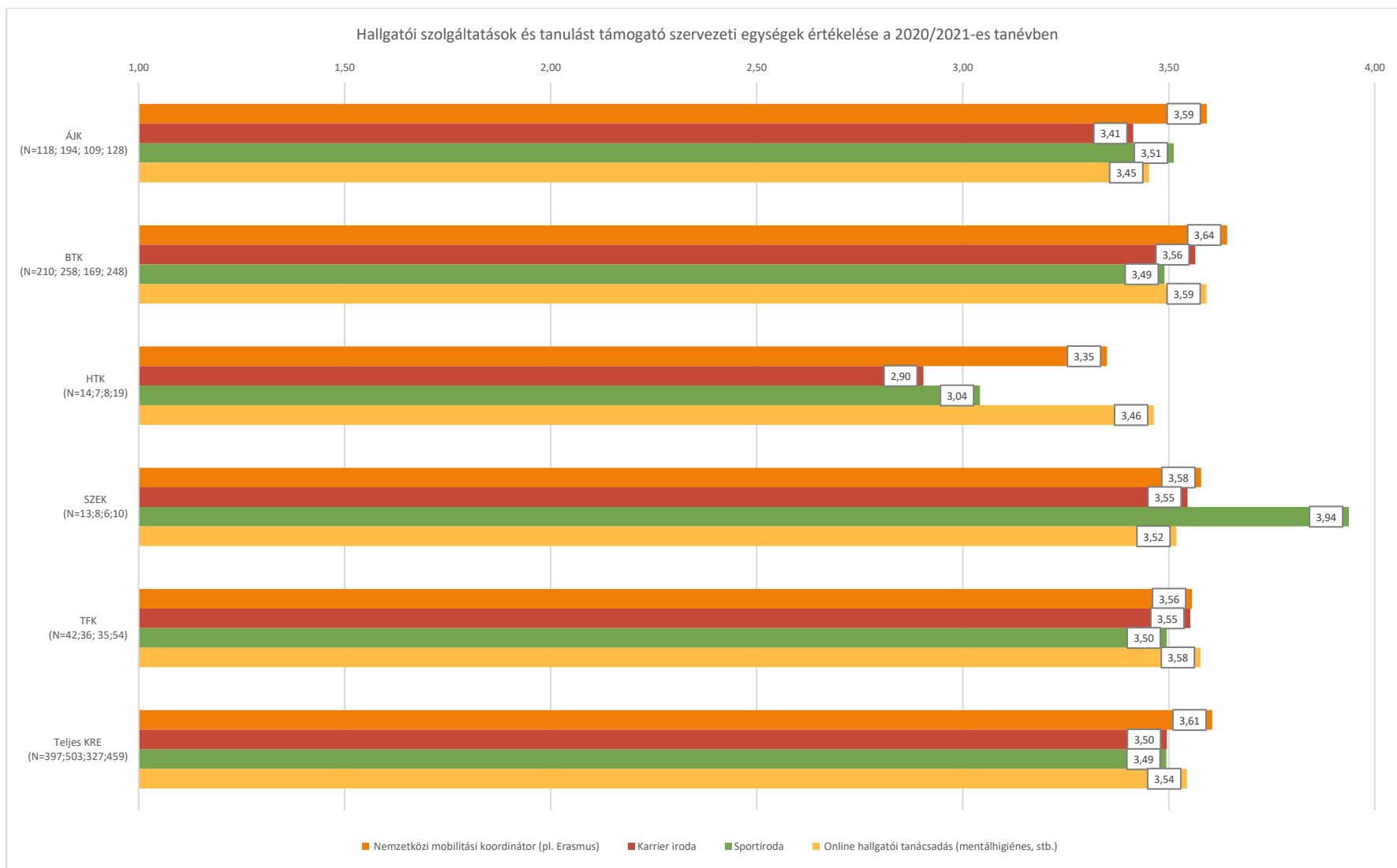
A 2020/2021-es tanévtől kezdve négy új hallgatói szolgáltatás került be az elégedettséget mérő kérdőívbe: a Nemzetközi mobilitási koordinátor, a Karrier Iroda, a Sportiroda és az Online hallgatói tanácsadás.

Az elégedettségi átlagok alapján megállapítható, hogy a TFK válaszadó hallgatói hasonlóan ítélték meg e szolgáltatásokat (átlagok 3,50 és 3,58 között). (11. ábra)

Az ÁJK és a BTK válaszadói hallgatói körében kicsit nagyobbak az eltérések a négy hallgatói szolgáltatás megítélésében: Az ÁJK válaszadói a Nemzetközi mobilitási koordinátorral (átlag: 3,59) és a Sportirodával (átlag: 3,51) elégedettebbek, míg a Karrierirodával (átlag: 3,41) és az Online hallgatói tanácsadással (átlag: 3,45) kevésbé. A BTK válaszadó pedig a Nemzetközi mobilitási koordinátorral (átlag: 3,64), a Karrier Irodával (átlag: 3,56) és az Online hallgatói tanácsadással (átlag: 3,59) elégedettebbek és a Sportirodával (átlag: 3,49) kevésbé. (11. ábra)

A HTK válaszadó hallgatói körében minden szolgáltatás esetén alacsonyabb elégedettség jellemző, mint a többi karon (átlagok 2,90 és 3,46 közöttiek) ezek közül is a Karrier irodával (átlag: 2,90) és a Sportirodával (átlag: 3,04) a legkevésbé elégedettek a kar hallgatói. (11. ábra)

A SZEK válaszadó hallgatói körében a Nemzetközi mobilitási koordinátor, a Karrier Iroda és az Online hallgatói tanácsadás megítélése hasonló (átlagok: 3,52 és 3,58 között), míg a Sportirodával meglehetősen elégedettek a kar hallgatói: az elégedettség átlag 3,94, mely nemcsak a karon belül, a többi szolgáltatáshoz képest kiugró érték, hanem a többi kar Sportirodával való elégedettségének átlaga között is az. (11. ábra)



11. ábra: Nemzetközi mobilitási koordinátorral, Karrier Irodával, Sportirodával, Online hallgatói tanácsadással kapcsolatos elégedettség átlagok az egyes karokon és a teljes egyetemen a 2020/2021-es tanévben

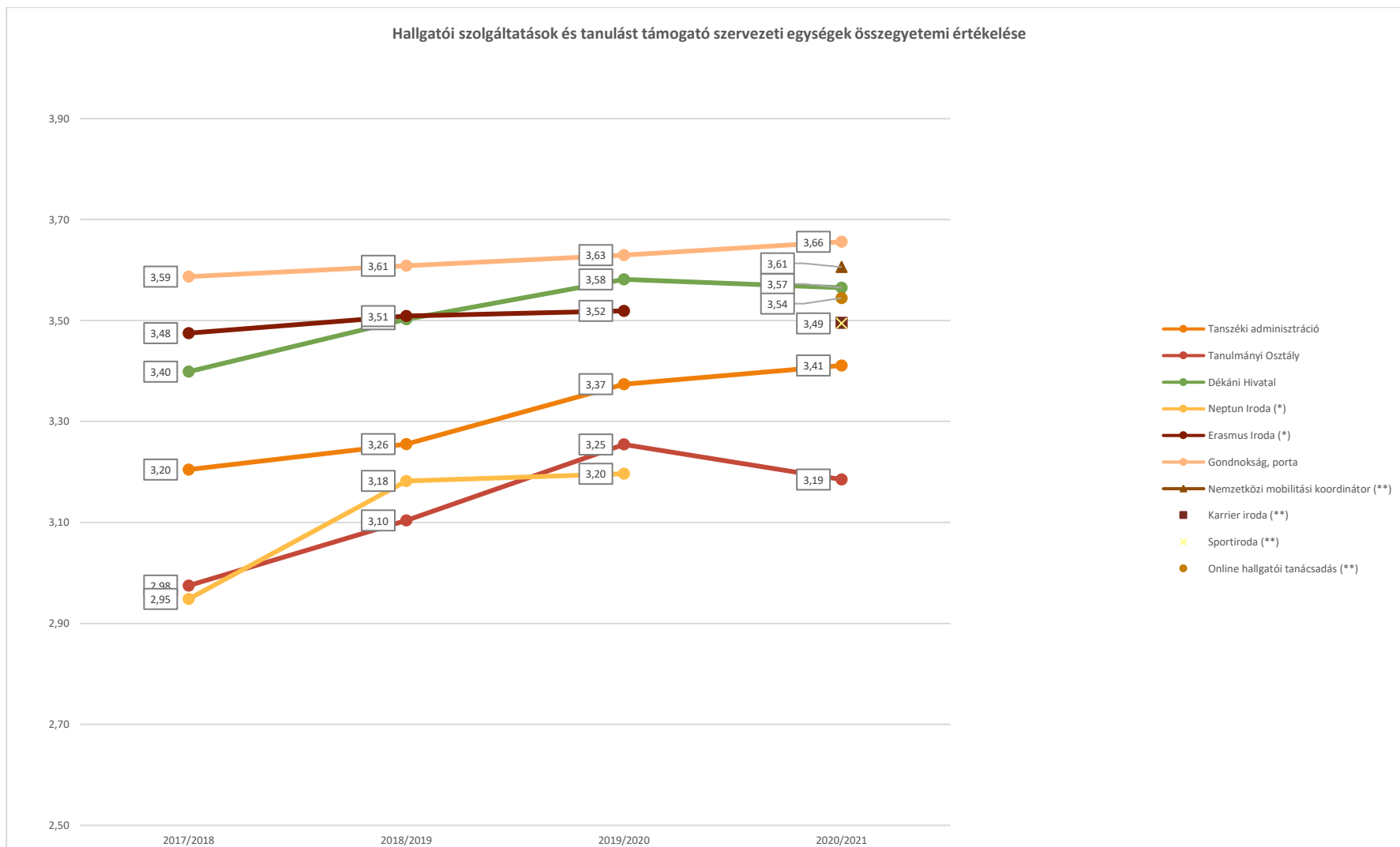
## **2.8 Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelésének összevetése**

