



Károli Gáspár Református Egyetem
www.kre.hu

**A Károli Gáspár Református Egyetem
hallgatói elégedettségmérésének eredményei**
a 2021/2022-es tanévre vonatkozóan

Készítette: T. Nagy Judit

Tartalomjegyzék

1	<i>Bevezetés</i>	3
2	<i>Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése</i>	4
3	<i>Közéleti tevékenységet végző és egyéb szervezeti egységek értékelése</i>	21
4	<i>Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása</i>	27
5	<i>Infrastrukturális háttérrel, hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal, és az intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség bemutatása</i>	29

1 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 az oktatók megítélésére vonatkozó) hallgatói elégedettségmérés kérdőív kérdései

- a **tanulástámogatással,**
- a **hallgatói szolgáltatásokkal,**
- az **információáramlással** és
- a **hallgatóközpontú oktatás megvalósulásával** kapcsolatos témaköröket érintik.

Jelen dokumentum a **2021/2022. 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 tudok válaszolni' és a 'nem kívánok válaszolni' válaszok torzító hatásának kiszűrésével – kerülnek bemutatásra, így a diagramokon a megoszlások %-os értékei az újrabázisolás után érvényes elemszámra értendők. A "non response" arányok külön kerülnek elemzésre.

A válaszok az 5 karról **2022. június 22. és 2022. július 10. között** érkeztek be. A 2021/2022. tanévben összesen 186 nem-oktatói elégedettség kérdőív kitöltését kezdték meg az egyetemen, melyből 2021/2022. tanévben összesen **671 hallgatói elégedettség kérdőív kitöltését kezdték meg** az egyetemen, melyből

- 178 (26,5%) az Állam- és Jogtudományi Kar (a továbbiakban: ÁJK),
- 283 (42,2%) a Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar (a továbbiakban: BTK),
- 13 (1,9%) a Hittudományi Kar (a továbbiakban: HTK),
- 168 (25,0%) a Pedagógiai Kar (a továbbiakban: PK),
- 29 (4,3%) a Szociális és Egészségtudományi Kar (a továbbiakban: SZEK) hallgatóinak véleményét tükrözi.¹
- 33 (17,7%) a Rectori Hivatal (a továbbiakban: RH) dolgozóinak véleményét tükrözi.

Mindez az **ÁJK-n 13,68 %-os, a BTK-n 8,61 %-os, a HTK-n 10,57 %-os, a PK-n 15,97 %-os, a SZEK-en pedig 14,43 %-os** válaszadási rátát jelentett.

Az eredmények teljeskörű megismerése okán **az adatokat kétféleképpen mutatjuk be:**

- 1. az egyes válaszlehetőségek százalékos megoszlásának ismertetésével, ami egy átfogóbb képet ad az oktatók véleményéről, valamint**
- 2. átlag érték meghatározásával, ami pedig egy számba tömörítve mutatja meg az oktatók véleményét a vizsgált kérdésekben.**

Az összegyetemi eredmények vizsgálatakor azonban kiemelten fontos szem előtt tartani, hogy mivel a **Bölcsészettudományi Kar messzemenően a legnagyobb létszámú kar, így az**

¹ Ezen értékek magukban foglalják a "non response" válaszokat is.

összegytemi eredményeket leginkább a BTK 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.

2 Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése

A válaszadók a 2021/2022-es tanévben **nyolc hallgatói szolgáltatást és tanulást támogató szervezeti egységet** (Tanszéki adminisztráció; Tanulmányi Osztály; Dékáni Hivatal; Nemzetközi mobilitási koordinátor; Karrier Iroda; Sportiroda; Online hallgatói tanácsadás; Gondnokság, porta) értékelhettek **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.

2.1 Nem válaszolók aránya

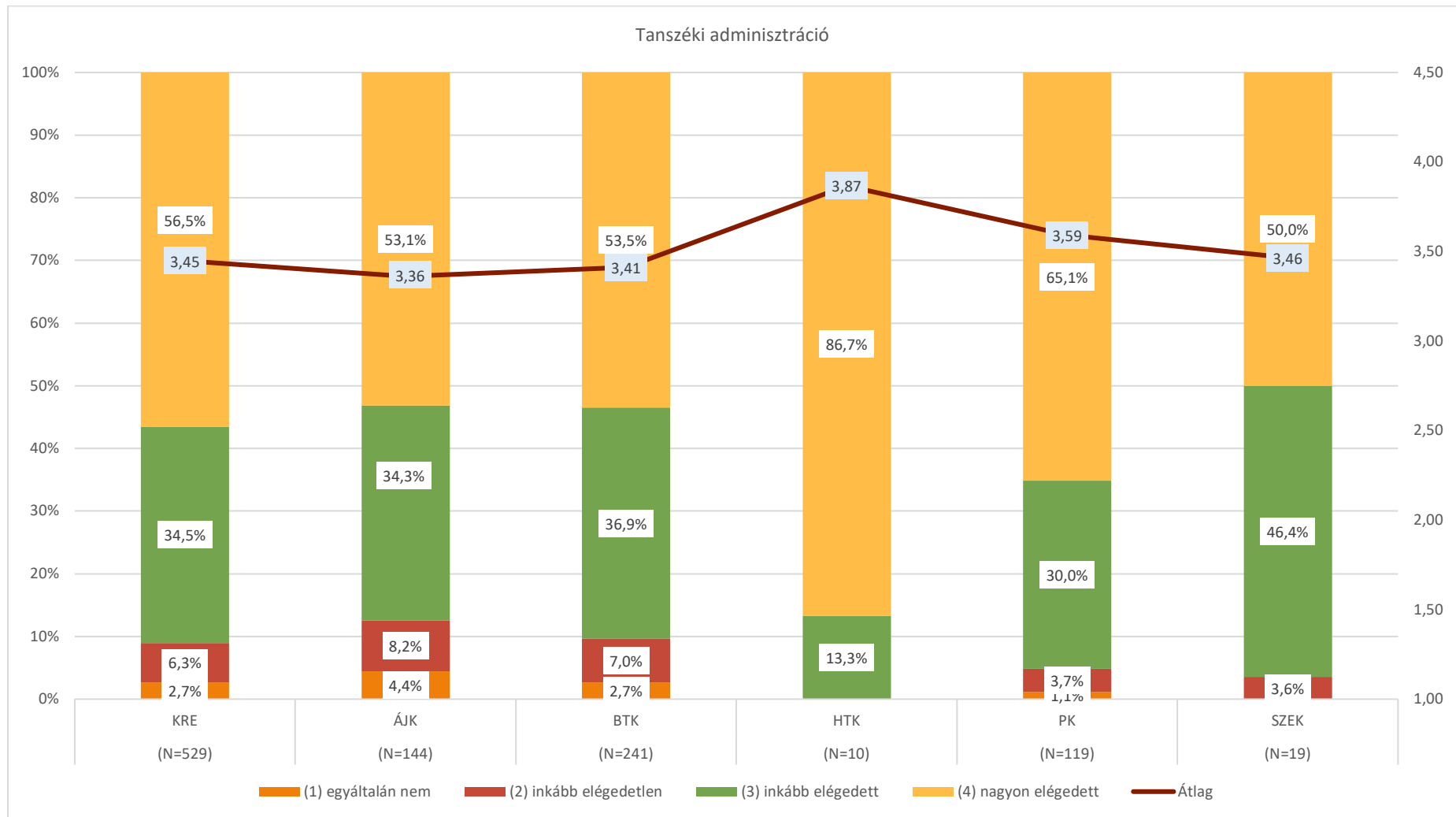
A 'nem tudja megítélni' és a kihagyott válaszok aránya szervezeti egységenként, szolgáltatásonként igen eltérő. **Azokat az egységeket értékelték kevesebben, amelyekkel a hallgatók nem találkoznak rendszeresen** az egyetemi tanulmányok során, ilyen például a Sportiroda ("non response" arány: 79%), az Online hallgatói tanácsadás ("non response" arány: 73-74% közötti), a Nemzetközi mobilitási koordinátor ("non response" arány: 76-77% közötti), a Karrier Iroda ("non response" arány: 65-66% közötti) és a Dékáni Hivatal ("non response" arány: 54-55% közötti), míg a Tanszéki adminisztráció ("non response" arány: 21-23% közötti), a Gondnokság, porta ("non response" arány: 17-20% közötti) és a Tanulmányi Osztály ("non response" arány: 6-7% közötti) esetén alacsonyabb volt a nem válaszolók aránya.

Mindez azt eredményezte, hogy két karon (a HTK-n és a SZEK-en az eleve alacsonyabb létszám és válaszadói szám miatt) a Sportiroda, az Online hallgatói tanácsadás, a Nemzetközi mobilitási koordinátor, és a Karrier Iroda esetén a válaszadók száma 2 és 7 fő között mozog, így e két karra vonatkozó megállapítások fenntartással kezelendők.

2.2 Tanszéki adminisztráció

A tanszéki adminisztráció megítélésekor a **'nagyon elégedett' válaszok vannak túlsúlyban**, ami a válaszadó hallgatók elégedettségét mutatja. Az összegyűrt átlag 3,45.

Az ÁJK-n, a BTK-n és a SZEK-en 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. E három karon tanszéki adminisztrációval való elégedettség átlaga 3,36 és 3,46 közötti. A PK hallgatóinál a 'nagyon elégedett' válaszok aránya nagyobb (65,1%), így az elégedettség átlaga is magasabb: 3,59, míg a HTK válaszadó hallgatóinak még pozitívabb – a többi karhoz képest szinte kiugró – a véleménye: a 'nagyon elégedettek' aránya 86,7%, az 'inkább elégedettek' aránya pedig 13,3%. 'inkább elégedetlen' és 'egyalálán nem elégedett' válaszadó e karon nem volt. A tanszéki adminisztrációval való elégedettség kari átlaga 3,87. (1. ábra)

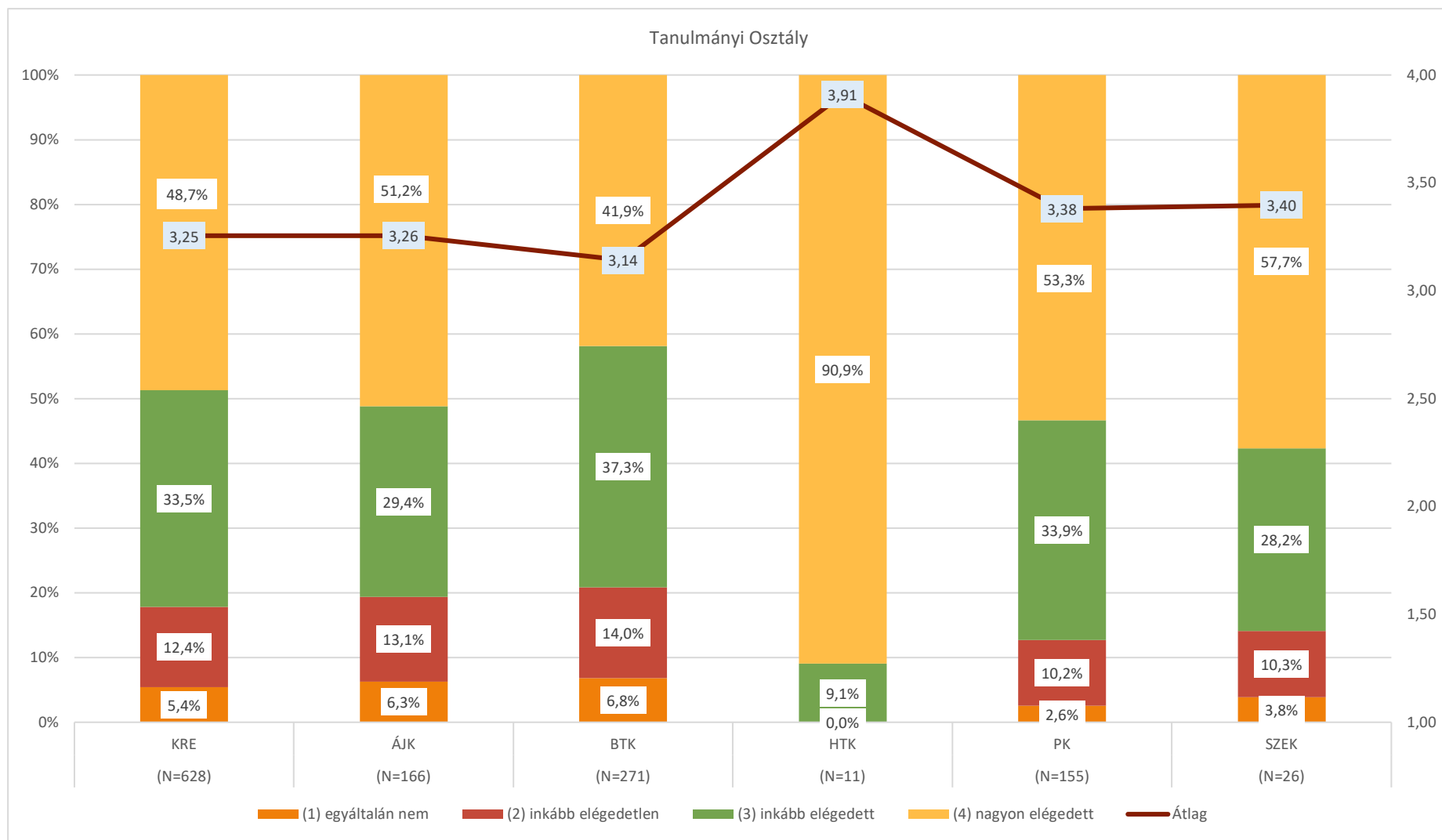


1. ábra: Tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettség

2.3 Tanulmányi Osztály

A Tanulmányi Osztállyal való elégedettség egyetemi átlaga 3,25. A **'nagyon elégedett' válaszok túlsúlya jellemző**, ami a hallgatók Tanulmányi Osztállyal való elégedettségét mutatja a nyitvatartást, elérhetőséget, a dolgozók szakértelmét, kompetenciáját és a dolgozók segítőkészségét illetően. Az egyes karok hallgatóinak válaszai azonban igen eltérők.

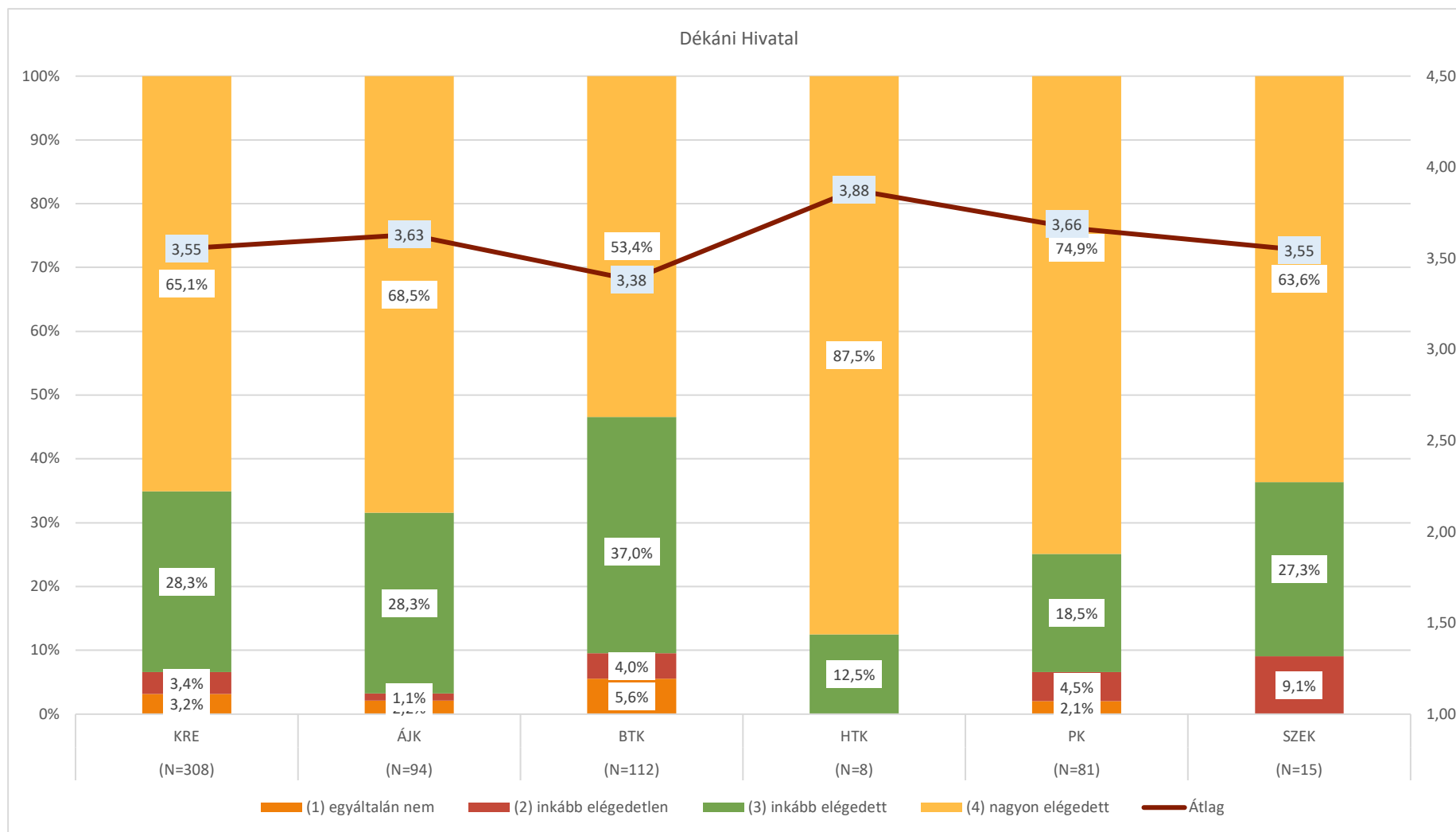
A HTK hallgatóinak elégedettsége kimagasló: Az elégedettség átlaga 3,91, ami köszönhető annak, hogy a válaszadó hallgatók 90,9%-a 'nagyon elégedett', 9,1%-uk 'inkább elégedett' ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válaszadó nem volt). Legkevésbé a BTK hallgatói elégedettek (elégedettség átlaga: 3,14), ami leginkább abból adódik, hogy a míg a további három többi karon 50%, illetve 30% körül mozog a 'nagyon elégedett' és az 'inkább elégedett' válaszok aránya, addig a BTK-n a 'nagyon elégedettek' aránya 41,9%, az 'inkább elégedettek' aránya pedig 37,3%. (2. ábra)



