



Károli Gáspár Református Egyetem
Bölcsészet- és Társadalomtudományi Kar

**A Károli Gáspár Református Egyetem Állam- és
Jogtudományi Kar hallgatói
elégedettségmérésének eredményei**

2017/2018-as, 2018/2019-es, 2019/2020-as tanévek

Tartalomjegyzék

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

Ábrák

1. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKAT ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK NYITVA TARTÁSÁNAK, ELÉRHEŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	6
2. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SZAKÉRTÉLMÉNEK, KOMPETENCIÁJÁNAK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	7
3. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN.....	8
4. ÁBRA: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	10
5. ÁBRA: A KÖNYVTÁR ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	11
6. ÁBRA: AZ INYL ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	12
7. ÁBRA: HALLGATÓI SZABÁLYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN.....	14
8. ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN I.	16
9. ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMŰLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN II.	17

Táblázatok

1. TÁBLÁZAT: NYITVA TARTÁSSAL, ELÉRHEŐSÉGGEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	6
2. TÁBLÁZAT: DOLGOZÓK SZAKÉRTÉLMÉVEL, KOMPETENCIÁJÁVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	7
3. TÁBLÁZAT: DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉVEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	8
4. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	10
5. TÁBLÁZAT: A KÖNYVTÁRRAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) ...	11
6. TÁBLÁZAT: AZ INYL-EL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	12
7. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	14
8. TÁBLÁZAT: AZ INFRASTRUKTÚRÁVAL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY).....	18

A Károli Gáspár Református Egyetem a minőségfejlesztési tevékenység céljából évente a hallgatók körében elégedettségmérést végez. Jelen dokumentum az Állam- és Jogtudományi Kar, 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 I. féléves 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 négy éven keresztül zajlott. Mindegyik adatfelvétel a tanév első felében (novemberben és decemberben), online adatfelvétel formájában történt, amelyekhez az UniPoll rendszerben zárt kérdőívek lettek használva. Az adatok között megtalálható a 2017/2018-as, 2018/2019-es és a 2019/2020-as tanév. Ennek megfelelően a vizsgálat az említett tanévek hallgatóit érintette. Az összehasonlíthatóság érdekében a kérdőívek nagyrészt azonosak voltak, és a tanulástámogatással, a hallgatói szolgáltatásokkal, az információáramlással és a hallgatóközpontú oktatás megvalósulásával kapcsolatos témaköröket érintette.

Jelen összefoglalóban e kérdőívek eredményeit elemezzük. Az elemzés 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 újrabázisolás után érvényes elemszámra értendők, vagyis a nem válaszolók („nem tudom megítélni” válaszokat adók) nélküli mintára, de a teljes kép megismerése miatt fontos az elemzés során a non response arányokra is kitérni.

Az eredmények bemutatásakor két okból a top-box elemzési módszerre hagyatkoztunk: (1) az egyik legszembetűnőbb eredmény volt, hogy a hallgatók véleménye kifejezetten pozitív, így a változások legjobban a skála legfelső érték változásában ragadhatók 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 1305 hallgató töltötte ki az Állam- és Jogtudományi Karról. A legtöbb hallgatót 2017/2018-ban sikerült elérni, ekkor összesen 479-en válaszoltak, kicsivel kevesebben (453 fő) töltötték ki a kérdőívet 2019/2020-ban, a legkevesebb kitöltő pedig 2018/2019-ben volt, az előző évhez képest ez 4%-kal kevesebb válaszadót jelent.

		Tanév			Összesen
		2017/2018	2018/2019	2019/2020	
Kar	ÁJK	479 (36,7%)	373 (28,6%)	453 (34,7%)	1305 (100%)

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

2 Hallgatói szolgáltatások és tanulást támogató szervezeti egységek értékelése

A válaszadók hat hallgatói szolgáltatást és a tanulást támogató szervezeti egységet értékelhettek három megadott szempont mentén: (1) nyitva tartás, elérhetőség, (2) a dolgozók szakértelme,

kompetenciája, (3) a dolgozók segítőkészsége. Ezek vizualizációja az átláthatóság érdekében ezen szempontok mentén történik.

A nem válaszolók aránya szervezeti egységenként, szolgáltatásonként igen eltérő. Azokat az egységeket értékelték kevesebben, amelyekkel a hallgatók nem találkoznak rendszeresen az egyetemi tanulmányok során, ilyen például a Erasmus iroda és Dékáni Hivatal – az előbbinél átlagosan 77%, az utóbbinál 51% 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 az ÁJK Neptun irodára. Nem meglepő, hogy az első két időszak esetében a nem válaszolók aránya 68-70%-os volt, míg a harmadik tanévben már csak 17%. 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 kezeljük.

A nyitva tartással kapcsolatos elégedettségek szolgáltatásonként eltérő képet mutatnak; a gondnoksággal már az első évben nagyobb arányban voltak nagyon elégedettek a hallgatók (68%), mint a tanszéki adminisztrációval (23%), vagy a tanulmányi osztállyal (21%). Viszont a következő években az utóbbi kettőben nagyobb mértékű változás történt.

