



Károli Gáspár Református Egyetem
www.kre.hu

A Károli Gáspár Református Egyetem hallgatói elégedettségmérésének eredményei

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

Készítette:

Tartalomjegyzék

1	A KUTATÁS MENETE	4
2	HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE	5
3	KÖZÉLETI TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐ ÉS EGYÉB SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE	14
4	HALLGATÓKAT ÉRINTŐ SZABÁLYZATOKKAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA	18
5	INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTÉRREL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA	20

Ábrák

1. ÁBRA: TANSZÉKI ADMINISZTRÁCIÓ ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	8
2. ÁBRA: TANULMÁNYI OSZTÁLY ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	9
3. ÁBRA: DÉKÁNI HIVATAL ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	10
4. ÁBRA: NEPTUN IRODA ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	11
5. ÁBRA: ERASMUS IRODA ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	12
6. ÁBRA: GONDNOKSÁG, PORTA ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	13
7. ÁBRA: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZAT ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	16
8. ÁBRA: AZ INYL ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	17
9. ÁBRA: HALLGATÓI SZABÁLYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	19
10. ÁBRA: INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTÉR ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	22
11. ÁBRA: HALLGATÓI ELŐMENETELT TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	23
12. ÁBRA: INTÉZMÉNY BELSŐ MŰKÖDÉSÉT ÉRINTŐ SZOLGÁLTATÁSOK ÖSSZEGYETEMI ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	24

Táblázatok

1. TÁBLÁZAT: A TANSZÉKI ADMINISZTRÁCIÓVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	8
2. TÁBLÁZAT: A TANULMÁNYI OSZTÁLYVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	9
3. TÁBLÁZAT: A DÉKÁNI HIVATALLAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	10
4. TÁBLÁZAT: A NEPTUN IRODÁVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	11
5. TÁBLÁZAT: AZ ERASMUS IRODÁVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	12
6. TÁBLÁZAT: A GONDNOKSÁGGAL, PORTÁVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	13
7. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	16
8. TÁBLÁZAT: AZ INYL-LEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	17
9. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	19
10. TÁBLÁZAT: AZ INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTÉRREL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	22

11. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI ELŐMENETELT TÁMOGATÓ SZOLGLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	23
12. TÁBLÁZAT: AZ INTÉZMÉNY BELSŐ MŰKÖDÉSÉVEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	24

A Károli Gáspár Református Egyetem 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) és a Tanítóképző Főiskolai Kar (továbbiakban: TFK) 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 I. féléves nem oktatókra vonatkozó hallgatói elégedettségméréssel kapcsolatos adatokat mutatja be, a három éves változásokra és trendekre helyezve a fókuszot.

1 A kutatás menete

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

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

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

A tárgyalt kérdőíveket összesen 4242 hallgató töltötte ki, karonként eltérő arányban. Legtöbb válasz a Bölcsészettudományi Karról érkezett – ez a válaszok 50,8%-át teszi ki. Az Állam- és Jogtudományi Kar hallgatói a teljes kitöltésnek a 30,8%-át teszik ki. A két kisebb kar, pedig alacsonyabb arányban is töltötte ki a kérdőívet – A Hittudományi Kar estében ez az arány 2,7%, míg a Tanítóképző Főiskolai Karnál 15,7%. Ha tanévenkénti bontásban vizsgáljuk a kitöltési arányokat, akkor láthatjuk, hogy közel ugyanakkora arányban válaszoltak a hallgatók a kérdésekre.

		Tanév			Összesen
		2017/2018	2018/2019	2019/2020	
Kar	ÁJK	479 (11,3%)	373 (8,8%)	453 (10,7%)	1305 (30,8%)
	BTK	823 (19,4%)	670 (15,8%)	660 (15,6%)	2153 (50,8%)
	HTK	30 (0,7%)	48 (1,1%)	38 (0,9%)	116 (2,7%)
	TFK	229 (5,4%)	213 (5%)	226 (5,3%)	668 (15,7%)
	Összesen	1561 (36,8%)	1304 (30,7%)	1377 (32,5%)	4242 (100%)

*jelen táblázatba magába foglalja a nem válaszolókat, tehát a „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 összegytemi értékeket, illetve az esetenként alacsony mintán az eredmények nem reprezentálják a sokaságot.

Az elemzése során több változóval kellett dolgoznunk: az adott tanévvel, a karral, a szolgáltatással, szervezeti egységgel és a különböző szempontokkal. 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.

A részletes adatok megtekinthetők vagy a kari jelentésekben, vagy pedig a dokumentumhoz mellékelt „összeegytemi_hallgatói_elégedettségmérés” elnevezésű excel táblázatban.

2 Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése

A válaszadók hat hallgatói szolgáltatást és a tanulást támogató szervezeti egységet értékelhettek három megadott szempont mentén: (1) nyitva tartás, elérhetőség, (2) a dolgozók szakértelme, kompetenciája, (3) a dolgozók segítőkészsége. Ezekkel kapcsolatos elégedettségüket a hallgatók egy négyes skálán értékelhették, ahol az 1-es érték az 'egyáltalán nem elégedett' és a 4-es érték a 'nagyon elégedett' véleményt fejezte ki. Az elemezhetőség érdekében a felsorolt három szempontot aggregáltuk és egy változóként kezeltük.

A nem válaszolók aránya szervezeti egységenként, szolgáltatásonként igen eltérő. Azokat az egységeket értékelték kevesebben, amelyekkel a hallgatók nem találkoznak rendszeresen az egyetemi tanulmányok során, ilyen például a Erasmus iroda, Dékáni Hivatal – az előbbinél (összes kart egybevéve) átlagosan 78%, az utóbbinál 57% a nem válaszolók aránya. A Neptun irodára vonatkozó kérdésnél is jelentős számban nem adtak választ, azonban itt fontos kiemelni, hogy a 2017/2018-es és a 2018/2019-as kérdőív a BTK Neptun irodára kérdezett rá, míg a 2019/2020-as viszont 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 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 irodával kapcsolatos eredményeket kellő óvatossággal kezelni. Továbbá Neptun Iroda kapcsán csak a BTK vonatkozásában végezhető el trendelemzés, a többi kar esetén csak az utolsó évre vonatkozó adatokat lehet ismertetni.

A tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettségek karonként eltérő képet mutatnak; látható, hogy a HTK-án TFK-án nagyobb az elégedettség, mint a BTK-án és az ÁJK-án. Az előbbi kettő esetében inkább az „nagyon elégedett” válaszok dominálnak, míg az utóbbi kettőnek az „inkább elégedett”. Ettől függetlenül elmondható, hogy mind a négy kar esetében jelentősebb növekedés ment végbe. Legjelentősebb változás a TFK hallgatóinak a körében volt. Itt ugyanis az első évben (2017/2018) a 'nagyon elégedettek' aránya 51% volt, ami két év

elteltével 19%-ot tudott emelkedni, amivel pedig már a hallgatók közel háromnegyede (70%) volt nagyon elégedett. Szintén hasonló mértékű (17%) növekedés tapasztalható az ÁJK-ás hallgatók véleményében. A hangsúlyos növekedés a 2019/2020-as tanévre következett be, ekkor 14,7%-kal többen jelölték a legjobb értéket, mint egy évvel korábban. Így már a hallgatók közel fele nagyon elégedett a tanszéki adminisztrációval. BTK-án tanuló kitöltők körében voltak a legkevesebben 'nagyon elégedettek', itt inkább elégedettek a hallgatók. Azonban fontos kiemelni, hogy ettől függetlenül három év alatt itt is 8%-kal tudott növekedni az arányuk (1. ábra és 1. táblázat).