2. ábra: Tanulmányi Osztállal kapcsolatos elégedettség

2.4 Dékáni Hivatal

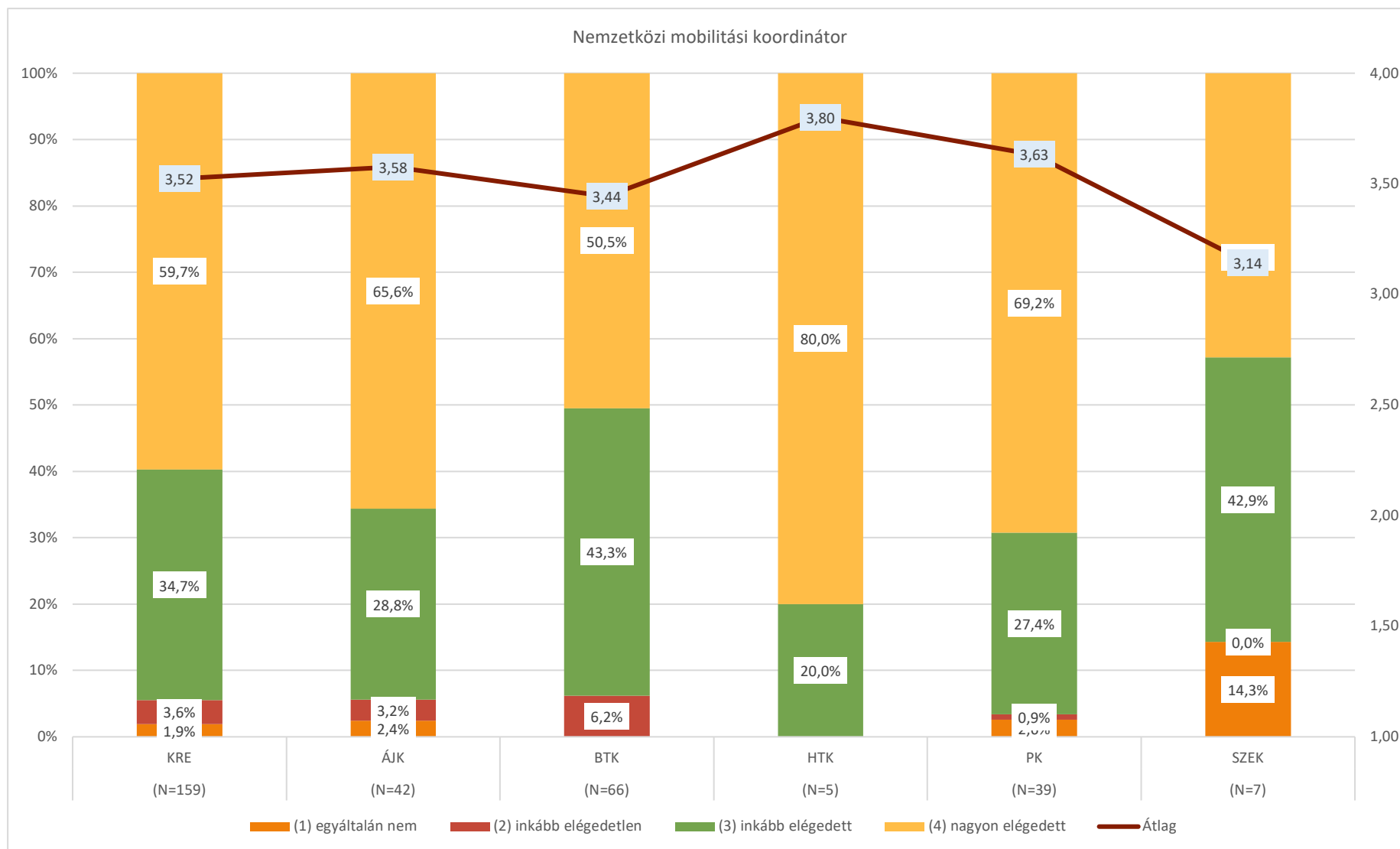
A Dékáni Hivatallal **igen elégedettek voltak a válaszadó hallgatók** egyetemi szinten: az elégedettség átlaga 3,55 és a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (65,1%). Ez utóbbi megállapítás nemcsak a teljes egyetemről, hanem minden karról is elmondható. Az egyes karokat tekintve megállapítható, hogy az ÁJK és a PK válaszadó hallgatóinak elégedettsége egymáshoz hasonló: az átlagos elégedettség ÁJK esetén 3,63, PK esetén 3,66. A SZEK válaszadó hallgatóinak elégedettsége kicsit elmarad az előző két kartól, az átlagos elégedettség itt 3,55. A BTK hallgatói a legkevésbé elégedettek, az átlagos elégedettség e karon 3,38. A HTK válaszadó hallgatói meglehetősen elégedettek mondhatók a Dékáni Hivatallal, a nyitvatartást, elérhetőséget, a dolgozók szakértelmét, kompetenciáját és a dolgozók segítőkészségét illetően. A válaszadók 87,5%-a 'nagyon elégedett', 12,5%-uk 'inkább elégedett' ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válasz nem volt) az átlagos elégedettség 3,88. (3. ábra)



3. ábra: Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettség

2.5 Nemzetközi mobilitási koordinátor

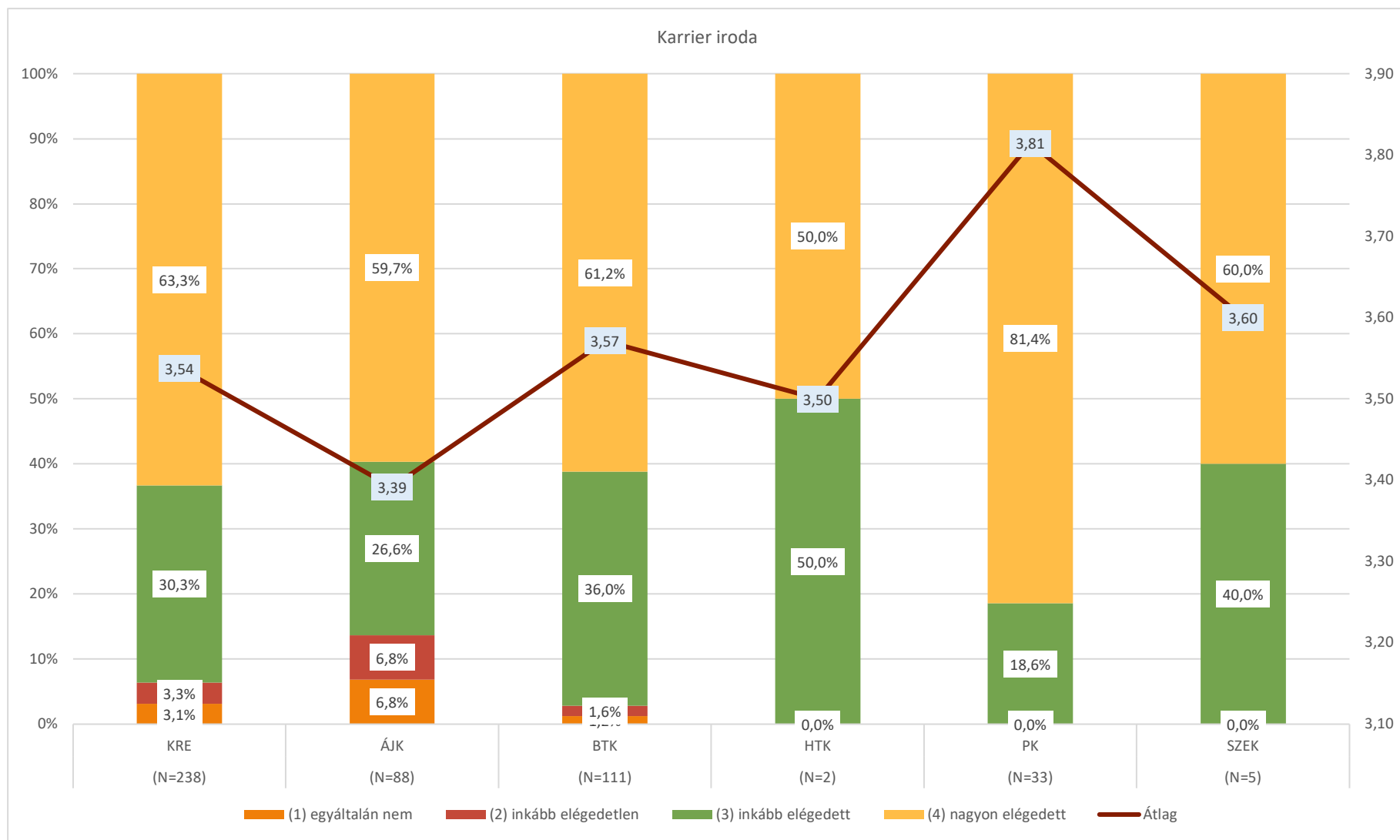
A Nemzetközi mobilitási koordinátor megítélésénél a **“non response” válaszok aránya igen magas** (v.ö. 2.1. rész). Lényegesen kevesebb hallgató értékelt, mint az előzőleg bemutatott hallgatói szolgáltatásokat és tanulást támogató szervezeti egységeket. A Nemzetközi mobilitási koordinátorral **igen elégedettek voltak a válaszadó hallgatók** egyetemi szinten: a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (59,7%); az átlagos elégedettség: 3,52 volt. A HTK-t és a SZEK-et kivéve minden karon hasonló értékek jellemzőek. A HTK-n magasabb szintű az elégedettség: a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 80,0% ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válasz egyáltalán nem volt), a válaszadók elégedettség átlaga 3,80. A SZEK-en pedig alacsonyabb szintű az elégedettség: a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 42,9% ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válasz egyáltalán nem volt), a válaszadók elégedettség átlaga 3,14. (4. ábra)



4. ábra: Nemzetközi mobilitási koordinátorral kapcsolatos elégedettség

2.6 Karrier Iroda

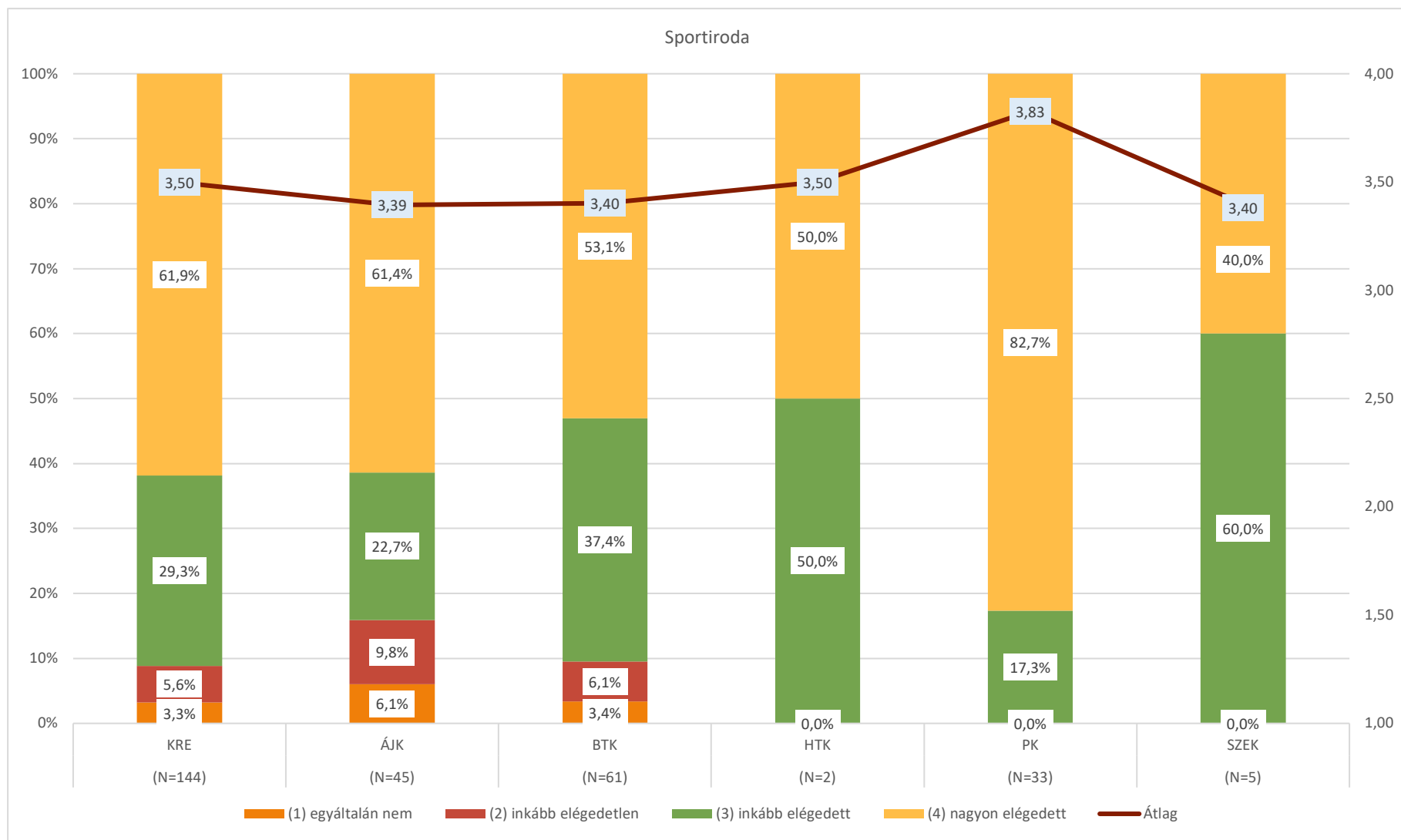
A Karrier Iroda egyetemi szintű megítélése az **előző részben bemutatott Nemzetközi mobilitási koordinátorhoz hasonló: a “non response” válaszok aránya igen magas** (v.ö. 2.1. rész); a válaszadó hallgatók egyetemi szinten igen elégedettek: a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (61,1%); az átlagos elégedettség: 3,54. Itt azonban az ÁJK és a PK mutat eltérést, a többi karon hasonló értékek jellemzőek. Az ÁJK-n kicsit alacsonyabb szintű az elégedettség, ami ezúttal nem a 'nagyon elégedett' válaszok eltérő arányából (59,7%) adódik, hanem az 'inkább elégedetlen' és az 'egyáltalán nem elégedett' válaszok magasabb arányából (6,8%, 6,8%). A válaszadók átlagos elégedettsége e karon 3,39. A PK-n pedig magasabb szintű elégedettség jellemző a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 81,4% ('inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válasz egyáltalán nem volt), a válaszadók átlaga 3,81. Fontos még azt is megjegyezni, hogy a HTK hallgatói az eddig értékelt területeken mutatott kiugróan magas elégedettsége itt nem jellemző. Bár 'inkább elégedetlen' és 'egyáltalán nem elégedett' válasz e karon sem született, a Karrier Iroda megítélésénél az 'inkább elégedett' válaszok aránya relatíve magas (50%) a 'nagyon elégedett' válaszokhoz képest. A válaszadók száma (2 fő) azonban e karon igen alacsony. (5. ábra)