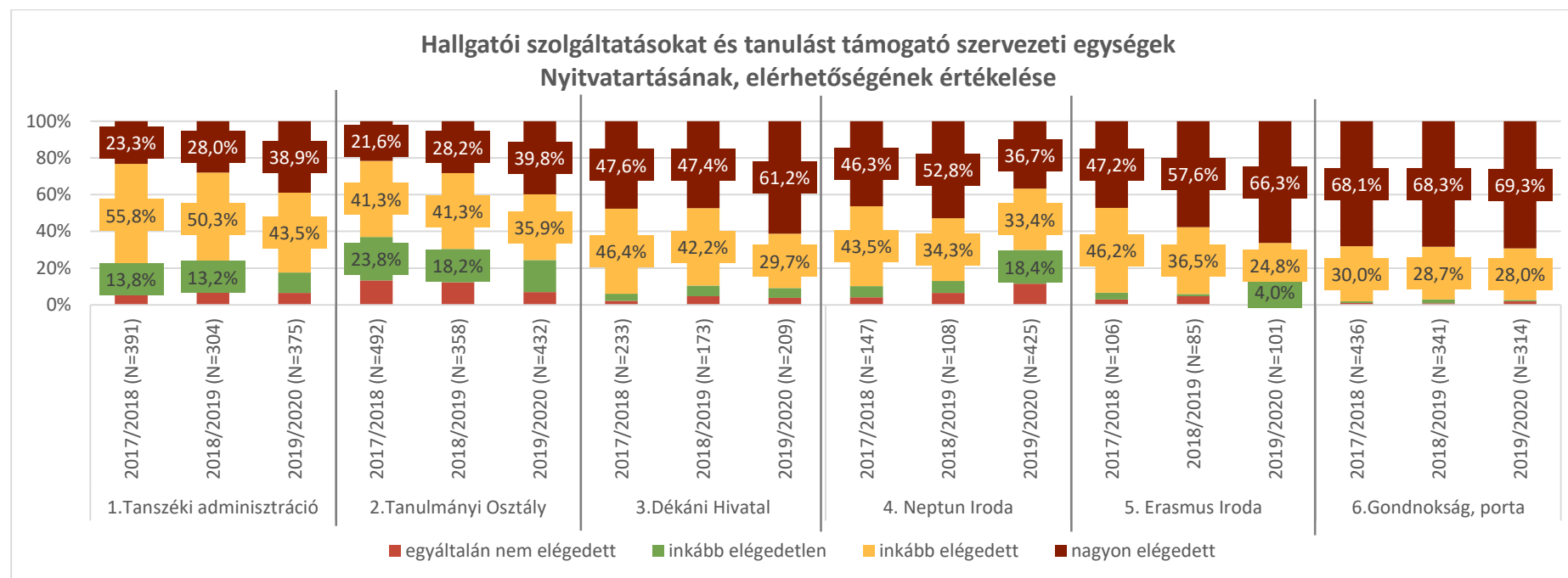
Az első év elteltével szinte mindegyik szervezeti egység nyitva tartásával kapcsolatos elégedettségekben (4,7 és 10,5% közötti) növekedés figyelhető meg. Ez alól kivételt képez a Dékáni Hivatal és a gondnokság, porta, ezekkel a hallgatók az első évhez hasonló arányban voltak „nagyon elégedettek”. 2019/2020-ra tanulmányi osztály, tanszéki adminisztráció és a Dékáni Hivatal elérhetőségének megítélésében hangsúlyos változás történt, a „nagyon elégedettek” aránya 11-13%-kal növekedett, az Erasmus irodáé viszont 2%-kal csökkent. A Neptun irodával kapcsolatos vélemények más képet mutatnak, hiszen itt 16%-os csökkenés látszik az előző évhez képest (1. ábra és 1. táblázat).

A dolgozók szakértelméről és kompetenciájáról a három tanév eredményei pozitív képet festenek. 2017/2018-as tanév eredményei azt mutatják, hogy a tanulmányi osztály és a tanszéki ügyintézés esetében a hallgatók 30-35%-a nagyon elégedett, a Dékáni Hivatal, az Erasmus iroda, és a gondnokság esetében pedig több mint a felük. A változás az első év után a tanszéki adminisztráció, a Dékáni Hivatal és a gondnokság tekintetében ugyan nem annyira jelentősek (2,6 és 3,1% között), de pozitív irányba tendálnak. A tanulmányi osztály és az Erasmus iroda megítélésben már egy év elteltével is 9,7 és 10,4% közötti növekedés volt kimutatható a „nagyon elégedettek” arányában. A harmadik tanévre a Dékáni Hivatal és a tanszéki adminisztráció szakértelmével is már nagyobb arányban voltak elégedettek a hallgatók – a növekedés mértéke már 12 és 13,5% között van. A folyamatos növekedés azt eredményezte, hogy 2019/2020-ra minden hallgatói szolgáltatás területén (kivételek: Neptun iroda) a hallgatók több mint a fele nagyon elégedett a dolgozók szakértelmével, kompetenciájával (2. ábra és 2. táblázat).

Hasonló folyamat zajlott le a dolgozók segítőkészsége kapcsán. Az előző szempontnak megfelelően itt is az első évben nagy mértékű hallgatói elégedettség látható a gondnokságon, az Erasmus irodán, és a Dékáni Hivatalon dolgozókkal szemben (52-63%). Valamint szintén

az a jellemző, hogy míg az első év után kisebb, addig a 2019/2020-as tanévre már nagyobb növekedés tapasztalható. A jelentősebb növekedés a tanulmányi osztálynál és a tanszéki adminisztrációnál látszik – 2018/2019-es tanévhez képest a következő évre 14-15%-os növekedés látható a „nagyon elégedettek” hányadában (3. ábra és 3. táblázat).