Az összes értékelt hallgatói szolgáltatással és tanulást támogató szervezeti egységgel való hallgatói elégedettséget összegyűjtve szinten a 12. ábra veti össze. Megállapítható, hogy a válaszadó hallgatók minden szolgáltatással és tanulást támogató szervezeti egységgel elégedettek (átlagok 2,9 fölöttiek) és 2017/2018 és 2020/2021 között jellemző az elégedettségükre egy általános növekedő tendencia.

A válaszadó hallgatók leginkább a Gondnoksággal és portával elégedettek, ez esetben az átlagos elégedettség növekedésének üteme enyhe és egyenletesnek mondható. Magas: 3,4 fölötti átlagos elégedettség jellemző még a Dékáni Hivatalra az Erasmus Irodára, valamint a Nemzetközi mobilitási koordinátorra, az Online Hallgatói Tanácsadásra és a Sportirodára. A Dékáni Hivatal esetében az utolsó vizsgált tanévben az átlagos elégedettség csökkent ennek ellenére a tendencia mégis növekedőnek mondható. Fontos még megjegyezni, hogy az Erasmus Irodát csak az első három vizsgálati tanévben értékelték a hallgatók; a Nemzetközi mobilitási koordinátort, az Online Hallgatói Tanácsadást és a Sportirodát pedig csupán az utolsó vizsgálati tanévben, ami miatt tendencia itt nem vizsgálható.

A Tanszéki adminisztrációval való átlagos elégedettség 3,20 és 3,41 közötti, így "középen foglal helyet" az értékelt hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek között. A vizsgált időszakban minden évben növekedett az átlagos hallgatói elégedettség az előző évhez képest, a négyéves növekedés mértéke – a többi szolgáltatással és egységgel összevetve – nagynak mondható.

A válaszadó hallgatók a legkevésbé a Tanulmányi Osztállyal és a Neptun Irodával elégedettek. A Neptun Irodával való átlagos elégedettség az értékelt 3 év alatt (a többi hallgatói szolgáltatáshoz képest) igen intenzíven nőtt (2,95-ről 3,2-re). Ugyanez mondható el a Tanulmányi Osztályról is, viszont itt az utolsó (negyedik) vizsgálati évben az átlagos elégedettség csökkenése volt tapasztalható, ami a növekvő tendenciának csupán a növekedési ütemét enyhítette, így a vizsgált négy év alatt 2,98-ról 3,19-re nőtt a Tanulmányi Osztállyal való elégedettség átlaga.



12. ábra: Hallgatói szolgáltatásokkal és tanulást támogató szervezeti egységekkel kapcsolatos elégedettség átlagok változása a teljes egyetemen 2017/2018 és 2020/2021 között  
 Megjegyzés: (\*) 2019/2020-ig szerepel; (\*\*) 2020/2021-től szerepel

### 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 több, mint fele nem tudta megítélni a HÖK, illetve az Idegen Nyelvi Lektorátus működését – évenként ebben nincs számottevő különbség. A könyvtárra kapcsolatos kérdésekre az ÁJK, TFK, HTK esetén 2017/2018-ban és a 2018/2019-ben a hallgatók nagyobb része nem adott választ (*\*nem tudja megítélni lehetőséget jelölte*). 2019/2020-ban és 2020/2021-ben viszont ez az érték lecsökkent. Feltételezhető, hogy ennek oka, hogy míg az első két kérdőív a Bod Péter Könyvtárra kérdez rá, addig az utolsó kettő már a Kari Könyvtárra. **A nem azonos kérdőívek miatt a Könyvtárra vonatkozó trendelemzést nem lehet elvégezni.**

#### 3.1 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.

A 14. ábrán és a 8. táblázatban látható, hogy az elégedettség átlagok minden kar esetén és így a teljes egyetemen is növekedő tendenciát mutattak: 2017/2018-ban 2,89-3,45 közöttiek voltak az átlagok, míg 2020/2021-ben 3,30-3,61 között mozogtak. A 'nagyon elégedett' válaszok aránya növekedő, az elégedetlen ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett') válaszok aránya pedig csökkenő tendenciát mutatott a 2017/2018-as tanévről a 2020/2021-es tanévre minden kar esetén és a teljes egyetemen is (13. ábra). Így összességében megállapítható, hogy a hallgatók egyre inkább elégedettek a Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal.

#### 3.2 Könyvtár

A könyvtár esetében 2017/2018 és 2019/2020 között az alábbi öt változó lett aggregálva: (1) a könyv- és dokumentum állomány, (2) a dolgozók szakértelme (3) segítőkészsége, (4) nyitva tartás, (5) olvasótermi funkciók, majd 2020/2021-től ezek kiegészültek egy hatodik változóval (6) online adatbázisok elérhetősége.

A – korábban már részletezett – eltérő kérdőívek miatt módszertanilag érdekesebb a négyéves trendet csak a BTK esetében vizsgálni. A BTK tekintetében elmondható, hogy 2017/2018-as tanév elején a hallgatók harmada (33%) nagyon elégedett volt a Bod Péter Könyvtárral ez az arány a következő évre növekedni tudott 9,8%-kal, majd 1%-kal csökkent, a következő évben 10%-kal nőtt, így a 2020/2021 tanévre a BTK-án tanuló válaszadók 51,8%-a teljes mértékben elégedett volt a Könyvtárral mint szolgáltatással.