5. ábra: Karrier Irodával kapcsolatos elégedettség

2.7 Sportiroda

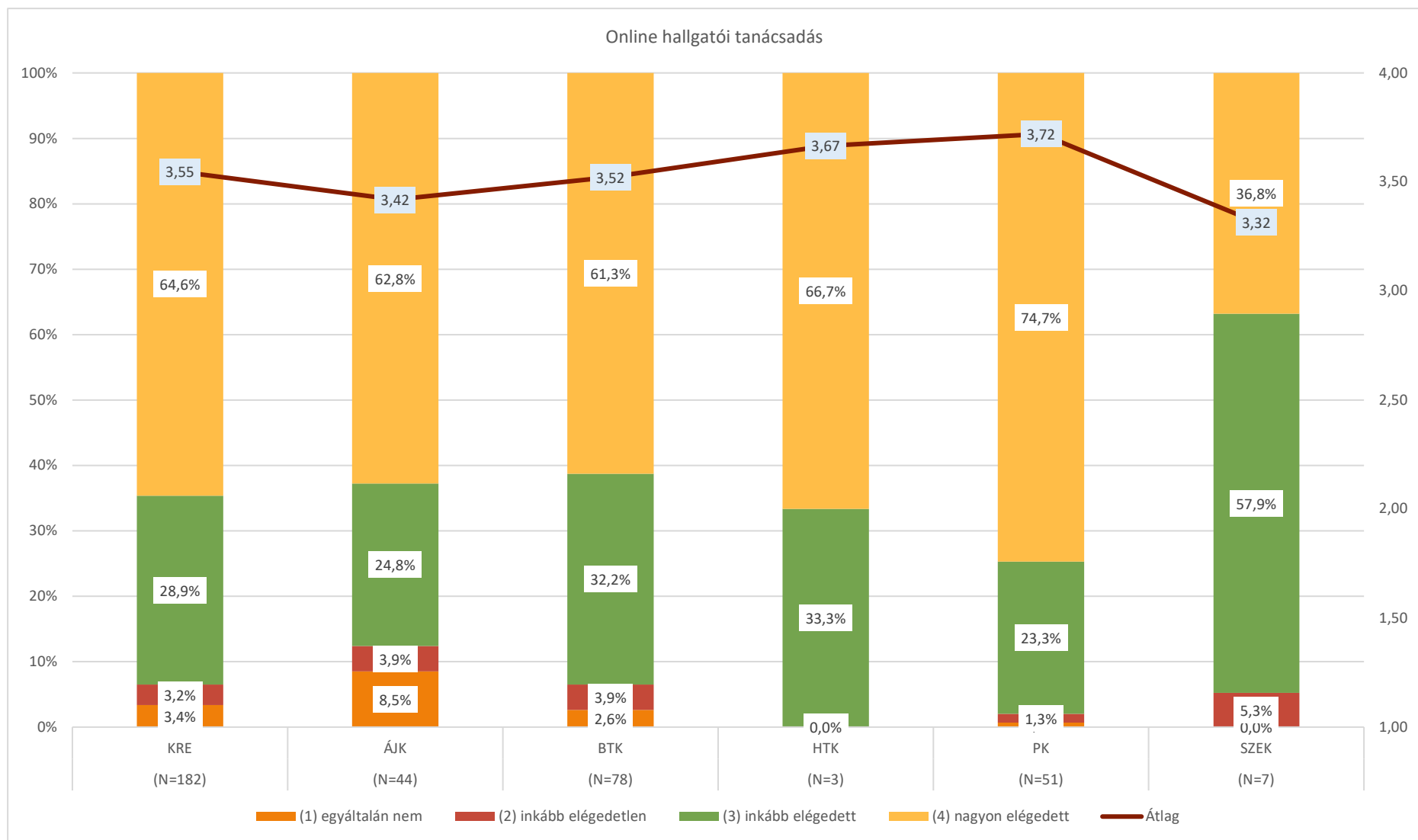
A Sportiroda egyetemi szintű megítélése **az előző részben bemutatott Karrier Irodához hasonló: a “non response” válaszok aránya igen magas** (v.ö. 2.1. rész); a válaszadó hallgatók egyetemi szinten igen elégedettek: a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (61,9%); az átlagos elégedettség: 3,50. Négy karon: az ÁJK-n a BTK-n, a HTK-n és a SZEK-en közel hasonló értékek jellemzők: az átlagos elégedettség 3,39-3,50 között mozog, a 'nagyon elégedett' válaszok aránya pedig 40,0-61,4% közötti. A PK válaszadó hallgatói sokkal elégedettebbek a Sportirodával, mint a többi kar hallgatói. A válaszadók 82,7%-a 'nagyon elégedett' és nem született 'inkább elégedetlen', valamint 'egyáltalán nem elégedett' értékelés. Az átlagos elégedettség 3,83. (6. ábra)



6. ábra: Sportirodával kapcsolatos elégedettség

2.8 Online hallgatói tanácsadás

Az Online hallgatói tanácsadás egyetemi szintű megítélése is **igen pozitív képet mutat**: a válaszadó hallgatók 64,6%-a 'nagyon elégedett' e szolgáltatással, az átlagos elégedettség 3,45. A **“non response” válaszok aránya azonban itt is igen magas** (v.ö. 2.1. rész). Az átlagok alapján a leginkább elégedetteknek a PK válaszadói bizonyultak: átlagos elégedettségük 3,72, a 'nagyon elégedettek' aránya 74,4%. A HTK hallgatóira valamivel alacsonyabb átlagos elégedettségi szint jellemző: 3,67 (a 'nagyon elégedettek' aránya 66,7%). Őket követik a sorban a BTK hallgatói (átlagos elégedettség: 3,52; a 'nagyon elégedettek' aránya 61,3%), majd az ÁJK hallgatói (átlagos elégedettség: 3,42; a 'nagyon elégedettek' aránya 62,8%). Legkevésbé a SZEK hallgatói bizonyultak elégedettnek az Online hallgatói tanácsadással a nyitvatartást, elérhetőséget, a dolgozók szakértelmét, kompetenciáját és a dolgozók segítőkészségét illetően (átlagos elégedettség: 3,32; a 'nagyon elégedettek' aránya 36,8%). (7. ábra)

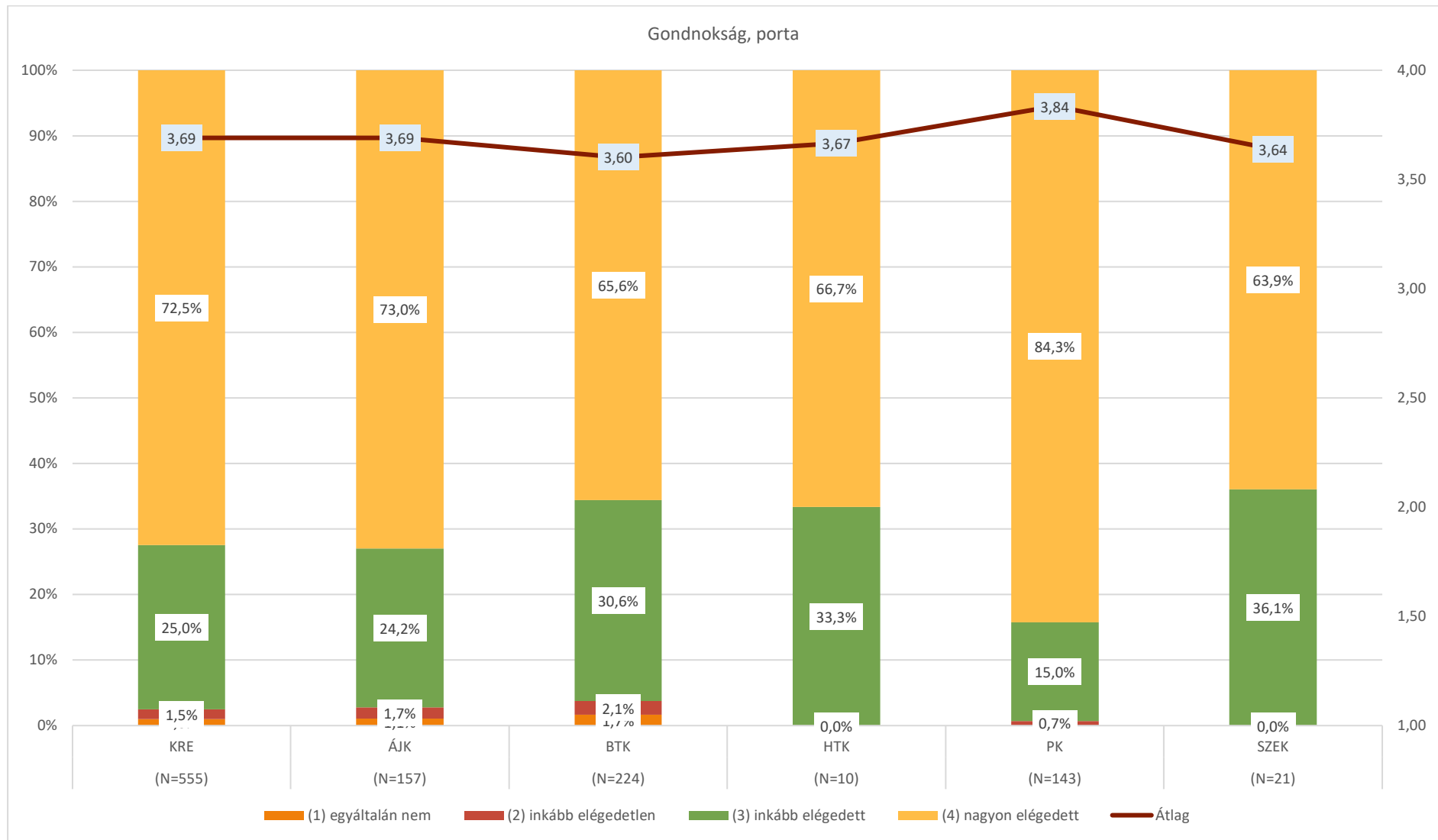


7. ábra: Online hallgatói tanácsadással kapcsolatos elégedettség

2.9 Gondnokság, porta

Össességében 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 3,69 volt, a válaszadók 72,5 %-a 'nagyon elégedett'.

Az egyetem négy karán az ÁJK-n, a BTK-n, a HTK-n és a SZEK-en az elégedettség átlagok hasonlóak (3,60 és 3,69 között mozognak), az egyes válaszlehetőségek megoszlása is hasonló. A PK válaszadó hallgatóinak átlagos elégedettsége az eddig bemutatott négy karhoz képest magasabb (3,84). E karon a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 84,3%. (8. ábra)



8. ábra: Gondnoksággal, portával kapcsolatos elégedettség

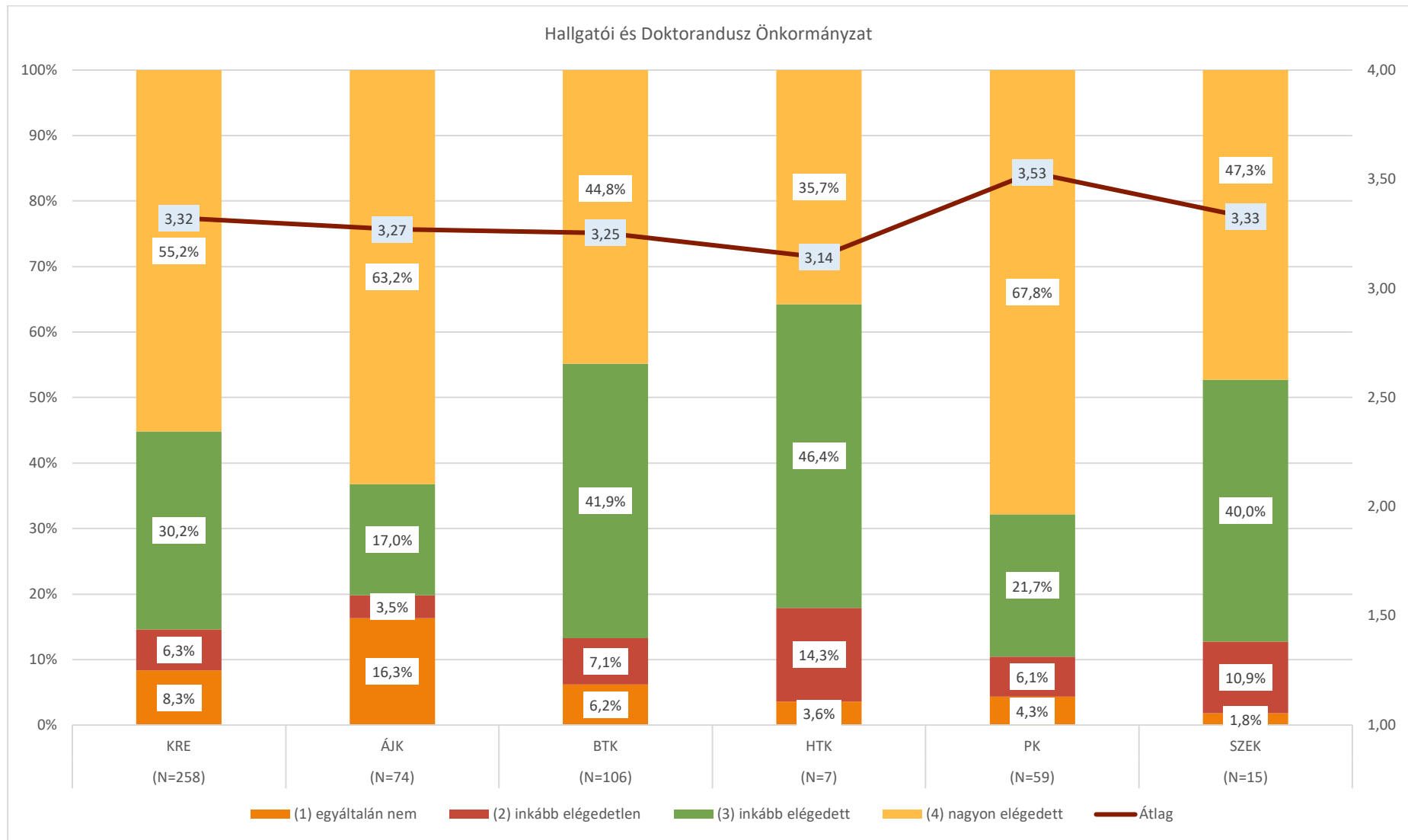
3 Közéleti tevékenységet végző és egyéb szervezeti egységek értékelése

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 60%-a nem tudta megítélni a HÖK, illetve az Idegen Nyelvi Lektorátus működését, míg a könyvtárral kapcsolatos kérdések esetén a nem értékelők aránya 40% körüli. Mindez (csak úgy, mint ahogy azt 2. részben jeleztük) itt is igen alacsony válaszadói létszámot eredményezett két karon, a HTK-n és a SZEK-en.