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



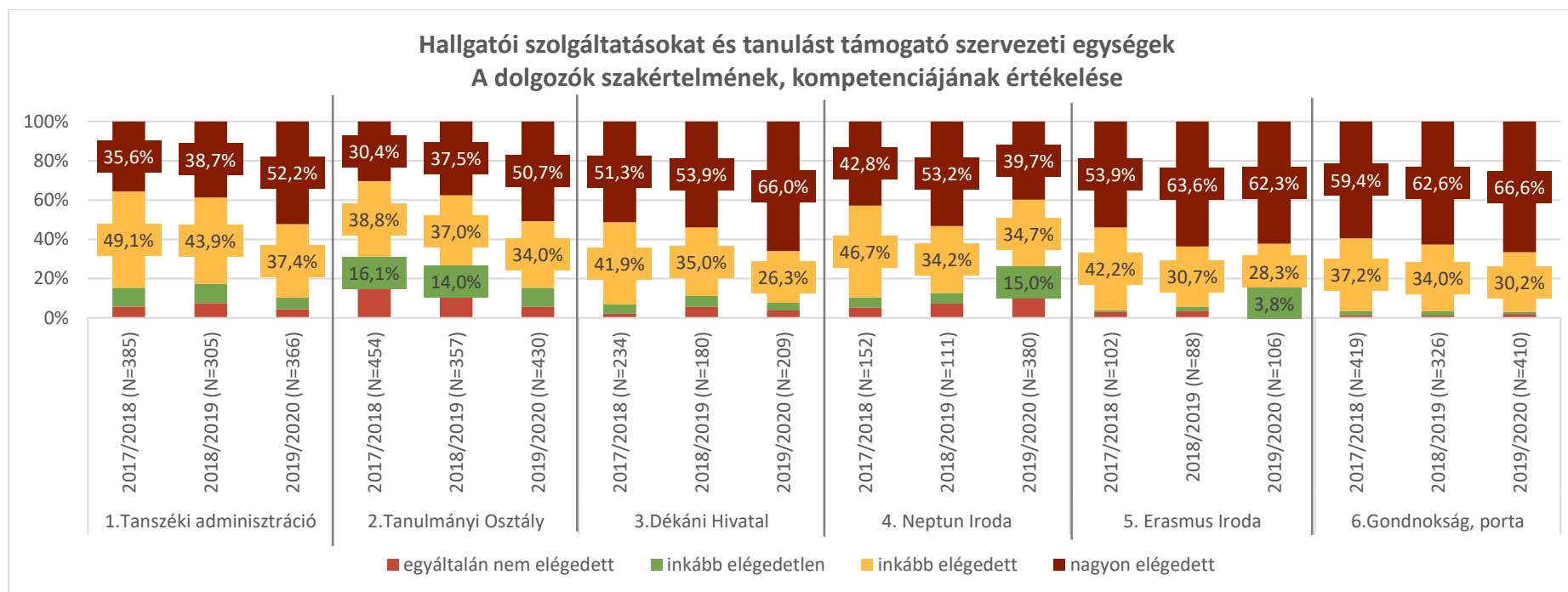
1. Táblázat: Nyitva tartással, elérhetőséggel kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Nyitva tartás elérhetőség						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	23,3%	28,0%	38,9%	4,7%	11,0%	15,6%
2. Tanulmányi Osztály	21,6%	28,2%	39,8%	6,6%	11,6%	18,2%
3. Dékáni Hivatal	47,6%	47,4%	61,2%	-0,2%	13,8%	13,6%
4. Neptun Iroda	46,3%	52,8%	36,7%	6,5%	-16,1%	-9,6%
5. Erasmus Iroda	47,2%	57,6%	66,3%	10,5%	8,7%	19,1%
6. Gondnokság, porta	68,1%	68,3%	69,3%	0,2%	1,0%	1,2%

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

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

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



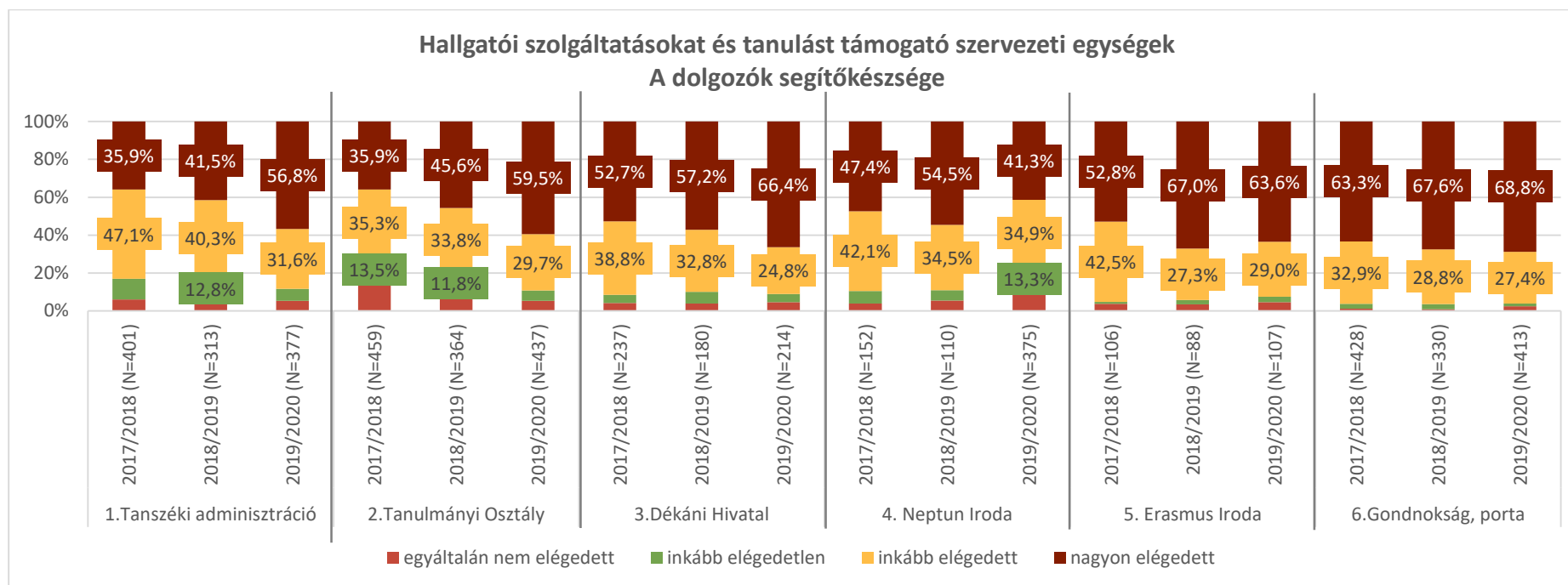
2. Táblázat: Dolgozók szakértelmével, kompetenciájával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Dolgozók szakértelme, kompetenciája						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	35,6%	38,7%	52,2%	3,1%	13,5%	16,6%
2. Tanulmányi Osztály	30,4%	37,5%	50,7%	7,1%	13,2%	20,3%
3. Dékáni Hivatal	51,3%	53,9%	66,0%	2,6%	12,1%	14,7%
4. Neptun Iroda	42,8%	53,2%	39,7%	10,4%	-13,4%	-3,1%
5. Erasmus Iroda	53,9%	63,6%	62,3%	9,7%	-1,4%	8,4%
6. Gondnokság, porta	59,4%	62,6%	66,6%	3,1%	4,0%	7,2%

