



**A Károli Gáspár Református Egyetem
Tanítóképző Főiskolai Kar hallgatói
elégedettségmérésének eredményei**

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

Tartalomjegyzék

1	A KUTATÁS MENETE	2
2	HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE	3
3	KÖZÉLETI TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐ ÉS EGYÉB SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE	8
4	HALLGATÓKAT ÉRINTŐ SZABÁLYZATOKKAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA	12
5	INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTÉRREL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA	14

Ábrák

1.	ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKAT ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK NYITVA TARTÁSÁNAK, ELÉRHETŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	5
2.	ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SZAKÉRTÉLMÉNEK, KOMPETENCIÁJÁNAK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	6
3.	ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	7
4.	ÁBRA: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	9
5.	ÁBRA: A KÖNYVTÁR ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	10
6.	ÁBRA: AZ INYL ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	11
7.	ÁBRA: HALLGATÓI SZABÁLYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	13
8.	ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN I.	15
9.	ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN II.	16

Táblázatok

1.	TÁBLÁZAT: NYITVA TARTÁSSAL, ELÉRHETŐSÉGGEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	5
2.	TÁBLÁZAT: DOLGOZÓK SZAKÉRTÉLMÉVEL, KOMPETENCIÁJÁVAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	6
3.	TÁBLÁZAT: DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉVEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	7
4.	TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	9
5.	TÁBLÁZAT: A KÖNYVTÁRRAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) ...	10
6.	TÁBLÁZAT: AZ INYL-EL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	11
7.	TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	13
8.	TÁBLÁZAT: AZ INFRASTRUKTÚRÁVAL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	17

A Károli Gáspár Református Egyetem a minőségfejlesztési tevékenység céljából évente a hallgatók körében elégedettségmérést végez. Jelen dokumentum a Tanítóképző Főiskolai Kar, 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 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 2015,2016-os, 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 hallgatóközpontú 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 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 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 668 hallgató töltötte ki a Tanítóképző Főiskolai Karról. A legtöbb hallgatót 2017/2018-ban sikerült elérni, ekkor összesen 229-en válaszoltak, kicsivel kevesebben (226 fő) töltötték ki a kérdőívet 2019/2020-ban, a legkevesebb kitöltő pedig 2018/2019-ben volt (213 fő), az előző évhez képest ez 3%-kal kevesebb válaszadót jelent.

		Tanév			Összesen
		2017/2018	2018/2019	2019/2020	
Kar	TFK	229 (34,3%)	213 (31,9%)	226 (33,8%)	668 (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 45% 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 TFK Neptun irodára. Nem meglepő, hogy az első két időszak esetében a nem válaszolók aránya 68%-os volt, míg a harmadik tanévben már 44%. 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 és a Dékáni Hivatallal már az első évben nagyobb arányban voltak nagyon elégedettek a hallgatók (74% és 68%), mint a tanszéki adminisztrációval (37,7%), a tanulmányi osztállyal (27,9%), vagy a Erasmus irodával (40,8%). Viszont a következő években az utóbbi hárommal nagyobb mértékű változás történt.