3.1 Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat

A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzatra vonatkozó kérdéssor **négy szempontot tartalmazott**. E szempontokat az elemzés során összevontunk és együttesen kezeltünk. Az alábbi négy alkérdésről van szó: **(1) nyitvatartás, elérhetőség, (2) szakértelem, kompetencia, (3) segítőkészség, (4) szervezett programok**. Az elégedettség átlag a teljes egyetemen 3,32 volt, a **válaszadók több, mint fele (55,2%) 'nagyon elégedett'** a Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal. Az ÁJK, a BTK és a SZEK válaszadó hallgatóinak az elégedettség átlagai hasonlóak (3,25 és 3,33 között mozognak). A HTK válaszadó hallgatóinak elégedettségi szintje némileg alacsonyabb (3,14), a PK hallgatóinak elégedettségi szintje pedig némileg magasabb (3,53). (9. ábra)

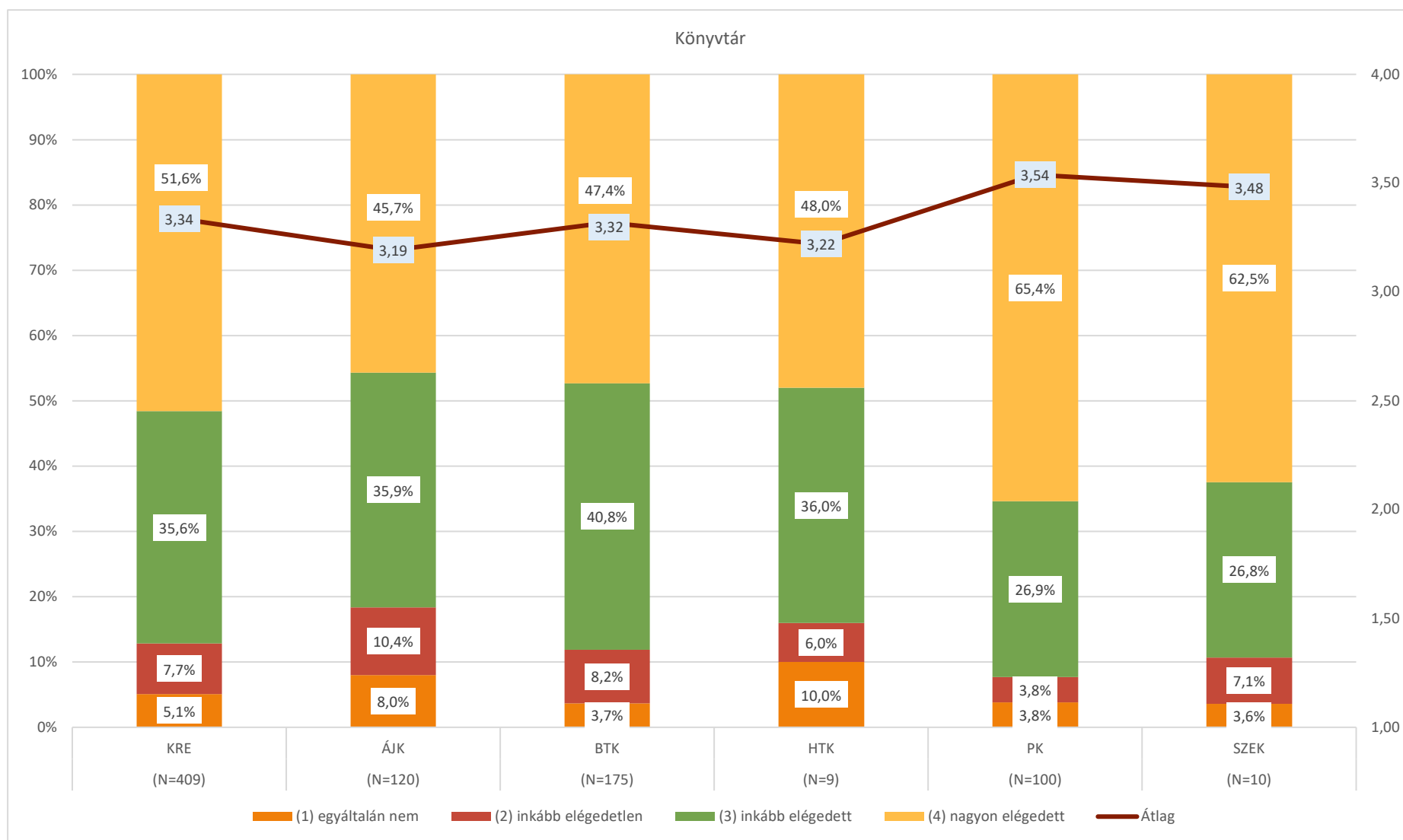


9. ábra: Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség

3.2 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 51,6%-a 'nagyon elégedett'** volt e szolgáltatással, az átlagos elégedettség 3,34. A PK és a SZEK kivételével a többi karra hasonló szintű átlagos elégedettség jellemző (az átlagok 3,19 és 3,32 között mozognak). Az említett két kar válaszadó hallgatói viszont jóval elégedettebbek: PK-n 3,54 az átlagos elégedettség (a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 65,4%), a SZEK-en pedig 3,48 az átlagos elégedettség (a 'nagyon elégedett' válaszok aránya 62,5%) (10. ábra)



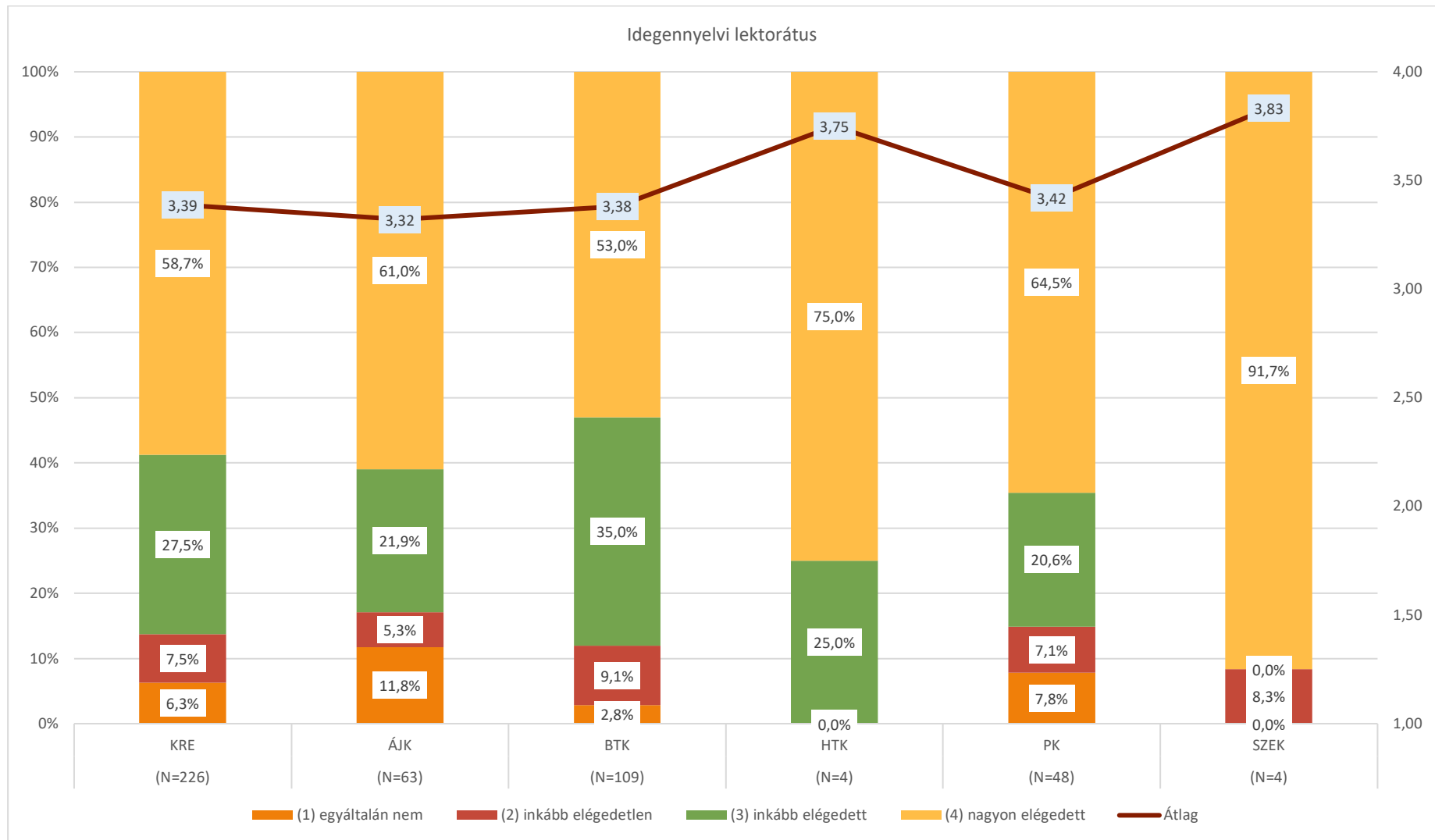
10. ábra: Könyvtárral kapcsolatos elégedettség

3.3 Idegen Nyelvi Lektorátus

Az Idegen Nyelvi Lektorátussal (INYL) kapcsolatos elégedettséget **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 3,39 és a 'nagyon elégedett' válaszok voltak legnagyobb arányban (58,7%). Az egyes karokat tekintve megállapítható, hogy az ÁJK, a BTK és a PK válaszadó hallgatóinak elégedettsége egymáshoz hasonló: az átlagos elégedettség az ÁJK-n 3,32, a BTK-n 3,38, a PK-n 3,42. A HTK és a SZEK válaszadó hallgatóinak elégedettsége kicsit meghaladja az előző három karét, az átlagok e karokon rendre 3,75 és 3,83. (11. ábra)

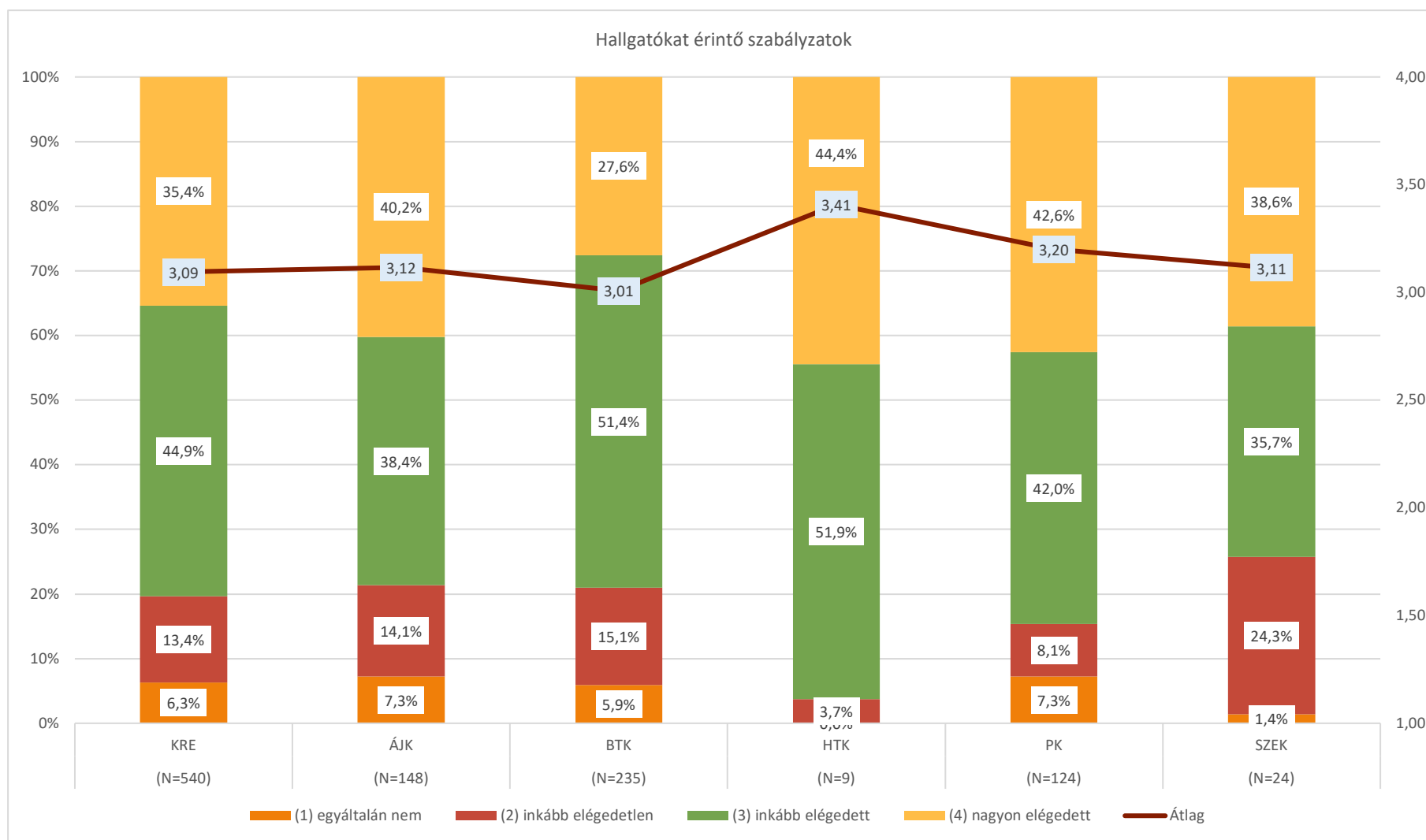


11. ábra: Idegen Nyelvi Lektorátussal kapcsolatos elégedettség

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 (20-23%)**.

A 12. ábrán látható, hogy a teljes egyetemen az **átlagos elégedettség meglehetősen alacsony a többi értékelt szolgáltatáshoz és egységhez képest**. Összegyetemi szinten 3,09 az elégedettség átlaga, a kari átlagok pedig 3,01 és 3,41 között mozognak. Ez egyrészt a 'nagyon elégedett' válaszok alacsonyabb arányából (ami a teljes egyetemet tekintve 35,4%, kari szinten pedig 27,6% és 44,4% között mozog), emellett az 'inkább elégedetlen' válaszok magasabb arányából (ami a teljes egyetemet tekintve 13,3%, kari szinten pedig 3,7 % és 24,3% között mozog) adódik. Az átlagok alapján a hallgatókat érintő szabályzatok hozzáférhetőségével, gyakorlati alkalmazhatóságával és érvényesülésével leginkább a HTK válaszadó hallgatói elégedettek, őket rendre a PK, az ÁJK és a SZEK hallgatói követik és legalacsonyabb elégedettség a BTK hallgatóira jellemző. (12. ábra)



12. ábra: Hallgatói szabállyal kapcsolatos elégedettség

5 Infrastrukturális háttérrel, hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal, és az intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség bemutatása

A kérdőív utolsó blokkjában **19 szolgáltatásról, lehetőségről** kérdeztük a hallgatókat, melyek közül **6 az infrastrukturális háttérrel, 4 a hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal, 9 az intézmény belső működésével kapcsolatos területeket érintette.**

Az infrastrukturális háttér területei:

- Intézmény infrastrukturális, technikai és IT felszereltsége
- Intézmény előadó és gyakorlati terméinek felszereltsége
- Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) felszereltsége
- Kollégiumi helyiségek felszereltsége, infrastruktúrája
- Szakkollégiumok helyiségek felszereltsége, infrastruktúrája
- Sportolási lehetőségek

A hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások területei:

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

Az intézmény belső működésével kapcsolatos területek:

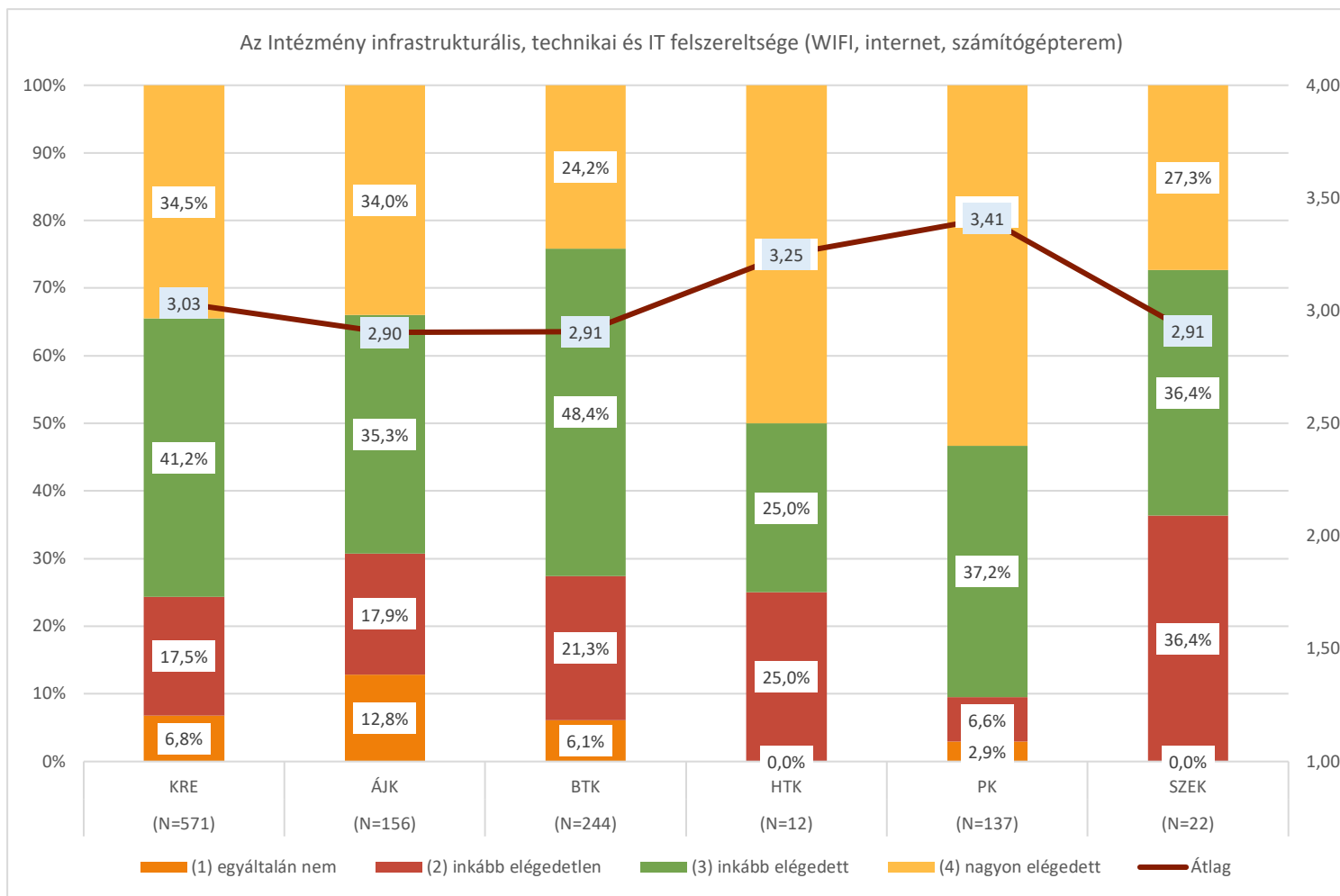
- Intézményi juttatások rendszere
- Belső információáramlás
- Neptun szolgáltatások
- Elektronikus kérvénykezelő rendszer
- Elektronikus órarend
- Unipoll kérdőívek
- Oktatásszervezés
- Távolléti oktatás felületei
- Egyetemi közösségi élet

Az **infrastrukturális háttér** kérdései esetén a **"non response"** arányok igen eltérőek voltak: az Infrastrukturális, technikai és IT felszereltség, az Előadó és gyakorlati termékek felszereltsége, valamint a Kiszolgáló helyiségek felszereltsége esetén igen alacsony (14-15%), míg a Kollégiumi-, valamint a Szakkollégiumi helyiségek felszereltsége esetén - érthető módon - kimondottan magas (rendre 76% és 85%), a Sportolási lehetőségek esetén pedig 55%.