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

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

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



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

Dolgozók segítőkészsége						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	35,9%	41,5%	56,8%	5,6%	15,2%	20,9%
2. Tanulmányi Osztály	35,9%	45,6%	59,5%	9,7%	13,9%	23,6%
3. Dékáni Hivatal	52,7%	57,2%	66,4%	4,5%	9,1%	13,7%
4. Neptun Iroda	47,4%	54,5%	41,3%	7,2%	-13,2%	-6,1%
5. Erasmus Iroda	52,8%	67,0%	63,6%	14,2%	-3,5%	10,8%
6. Gondnokság, porta	63,3%	67,6%	68,8%	4,3%	1,2%	5,5%

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

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

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 60%-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 60 és 65% között van. A könyvtárra kapcsolatos kérdésekre 2017/2018-ban és a 2018/2019-ben felvett adatoknál a hallgatók fele nem adott választ (**nem tudja megítélni lehetőséget jelölte*). 2019/2020-ban viszont ez az érték lecsökkent a hallgatók negyedére. Feltételezhető, hogy ennek oka, hogy míg az első két kérdőív a Bod Péter Könyvtárra kérdez rá, addig az utolsó már a Kari Könyvtárra.

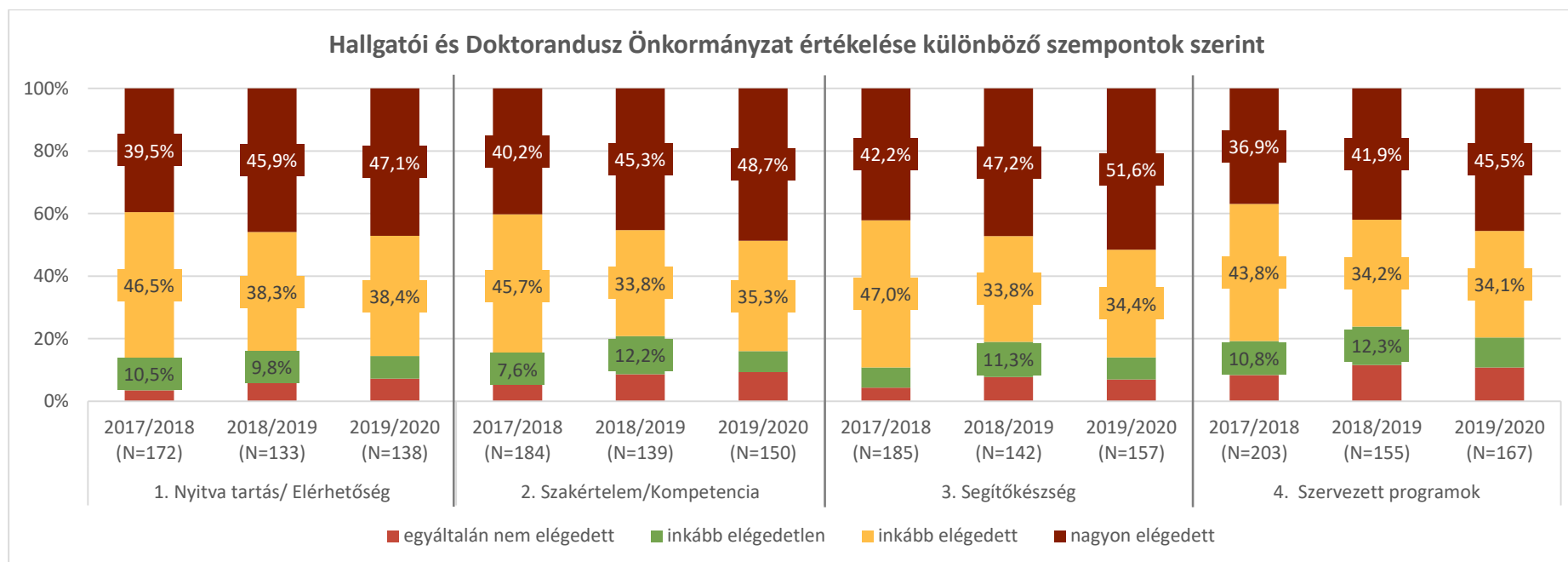
Az adatok értelmezésekor látható, hogy mind három szervezeti egység a három év alatt folyamatos fejlődésen ment át, és ez minden vizsgált szempontra elmondható.

A 4. táblázat adataiból kiolvasható, hogy a közéleti tevékenységet támogató szolgáltatásnál 2017/2018-as tanév elején a hallgatók 40%-a volt nagyon elégedett a nyitva tartással és a szakértelemmel, segítőkészséggel, a szervezet programokkal pedig a kitöltők 37%-a. Ezen területekkel való elégedettségek következő évekre emelkedtek. 2018/2019-re 5-6% közötti volt a fejlődés mértéke; ezek közül legjelentősebben az elérhetőség növekedett (6,3%). 2019/2020-as tanévre az előzőhöz képest ugyan kisebb mértékben, de tovább emelkedett a „nagyon elégedettek” aránya (1-4%). Így a hallgatók továbbra is a HÖK segítőkészségével a legelégedettebbek (51,6%), ezt követi a szakértelem (48,7), szorosán ezután jön a nyitva tartás (47%), majd végül a szervezett programok (45,5%).

A Könyvtár esetében – az eltérő kérdőívek miatt – módszertanilag érdemesebb az első két évet összehasonlítani, és a 2019/2020-as tanévet pedig külön értelmezni. 2017/2018-as tanév elején a hallgatók több mint fele nagyon elégedett volt a dolgozók szakértelmével (51,5%) és segítőkészségével (55%). A könyv- és dokumentum állománnyal, az olvasótermi funkciókkal, nyitva tartással már kevesebben voltak nagyon elégedettek. 2018/2019-as tanévre viszont az olvasótermi funkciók kivételével kiemelkedő (7 és 9% közötti) növekedés látható. A már Kari Könyvtárra vonatkozó kérdéssor (2019/2020-as tanév) esetében elmondható, hogy a hallgatók meghatározó arányban voltak nagyon elégedettek a dolgozók segítőkészségével (75,5%), a kompetenciájukkal (66%), a könyv-és dokumentum állománnyal (50,6%), az olvasótermi funkciókkal (46%), a nyitva tartással (38,8%).