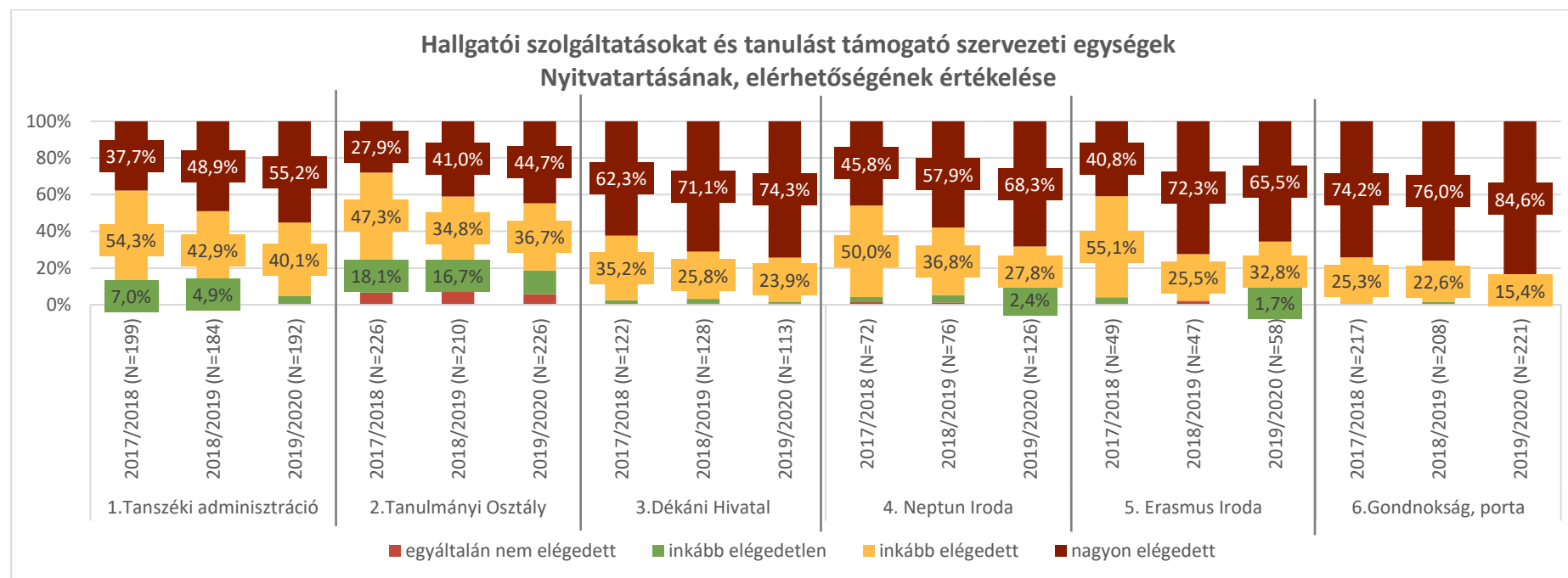
Az első év elteltével szinte mindegyik szervezeti egység nyitva tartásával kapcsolatos elégedettségekben (8,8 és 13,1% közötti) növekedés figyelhető meg. Ez alól kivételt képez a gondnokság, porta, ezzel a hallgatók az első évhez hasonló arányban voltak „nagyon elégedettek”. A legkiemelkedőbb változás a Erasmus irodánál látható, itt az első évről a másodikra, 31,5%-kal nőtt a „nagyon elégedettek” rátája. 2019/2020-ra a tanszéki adminisztráció, tanulmányi osztály és a Dékáni hivatal elérhetőségének megítélésében már nem történt hangsúlyos változás, a „nagyon elégedettek” aránya ekkor 3,7-6,3%-kal növekedett. A gondnokságé viszont 8,7% tovább tudott emelkedni, az Erasmus irodájé 6,8%-kal csökkent. A pozitív tendencia ismeretében elmondhatjuk, hogy a hallgatók több mint a fele szinte minden szervezeti egység elérhetőségével nagyon elégedettek (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 tanszéki ügyintézés, és az Erasmus iroda esetében a hallgatók 54 és 57,7%-a nagyon elégedett, a Dékáni Hivatal, és a gondnokság esetében pedig közel háromnegyedük (71 és 74%). Az első év után a „nagyon elégedettek” aránya – a gondnokság kivételével – eltérő mértékben növekedett a szervezeti

egységek között. A Dékáni Hivatal és az Erasmus iroda megítélésben már egy év elteltével is 8,3 és 13% növekedés volt kimutatható a „nagyon elégedettek” arányában. A harmadik tanévre a tanszéki adminisztrációval és a tanulmányi osztály szakértelmével is már nagyobb arányban voltak elégedettek a hallgatók – a növekedés mértéke 8 és 11%. A folyamatos növekedés azt eredményezte, hogy 2019/2020-ra minden hallgatói szolgáltatás területén a hallgatók több mint a fele nagyon elégedett a dolgozók szakértelmével, kompetenciájával. Kiemelkedő véleménnyel vannak a hallgatók a gondnokságon és a Dékáni Hivatalon dolgozók szakértelmével – 80% a „nagyon elégedettek” aránya. (2. ábra és 2. táblázat).

Kicsit eltérő folyamat zajlott le a dolgozók segítőkészsége kapcsán. Az előző szempontnak megfelelően itt is az első évben nagy mértékű hallgatói elégedettség látható a gondnokságon, és a Dékáni Hivatalon dolgozókkal szemben (78 és 70%). De szintén magas a „nagyon elégedettek” száma a tanszéki adminisztrációnak, Neptun és Erasmus iroda dolgozóinak vonatkozásában (60% felett). A változás tekintetében az a jellemző, hogy ahol a 2018/2019-re magasabb növekedés látható, ott 2019/2020-ra már csökkenés. Valamint ahol 2018/2019-re csökkenés történt, 2019/2020-ra már hangsúlyos növekedés látható. Kivétel ez alól a tanulmányi osztály segítőkészségének megítélése, hiszen ott a „nagyon elégedett” aránya évről évre jelentős mértékkel pozitív irányba tendál. Fontos kiemelni, hogy ahol egyik évről a másikra csökkenés tapasztalható, ott a csökkenés mértéke nem annyira meghatározó, hogy az megítélés összeségét negatív irányba tolja. Tehát az ingadozás esetén is elmondható a válaszadók dolgozók segítőkészsége kapcsán alkotott véleményéről, hogy 2019/2020-ra a hallgatók döntő többsége valamennyi szervezeti egységgel kifejezetten elégedett, ami pedig jelentős emelkedést jelent a három év távlatában. A pontos adatokat a 3. ábra és 3. táblázat mutatja be.