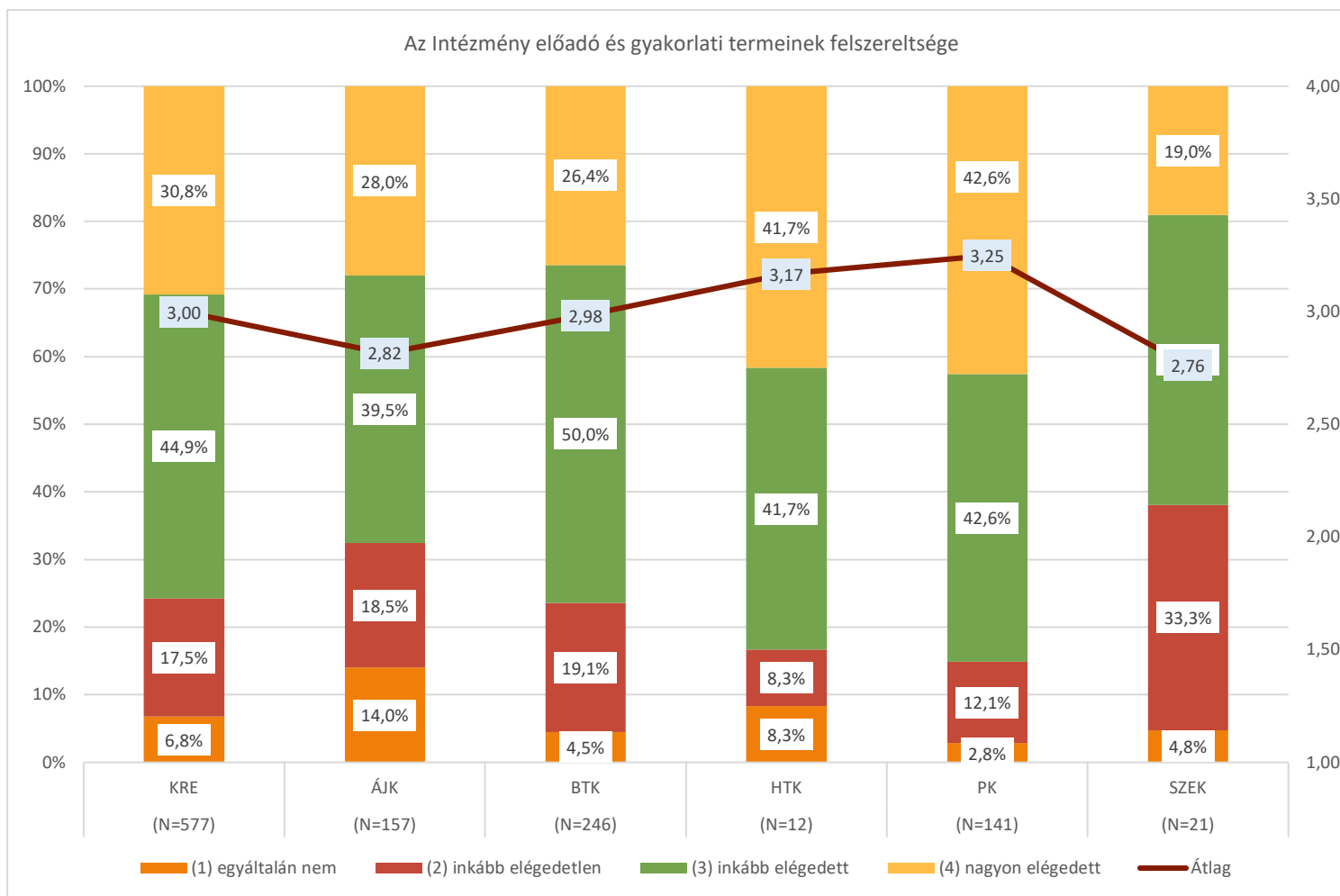
Az infrastrukturális háttér **öt területére közel egyforma átlagos elégedettség** jellemző: az egyetemi átlag **2,96 és 3,06 közötti**. A hatodik terület a **Szakkollégiumok felszereltsége,**

amivel a válaszadók valamivel elégedettebbek: az egyetemi átlag 3,30 (a válaszadói arány viszont az előző bekezdésben leírtak szerint itt a legalacsonyabb).

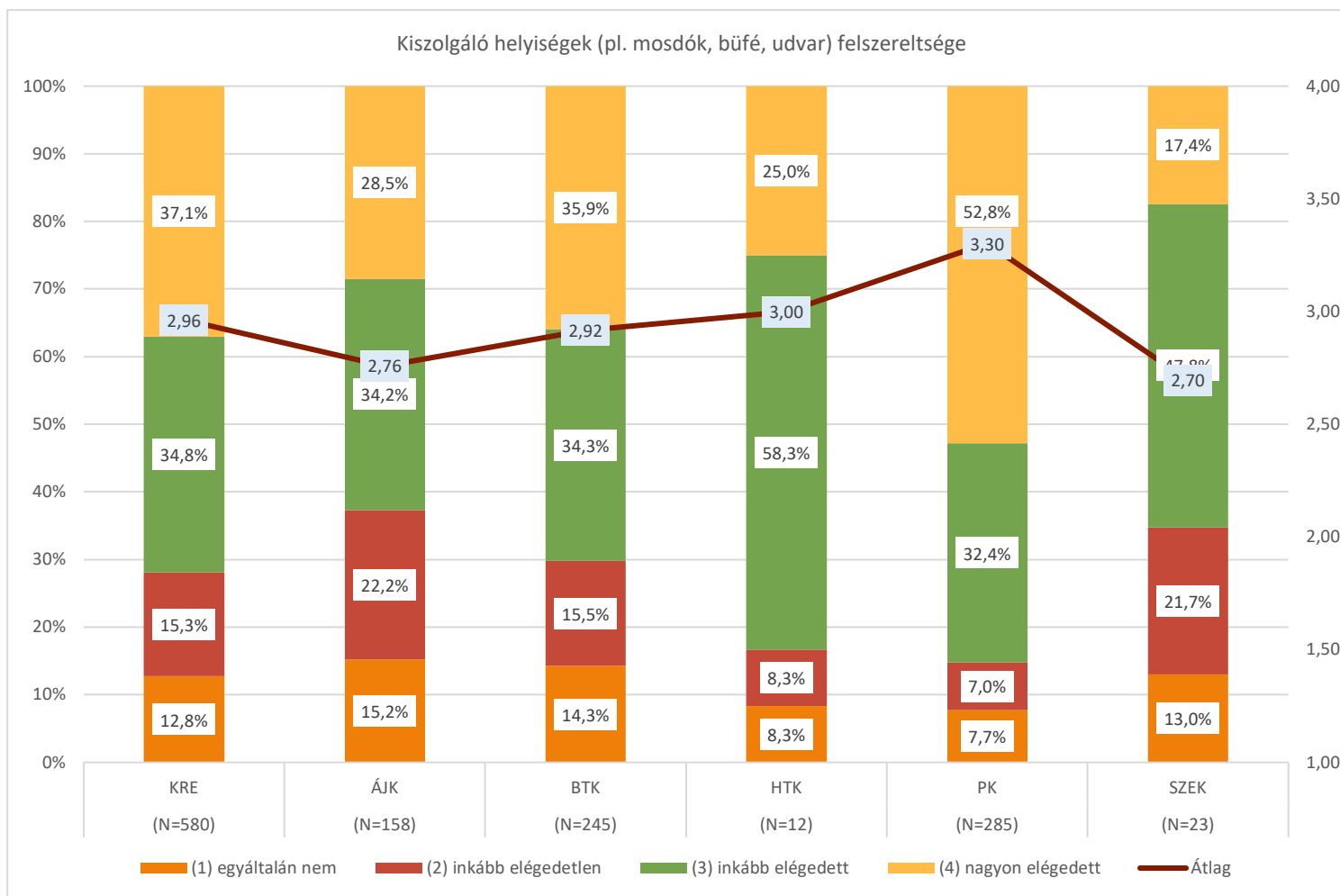
Az átlagok alapján a karonkénti elégedettséget megvizsgálva azt láthatjuk, hogy az Intézmény infrastrukturális, technikai és IT felszereltségével, az Intézmény előadó és gyakorlati termeinek felszereltségével, valamint a Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) felszereltségével a PK, valamint a HTK hallgatói a legelégedettebbek, míg a Kollégiumi helyiségek felszereltségével, infrastruktúrájával, a Szakkollégiumok helyiségek felszereltségével, infrastruktúrájával és a Sportolási lehetőségekkel pedig a SZEK válaszadó hallgatói a legelégedettebbek. (13. a-f. ábra)



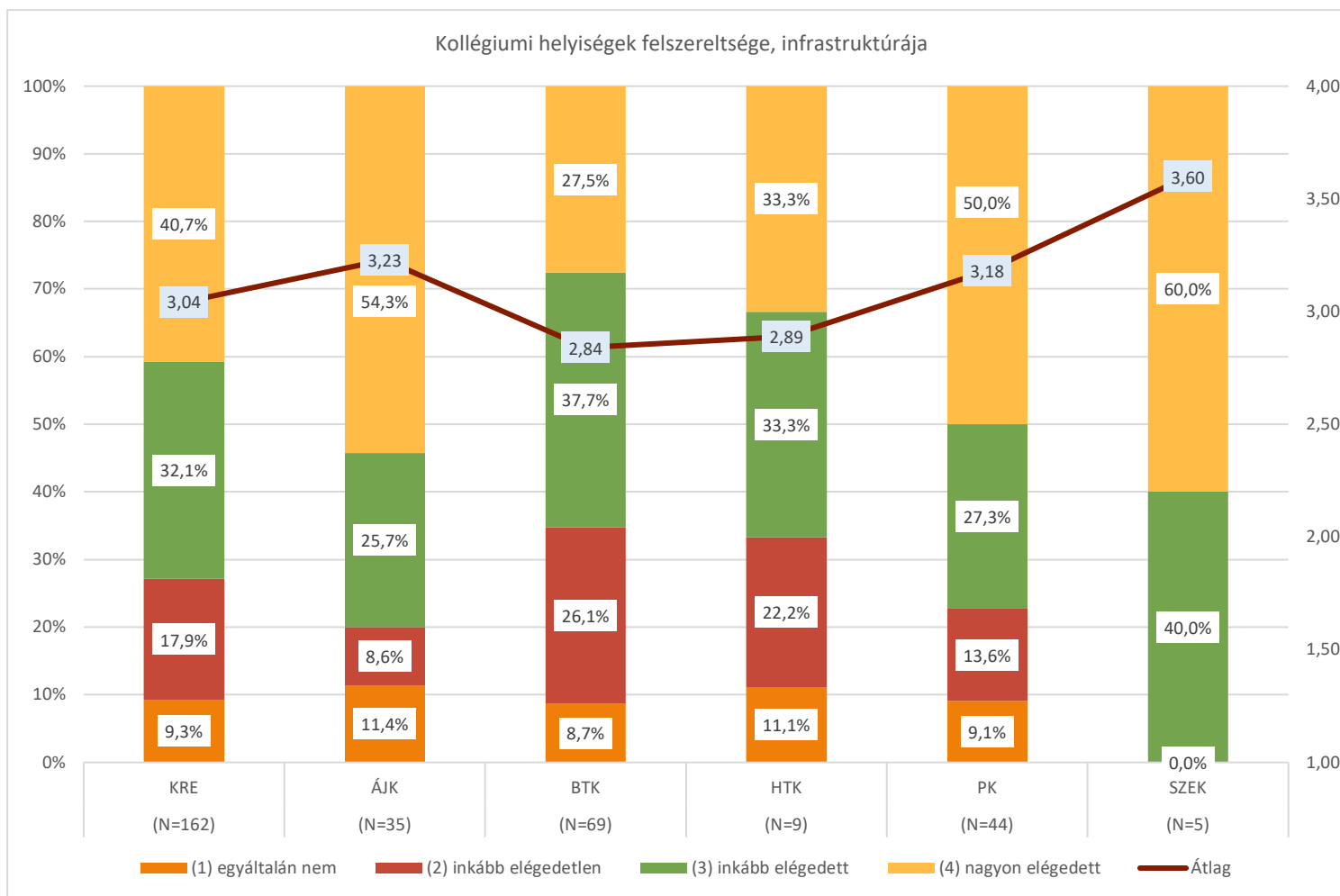
13. a. ábra: Az Intézmény infrastrukturális, technikai és IT felszereltségével kapcsolatos elégedettség



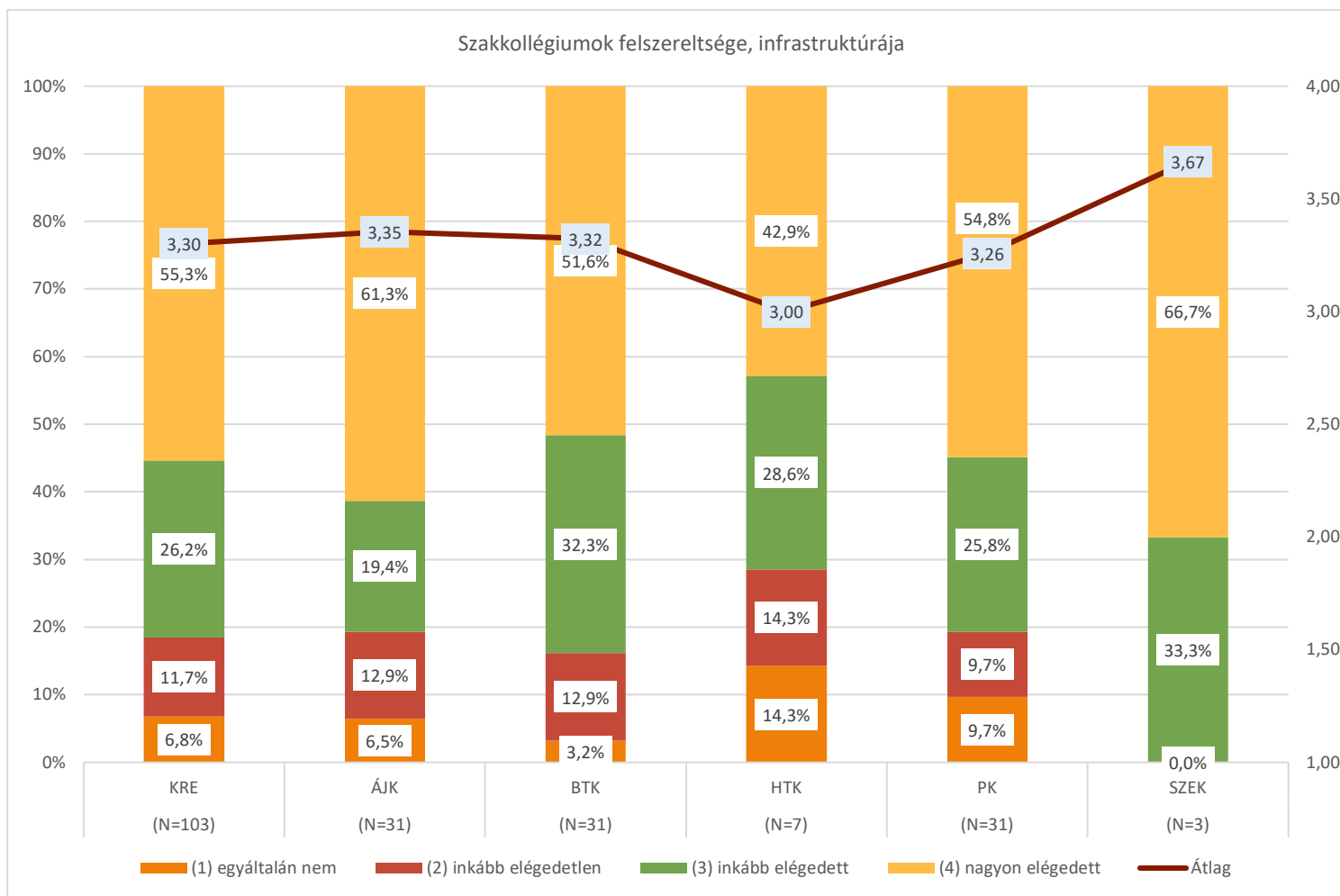
13. b. ábra: Az Intézmény előadó és gyakorlati termeinek felszereltségével kapcsolatos elégedettség