#### 3.3 Idegen Nyelvi Lektorátus

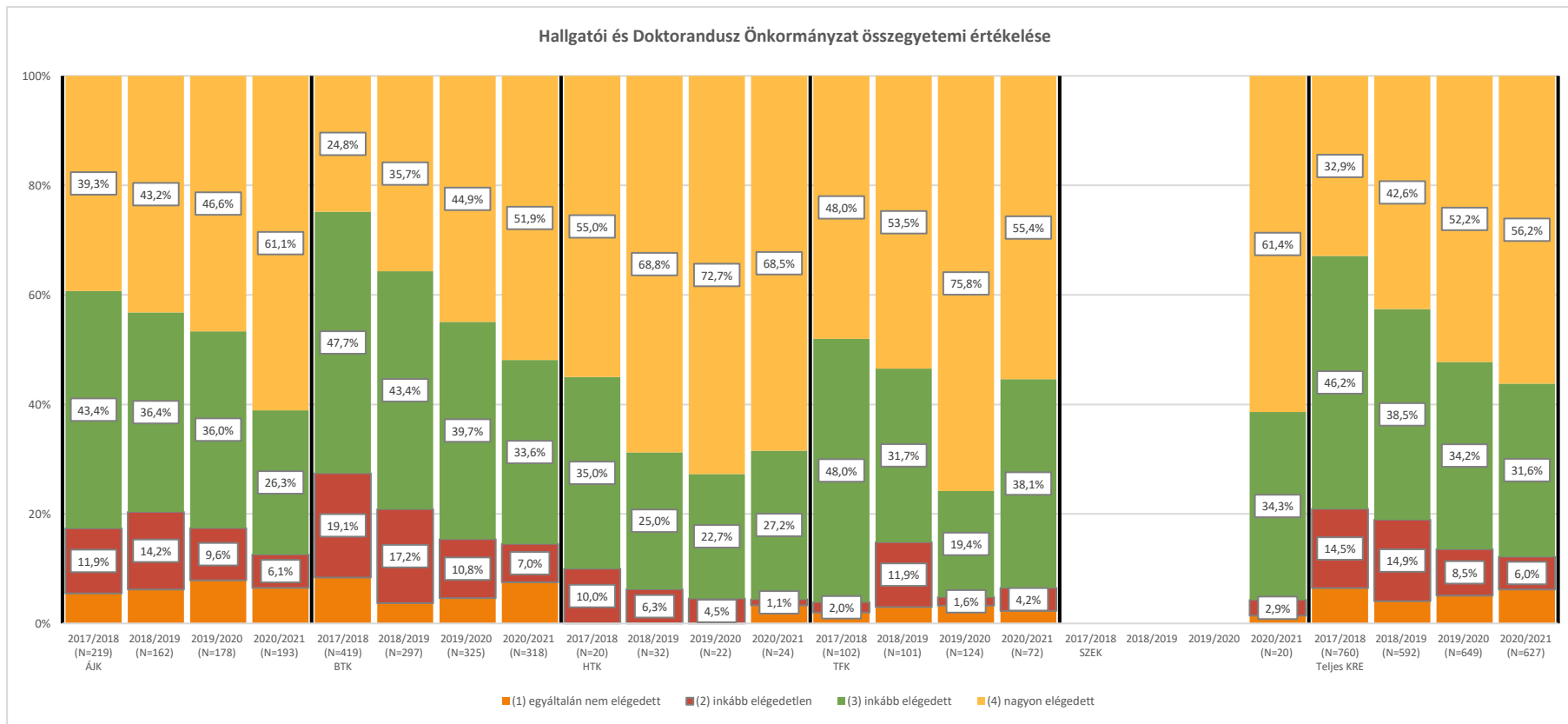
Az Idegen Nyelvi Lektorátussal (INYL) kapcsolatos elégedettséget is több, pontosan három kérdés mentén vizsgálták: (1) az órák időpontja, (2) az oktató felkészültsége, (3) az oktatás hatékonysága. Az előzőekhez hasonló a három szempont egy változóba került összevonásra, amely kifejezi magával az INYL-lel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



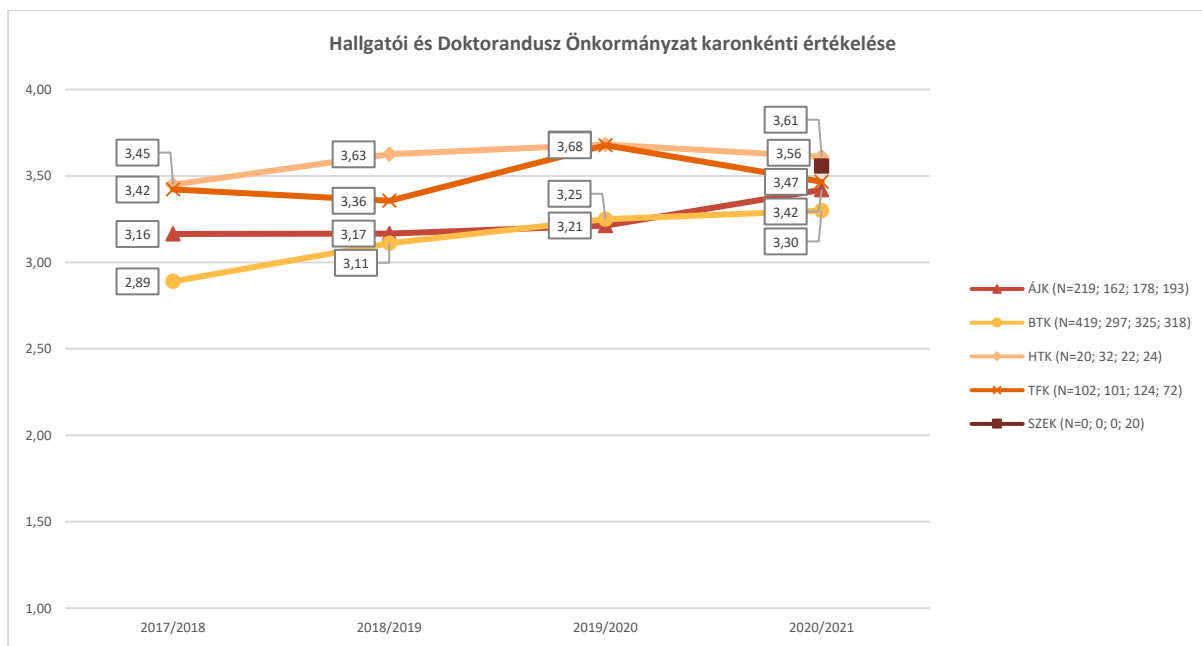
A teljes egyetemet tekintve a 9. táblázatból és a 15. ábráról megállapítható, az elégedettség átlag növekedő tendenciája (3,22-ről 3,45-re nőtt az átlag), ami a 'nagyon elégedett' válaszok a 2017/2018-as tanévről a 2020/2021-es tanévre történő arányának növekedő és az elégedetlen ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett') válaszok arányának csökkenő tendenciájának köszönhető.

Karanként is megvizsgálva az elégedettséget az INYL vonatkozásában, változó kép tárul elénk: Az ÁJK-n, BTK-n és a TFK-n az elégedettség átlagok növekedő tendenciája figyelhető meg, míg a HTK-n a tendencia csökken (16. ábra, 9. táblázat). Figyelemre méltó, a HTK válaszadói körében az 'inkább elégedetlen' válaszok 2019/2020-as páratlanul magas 22,2%-os aránya.

Az első vizsgálati évben az elégedettség átlagok nagyobb terjedelemben estek: a HTK-n – a többi karhoz képest – igen magas, 3,60 volt az átlag, míg a többi karon 3,19 és 3,26 között mozgott. Ez a terjedelem az utolsó vizsgálati évre szűkült és a karok átlagainak sorrendje is megváltozott: A legelégedettebbek a TFK válaszadói voltak (átlag: 3,64), "középen helyezkedtek el" az ÁJK és a HTK válaszadói (átlagok rendre: 3,51 és 3,47), és a legkevésbé elégedettek a BTK (átlag: 3,39) és a SZEK (átlag: 3,36) hallgatói voltak. A SZEK hallgatóinak az INYL-lel kapcsolatos alacsony elégedettségi szintje azért is érdekes, mert az eddig vizsgált összes szolgáltatás és egység esetén a kar válaszadó hallgatói a leginkább elégedettek között voltak.



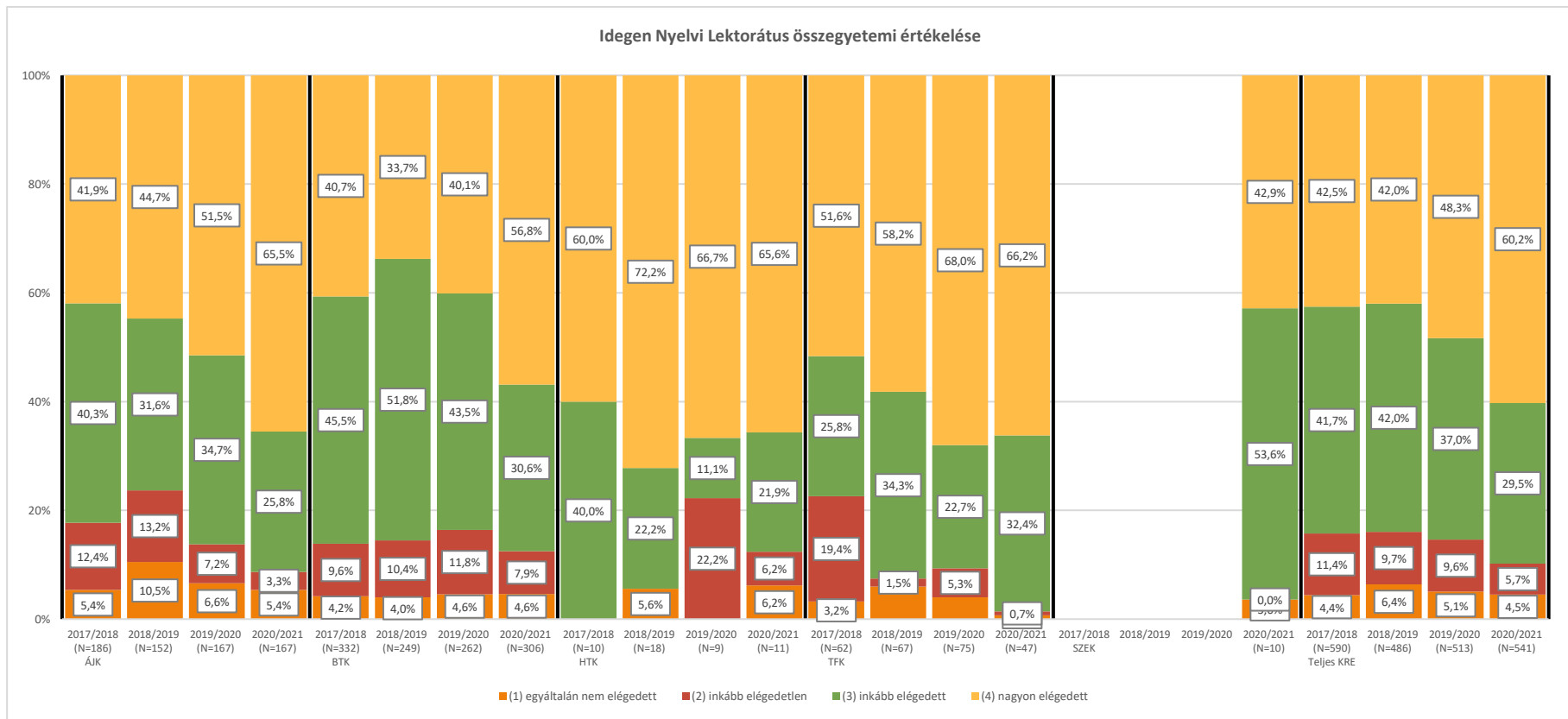
13. ábra: Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