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



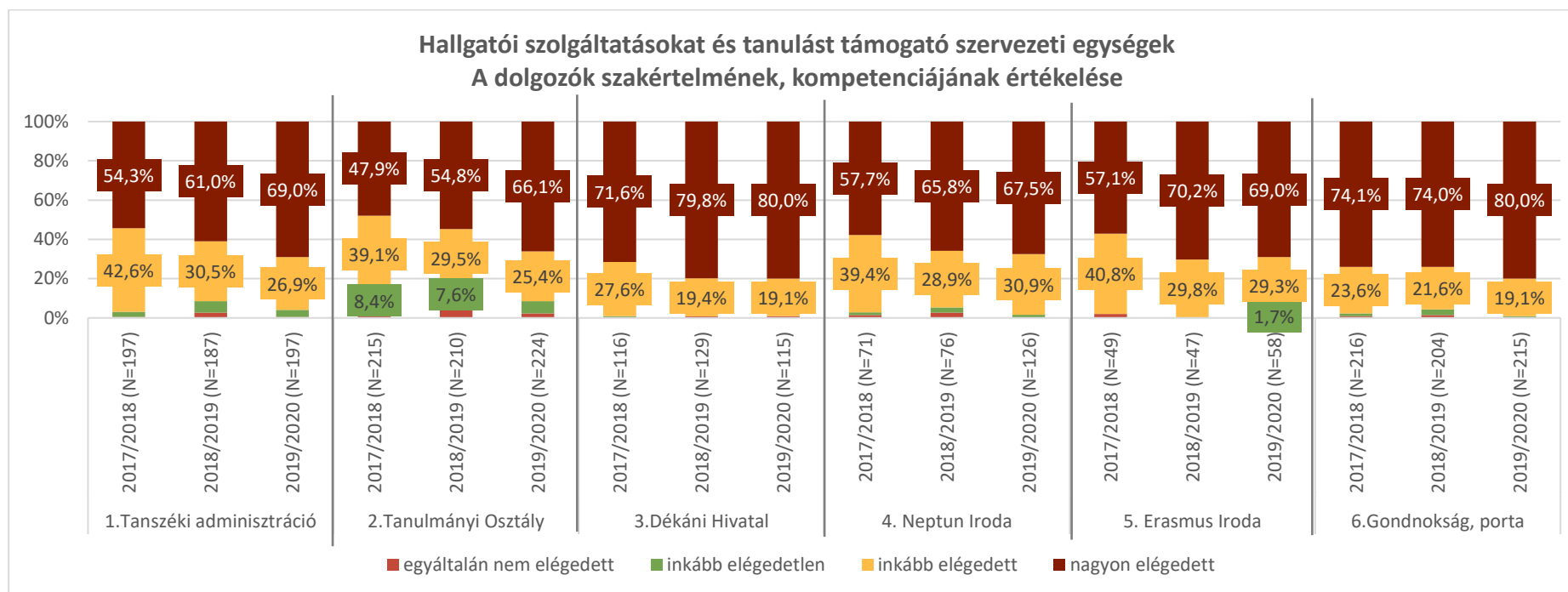
1. Táblázat: Nyitva tartással, elérhetőséggel kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Nyitva tartás elérhetőség					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2
1. Tanszéki adminisztráció	37,7%	48,9%	55,2%	11,2%	6,3%
2. Tanulmányi Osztály	27,9%	41,0%	44,7%	13,1%	3,7%
3. Dékáni Hivatal	62,3%	71,1%	74,3%	8,8%	3,2%
4. Neptun Iroda	45,8%	57,9%	68,3%	12,1%	10,4%
5. Erasmus Iroda	40,8%	72,3%	65,5%	31,5%	-6,8%
6. Gondnokság, porta	74,2%	76,0%	84,6%	1,8%	8,7%

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

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

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



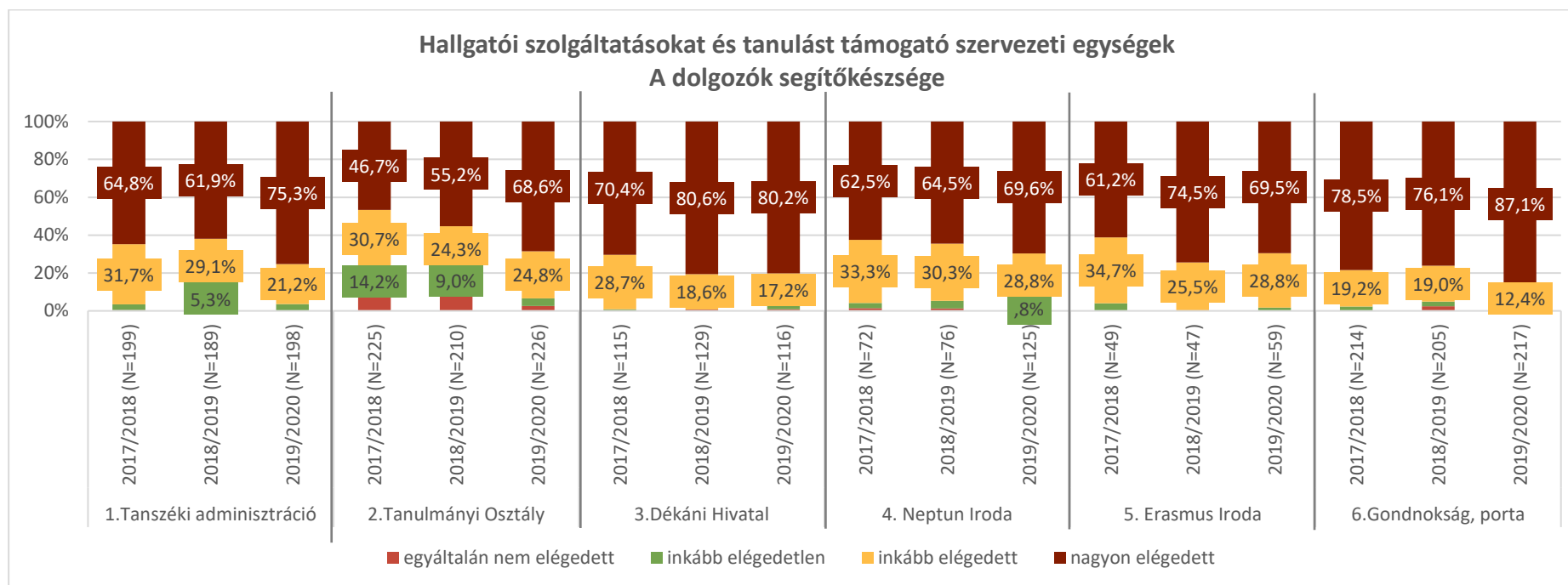
2. Táblázat: Dolgozók szakértelmével, kompetenciájával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