13. c. ábra: Az Intézmény Kiszolgáló helyiségeivel kapcsolatos elégedettség



13.d. ábra: Az Intézmény Kollégiumi helyiségeivel kapcsolatos elégedettség



13. e. ábra: Az Intézmény szakkollégiumaival kapcsolatos elégedettség

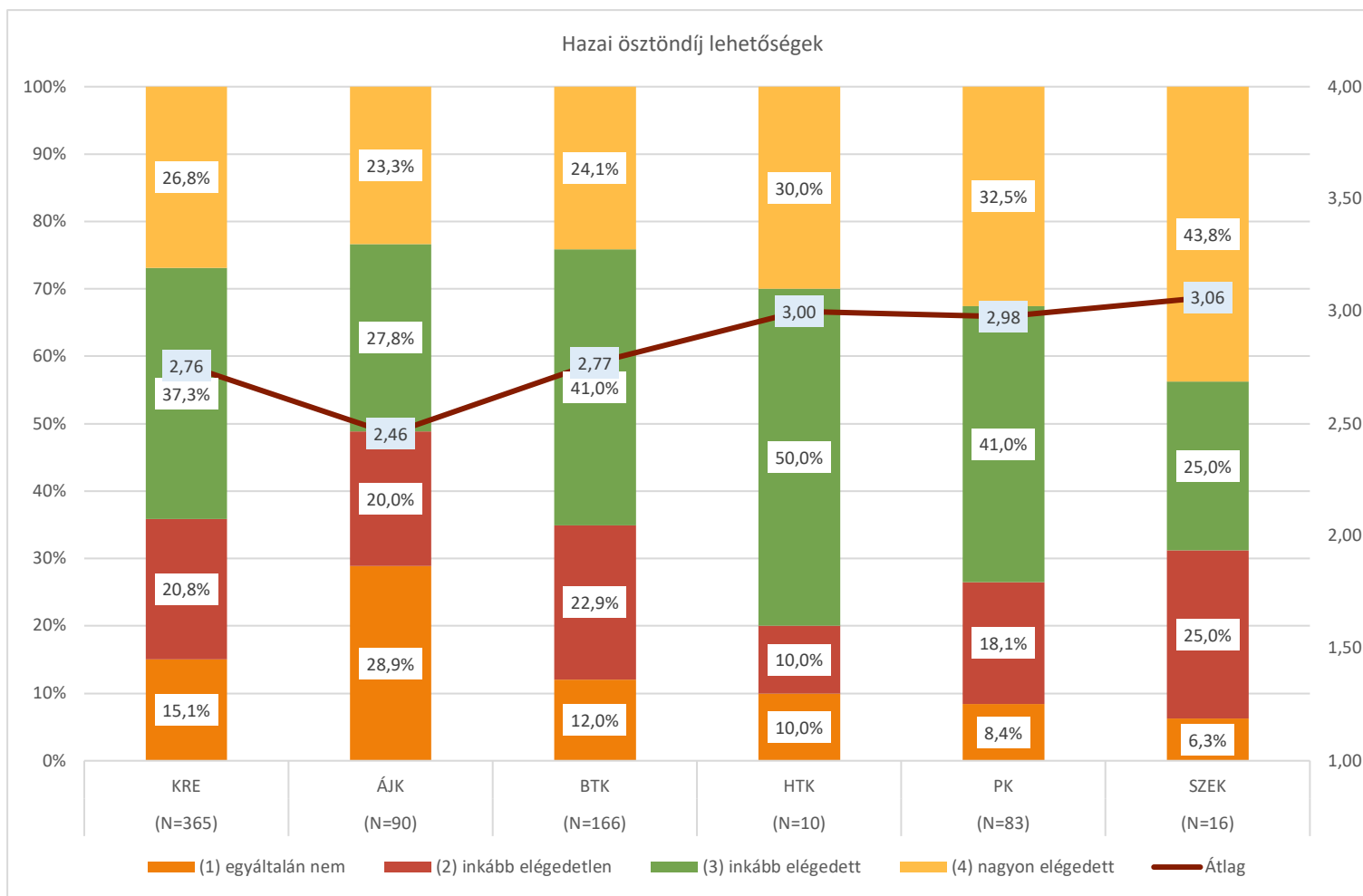


13. f. ábra: Az Intézmény sportolási lehetőségeivel kapcsolatos elégedettség

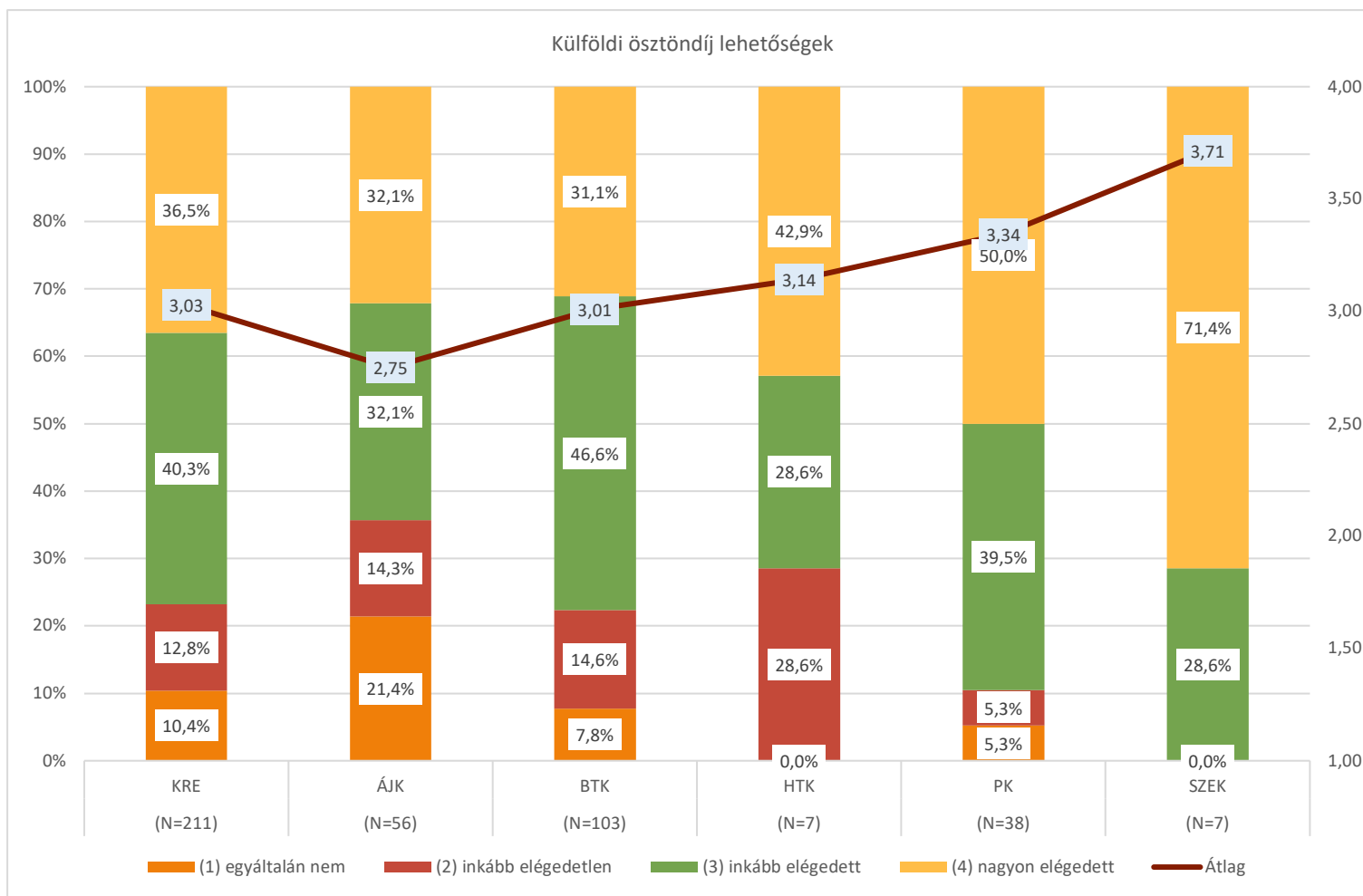
A **hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások** kérdései esetén is viszonylag **magasak a "non response" arányok**. A válaszadó hallgatóknak a Hazai ösztöndíj lehetőségeknél és a Karrierlehetőségeknél rendre 46%-a és 56%-a, a Külföldi ösztöndíj lehetőségeknél és a Tehetséggondozásnál rendre 69%-a és 63%-a nem adott választ, vagy nem tudta megítélni az adott területet.

Az hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások **három területére** (Külföldi ösztöndíj lehetőségek, Tehetséggondozás, Karrierlehetőségek) **közel egyforma átlagos elégedettség** jellemző: az **egyetemi átlag 3,02 és 3,04 közötti**. A negyedik területtel, a **Hazai ösztöndíj lehetőségekkel a válaszadók kevésbé elégedettek**: az egyetemi átlag 2,76.

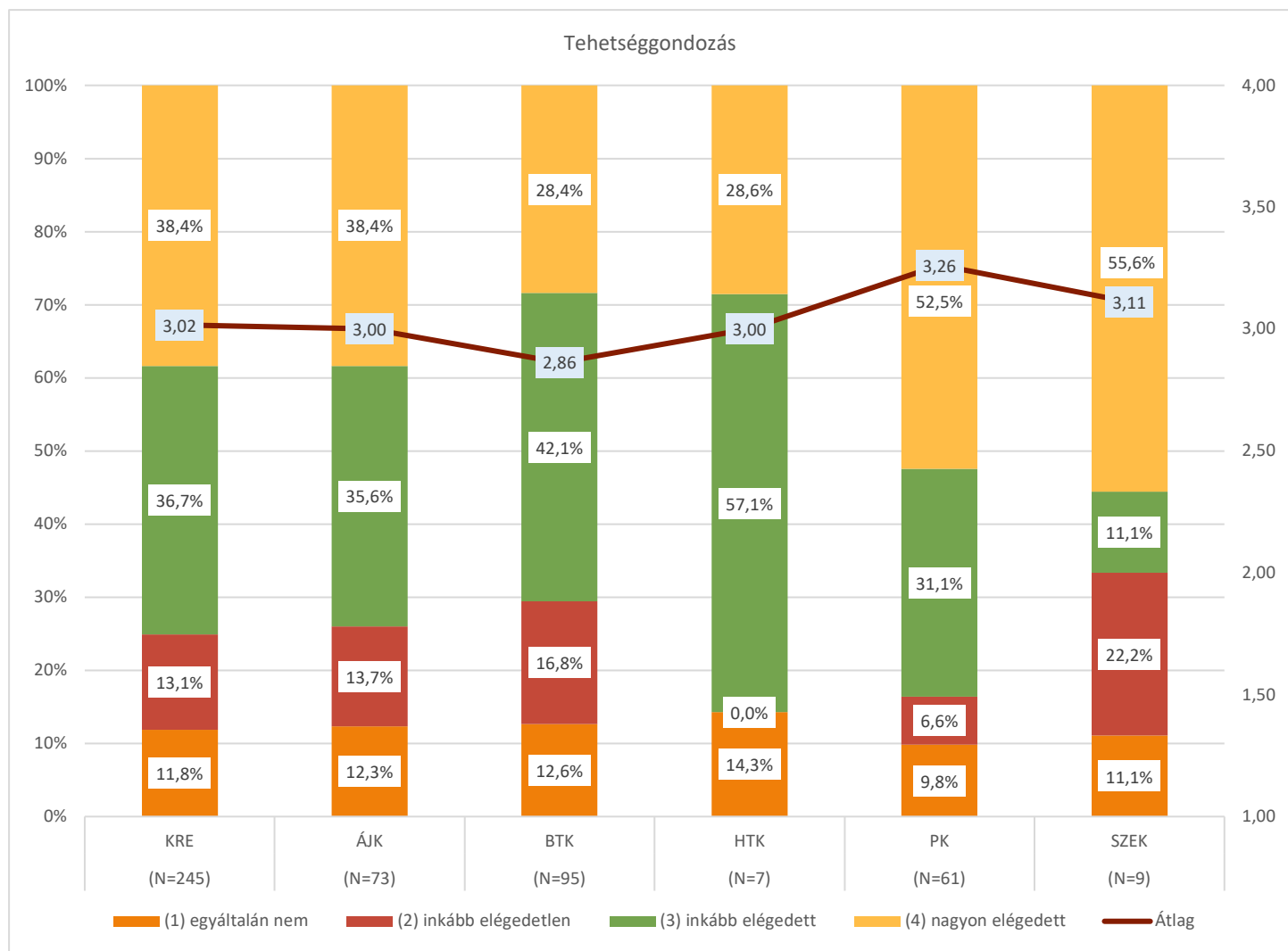
A vizsgált négy terület mindegyikéről elmondható, hogy a mind a négy területen elégedettebbek a HTK, a PK és a SZEK hallgatói az ÁJK és a BTK hallgatóihoz képest. (14. a-d. ábra)



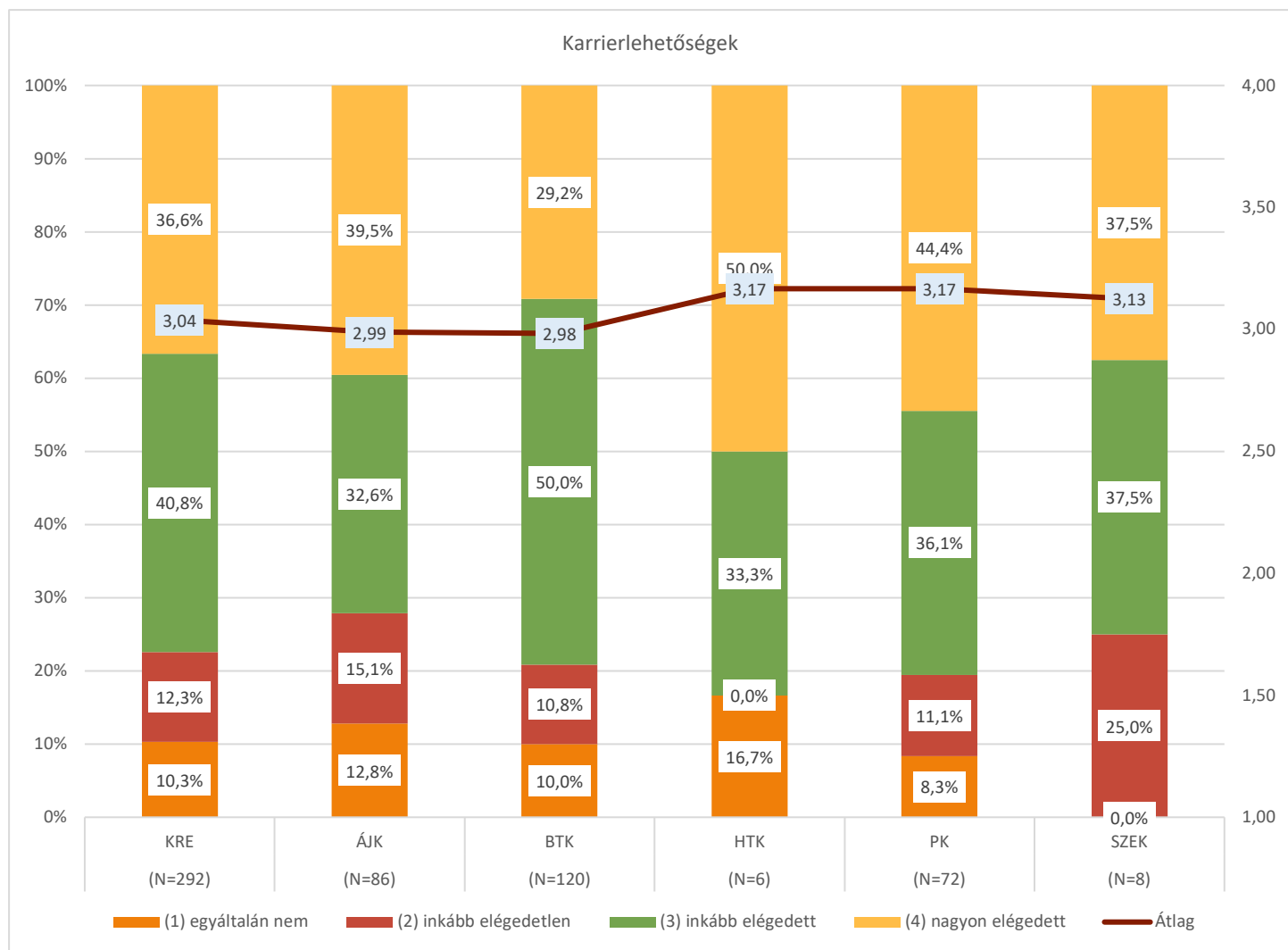
14. a. ábra: Hazai ösztöndíj lehetőségekkel kapcsolatos elégedettség