Az INYL vonatkozásában is pozitív változás történt az elmúlt három év során. Két év elteltével a szervezeti egység működésével a „nagyon elégedettek” rátája 10 és 12%-kal növekedett. Így 2019/2020 első felében az oktatók felkészültségével a hallgatók 64,4%-a, az oktatás hatékonyságával a 57%-a, és az órák időpontjaival 45%-a volt kifejezetten elégedett.

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



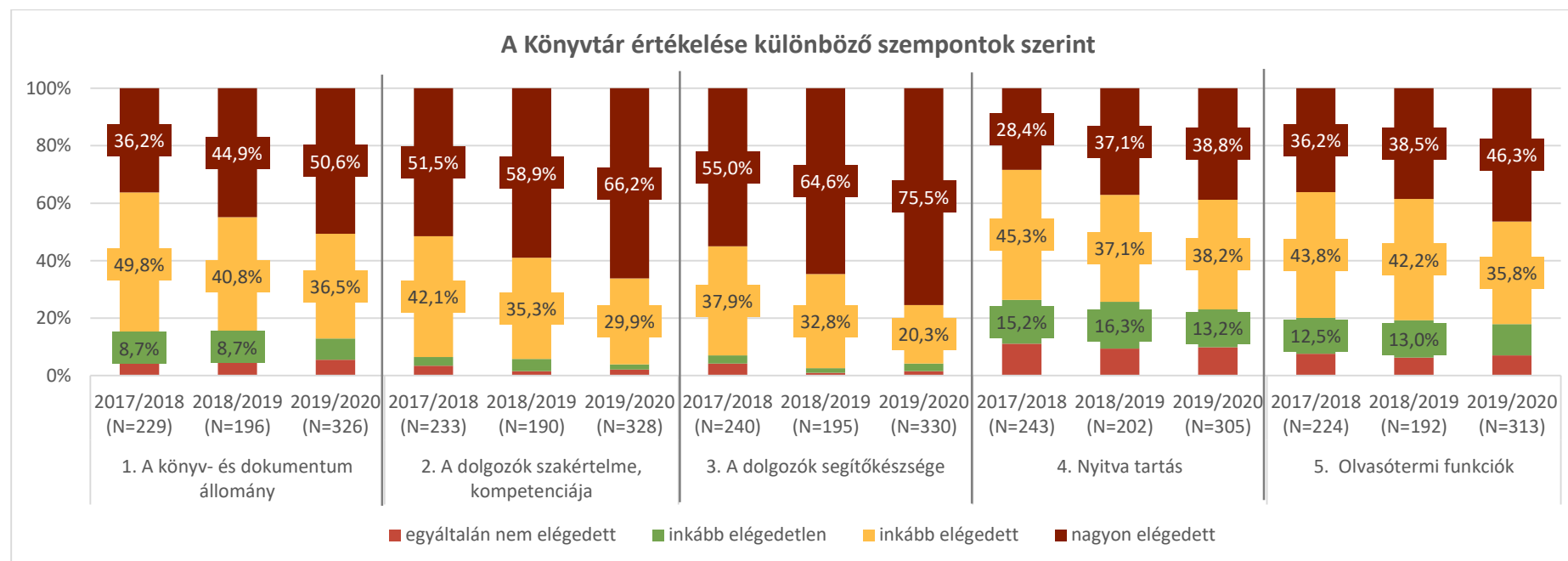
4. Táblázat: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Nyitva tartás/ Elérhetőség	39,5%	45,9%	47,1%	6,3%	1,2%	7,6%
2. Szakértelem/Kompetencia	40,2%	45,3%	48,7%	5,1%	3,3%	8,5%
3. Segítőkézség	42,2%	47,2%	51,6%	5,0%	4,4%	9,4%
4. Szervezett programok	36,9%	41,9%	45,5%	5,0%	3,6%	8,6%

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

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

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



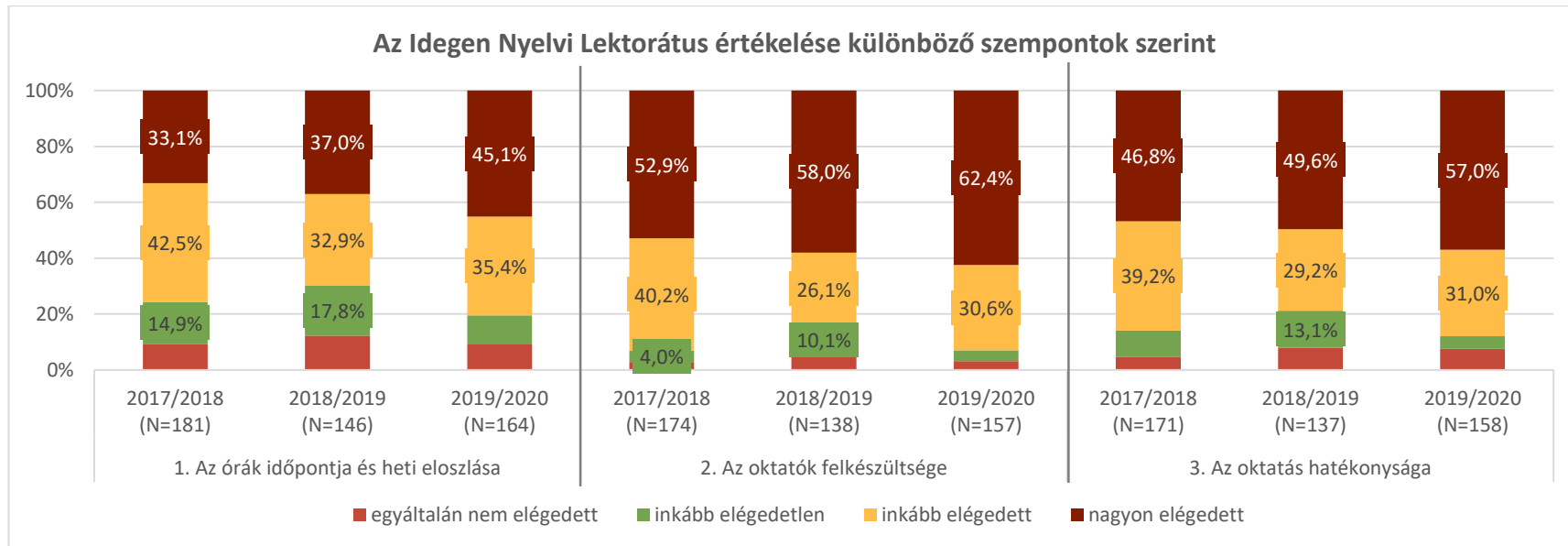
5. Táblázat: A Könyvtárral kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