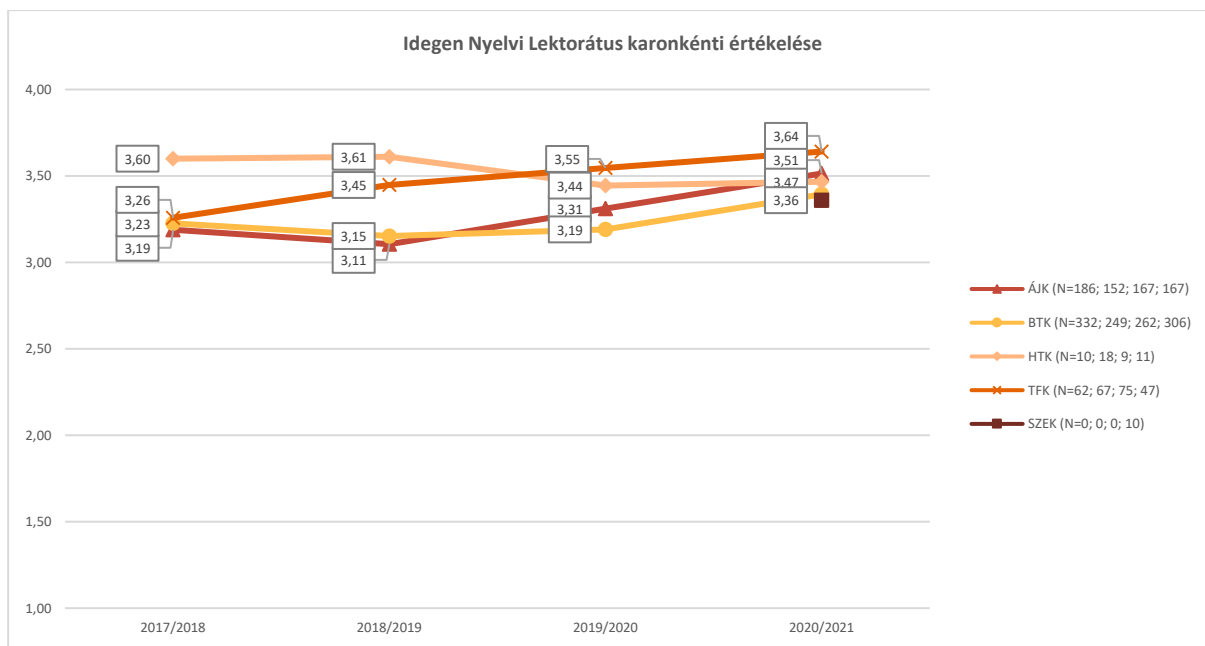
14. ábra: Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

8. táblázat: Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	3,16	3,17	3,21	3,42	0,00	0,05	0,21	0,26
BTK	2,89	3,11	3,25	3,30	0,22	0,14	0,05	0,41
HTK	3,45	3,63	3,68	3,61	0,18	0,06	-0,07	0,16
TFK	3,42	3,36	3,68	3,47	-0,07	0,32	-0,21	0,04
SZEK	-	-	-	3,56	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>3,06</b>	<b>3,20</b>	<b>3,34</b>	<b>3,38</b>	<b>0,14</b>	<b>0,14</b>	<b>0,04</b>	<b>0,32</b>



15. ábra: Idegen Nyelvi Lektorátussal kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



16. ábra: Idegen Nyelvi Lektorátussal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

9. táblázat: Idegen Nyelvi Lektorátussal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

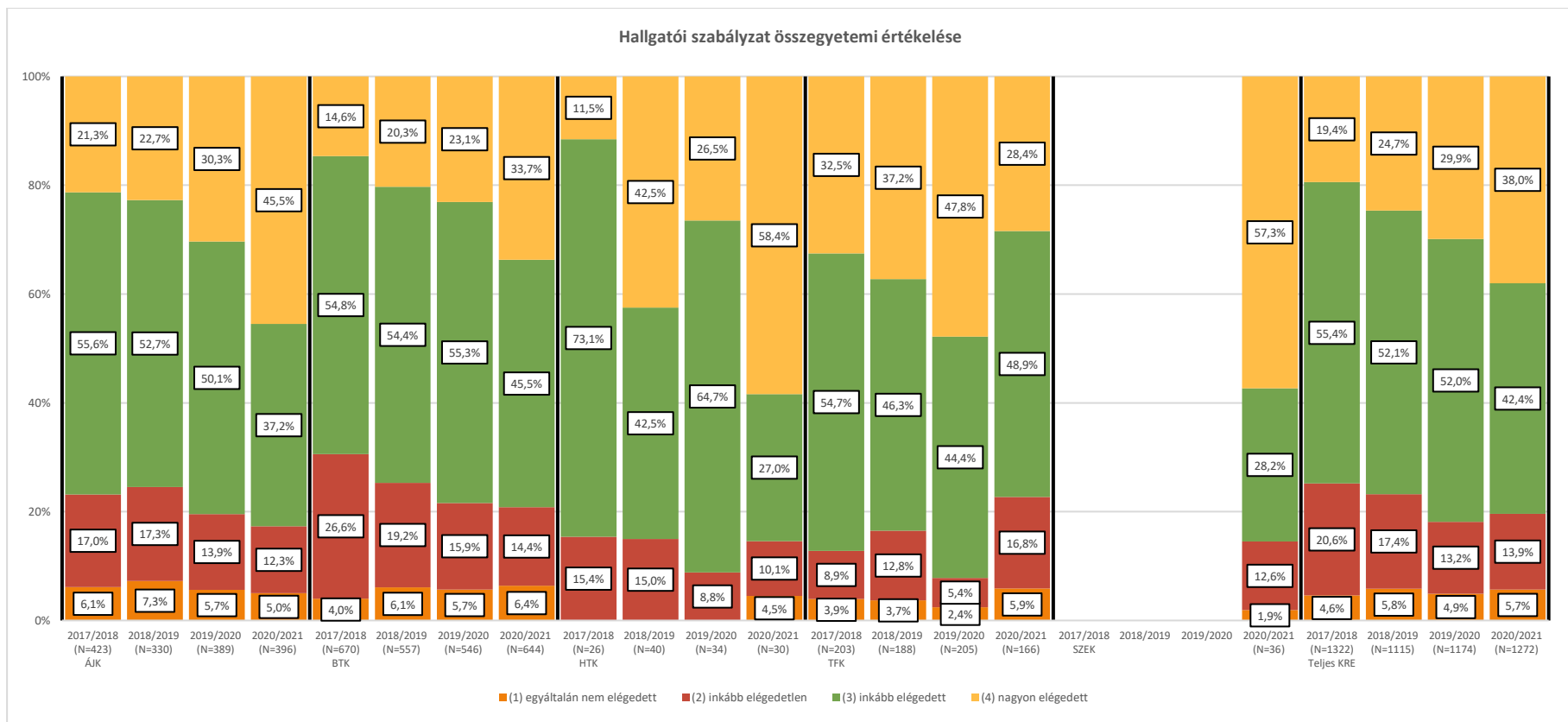
Idegen Nyelvi Lektorátus								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	3,19	3,11	3,31	3,51	-0,08	0,21	0,20	0,33
BTK	3,23	3,15	3,19	3,39	-0,07	0,04	0,20	0,17
HTK	3,60	3,61	3,44	3,47	0,01	-0,17	0,02	-0,13
TFK	3,26	3,45	3,55	3,64	0,19	0,10	0,09	0,38
SZEK	-	-	-	3,36	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>3,22</b>	<b>3,20</b>	<b>3,29</b>	<b>3,45</b>	<b>-0,03</b>	<b>0,09</b>	<b>0,17</b>	<b>0,23</b>