A tanulmányi osztály esetében már más kép rajzolódik ki, itt a két pozitív érték mellett már nagyobb mértékben megjelenik az „inkább elégedetlen” válaszlehetőség is – a ÁJK, BTK és TFK esetében átlagosan 6 és 16% között van. Az ÁJK esetében az első tanévben a hallgatók negyede volt nagyon elégedett a tanulmányi osztállyal, majd ez később a harmadára tudott növekedni, az utolsó évben pedig majdnem a felére (48%). Ezzel szemben az látható, hogy az 'inkább elégedetlenek' aránya viszont stagnál, három év alatt összesen csak 3%-ot tudod csökkenni. A BTK-án hallgatók körében is stagnál az 'inkább elégedetlenek' rátája, viszont tudott növekedni a 'nagyon elégedettek', három év alatt összesen 8%-ot, ami azt jelenti, hogy 2019/2020-as tanévre a 43,7%-a kifejezetten meg van elégedve a tanulmányi osztállyal. A HTK-án és a TFK-án már az első évtől kezdve magasabb a 'nagyon elégedettek' aránya, ami az előbbi esetében 6,5%-ot, utóbbinál pedig 21%-ot tudott emelkedni két év elteltével (így ez arány a 86 és a 60%-ot éri el) (2. ábra és 2. táblázat).

A Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettségek tekintetében elmondható, hogy az első évben a HTK és a TFK hallgatóinak többsége nagyon elégedett ezzel a szervezeti egységgel. HTK-nál inkább egy stagnálás figyelhető meg, ami 77 és 79% között van. A TFK-nál viszont az első évben a hallgatók 69%-a volt kifejezetten megelégedve, ami már két évvel később 78% lett. Az ÁJK és BTK esetében is elmondható, hogy 2018/2019-es és 2019/2020-as tanévre hangsúlyos növekedés történt. Hiszen 2017/2018-ban az ÁJK-ás hallgatók 48,8%-a volt nagyon elégedett, aminek értéke az utolsó tanévre ez 63,9% lett. A BTK esetében növekedés mértéke még nagyobb volt (19,9%), de a referencia pont (2017/2018-as tanév) alacsonyabb értékről indult (38,2%), így 2019/2020-as tanévre a hallgatók 58% mondta, hogy „nagyon elégedett” a Dékáni Hivatallal (3. ábra és 3. táblázat).

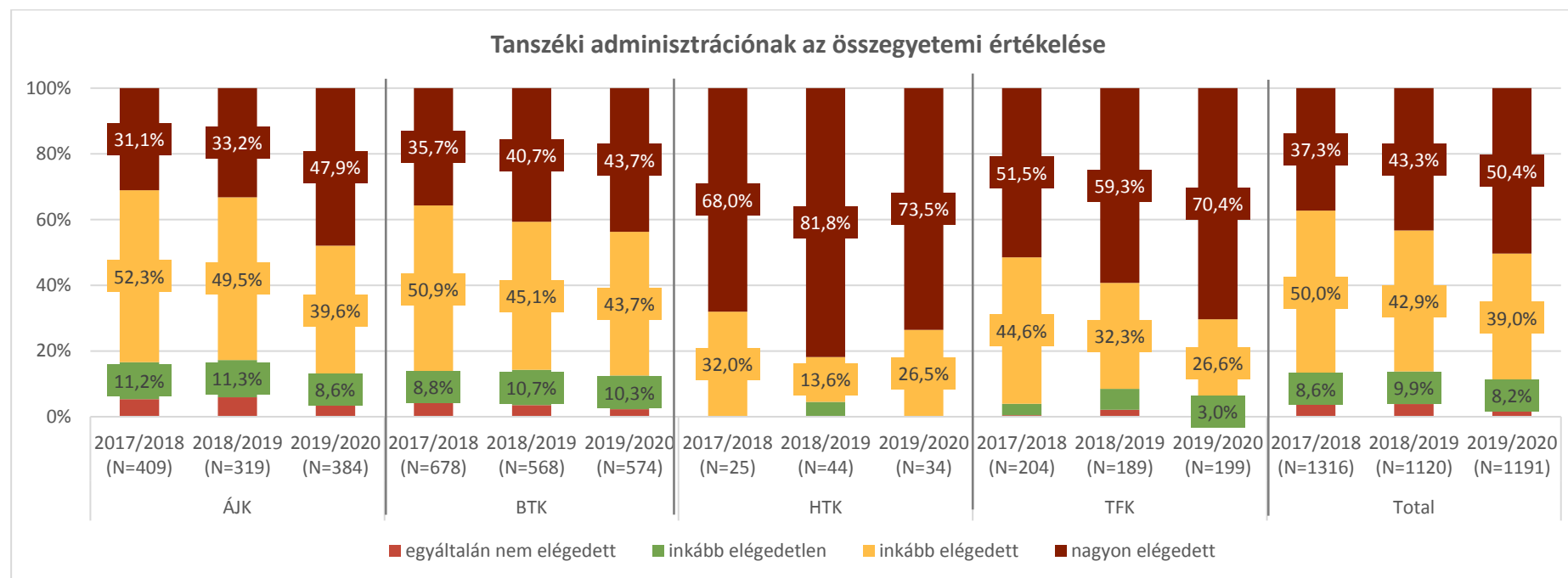
Mivel a kérdőív három kar esetében nem volt azonos, így a Neptun Iroda kapcsán trendelemzést csak a BTK vonatkozásában lehet végezni, a többi kar esetében pedig csak az utolsó év adatait szabad értelmezni. A HTK és a TFK kitöltőinek több mint fele kifejezetten elégedettek (HTK: 57%, TFK: 68%), az ÁJK-ás hallgatóknak viszont csak a 37%-a. A BTK esetében elmondható, hogy a hallgatók csupán csak közel negyede volt nagyon elégedett az Neptun Irodával 2017/2018-as tanévben, ami viszont 22%-kal emelkedett a 2019/2020-as tanévre. Továbbá itt fontos megjegyezni azt is, hogy az 'inkább elégedetlenek' aránya az első évben kifejezetten magas volt (30%), ami később 10%-ra esett le (4. ábra és 4. táblázat).

Az Erasmus Irodával mind három kar tekintetében a hallgatók többsége elégedett, ami az évek során nagy mértékben tovább is tudott növekedni. Az ÁJK, HTK és a TFK-nál az utolsó évre több mint 10%-kal többen jelölték a 'nagyon elégedett' válaszlehetőséget. Egyedül a BTK hallgatói körében volt egy (összességében) 2,3%-os visszaesés, valamint a TFK-nál; itt

2018/2019-re 19%-kal kevesebben jelölték be ezt az opciót, mint egy évvel korábban. A változások ismeretében elmondható, hogy az ÁJK hallgatóinak 64,5%-a, a BTK-nak 57%-a, HTK-nak 60% és a TFK-nak 69,5%-a volt 'nagyon elégedett' 2019/2020-as tanévre (5. ábra és 5. táblázat).

Ebben a blokkban az utolsó hallgatói szolgáltatásként a gondnokságot, portát vizsgálta a kérdőív. Itt is egy általános elégedettség látszik a hallgatók visszajelzésében, és ez esetben is a két pozitív válasz dominál. Az előző szervezeti egységekhez képest ugyan kisebb mértékű, de szintén növekedés figyelhető meg. Karonként pedig nincs jelentősebb differencia az összes változás tekintetében. A négy kar közül a TFK-án volt a legtöbb olyan hallgató, aki nagyon elégedett volt ezzel a szolgáltatással, és itt történt nagyobb változás a három év alatt – 76%-ról 84,6%-ra emelkedett a 'nagyon elégedettek' aránya. Ezzel szemben a többi kar esetében a növekedés 4 és 6% között volt. Így az utolsó évre az ÁJK-án 67%, a BTK-án 60,7% és a HTK-án 57,9% volt kifejezetten elégedett (6. ábra és 6. táblázat).