	Dolgozók szakértelme, kompetenciája			Változás 1	Változás 2
	2017/2018	2018/2019	2019/2020		
1. Tanszéki adminisztráció	54,3%	61,0%	69,0%	6,6%	8,1%
2. Tanulmányi Osztály	47,9%	54,8%	66,1%	6,9%	11,3%
3. Dékáni Hivatal	71,6%	79,8%	80,0%	8,3%	0,2%
4. Neptun Iroda	57,7%	65,8%	67,5%	8,0%	1,7%
5. Erasmus Iroda	57,1%	70,2%	69,0%	13,1%	-1,2%
6. Gondnokság, porta	74,1%	74,0%	80,0%	-0,1%	6,0%

*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
1. Tanszéki adminisztráció	64,8%	61,9%	75,3%	-2,9%	13,3%
2. Tanulmányi Osztály	46,7%	55,2%	68,6%	8,6%	13,3%
3. Dékáni Hivatal	70,4%	80,6%	80,2%	10,2%	-0,4%
4. Neptun Iroda	62,5%	64,5%	69,6%	2,0%	5,1%
5. Erasmus Iroda	61,2%	74,5%	69,5%	13,2%	-5,0%
6. Gondnokság, porta	78,5%	76,1%	87,1%	-2,4%	11,0%

*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 50%-a nem tudta megítélni a HÖK működését – évenként ebben nincs számottevő különbség. Magasabb értékekkel rendelkezik az Idegen Nyelvi Lektorátus is, ahol a 'nem tudja megítélni' válaszadók aránya 70%. A könyvtárra kapcsolatos kérdésekre 2017/2018-ban és a 2018/2019-ben felvett adatoknál a hallgatók 63%-a nem adott választ (**nem tudja megítélni lehetőséget jelölte*). Az adatok értelmezésekor látható, hogy mind három szervezeti egység a három év alatt folyamatos fejlődésen ment át, és ez minden vizsgált szempontra elmondható.