	Könyvtár			Változás 1	Változás 2	Változás összesen
	2017/2018	2018/2019	2019/2020			
1. A könyv- és dokumentum állomány	36,2%	44,9%	50,6%	8,7%	5,7%	14,4%
2. A dolgozók szakértelme, kompetenciája	51,5%	58,9%	66,2%	7,4%	7,2%	14,7%
3. A dolgozók segítőkészsége	55,0%	64,6%	75,5%	9,6%	10,8%	20,5%
4. Nyitva tartás	28,4%	37,1%	38,8%	8,7%	1,6%	10,4%
5. Olvasótermi funkciók	36,2%	38,5%	46,3%	2,4%	7,8%	10,1%

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

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

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



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

Idegen Nyelvi Lektorátus						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Az órák időpontja és heti eloszlása	33,1%	37,0%	45,1%	3,8%	8,1%	12,0%
2. Az oktatók felkészültsége	52,9%	58,0%	62,4%	5,1%	4,4%	9,5%
3. Az oktatás hatékonysága	46,8%	49,6%	57,0%	2,9%	7,3%	10,2%

*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 Hallgatókat érintő szabályzatokkal kapcsolatos elégedettség bemutatása

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

A nem válaszolók aránya e tekintetben kisebb mértékű. A hallgatók 13-17%-a jelölte be a nem tudom megítélni válaszlehetőséget.

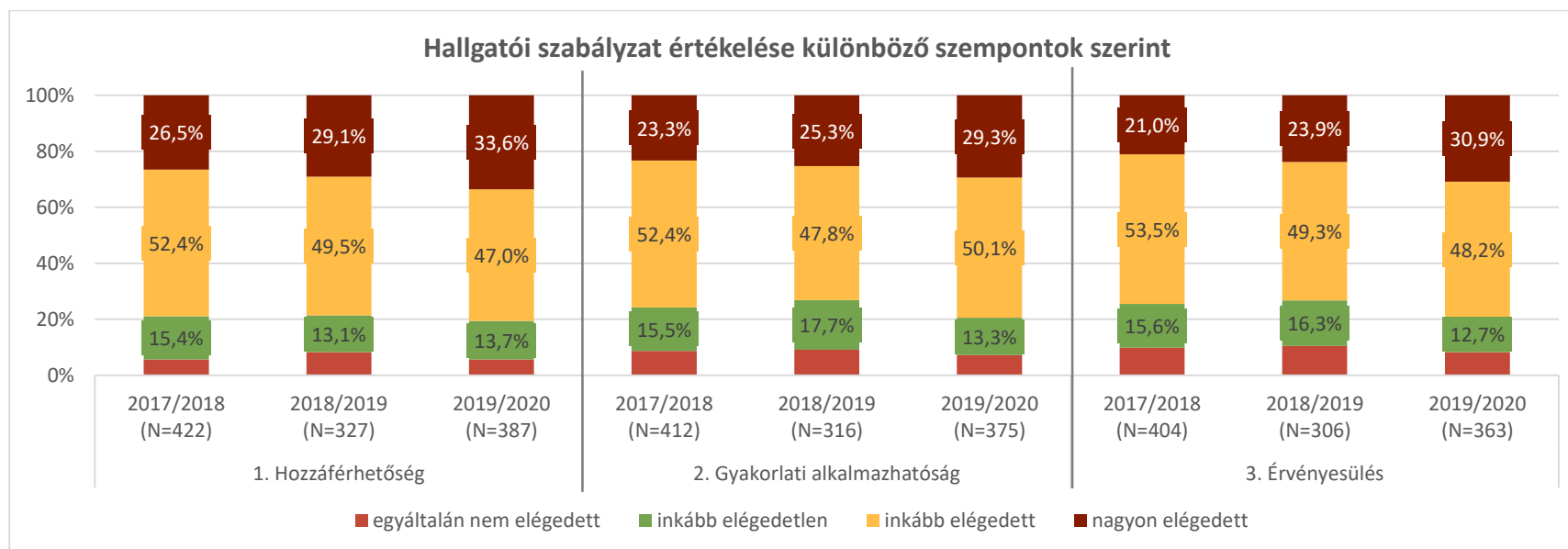
A hozzáférhetőség tekintetében elmondható, hogy a hallgatók negyede (26%) volt 2017/2018-as tanévben nagyon elégedett ezzel. Ez az arány következő évre 2,5%-kal növekedett, 2019/2020-ra pedig 4,5%-kal. Így ebben az évben már minden harmadik hallgató (33%) nagyon elégedett volt a hallgatói szabályzatok elérhetőségével.

A gyakorlati alkalmazhatóságnál hasonlóan igaz ez a tendencia. 2017/2018-as évben a hallgatók 23%-a volt ezzel nagyon elégedett, míg a 2018/2019-es tanévben ez az arány már 25% volt, 2019/2020-ra pedig 29% - itt tehát 2 és 4% os növekedés tapasztalható az évek között.