1. ábra: Tanszéki adminisztráció összegyvetemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



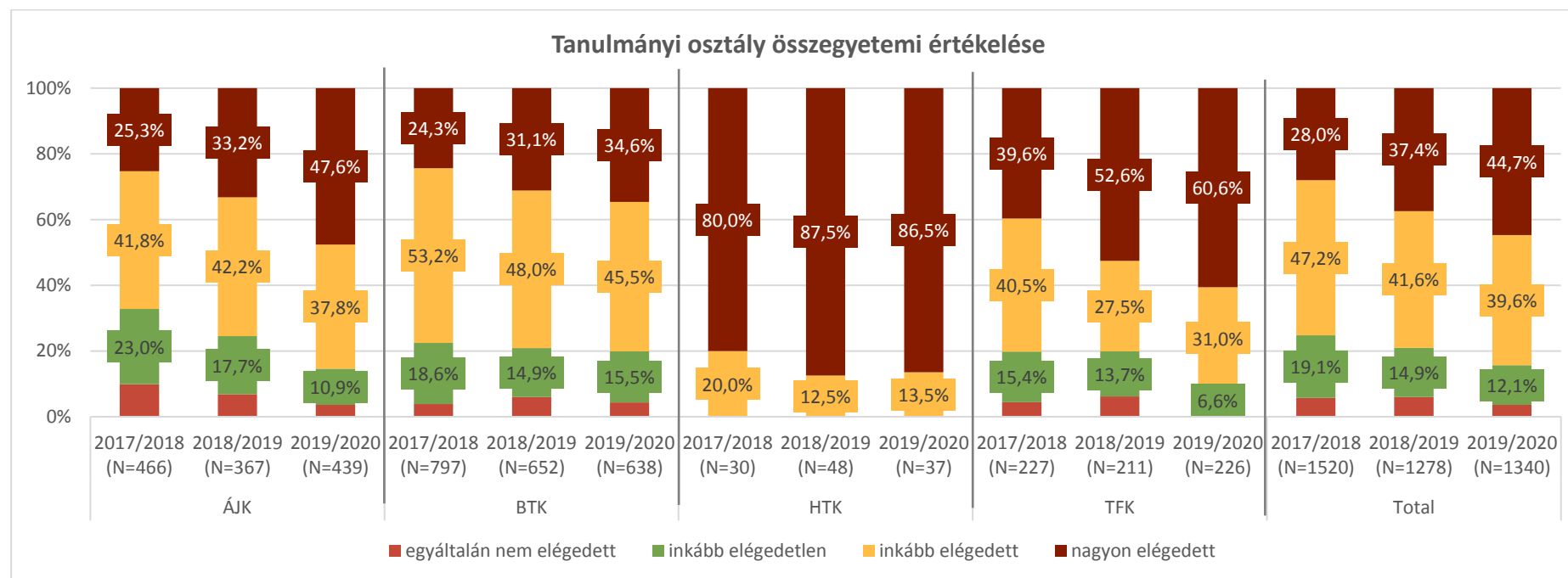
1. Táblázat: A tanszéki adminisztrációval kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Tanszéki adminisztráció						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	31,1%	33,2%	47,9%	2,2%	14,7%	16,9%
2. BTK	35,7%	40,7%	43,7%	5,0%	3,1%	8,0%
3. HTK	68,0%	81,8%	73,5%	13,8%	-8,3%	5,5%
4. TFK	51,5%	59,3%	70,4%	7,8%	11,1%	18,9%
5. Total	37,3%	43,3%	50,4%	6,0%	7,1%	13,1%

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

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

2. ábra: Tanulmányi osztály összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



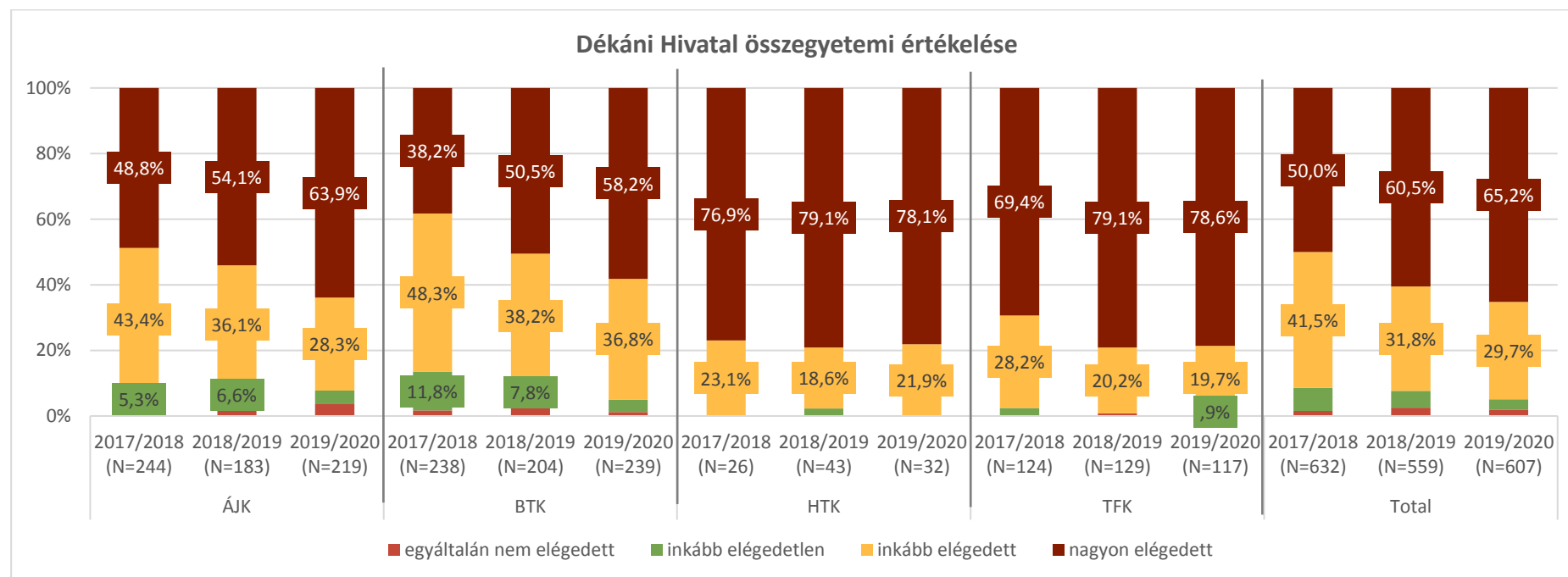
2. Táblázat: A tanulmányi osztállyal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Tanulmányi osztály						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	25,3%	33,2%	47,6%	7,9%	14,4%	22,3%
2. BTK	24,3%	31,1%	34,6%	6,8%	3,5%	10,3%
3. HTK	80,0%	87,5%	86,5%	7,5%	-1,0%	6,5%
4. TFK	39,6%	52,6%	60,6%	13,0%	8,0%	21,0%
5. Total	28,0%	37,4%	44,7%	9,4%	7,3%	16,7%

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

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

3. ábra: Dékáni Hivatal összegyetemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



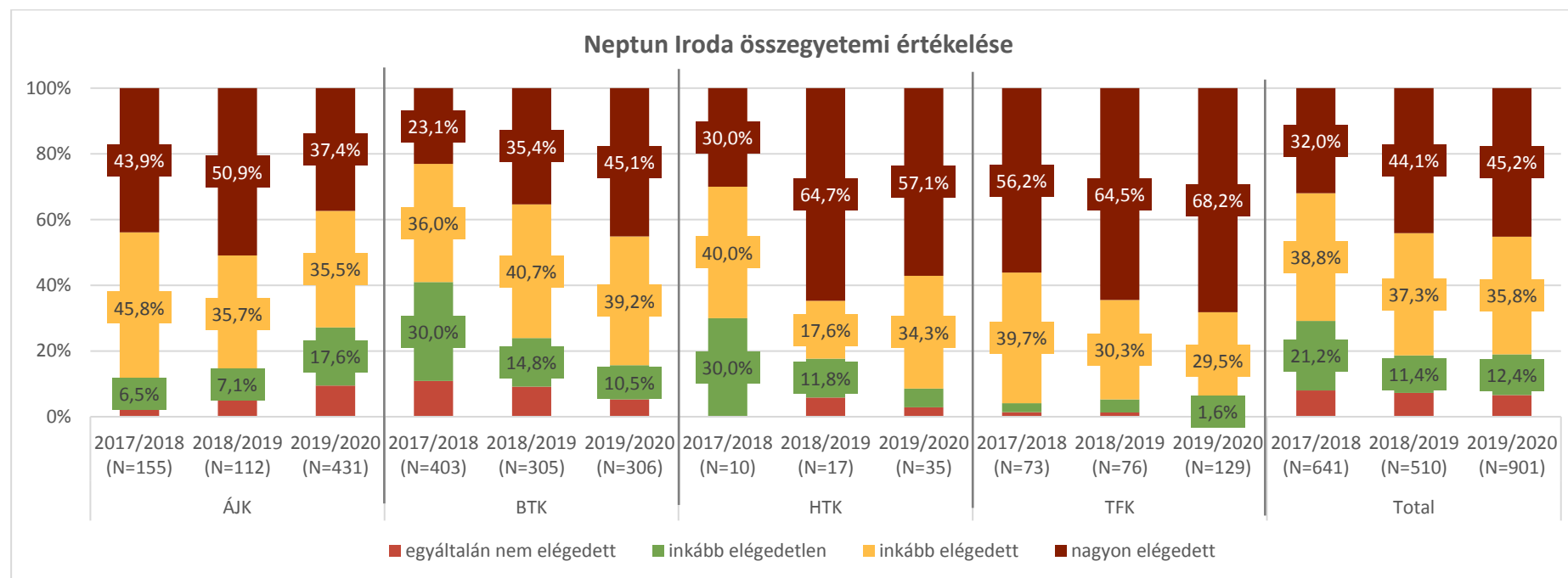
3. Táblázat: A Dékáni Hivatallal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