14. b. ábra: Külföldi ösztöndíj lehetőségekkel kapcsolatos elégedettség



14. c. ábra: Tehetség gondozással kapcsolatos elégedettség



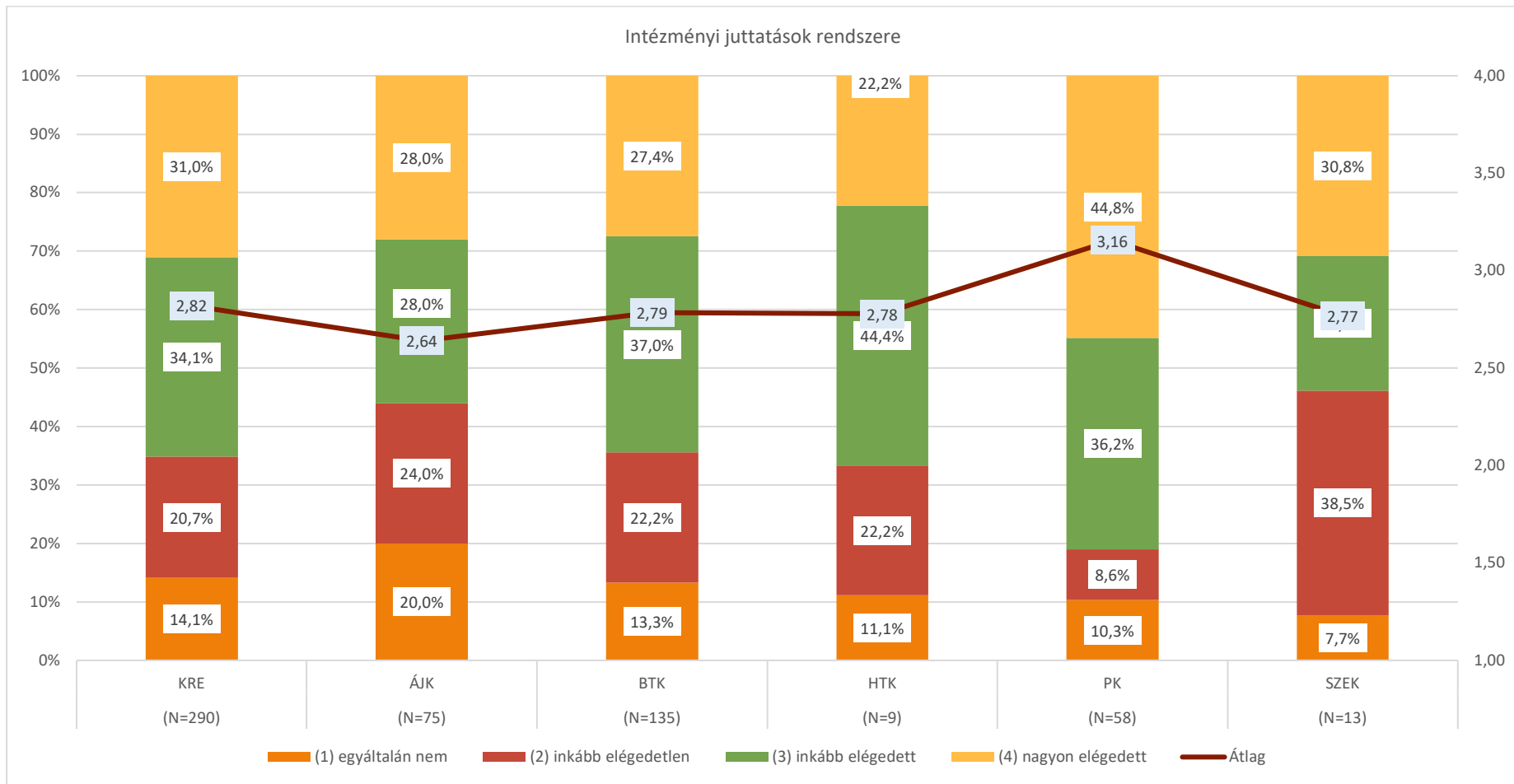
14. d. ábra: Karrierlehetőségekkel kapcsolatos elégedettség

Az **intézmény belső működése** összetevőire eltérő **“non response” arányok** jellemzőek. Az Intézményi juttatások rendszere esetén a válaszadó hallgatók 57%-a nem értékelt, az Egyetemi közösségi élet, az Elektronikus kérvényező rendszer és az Unipoll kérdőívek esetén 30-39% között volt a nem válaszolók aránya, a Távolléti oktatás feltételei és az Elektronikus órarend esetén 20-22% között, végül a Neptun szolgáltatások, a Belső információáramlás, és az Oktatásszervezés esetén csupán 14-16% között volt a nem értékelő hallgatók aránya.

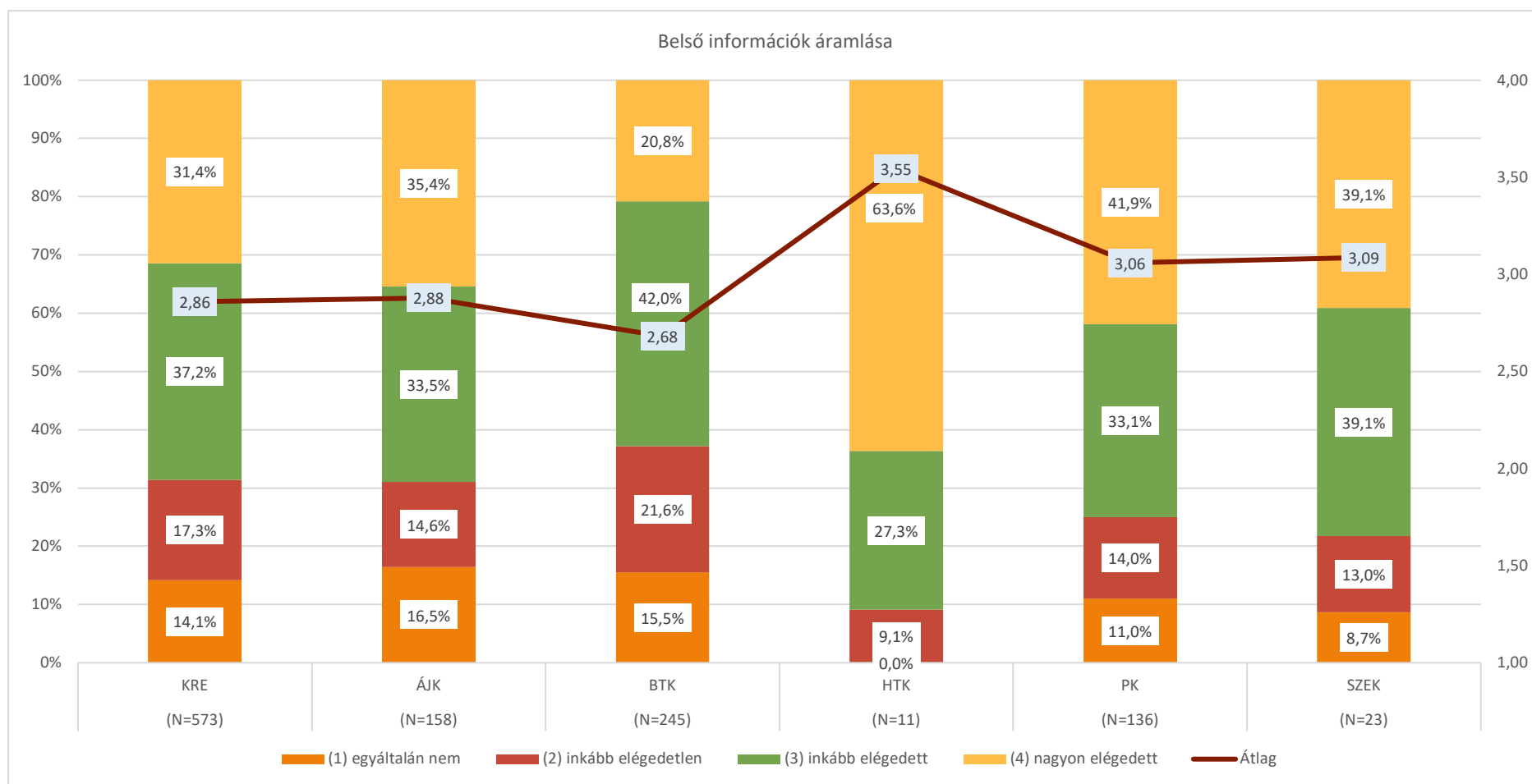
Az intézmény belső működésének területeivel kapcsolatos **elégedettség egyetemi átlaga 2,78 és 3,23 között van. Leginkább az Elektronikus órarenddel, az Unipoll kérdőívekkel és a Távolléti oktatás felületeivel** (átlagok 3,20 és 3,23 között) és **legkevésbé a Neptun szolgáltatásokkal, az Intézményi juttatások rendszerével és a Belső információáramlással** (átlagok 2,78 és 2,86 között) **elégedettek** a válaszadó hallgatók.

Karanként vizsgálva az átlagos elégedettséget megállapítható, hogy **minden területen** - kivéve az intézményi juttatások rendszerét - **a HTK hallgatói a legelégedettebbek.**

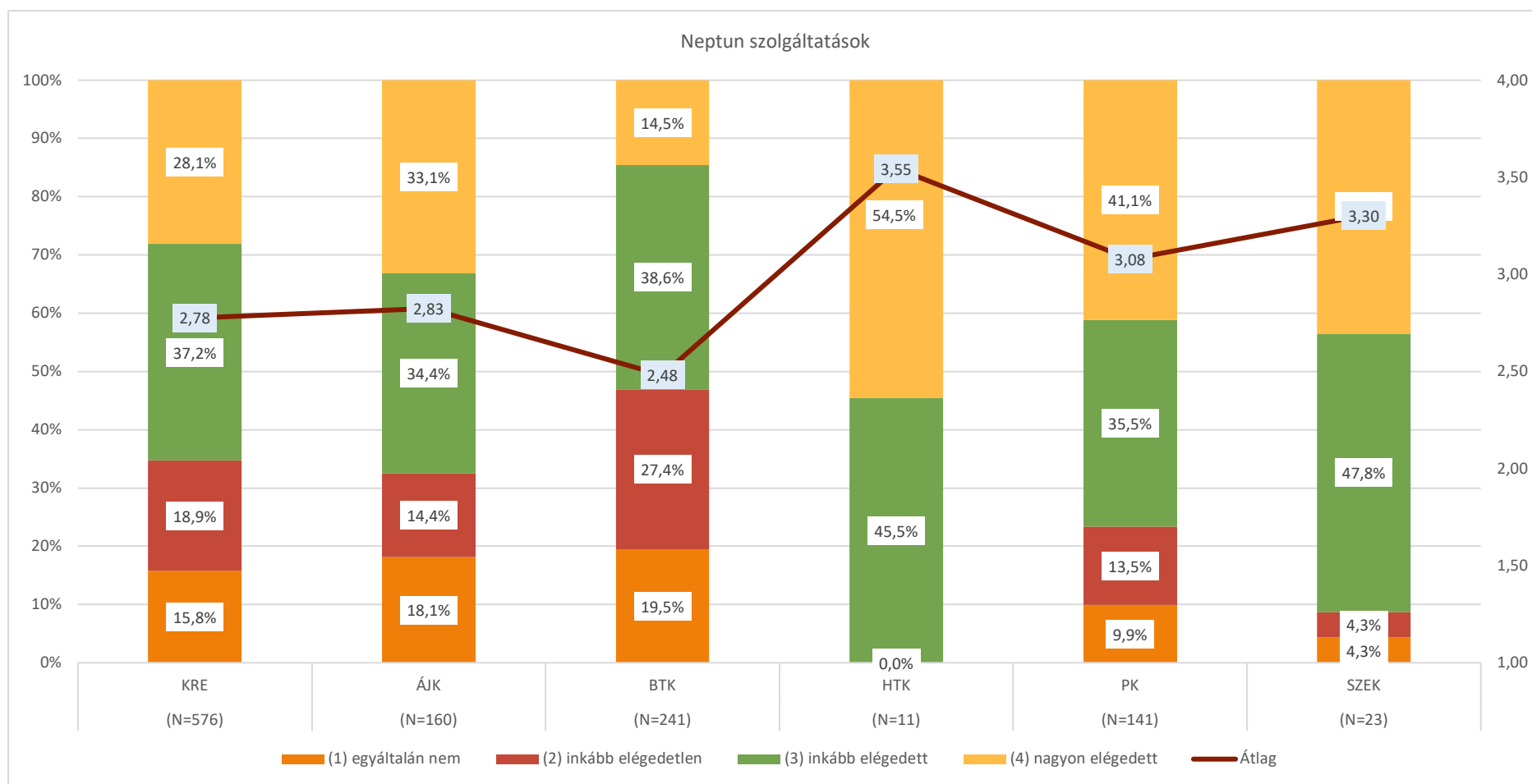
Igen nagy eltérések mutatkoznak a karok átlagos elégedettségében a Belső információáramlás (e területen a BTK hallgatói a legkevésbé elégedettek) és a **Neptun szolgáltatások** (e területen a BTK hallgatói a legkevésbé elégedettek) területén. **Közel azonos az egyes karok válaszadóinak átlagos elégedettsége az Egyetemi közösségi élet és az Oktatásszervezés területén.** (15. a-i. ábra)



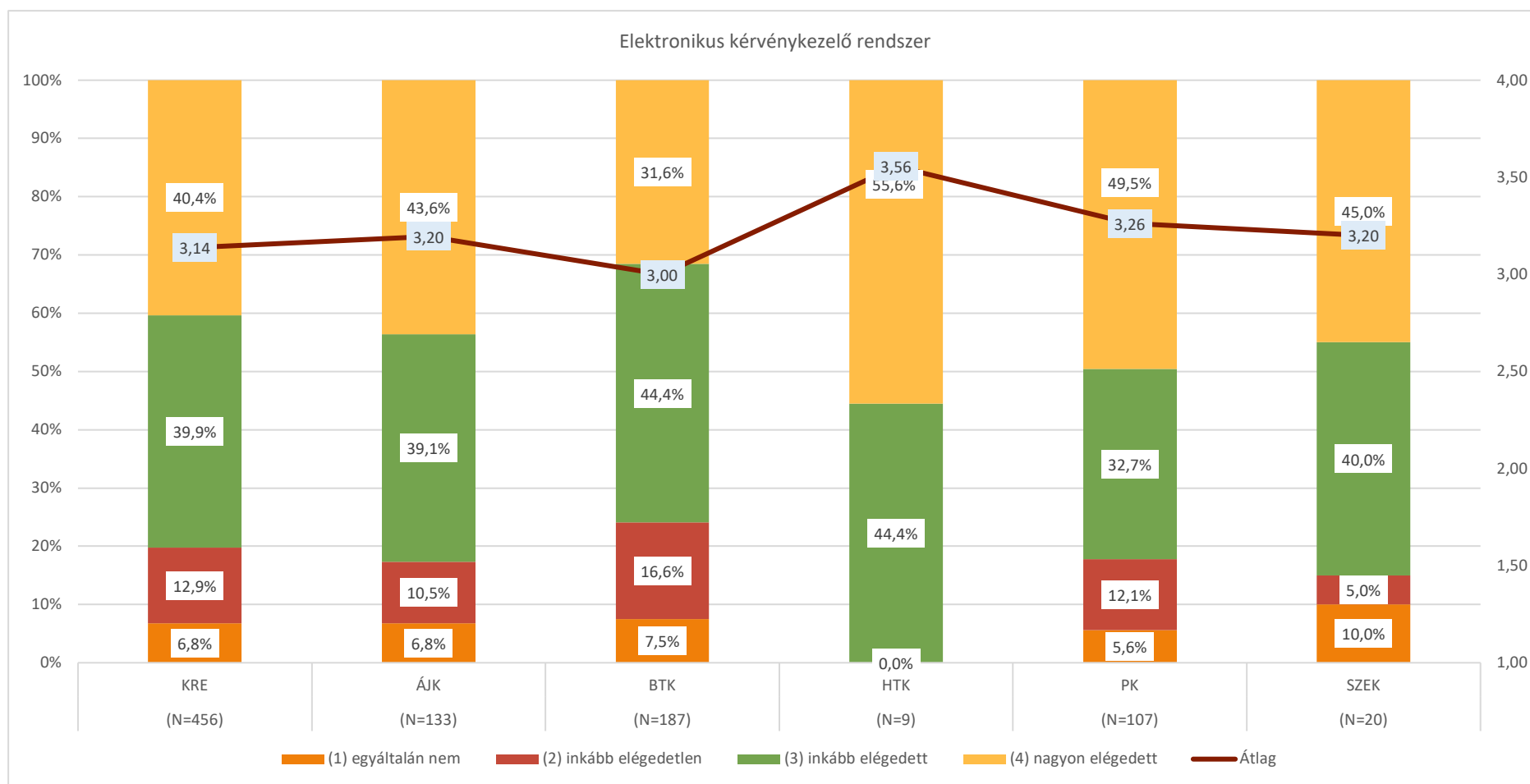
15. a. ábra: Intézmény juttatások rendszerével kapcsolatos elégedettség