## 4 Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása

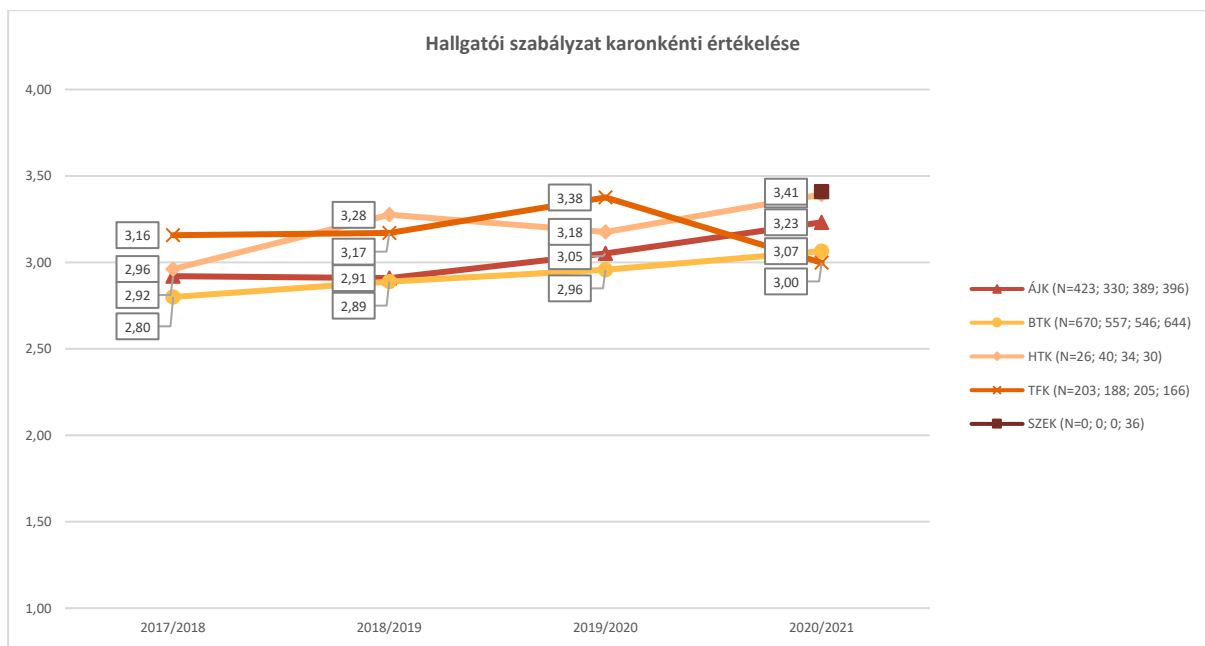
A hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettséget három mutatóval mérte a kérdőív, amelyek az elemzés során aggregálva lettek. Egyrészt rákérdezett a (1) hozzáférhetőségre, a (2) gyakorlati alkalmazhatóságára és az (3) érvényesülésére. Ez esetben is fontos először kitérni arra, hogy a hallgatók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

A nem válaszolók aránya e tekintetben kisebb mértékű. Az összes vizsgálati évben a hallgatók kevesebb, mint ötöde jelölte be a 'nem tudom megítélni' válaszlehetőséget – karonként nem látszik jelentős különbség.

A 10. táblázatból látható, hogy az teljes egyetemen az átlagos elégedettség évről évre növekedett, azonban az átlagok meglehetősen alacsonyak a többi értékelt szolgáltatáshoz és egységhez képest. Az első vizsgálati évben karonként 2,80 és 3,16 között mozogtak az elégedettség átlagok, míg az utolsó vizsgálati évben 3,00 és 3,41 között. A 17. ábrát szemügyre véve látható, hogy az első vizsgálati évben a válaszadó hallgatók kisebb (11,5% és 32,5% közötti) hányada volt elégedett teljes mértékben a nekik szóló szabályzattal, de ezek az arányok a negyedik évre, a TFK-t kivéve, minden karon növekedtek. Ezzel összhangban az elégedettség átlagok növekedő trendjéről is beszámolhatunk az ÁJK-n, a BTK-n és a HTK-n, a TFK tekintetében viszont csökkenő tendencia figyelhető meg. A SZEK válaszadó hallgatóinak 2020/2021-es véleménye alapján az adott tanévben a kar hallgatói voltak a legelégedettebbek a hallgatókat érintő szabályzatokkal (átlag: 3,41). (18. ábra, 10. táblázat)



17. ábra: Hallgatói szabályzattal kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



18. ábra: Hallgatói szabályzattal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

10. táblázat: Hallgatói szabályzattal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Hallgatói szabályzat								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	2,92	2,91	3,05	3,23	-0,01	0,14	0,18	0,31
BTK	2,80	2,89	2,96	3,07	0,09	0,07	0,11	0,27
HTK	2,96	3,28	3,18	3,39	0,31	-0,10	0,22	0,43
TFK	3,16	3,17	3,38	3,00	0,01	0,21	-0,38	-0,16
SZEK	-	-	-	3,41	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>2,90</b>	<b>2,96</b>	<b>3,07</b>	<b>3,13</b>	<b>0,06</b>	<b>0,11</b>	<b>0,06</b>	<b>0,23</b>



## 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 utolsó blokkja volt az elemzés szempontjából az egyik legkomplexebb rész, hiszen ennek részeként 12 szolgáltatásról, lehetőségről kérdezték a hallgatókat, ami következtében rendkívül sok adat került összegyűjtésre. A trendelemzés keretei miatt viszont nincs lehetőség minden adatra és eredményre kitérni, ezért az elemzés során összekapcsoltuk, majd aggregáltuk a hasonló változókat, melyek egy-egy a minőségfejlesztés szempontjából is fontos területeket tesznek ki.**

**Az eredmények teljeskörű megismerésére a mellékletben található táblázat szolgál.**

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
- Tehetség gondozás
- Karrierlehetőségek

### Intézmény belső működése

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

A 'nem tudja megítélni' választ adók aránya a vizsgálati időszakban a fenti lehetőségek értékelésénél csak a hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások esetében volt magasabb (24,5%-53,3%), az intézmény belső működésével kapcsolatos területek esetén 25,5%, vagy az alatti, az infrastrukturális háttér esetén pedig 15,2%, vagy az alatti.

Mindhárom területre – csak úgy, mint a hallgatói szabályzatoknál – jellemző, hogy az egyetem válaszadó hallgatói minden tanévben elégedetlenebbek voltak ezekkel a többi értékelt szolgáltatáshoz és egységhez képest (a teljes egyetemi átlagok: infrastrukturális háttér esetén 2,87 és 2,99 között; hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások esetén 2,90 és 3,04 között; az intézmény belső működése esetén 2,87 és 3,03 között) (11-13. táblázatok).