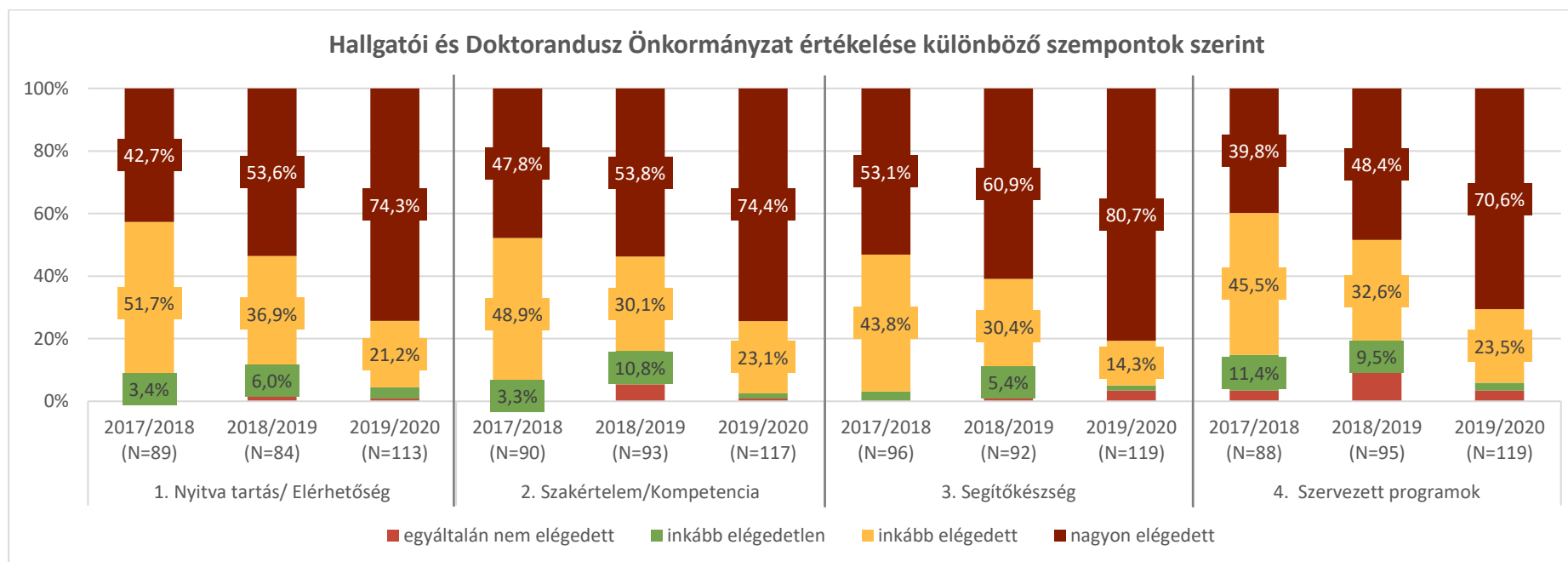
A 4. táblázat adataiból kiolvasható, hogy a közéleti tevékenységet támogató szolgáltatásnál 2017/2018-as tanév elején a hallgatók 42,7%-a volt nagyon elégedett a nyitva tartással, a szakértelemmel 48,8%, segítőkészséggel 53,1% a szervezet programokkal pedig a kitöltők 39,8%-a. Ezen területekkel való elégedettségek következő évekre meghatározó mértékben emelkedtek. 2018/2019-re 6-11% közötti volt a fejlődés mértéke; ezek közül legjelentősebben az elérhetőség növekedett (11%). 2019/2020-as tanévre az előzőhöz képest még nagyobb tovább emelkedett a „nagyon elégedettek” aránya (19-21%). Így a hallgatók továbbra is a HÖK segítőkészségével a legelégedettebbek (80,7%), ezt követi a szakértelem (74,4), szorosan ezután jön a nyitva tartás (74,3%), majd végül a szervezett programok (70,6%).

A Könyvtár esetében – az eltérő kérdőívek miatt¹ – módszertanilag érdekesebb az első két évet összehasonlítani, és a 2019/2020-as tanévet pedig külön értelmezni. 2017/2018-as tanév elején a hallgatók több 60%-anagyon elégedett volt a dolgozók szakértelmével (60,7%) és segítőkészségével (68,9%). A könyv- és dokumentum állománnyal, az olvasótermi funkciókkal, nyitva tartással már kevesebben voltak nagyon elégedettek. 2018/2019-as tanévre viszont a dolgozók segítőkészsége kivételével kiemelkedő (8 és 18% közötti) növekedés látható. Így elmondható az, hogy a hallgatók több mint a fele elégedett valamennyi szempont szerint a Bod Péter Könyvtárral. A már Kari Könyvtárra vonatkozó kérdéssor (2019/2020-as tanév) esetében elmondható, hogy a hallgatók szintén meghatározó arányban voltak nagyon elégedettek a dolgozók segítőkészségével (74,8%), a kompetenciájukkal (70%), a könyv-és dokumentum állománnyal (56%), az olvasótermi funkciókkal (55,8%), a nyitva tartással (50%).

Az INYL vonatkozásában is pozitív változás történt az elmúlt három év során. Két év elteltével a szervezeti egység működésével a „nagyon elégedettek” rátája 15 és 21%-kal növekedett. Így 2019/2020 első felében az oktatók felkészültségével a hallgatók 73%-a, az oktatás hatékonyságával a 67%-a, és az órák időpontjaival 63%-a volt kifejezetten elégedett.

¹ A 2017/2018-as és a 2018/2019-es tanév kérdőíve a Bod Péter Könyvtára kérdez rá, míg a 2019/2020-as tanév már a Kari Könyvtárra.