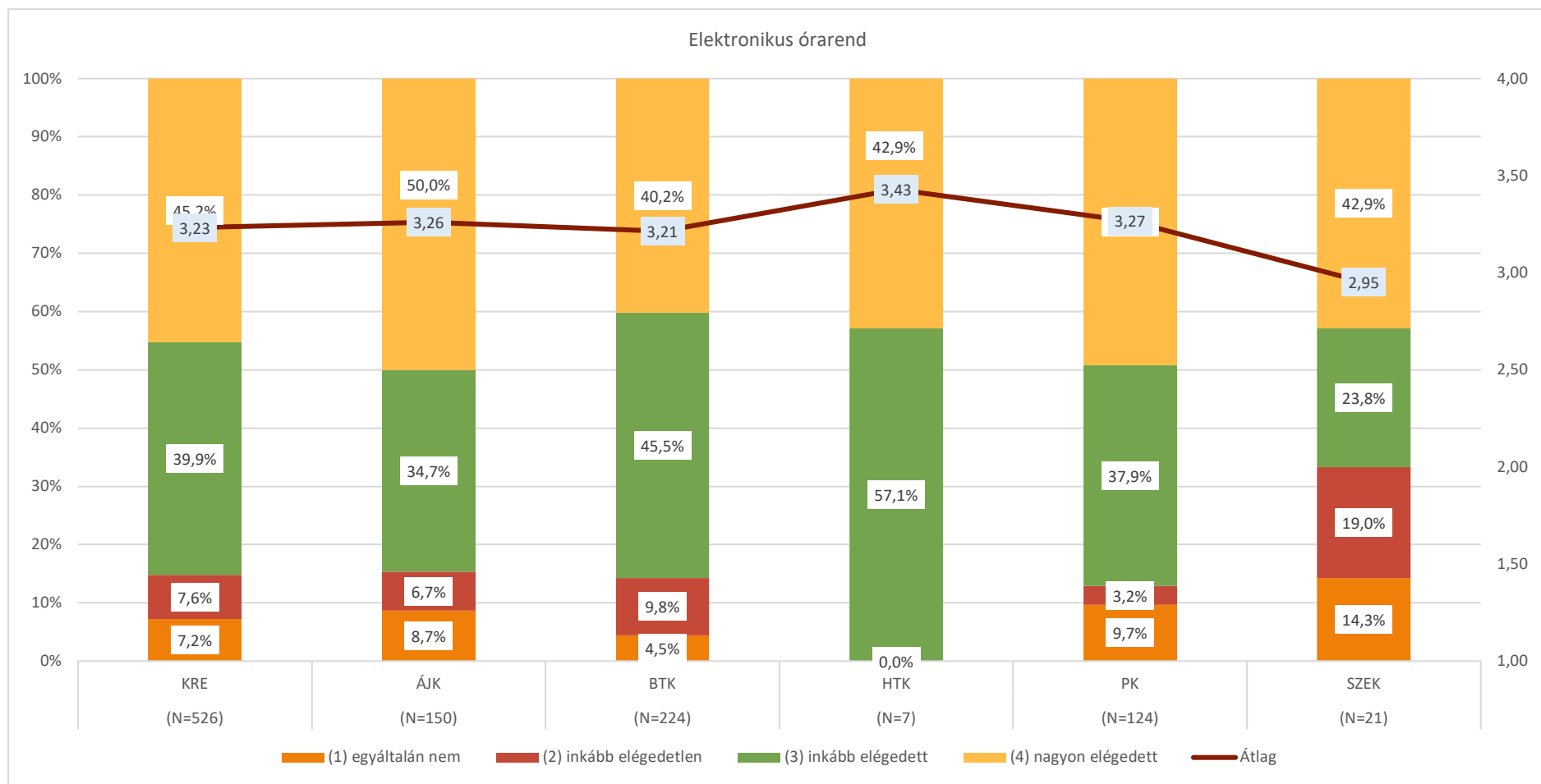
15. b. ábra: Belső információk áramlásával kapcsolatos elégedettség



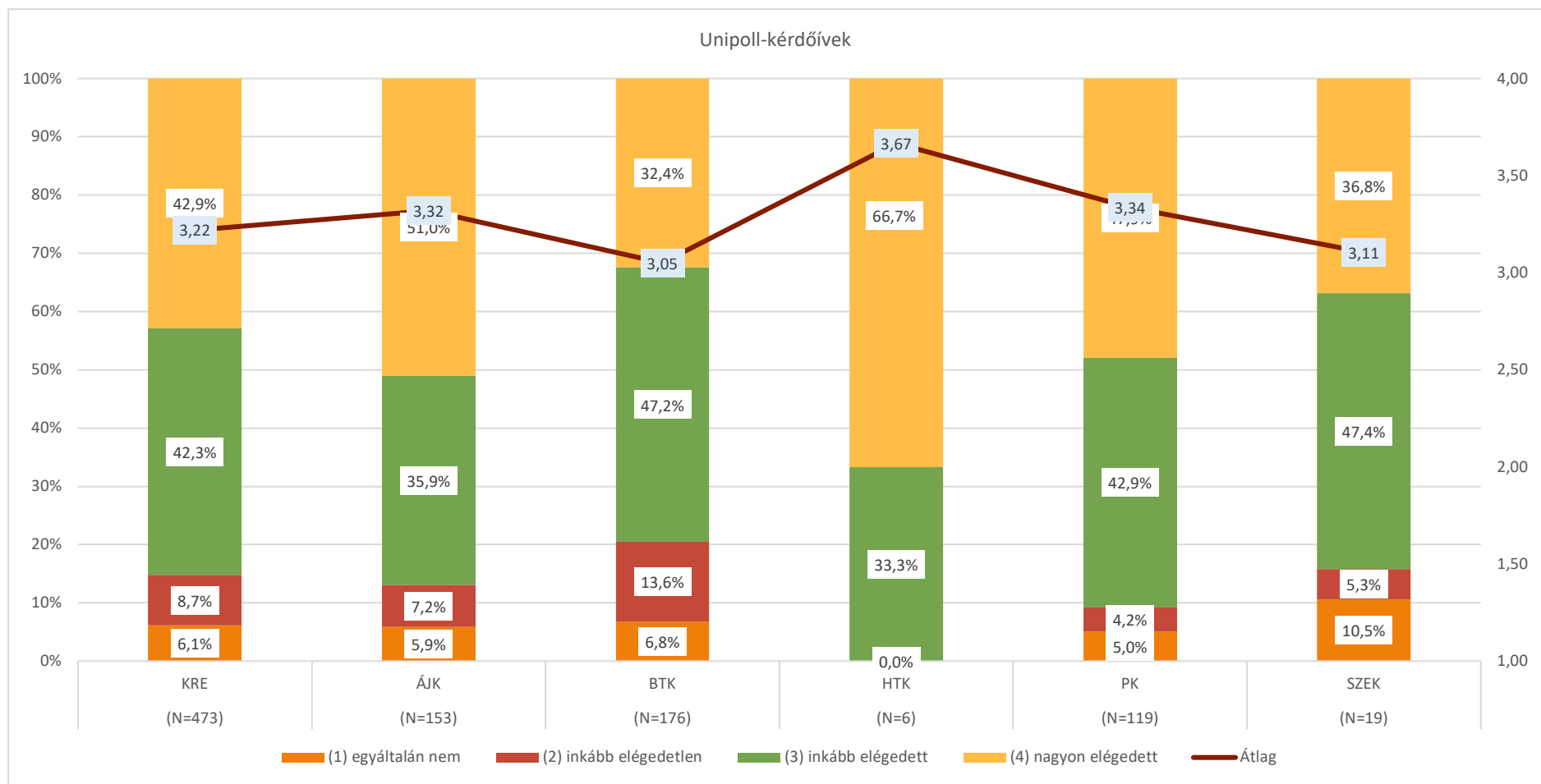
15. c. ábra: Neptun szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség



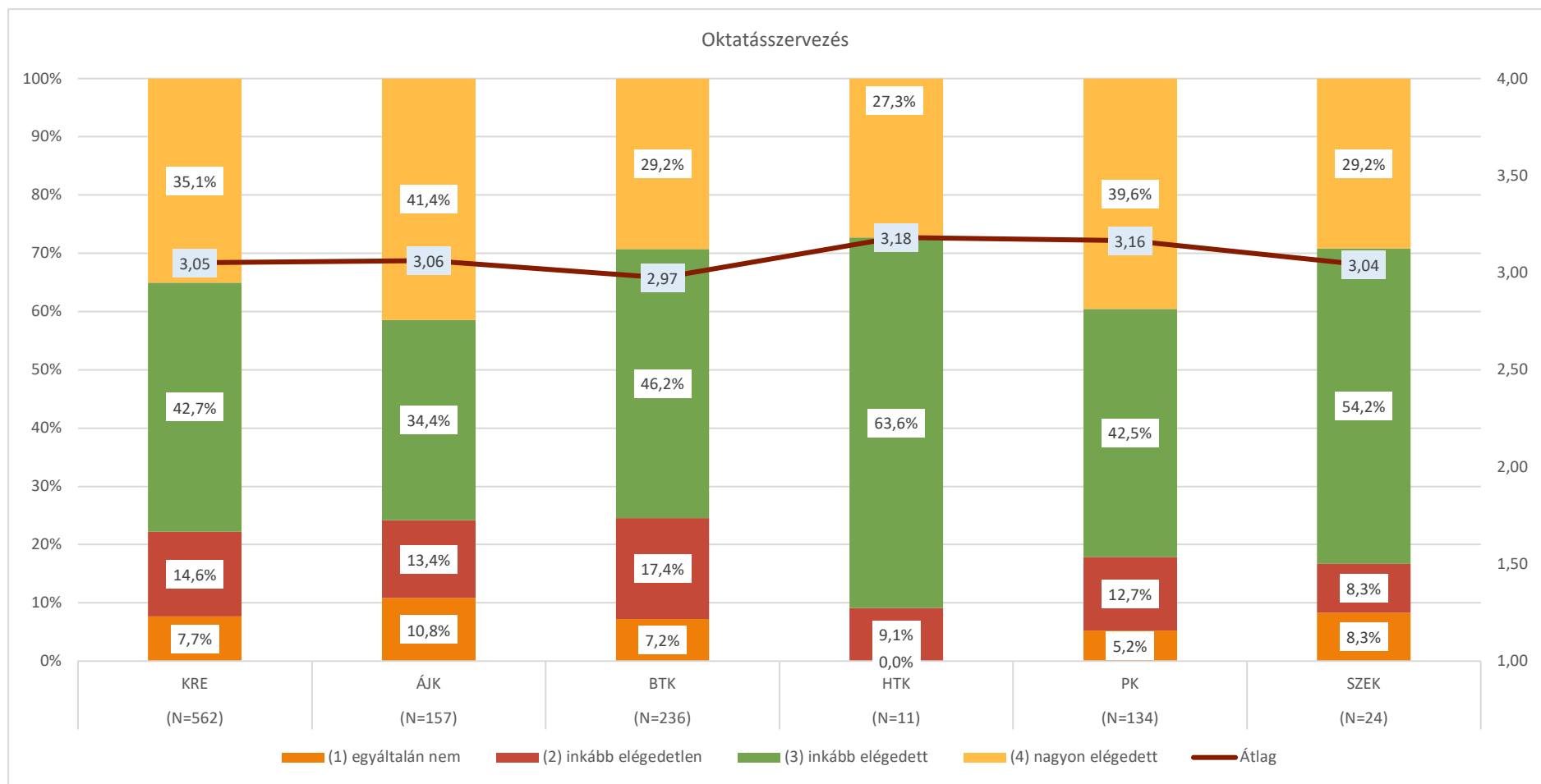
15. d. ábra: Elektronikus kérvénykezelő rendszerrel kapcsolatos elégedettség



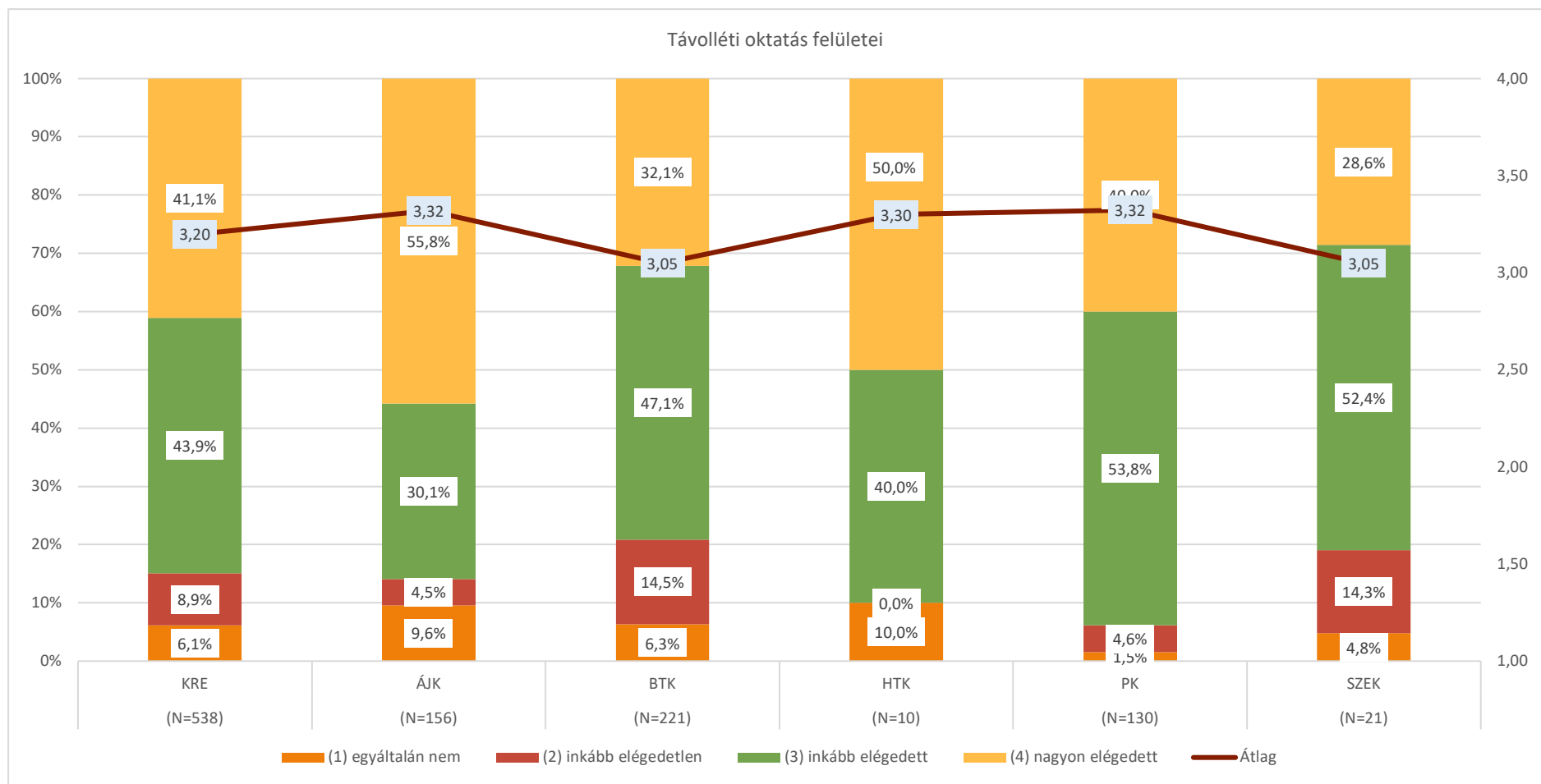
15. e. ábra: Elektronikus órarenddel kapcsolatos elégedettség



15. f. ábra: Unipoll-kérdőívekkel kapcsolatos elégedettség



15. g. ábra: Oktatásszervezéssel kapcsolatos elégedettség



15. h. ábra: Távolléti oktatás felületeivel kapcsolatos elégedettség



15. i. ábra: Egyetemi közösségi élettel kapcsolatos elégedettség