	Dékáni Hivatal					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	48,8%	54,1%	63,9%	5,3%	9,8%	15,2%
2. BTK	38,2%	50,5%	58,2%	12,3%	7,7%	19,9%
3. HTK	76,9%	79,1%	78,1%	2,1%	-0,9%	1,2%
4. TFK	69,4%	79,1%	78,6%	9,7%	-0,4%	9,3%
5. Total	50,0%	60,5%	65,2%	10,5%	4,8%	15,2%

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

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

4. ábra: Neptun Iroda összegyvetemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



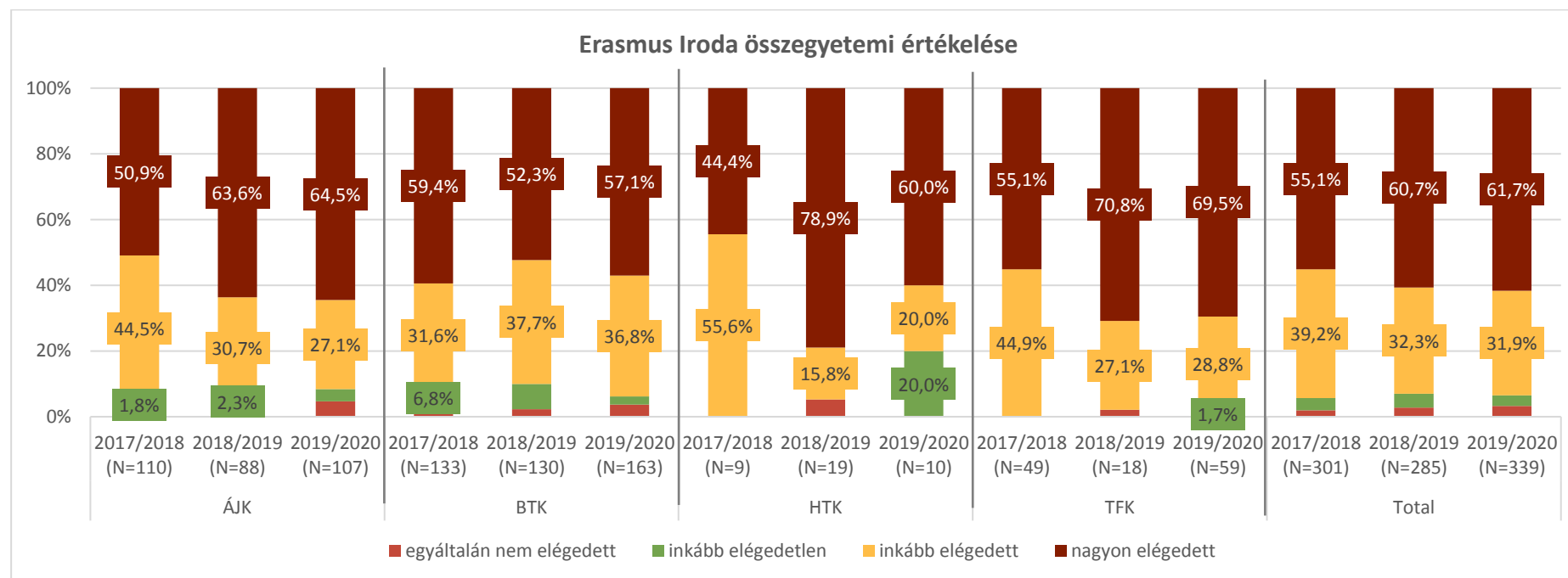
4. Táblázat: A Neptun Irodával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Neptun Iroda						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	43,9%	50,9%	37,4%	7,0%	-13,5%	-6,5%
2. BTK	23,1%	35,4%	45,1%	12,3%	9,7%	22,0%
3. HTK	30,0%	64,7%	57,1%	34,7%	-7,6%	27,1%
4. TFK	56,2%	64,5%	68,2%	8,3%	3,7%	12,1%
5. Total	32,0%	44,1%	45,2%	12,1%	1,1%	13,2%

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

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

5. ábra: Erasmus Iroda összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



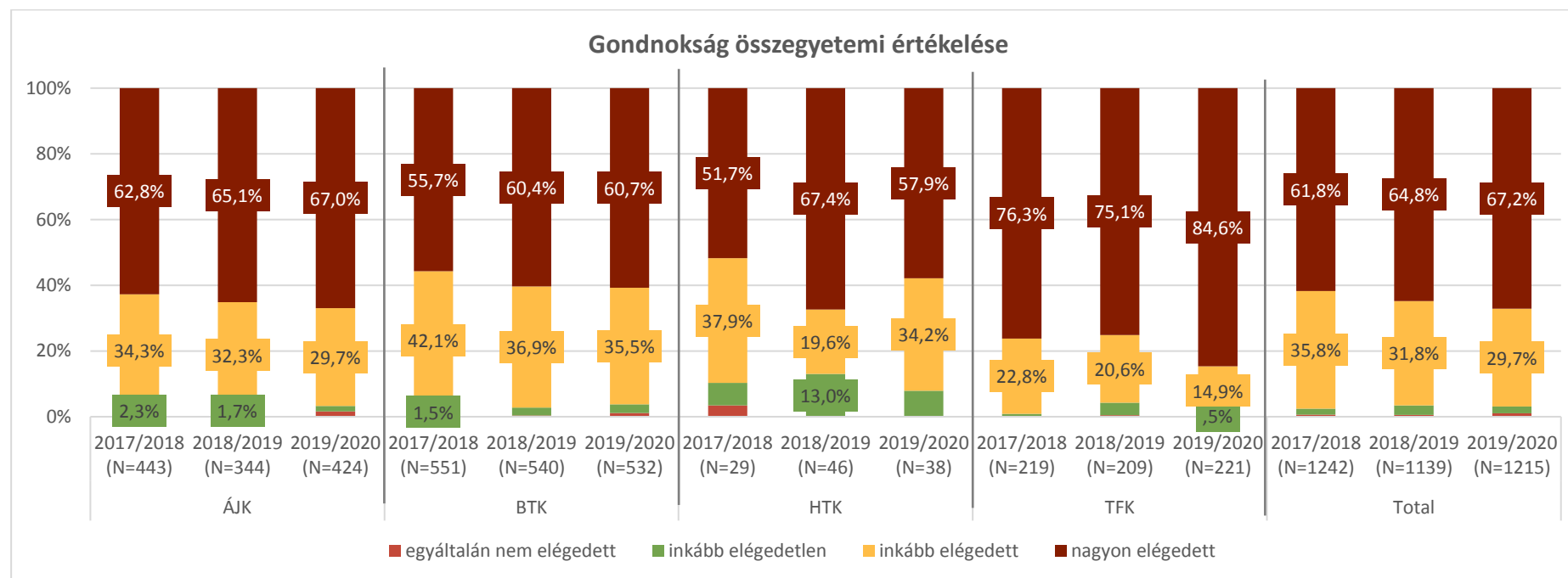
5. Táblázat: Az Erasmus Irodával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Erasmus Iroda						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	50,9%	63,6%	64,5%	12,7%	0,8%	13,6%
2. BTK	59,4%	52,3%	57,1%	-7,1%	4,7%	-2,3%
3. HTK	44,4%	78,9%	60,0%	34,5%	-18,9%	15,6%
4. TFK	55,1%	70,8%	69,5%	15,7%	-1,3%	14,4%
5. Total	55,1%	60,7%	61,7%	5,6%	1,0%	6,5%