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



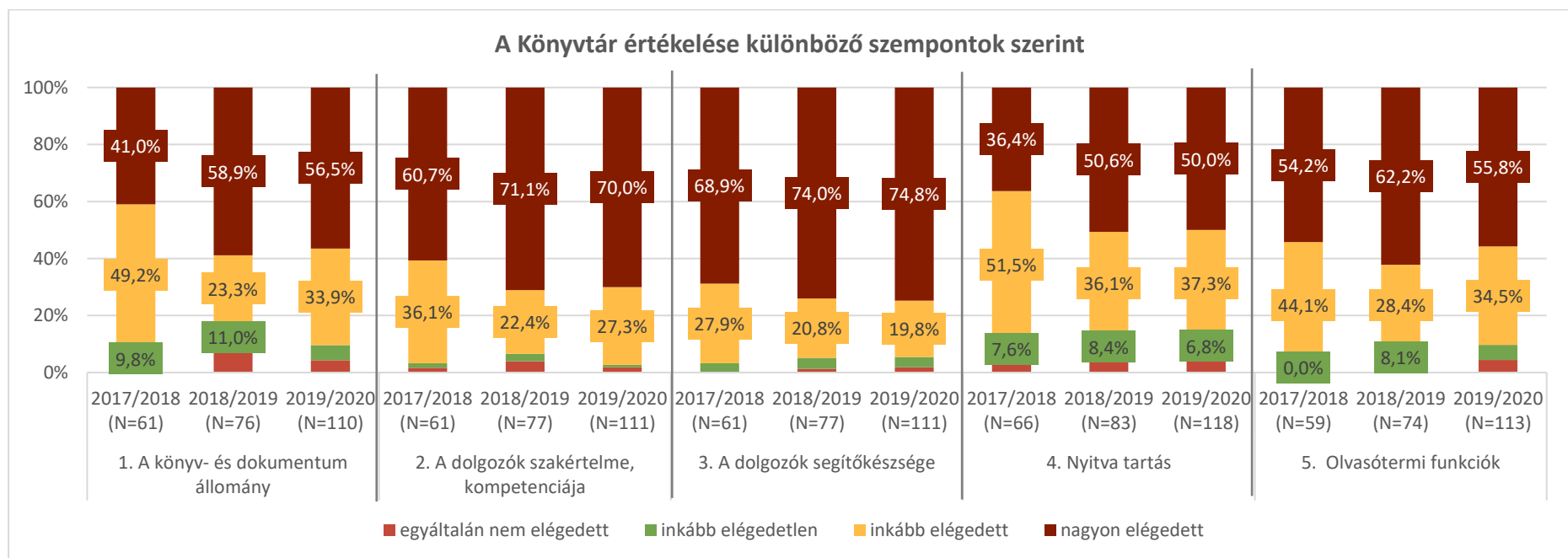
4. Táblázat: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2
1. Nyitva tartás/ Elérhetőség	42,7%	53,6%	74,3%	10,9%	20,8%
2. Szakértelem/Kompetencia	47,8%	53,8%	74,4%	6,0%	20,6%
3. Segítőkézség	53,1%	60,9%	80,7%	7,7%	19,8%
4. Szervezett programok	39,8%	48,4%	70,6%	8,6%	22,2%

*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: A Könyvtár értékelése az elmúlt 3 év távlatában különböző szempontok mentén



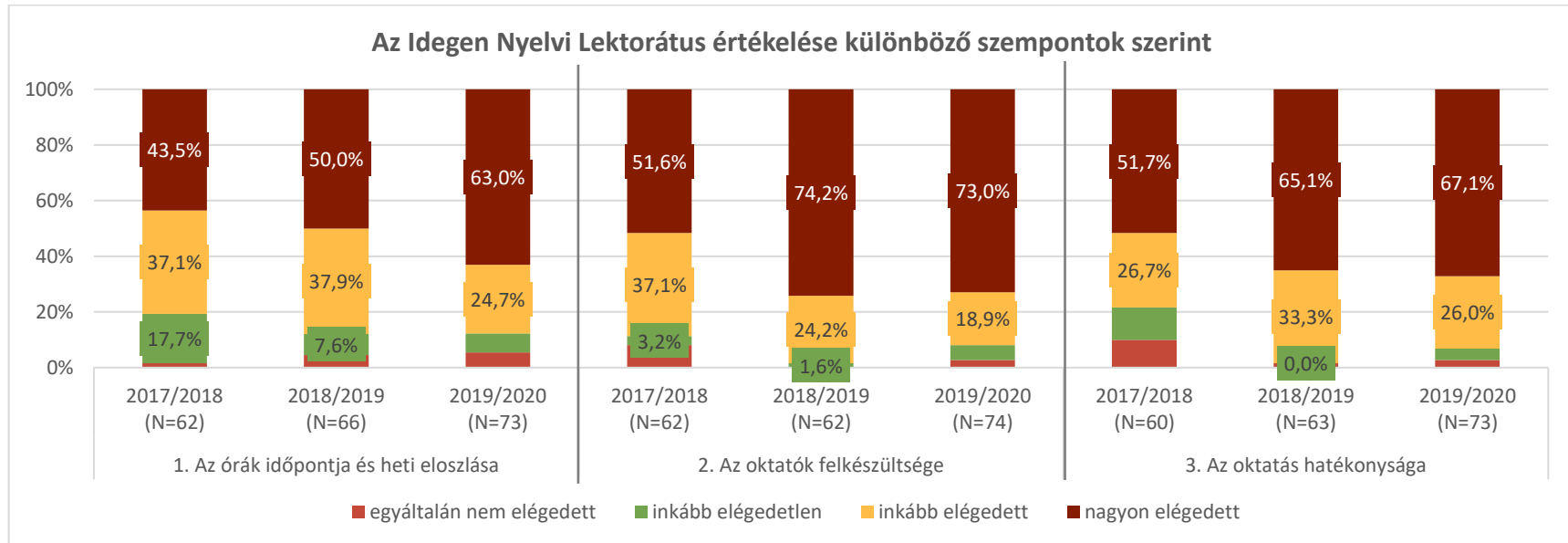
5. Táblázat: A Könyvtárral kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Könyvtár					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2
1. A könyv- és dokumentum állomány	41,0%	58,9%	56,5%	17,9%	-2,4%
2. A dolgozók szakértelme, kompetenciája	60,7%	71,1%	70,0%	10,4%	-1,1%
3. A dolgozók segítőkészsége	68,9%	74,0%	74,8%	5,2%	0,7%
4. Nyitva tartás	36,4%	50,6%	50,0%	14,2%	-0,6%
5. Olvasótermi funkciók	54,2%	62,2%	55,8%	7,9%	-6,4%