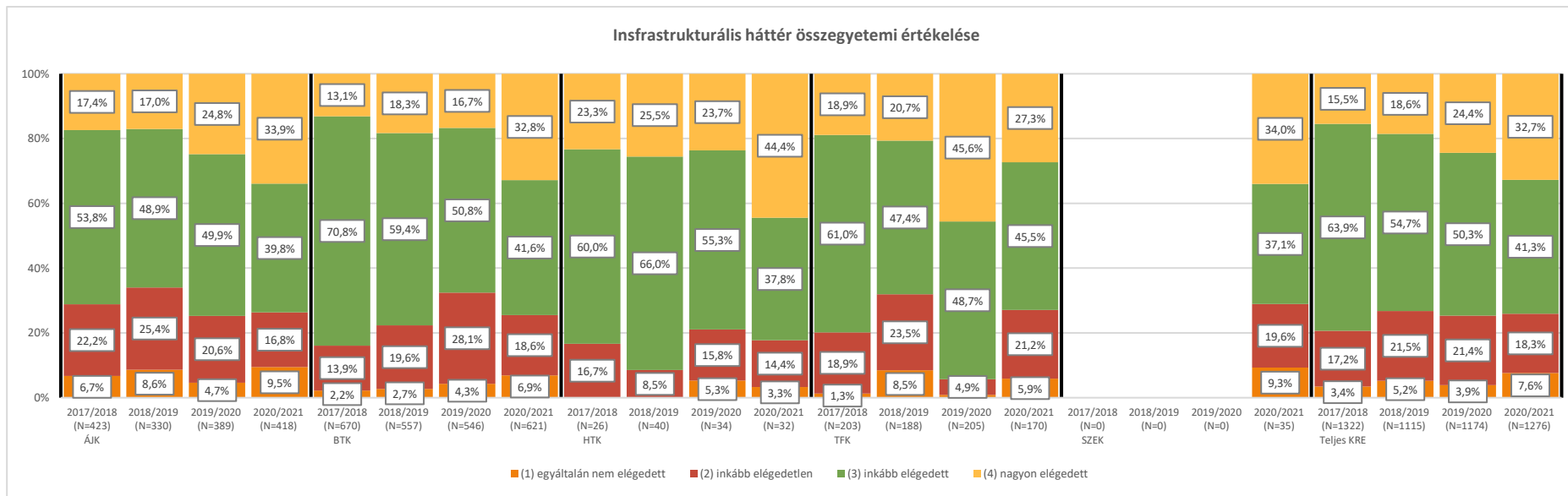
Mindhárom terület esetén sokkal inkább az 'inkább elégedettek' túlsúlya jellemző és nem a 'nagyon elégedett' válaszok aránya dominál. (19., 21., 23. ábrák). A négy év alatt az egyetemi átlagban bekövetkezett változás mindenhol 0-hoz közeli (11-13. táblázatok).

Az **infrastrukturális háttérrel** való elégedettségeket karonként is megvizsgálva: évről évre ingadozás mutatkozik az átlagokban (20. ábra). 2017/2018-ról 2020/2021-re az ÁJK-n és a HTK-n figyelhető meg kicsit intenzívebb növekedés (mindkét kar esetén 0,16-al növekedtek az átlagok), míg a másik két kar esetén az átlagban bekövetkezett változás 0-hoz közeli (átlagok változása a TFK-n: -0,03; a BTK-n: 0,05) (11. táblázat).

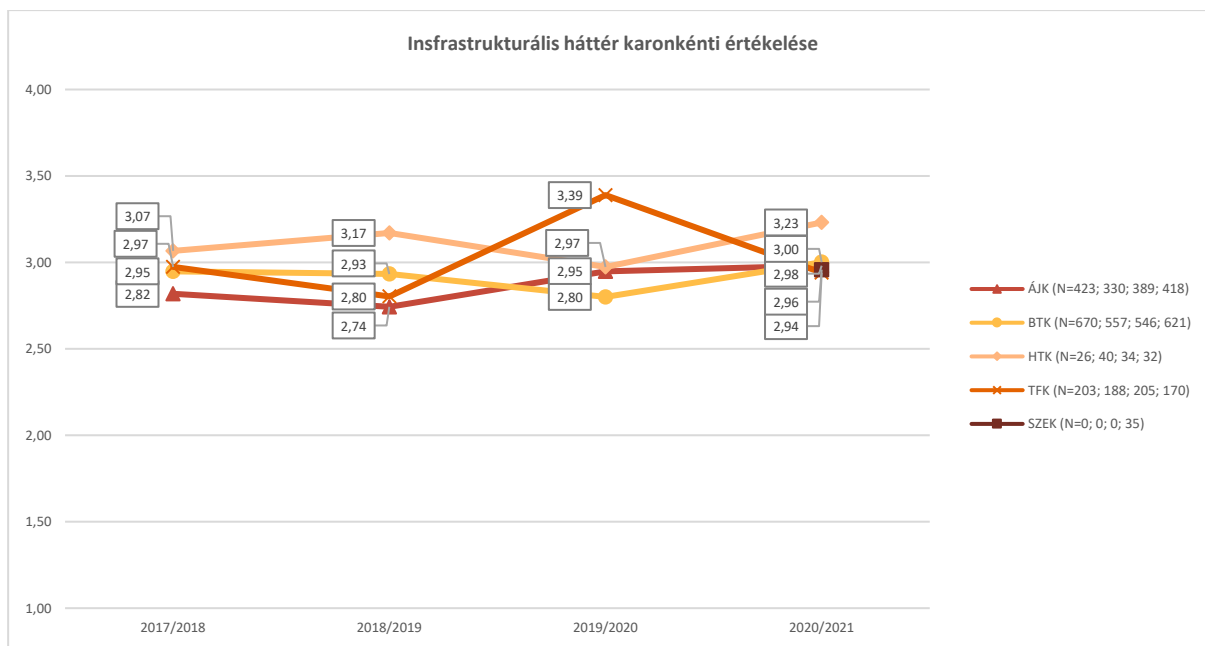
A **hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások** esetén az elégedettség átlag 2017/2018-ban az ÁJK-n és a BTK-n volt a alacsonyabb (rendre: 2,79 és 2,90), a HTK-n és a TFK-n magasabb (rendre: 3,32 és 3,08), majd 2020/2021-re az előbbi két karon enyhe növekedés volt megfigyelhető, míg az utóbbi két karon csökkenő volt a tendencia. Tehát az ÁJK és a BTK hallgatói egyre pozitívabban ítélték meg a hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokat, míg a HTK és a TFK hallgatói egyre negatívabban. (22. ábra, 12. táblázat)

Az **intézmény belső működése esetén is** az ÁJK-n és a BTK-n volt a jellemző alacsonyabb átlag 2017/2018-ban (rendre: 2,86 és 2,83) és a HTK-n, illetve a TFK-n magasabb (rendre: 2,93 és 3,05). Itt azonban az ÁJK és a BTK mellett a HTK-n is növekedés volt tapasztalható 2020/2021-re, ennek mértéke az ÁJK-n és a HTK-n erősebb, míg a BTK-n nagyon enyhe, 0-hoz közeli. A TFK-ra 2017/2018-ról 2020/2021-re csökkenő elégedettség jellemző. (24. ábra, 13. táblázat)

Fontos még kiemelni, hogy ezen a területen is kifejezetten magas az inkább elégedetlen hallgatók rátája. Míg az az ÁJK, a BTK és a SZEK esetében ez 12,8% és 25,3% között mozog, addig a HTK és a TFK esetén 9,0% és 21,3% között. (23. ábra)



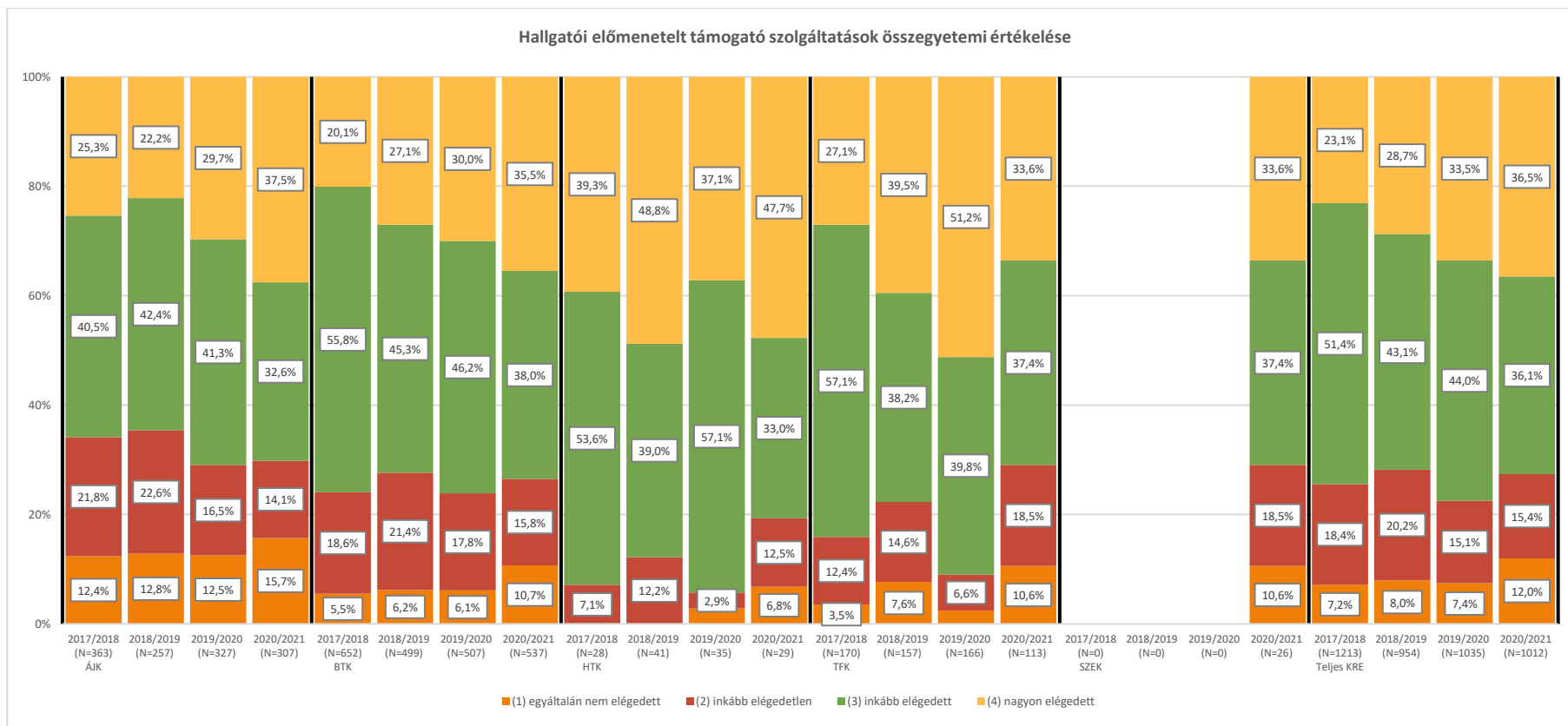
19. ábra: Infrastrukturális háttérrel kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