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

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

6. ábra: Gondnokság, porta összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



6. Táblázat: A gondnoksággal, portával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Gondnokság, porta						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	62,8%	65,1%	67,0%	2,4%	1,9%	4,2%
2. BTK	55,7%	60,4%	60,7%	4,7%	0,3%	5,0%
3. HTK	51,7%	67,4%	57,9%	15,7%	-9,5%	6,2%
4. TFK	76,3%	75,1%	84,6%	-1,1%	9,5%	8,4%
5. Total	47,2%	57,6%	66,3%	10,5%	8,7%	5,4%

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

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

3 Közéleti tevékenységet végző és egyéb szervezeti egységek értékelése

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

A nem válaszolók aránya itt is jelentős. A kitöltők legalább 52,8 %-a nem tudta megítélni a HÖK működését – évenként ebben nincs számottevő különbség. Hasonló értékekkel rendelkezik az Idegen Nyelvi Lektorátus is, ahol a 'nem tudja megítélni' válaszadók aránya átlagosan 62%. 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 viszont ez az érték lecsökkent. Feltételezhető, hogy ennek oka, hogy míg az első két kérdőív a Bod Péter Könyvtárra kérdez rá, addig az utolsó már a Kari Könyvtárra. A nem azonos kérdőívek miatt a Könyvtárra vonatkozó trendelemzést nem lehet elvégezni.

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 adatok értelmezésekor látható, hogy a tárgyalt szervezeti egység a három év alatt folyamatos fejlődésen ment át, és ez minden kar esetében elmondható. A 7. táblázat adataiból kiolvasható, hogy a közéleti tevékenységet támogató szolgáltatásnál (HÖK) 2017/2018-as tanév elején a ÁJK-s hallgatók 39%-a, a BTK-soké 24,8%, HTK-soké 55%, a TFK-soké 48% volt nagyon elégedett. Ez az elégedettség következő évekre emelkedett. 2019/2020-ra már 7-27% közötti volt a fejlődés mértéke az első évhez képest; ezek közül legjelentősebben a TFK-ások körében növekedett (27,8%). A pozitív érték feltüntetése mellett fontos kiemelni, hogy az ÁJK-ról és a BTK-ról több hallgató is az „inkább elégedetlen” válaszlehetőséget adta meg (11 és 20% között) – ennek aránya az ÁJK esetében évről-évre ingadozik, míg a BTK-nál inkább csökkenő tendenciát mutat. Összességében viszont a hallgatók közül egyre inkább növekvő arányban elégedettek a Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal (7. ábra).

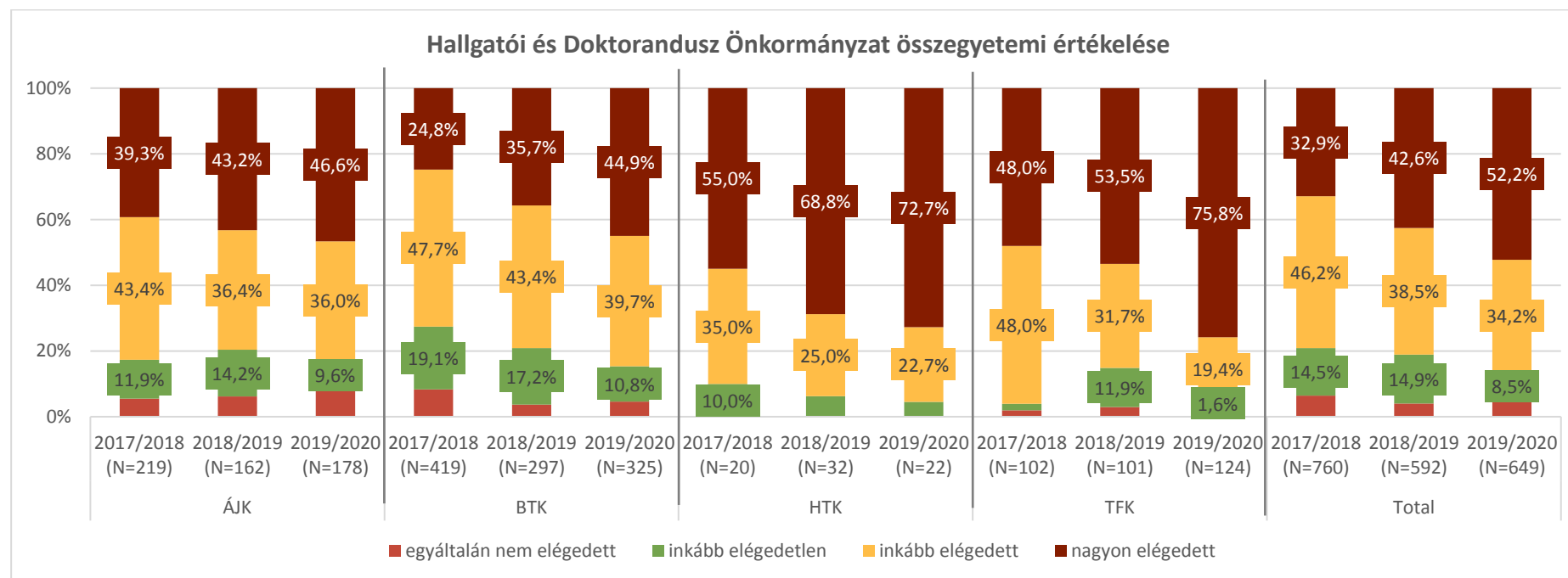
A Könyvtár esetében az alábbi változók lettek aggregálva: (1) a könyv- és dokumentum állomány, (2) a dolgozók szakértelme (3) segítőkészsége, (4) nyitva tartás, (5) olvasótermi funkciók, viszont – az eltérő kérdőívek miatt – módszertanilag érdemesebb csak a BTK esetében a három évet összehasonlítani, és többi kar esetén pedig a 2019/2020-as tanévet külön értelmezni. Emiatt és az ebből származó alacsony kitöltési arány miatt ennél a szolgáltatásnál nem készült vizualizáció, a főbb eredmények viszont ismertetve lesznek – a részletes eredmények a kari jelentések, vagy a mellékelt excel táblázatban tekinthetők meg.

A Bölcsészettudományi Kar 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, így 2019/2020 tanév elejére

a BTK-án tanuló válaszadók 41,8%-a teljes mértékben elégedett volt a Könyvtárral, mint szolgáltatással.

Az Idegen Nyelvi Lektorátussal 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. INYL vonatkozásában karonként nagy változó kép tárul elénk. Az első vizsgált tanévben a 'nagyon elégedettek' aránya az ÁJK-nál 41,9%, BTK-nál 40,7%, HTK-nál 60% és a TFK-nál 51,6%. Ez az érték két év alatt a BTK kivételével minden karon kisebb-nagyobb mértékben növekedni tudott – a fejlődés 5 és 16% között mozog. A Bölcsészettudományi Karnál az első év után 6,9%-ot csökkent, majd a következő évre szinte ugyanakkorát nött (6,3%), így 2019/2020 a hallgatóknak 40%-a jelölte a 'legjobb' értéket. Továbbá fontos megjegyezni, hogy minden karnál legalább az egyik évben magasabb (10% feletti) volt az 'inkább elégedetlenek' aránya. Ez az arány az ÁJK-nál inkább stagnál, míg a BTK-nál csökkenni látszik (8. ábra és 8. táblázat).