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

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

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
1. Az órák időpontja és heti eloszlása	43,5%	50,0%	63,0%	6,5%	13,0%
2. Az oktatók felkészültsége	51,6%	74,2%	73,0%	22,6%	-1,2%
3. Az oktatás hatékonysága	51,7%	65,1%	67,1%	13,4%	2,0%

*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 nagyobb mértékű. A hallgatók 55%-a jelölte be a nem tudom megítélni válaszlehetőséget.

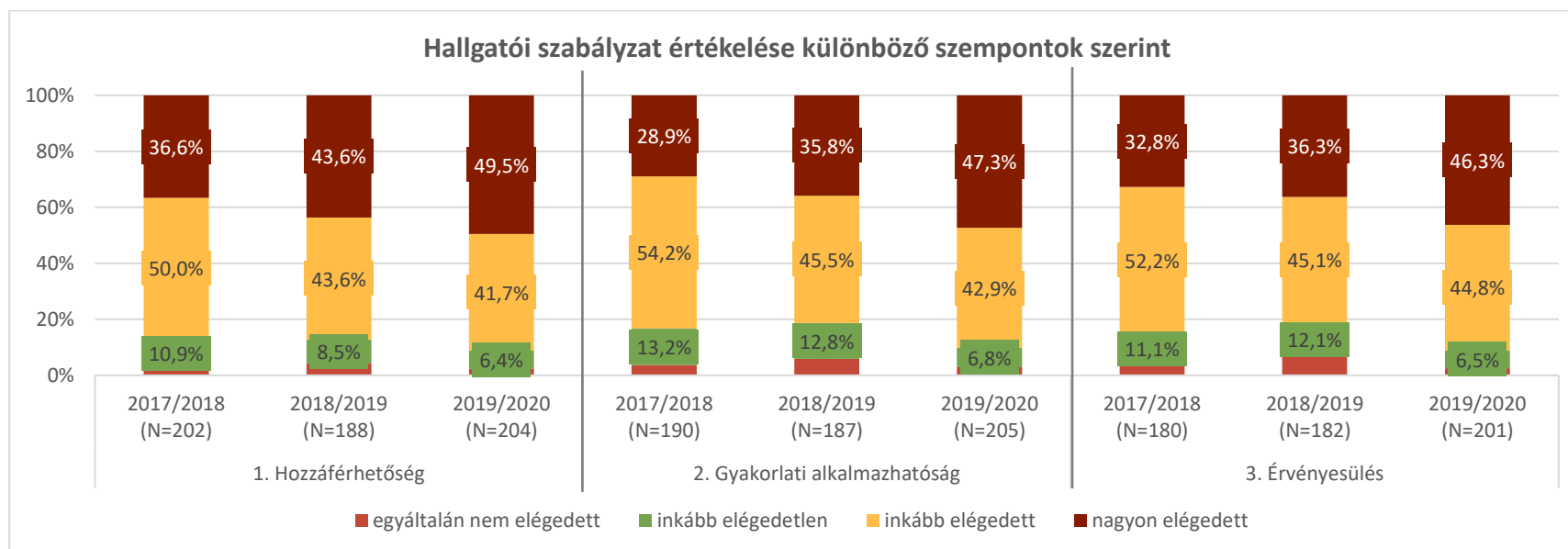
A hozzáférhetőség tekintetében elmondható, hogy minden harmadik hallgatók (36%) volt 2017/2018-as tanévben nagyon elégedett ezzel. Ez az arány következő évre 7%-kal növekedett, 2019/2020-ra pedig 5,9%-kal. Így ebben az évben már minden második hallgató (49,5%) nagyon elégedett volt a hallgatói szabályzatok elérhetőségével.

A gyakorlati alkalmazhatóságnál hasonlóan igaz ez a tendencia. 2017/2018-as évben ezzel voltak a „legelégedetlenebbek” a hallgatók 28,9%-a volt ezzel nagyon elégedett, míg a 2018/2019-es tanévben ez az arány már 35,8% volt, 2019/2020-ra pedig 47% - itt tehát 7 és 11,5% os növekedés tapasztalható az évek között.

A jelentős változás következett be az érvényesülésben is. Az első évben 32,8% jelölte azt, hogy 'nagyon elégedett' a Hallgatói Szabályzatok érvényesülésével. A következő évre (2018/2019) ez az érték 3,5%-kal tudott emelkedni, ekkor már a hallgatók harmada volt nagyon elégedett. Még egy év elteltével (2019/2020-ra) további 11,5%-kal növekedett a „nagyon elégedettek” aránya – így már ez az érték 47,3%-ra gyarapodott.