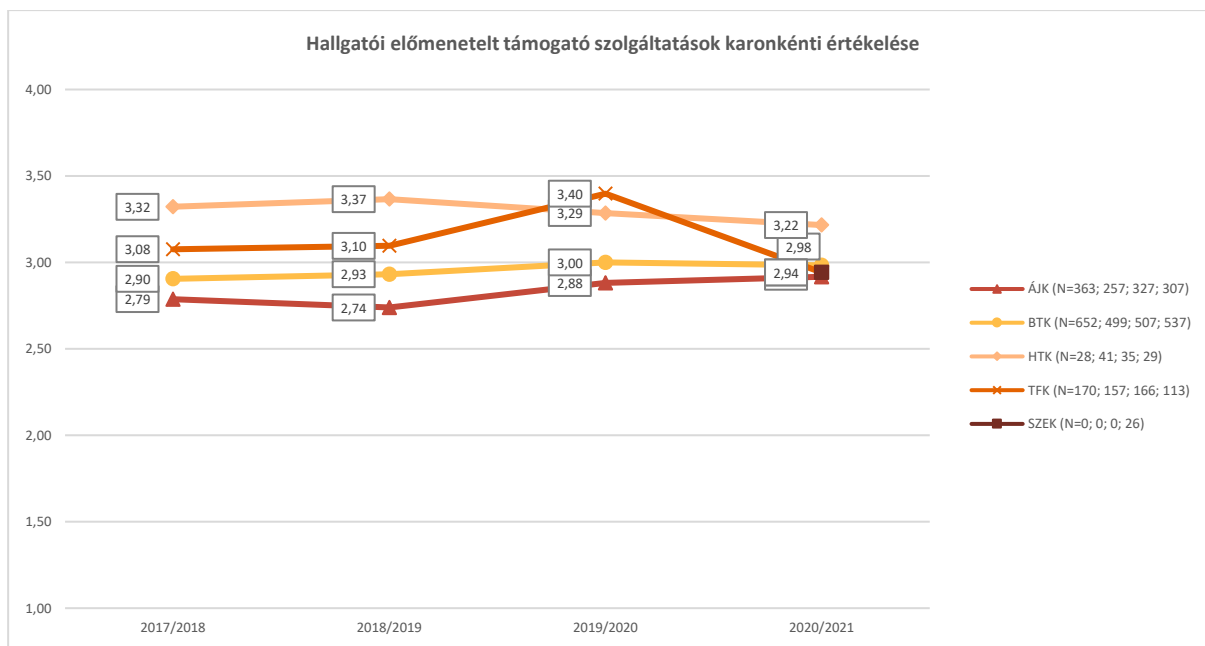
20. ábra: Infrastrukturális háttérrel kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

11. táblázat: Infrastrukturális háttérrel kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Infrastrukturális háttér								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	2,82	2,74	2,95	2,98	-0,07	0,21	0,03	0,16
BTK	2,95	2,93	2,80	3,00	-0,02	-0,13	0,20	0,05
HTK	3,07	3,17	2,97	3,23	0,10	-0,20	0,26	0,16
TFK	2,97	2,80	3,39	2,94	-0,17	0,59	-0,45	-0,03
SZEK	-	-	-	2,96	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>2,91</b>	<b>2,87</b>	<b>2,95</b>	<b>2,99</b>	<b>-0,05</b>	<b>0,09</b>	<b>0,04</b>	<b>0,07</b>



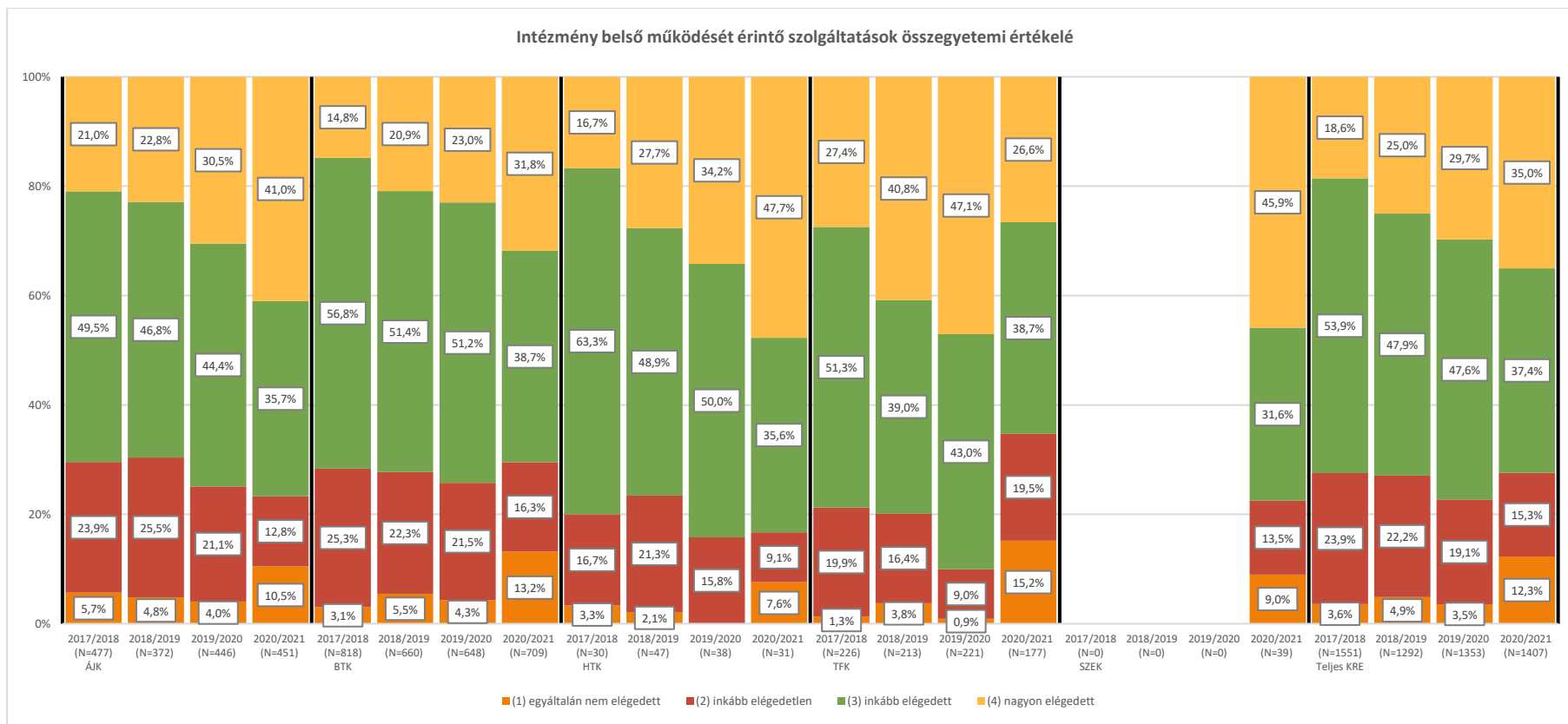
21. ábra: Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