7. ábra: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



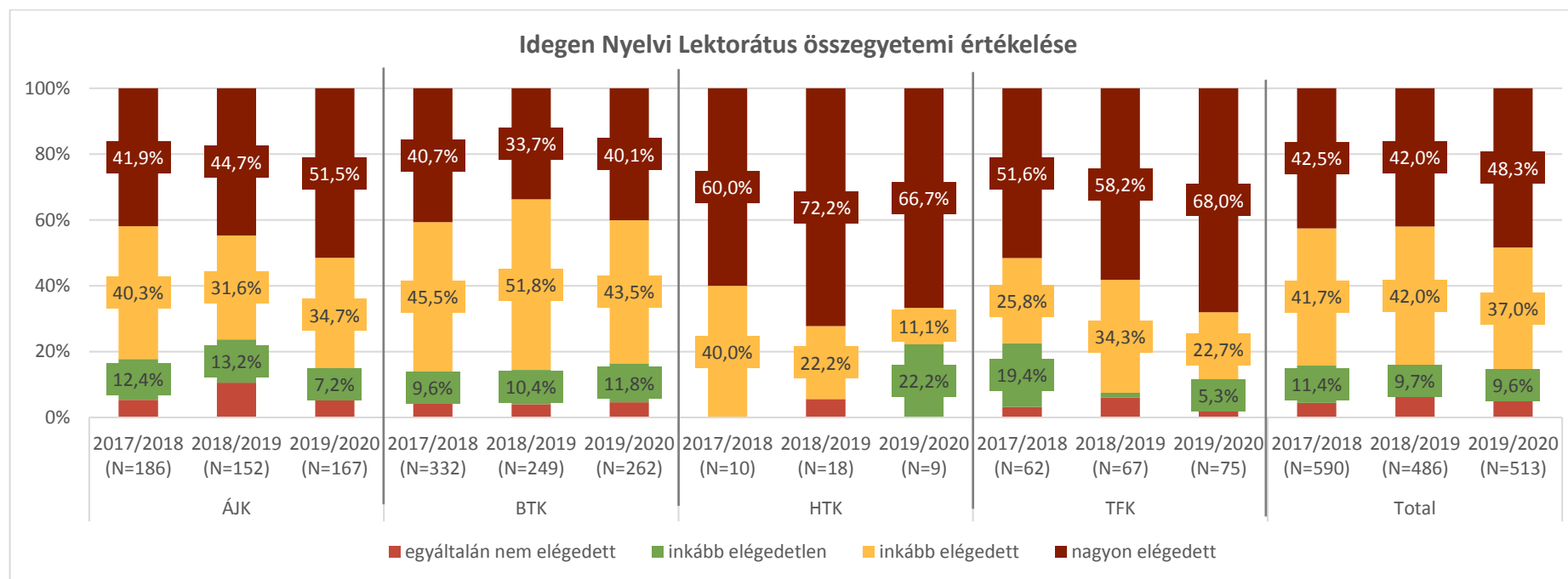
7. Táblázat: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	39,3%	43,2%	46,6%	3,9%	3,4%	7,4%
2. BTK	24,8%	35,7%	44,9%	10,9%	9,2%	20,1%
3. HTK	55,0%	68,8%	72,7%	13,8%	4,0%	17,7%
4. TFK	48,0%	53,5%	75,8%	5,4%	22,3%	27,8%
5. Total	32,9%	42,6%	52,2%	9,7%	9,7%	19,3%

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

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

8. ábra: Az INYL összegyvetemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



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

Idegen Nyelvi Lektorátus						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	41,9%	44,7%	51,5%	2,8%	6,8%	9,6%
2. BTK	40,7%	33,7%	40,1%	-6,9%	6,3%	-0,6%
3. HTK	60,0%	72,2%	66,7%	12,2%	-5,6%	6,7%
4. TFK	51,6%	58,2%	68,0%	6,6%	9,8%	16,4%
5. Total	42,5%	42,0%	48,3%	-0,6%	6,4%	5,8%

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

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

4 Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása

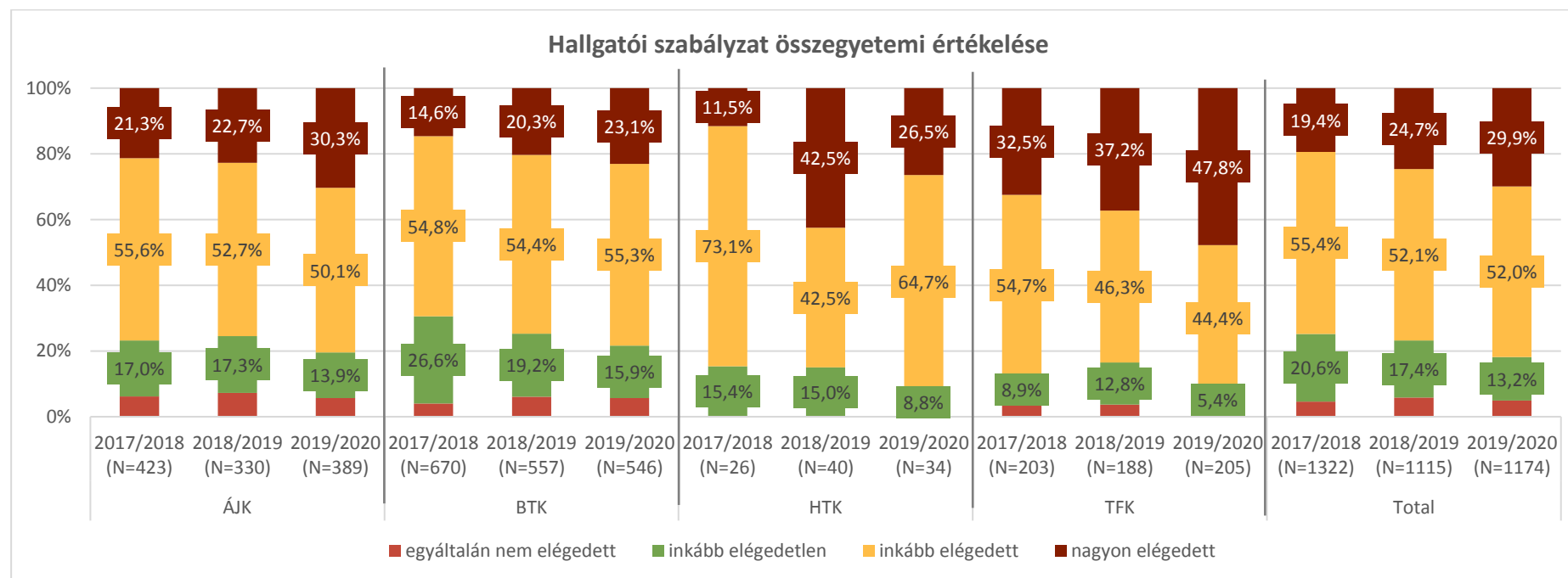
A hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettséget három mutatóval mérte a kérdőív, amelyek az elemzés során aggregálva lettek. Egyrészt rákérdezett a (1) hozzáférhetőségre, a (2) gyakorlati alkalmazhatóságára és az (3) érvényesülésére. Ez esetben is fontos először kitérni arra, hogy a hallgatók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

A nem válaszolók aránya e tekintetben kisebb mértékű. A hallgatók 15%-a jelölte be a nem tudom megítélni válaszlehetőséget – karonként nem látszik jelentős különbség.

A 9. ábrát szemügyre véve látható, hogy a hallgatók kisebb hányada elégedett teljes mértékben a nekik szóló szabályzattal, sokkal inkább az „inkább elégedett” válasz dominál a hallgatók véleményében. Illetve az ’inkább elégedetlenek’ is jelentős százalékban tűnnek fel a diagramon. Karonként vizsgálva az eredményeket az alábbiak mondhatók el. Az ÁJK-nál az első év után még változatlan a helyzet, majd a második év után látható a ’nagyon elégedettek’ arányában egy hangsúlyosabb növekedés (7,6%), és az ’inkább elégedetlenekében’ pedig kisebb visszaesés (3,4%). Ez összességében egy pozitív tendenciára utal, amivel a hallgatók közel harmada (30%) van teljesen megelégedve a szabályzattal. A BTK-nál kiemelkedő értéként jelenik meg az ’inkább elégedetlenek’ aránya, hiszen minden negyedik hallgató (26,6%) jelölte ezt a válasz opciót. Viszont évről évre ez az érték csökken, ezzel együtt párhuzamosan a ’nagyon elégedettek’ hányada pedig nő. Az első vizsgált évben a hallgatók 14,6% mondta a ’legjobb’ értéket, ami viszont két évvel később 23,1% lett. A HTK esetében a ’nagyon elégedettek’ aránya évről-évre ingadozik, hiszen az első év után 31%-kal nőtt, viszont a második év követően 16%-kal csökkent. Ettől függetlenül a hallgatók elégedettsége az első évhez képest jobb lett. A 2017/2018-ban a hallgatók 11,5%-a, míg 2019/2020-ban a 26,5%-a jelölte a skálán a legmagasabb értéket.