A legjelentősebb változás az érvényesülésben következett be. Az első évben ezzel voltak leginkább elégedetlenek a hallgatók, itt csak a 21% jelölte azt, hogy 'nagyon elégedett' a Hallgatói Szabályzatok érvényesülésével. A következő évre (2018/2019) ez az érték 2,5%-kal tudott emelkedni, ekkor már a hallgatók negyede volt nagyon elégedett. Még egy év elteltével (2019/2020-ra) további 7%-kal növekedett a „nagyon elégedettek” aránya – így már ez az érték 31%-ra gyarapodott.

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

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



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

Hallgatói szabályzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Hozzáférhetőség	26,5%	29,1%	33,6%	2,5%	4,5%	7,1%
2. Gyakorlati alkalmazhatóság	23,3%	25,3%	29,3%	2,0%	4,0%	6,0%
3. Érvényesülés	21,0%	23,9%	30,9%	2,8%	7,0%	9,9%

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

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

5 Infrastrukturális háttérrel és egyéb lehetőségekkel való elégedettség bemutatása

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

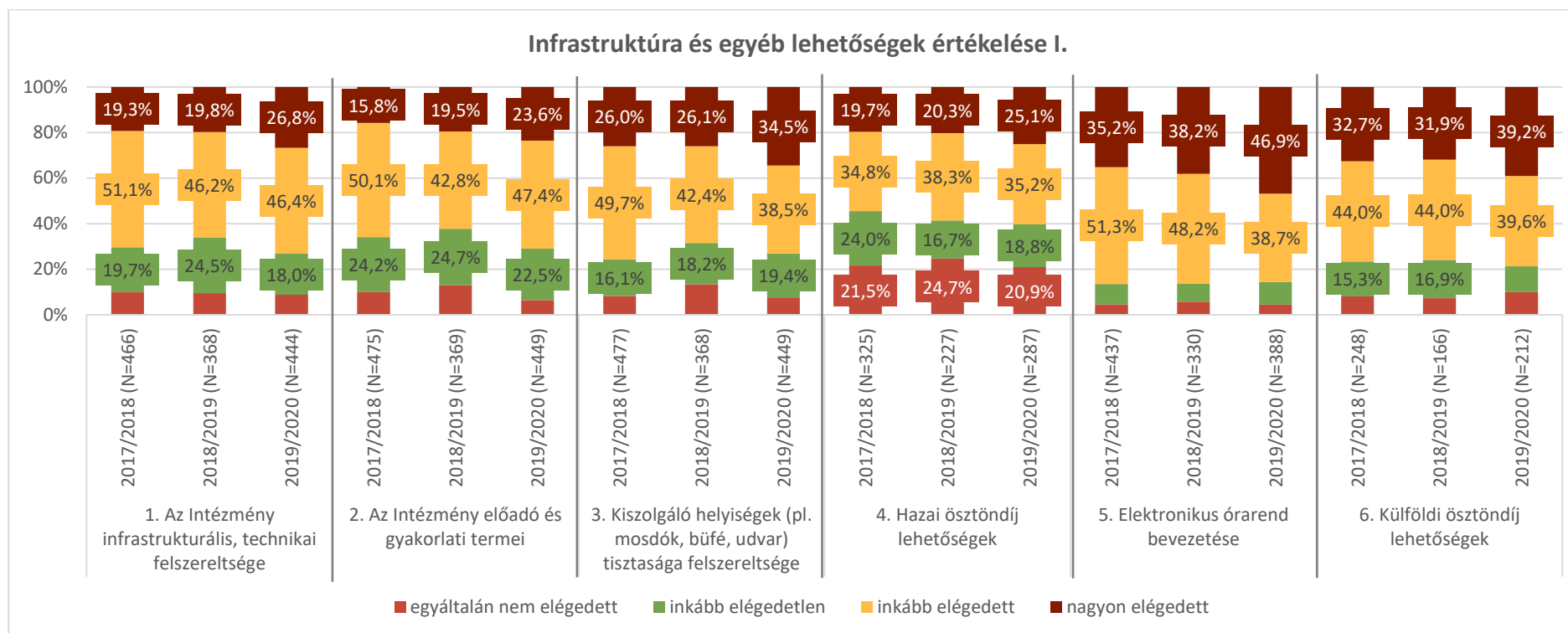
A nem válaszolók aránya az alábbi lehetőségek értékelésénél voltak kiemelkedően magasak: hazai ösztöndíj (35,7%), külföldi ösztöndíj (52%), tehetséggondozás (49%), intézményi juttatások rendszere (47%) karrierlehetőség (45%), egyetemi közösségi élet (28%). A többi esetben nem érik el a nem válaszolók a 10%-os értéket.

Az infrastrukturális háttérnél, tehát a (1) technikai felszereltségnél, (2) előadó és gyakorlati termeknél, (3) kiszolgáló helyiségeknél sokkal inkább az „inkább elégedettek” aránya dominál. A 8. ábrán látható is, hogy a 2017/2018-as tanév elején a hallgatók fele jelölte be az 'inkább elégedett' válaszlehetőséget, miközben a „nagyon elégedettek” aránya 20% alatt maradt. A következő évre (2018/2019) csak a termekkel való elégedettségben látható nagyobb mértékű változás (növekedés), a technikai felszereltség és kiszolgáló helyiségek megítélése változatlan. 2019/2020-ra viszont mindhárom infrastrukturális változónál figyelemre méltó növekedés látható – a „nagyon elégedettek” aránya a technikai felszereltségnél 7%-kal, a termeknél 4%-kal, a kiszolgáló helyiségeknél pedig 8%-kal emelkedett. Ezek ismeretében elmondható, hogy 2019/2020-ra a hallgatóknak legalább a harmada kifejezetten elégedett az intézmény infrastrukturális háttérével.