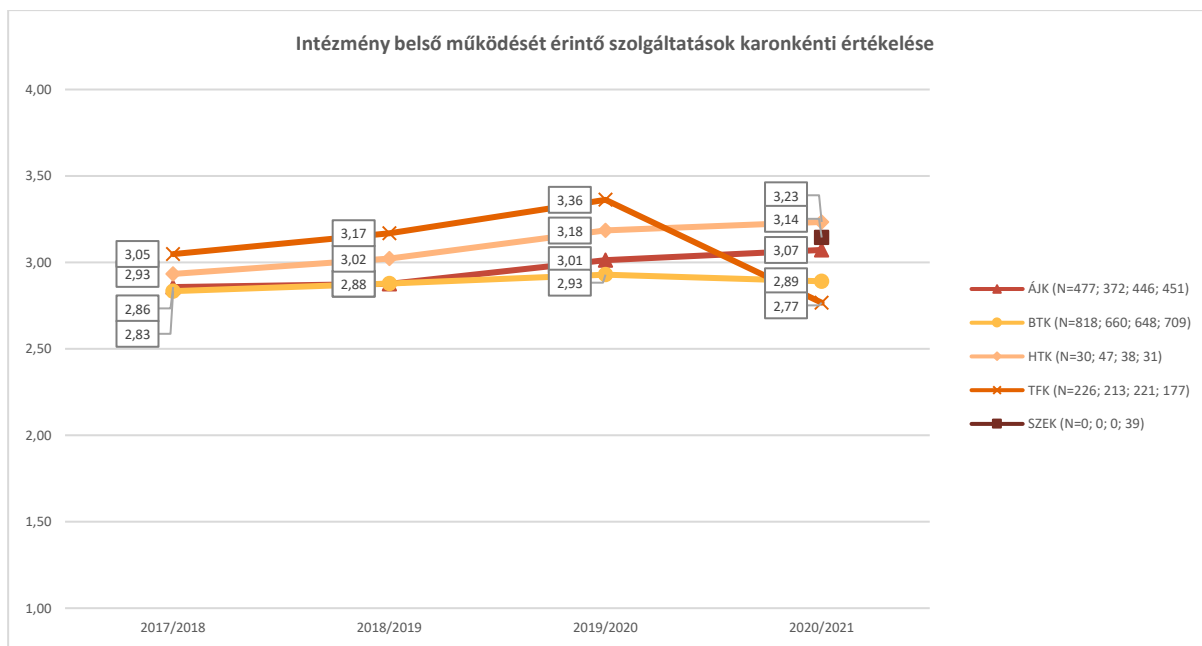
22. ábra: Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

12. táblázat: Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	2,79	2,74	2,88	2,92	-0,05	0,14	0,04	0,13
BTK	2,90	2,93	3,00	2,98	0,03	0,07	-0,02	0,08
HTK	3,32	3,37	3,29	3,22	0,04	-0,08	-0,07	-0,11
TFK	3,08	3,10	3,40	2,94	0,02	0,30	-0,46	-0,13
SZEK	-	-	-	2,94	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>2,90</b>	<b>2,93</b>	<b>3,04</b>	<b>2,97</b>	<b>0,02</b>	<b>0,11</b>	<b>-0,06</b>	<b>0,07</b>



23. ábra: Intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség változása karonként és a teljes egyetemen



24. ábra: Intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként

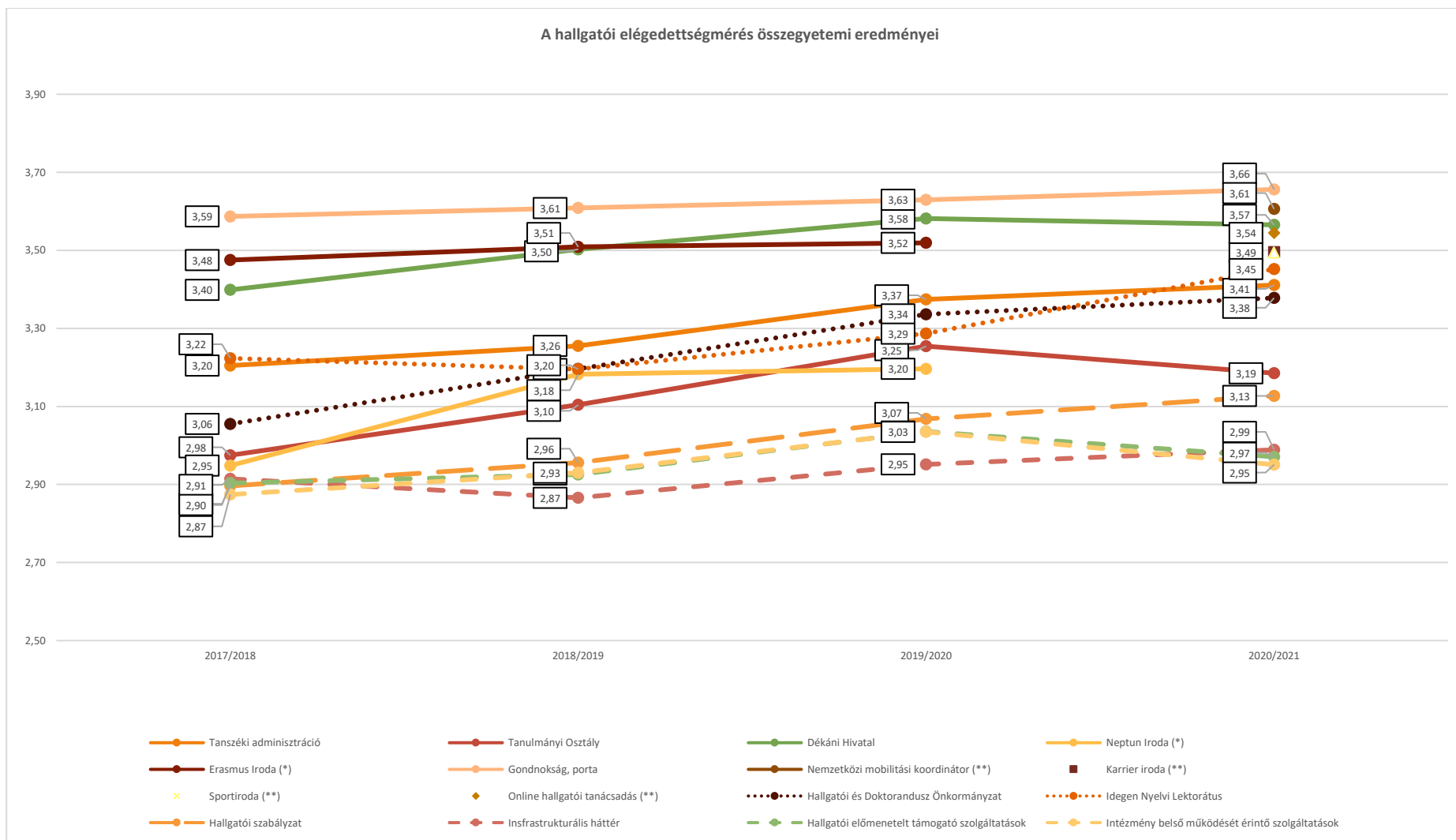
13. táblázat: Intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség átlagok változása karonként és a teljes egyetemen

Intézmény belső működése								
	2017/ 2018	2018/ 2019	2019/ 2020	2020/ 2021	Változás a 2017/2018-as és 2018/2019- es tanév között	Változás a 2018/2019-es és 2019/2020- as tanév között	Változás a 2019/2020-as és 2020/2021- es tanév között	Változás összesen
ÁJK	2,86	2,88	3,01	3,07	0,02	0,14	0,06	0,21
BTK	2,83	2,88	2,93	2,89	0,04	0,05	-0,04	0,06
HTK	2,93	3,02	3,18	3,23	0,09	0,16	0,05	0,30
TFK	3,05	3,17	3,36	2,77	0,12	0,19	-0,59	-0,28
SZEK	-	-	-	3,14	-	-	-	-
<b>Teljes KRE</b>	<b>2,87</b>	<b>2,93</b>	<b>3,03</b>	<b>2,95</b>	<b>0,06</b>	<b>0,10</b>	<b>-0,08</b>	<b>0,08</b>



## 6 Összefoglalás

A hallgatók elégedettségét az összes értékelt területen a 25. ábra veti össze, mely egyetemi szinten mutatja az értékelt területeken az elégedettség átlagok változását 2017/2018 és 2020/2021 között. Az ábrán látható, hogy a válaszadó hallgatók minden szolgáltatással és tanulást támogató szervezeti egységgel elégedettek és 2017/2018 és 2020/2021 között jellemző az elégedettségükre egy általános növekedő tendencia (átlagok az első vizsgálati évben 2,87 és 3,59 között, az utolsó vizsgálati évben 2,95 és 3,66 között) .



25. ábra: A hallgatói elégedettségmérés elégedettség átlagainak változása a teljes egyetemen 2017/2018 és 2020/2021 között  
 Megjegyzés: (\*) 2019/2020-ig szerepel; (\*\*) 2020/2021-től szerepel