Fontos hangsúlyozni, hogy bár a „nagyon elégedettek” aránya viszonylag alacsonyabb értéket vesz fel mind a három mutató tekintetében, mégis ha a skála többi elemének megoszlását is figyelembe vesszük, akkor a hallgatók elégedettségében egy pozitív képet láthatunk a Hallgatói Szabályzatok kapcsán. Hiszen az első évben a kitöltők fele inkább elégedettek voltak a különböző szempontokkal.

9. ábra: Hallgatói szabályzat értékelése az elmúlt 3 év távlatában



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

Hallgatói szabályzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	21,3%	22,7%	30,3%	1,5%	7,6%	9,1%
2. BTK	14,6%	20,3%	23,1%	5,7%	2,8%	8,5%
3. HTK	11,5%	42,5%	26,5%	31,0%	-16,0%	14,9%
4. TFK	32,5%	37,2%	47,8%	4,7%	10,6%	15,3%
5. Total	19,4%	24,7%	29,9%	5,2%	5,2%	10,5%

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

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

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
- Tehetséggondozás
- Karrierlehetőségek

Intézmény belső működése

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

A nem válaszolók aránya az alábbi lehetőségek értékelésénél csak a hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások esetében volt magasabb (24,5%) a többinél 1% vagy az alatti.

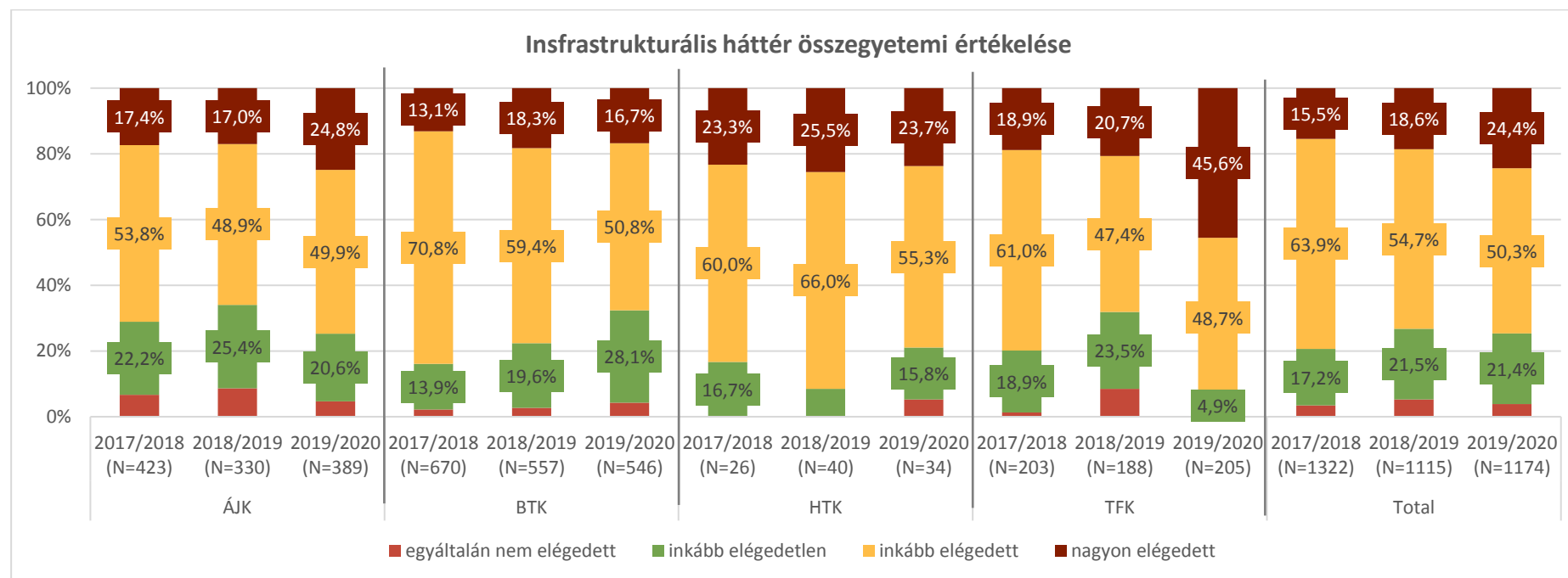
Az infrastrukturális háttérnél, tehát a (1) technikai felszereltségnél, (2) előadó és gyakorlati termeknél, (3) kiszolgáló helyiségeknél sokkal inkább az 'inkább elégedettek' aránya dominál. A 10. ábrán látható is, hogy a 2017/2018-as tanév elején a hallgatók fele jelölte be az 'inkább elégedett' válaszlehetőséget, miközben a 'nagyon elégedettek' aránya a legtöbb esetben 25% alatt maradt, emellett az 'inkább elégedetlenek' aránya viszont igen magas. Az ÁJK-nál a 'nagyon elégedettek' aránya az első évről az utolsó évre 7,5%-kal emelkedett meg, de így is csak a hallgatók negyede jelölte ezt a válaszlehetőséget. Ezzel szemben pedig az 'inkább elégedetlen' opciót jelölők hányada évről évre 20 és 25% között ingadozik. A BTK esetében a

'nagyon elégedettek' aránya bár évről-évre kis mértékben emelkedik, de az 'inkább elégedetlenekké' viszont ennél nagyobb mértékben nő, így elemzés során más mutatóval is megvizsgáltuk a kérdést. Az átlagértéket megvizsgálva egy csökkenő tendencia látszik az infrastrukturális háttérrel kapcsolatos elégedettség tekintetében (2017/2018-ban az átlag: 2,9, 2019/2020-ban az átlag: 2,8). A HTK esetében hasonló a helyzet, itt is az átlagban egy csökkenő tendencia fedezhető fel (3,3-ről 3,2-re esett vissza). Ez százalékos megoszlásban az alábbiakban látszik: míg a 'nagyon elégedettek' aránya inkább csak stagnál – a hallgatók negyede adta ezt az értéket – addig az 'inkább elégedetlenek' hányada ingadozik, illetve tovább rontja a helyzetet, hogy a 2019/2020-as tanévre kis százalékban (5,3%) ugyan, de megjelenik az 'egyáltalán nem elégedettek' is). A TFK-nál már növekvés figyelhető meg az elégedettségben. Míg az első vizsgált évben csak 18,9%-a kitöltőknek jelölte a „nagyon elégedett” válaszopciót, addig ez az utolsó évre 26,7%-kal emelkedett, és ezzel már a hallgató közel fele (45,6%) volt azonos véleményen.

A hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásoknál a HTK-án kívül mindenhol növekvő tendencia fedezhető fel. Viszont ennek ellenére is HTK-án – a BTK-hoz és a TFK-hoz képest – többen vannak a nagyon elégedett hallgatók. A nagyon elégedett hallgatók arányában a három év alatt látható növekedés az ÁJK-nál 4,3% a BTK esetében 9,9% és a TFK 24%. Ez az átlagok változásában is érzékelhető, hiszen három év alatt egy tizeddel nőtt. Ezek ismeretében elmondható, hogy 2019/2020-as tanévben az ÁJK-ás, BTK-ás hallgatók 30%-a nagyon elégedett, míg a HTK-nál 37%-a, TFK-nál 51%-a.