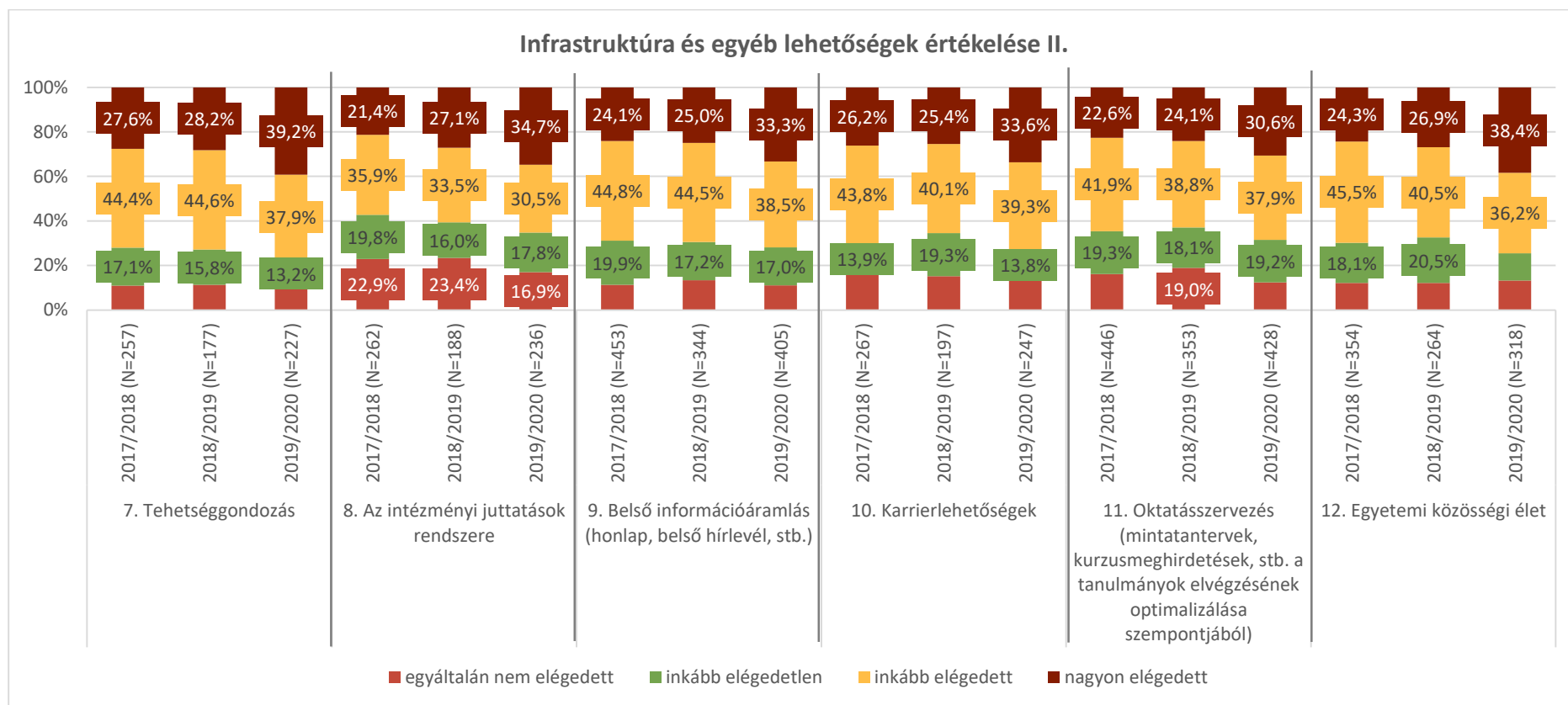
Az egyéb lehetőségekre, szolgáltatásokra vonatkozó elégedettségek terén az első év elteltével jelentősebb változás nem történt, azonban a második évet követően a legtöbb felsorolt változó tekintetében a „nagyon elégedettek” hányadában hangsúlyos növekedés figyelhető meg: tehetséggondozás 11%,-kal egyetemi közösségi élet 11,5%-kal, elektronikus órarend bevezetése 8,7%-kal, belső információáramlás 8,3%-kal, karrierlehetőség 8,2%-kal, intézményi juttatások 7,6%-kal növekedtek. Azonban fontos elmondani, hogy a „nagyon elégedettek” aránya a növekedés ellenére is a legtöbb esetben 40% alatt marad.

Fontos kiemelni, hogy a hazai ösztöndíjknál számottevő arányban vannak azok a hallgatók, akik egyáltalán nem elégedettek az intézmény ezen lehetőségével (21 és 24,7% között), ugyanez igaz a juttatások rendszerére is. Utóbbi esetben azonban elmondható, hogy 2019/2020-as tanévre ez az érték 6%-kal csökkenni tudott, miközben a „nagyon elégedettek” hányada 13%-kal növekedett.

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



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



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

	Infrastruktúra és egyéb lehetőségek					Változás összesen
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	
1. Az Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége	19,3%	19,8%	26,8%	0,5%	7,0%	7,5%
2. Az Intézmény előadó és gyakorlati termei	15,8%	19,5%	23,6%	3,7%	4,1%	7,8%
3. Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) tisztasága felszereltsége	26,0%	26,1%	34,5%	0,1%	8,4%	8,5%
4. Hazai ösztöndíj lehetőségek	19,7%	20,3%	25,1%	0,6%	4,8%	5,4%
5. Elektronikus órarend bevezetése	35,2%	38,2%	46,9%	2,9%	8,7%	11,7%
6. Külföldi ösztöndíj lehetőségek	32,7%	31,9%	39,2%	-0,7%	7,2%	6,5%
7. Tehetséggondozás	27,6%	28,2%	39,2%	0,6%	11,0%	11,6%
8. Az intézményi juttatások rendszere	21,4%	27,1%	34,7%	5,8%	7,6%	13,3%
9. Belső információáramlás (honlap, belső hírlevél, stb.)	24,1%	25,0%	33,3%	0,9%	8,3%	9,2%
10. Karrierlehetőségek	26,2%	25,4%	33,6%	-0,8%	8,2%	7,4%
11. Oktatásszervezés (mintatantervek, kurzusmeghirdetések, stb. a tanulmányok elvégzésének optimalizálása szempontjából)	22,6%	24,1%	30,6%	1,4%	6,5%	8,0%
12. Egyetemi közösségi élet	24,3%	26,9%	38,4%	2,6%	11,5%	14,1%

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

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