Az intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség kapcsán is látható karonkénti különbségek. Az ÁJK, BTK esetében alacsonyabb az elégedettség, a HTK, TFK-nál magasabb. Viszont mind a négy karnál megfigyelhető a növekvő tendencia; ez jól látható a 'nagyon elégedettek' arányában (12. táblázat). Két év alatt ez az arány 9,5%-kal tudott emelkedni az ÁJK-án, és 8,2%-kal a BTK-án, a HTK-án és TFK-án pedig 17,5% és 19,6%-kal. Ez két év alatt 1 és 2 tizedes növekedést jelent az átlagértékben. Fontos még kiemelni, hogy ezen a területen is kifejezetten magas az inkább elégedetlen hallgatók rátája. Míg az két nagy kar esetében ez 21 és 25% között mozog, addig a két kisebb karnál 9 és 19% között.

10. ábra: Infrastrukturális háttér összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



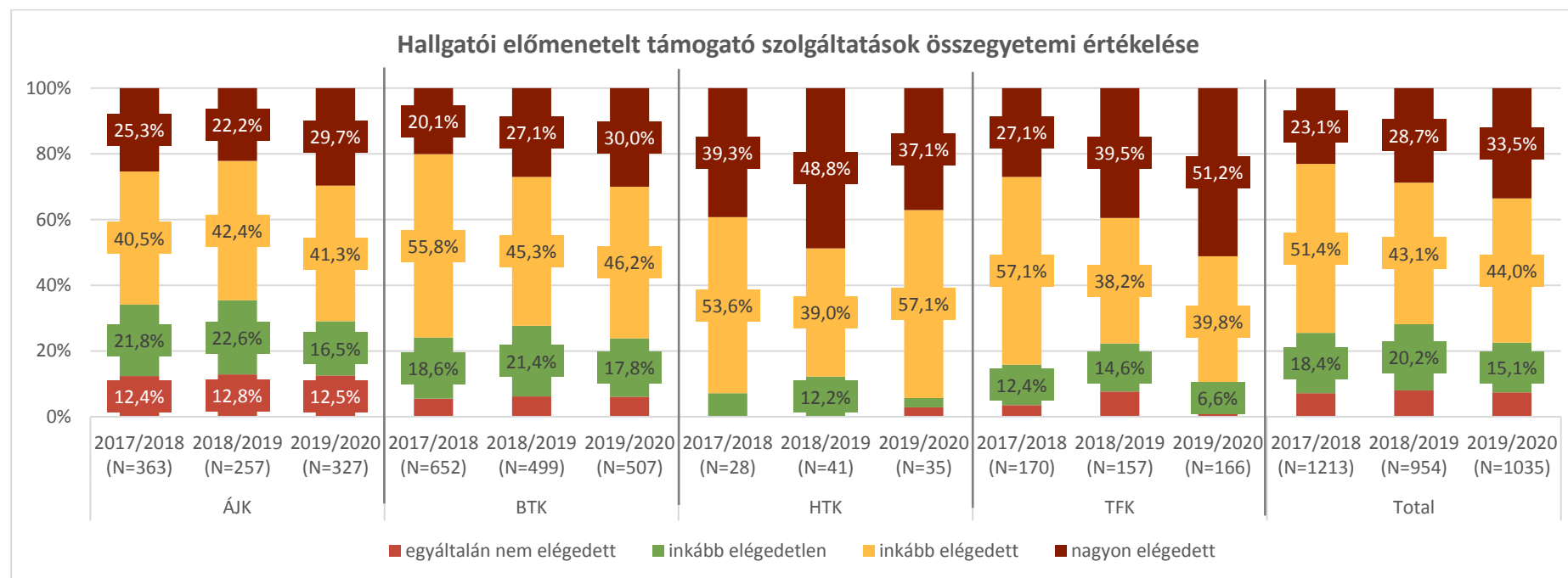
10. Táblázat: Az infrastrukturális háttérrel kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Infrastrukturális háttér						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	17,4%	17,0%	24,8%	-0,3%	7,8%	7,5%
2. BTK	13,1%	18,3%	16,7%	5,2%	-1,5%	3,6%
3. HTK	23,3%	25,5%	23,7%	2,2%	-1,8%	0,4%
4. TFK	18,9%	20,7%	45,6%	1,8%	24,9%	26,7%
5. Total	15,5%	18,6%	24,4%	3,1%	5,8%	8,9%

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

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

11. ábra: Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



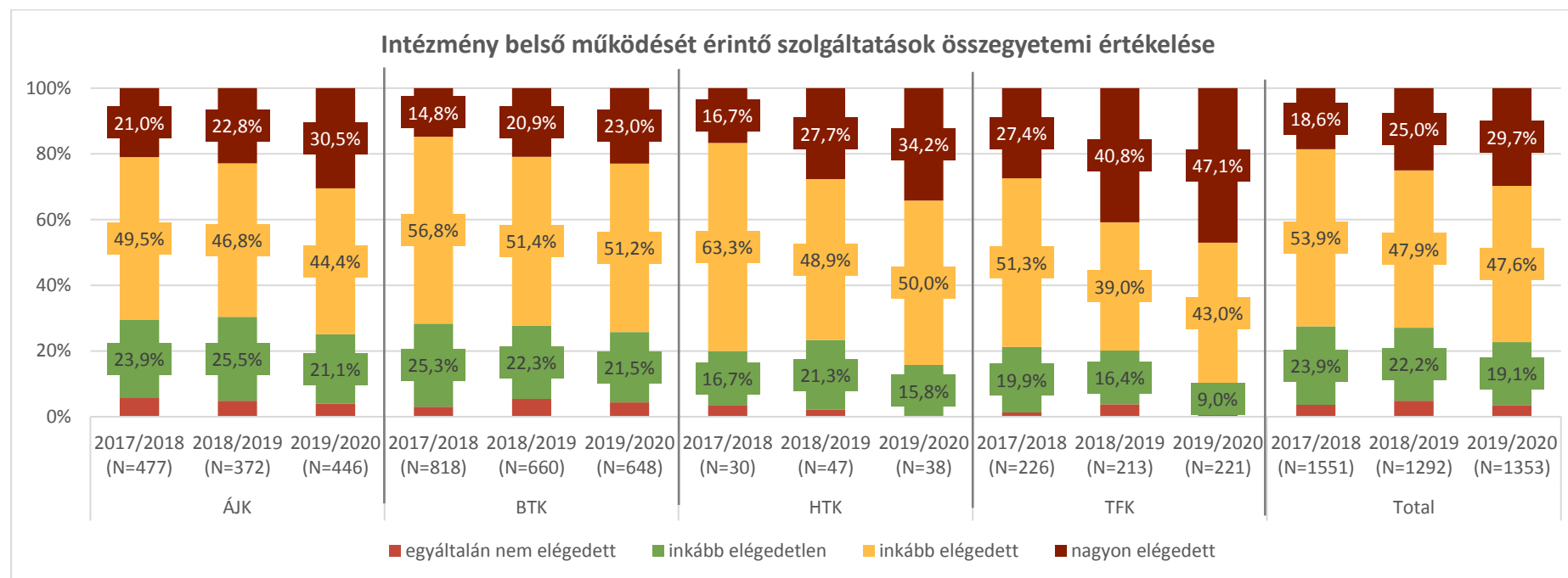
11. Táblázat: A hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói előmenetelt támogató szolgáltatások						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	25,3%	22,2%	29,7%	-3,2%	7,5%	4,3%
2. BTK	20,1%	27,1%	30,0%	7,0%	2,9%	9,9%
3. HTK	39,3%	48,8%	37,1%	9,5%	-11,6%	-2,1%
4. TFK	27,1%	39,5%	51,2%	12,4%	11,7%	24,1%
5. Total	23,1%	28,7%	33,5%	5,6%	4,8%	10,4%

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

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

12. ábra: Intézmény belső működését érintő szolgáltatások összegytemi értékelése az elmúlt 3 év távlatában



12. Táblázat: Az intézmény belső működésével kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Intézmény belső működése						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Összes változás
1. ÁJK	21,0%	22,8%	30,5%	1,9%	7,6%	9,5%
2. BTK	14,8%	20,9%	23,0%	6,1%	2,1%	8,2%
3. HTK	16,7%	27,7%	34,2%	11,0%	6,6%	17,5%
4. TFK	27,4%	40,8%	47,1%	13,4%	6,2%	19,6%
5. Total	18,6%	25,0%	29,7%	6,4%	4,7%	11,1%

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

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