Fontos ebben az esetben kiemelni, hogy bár a „nagyon elégedettek” aránya az előző kérdések eredményeihez képest 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 átlagosan a kitöltők 50%-a 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 szabállyal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói szabályzat					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2
1. Hozzáférhetőség	36,6%	43,6%	49,5%	7,0%	5,9%
2. Gyakorlati alkalmazhatóság	28,9%	35,8%	47,3%	6,9%	11,5%
3. Érvényesülés	32,8%	36,3%	46,3%	3,5%	10,0%

*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.

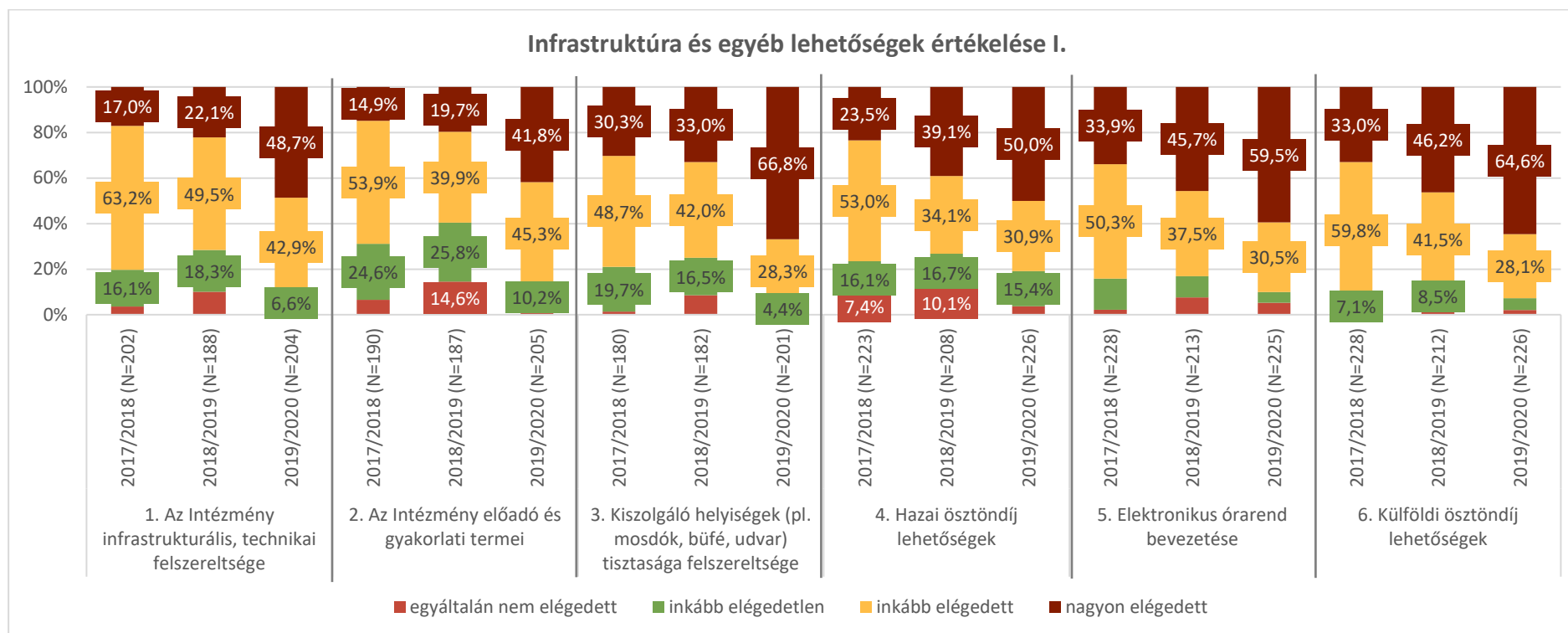
A nem válaszolók aránya az alábbi lehetőségek értékelésénél voltak kiemelkedően magasak: hazai ösztöndíj (36,7%), külföldi ösztöndíj (53%), tehetséggondozás (52%), intézményi juttatások rendszere (47%) karrierlehetőség (45%), egyetemi közösségi élet (27,5%). A többi esetben nem érik el a nem válaszolók a 10%-os értéket.

2017/2018-as kérdőív vonatkozásában 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 nagy része jelölte be az 'inkább elégedett' válaszlehetőséget, miközben a „nagyon elégedettek” aránya 30% alatt maradt. A következő évre (2018/2019) csak a technikai felszereltséggel és a termekkel való elégedettségben látható közepes mértékű változás (növekedés), és kiszolgáló helyiségek megítélése inkább változatlan. 2019/2020-ra viszont mindhárom infrastrukturális változónál figyelemre méltó növekedés látható – a „nagyon elégedettek” aránya a technikai felszereltségnél 26%-kal, a termeknél 22%-kal, a kiszolgáló helyiségeknél pedig 33,8%-kal emelkedett. Ezek ismeretében elmondható, hogy 2019/2020-ra átlagosan a hallgatóknak 52%-a kifejezetten elégedett az intézmény infrastrukturális háttérével.

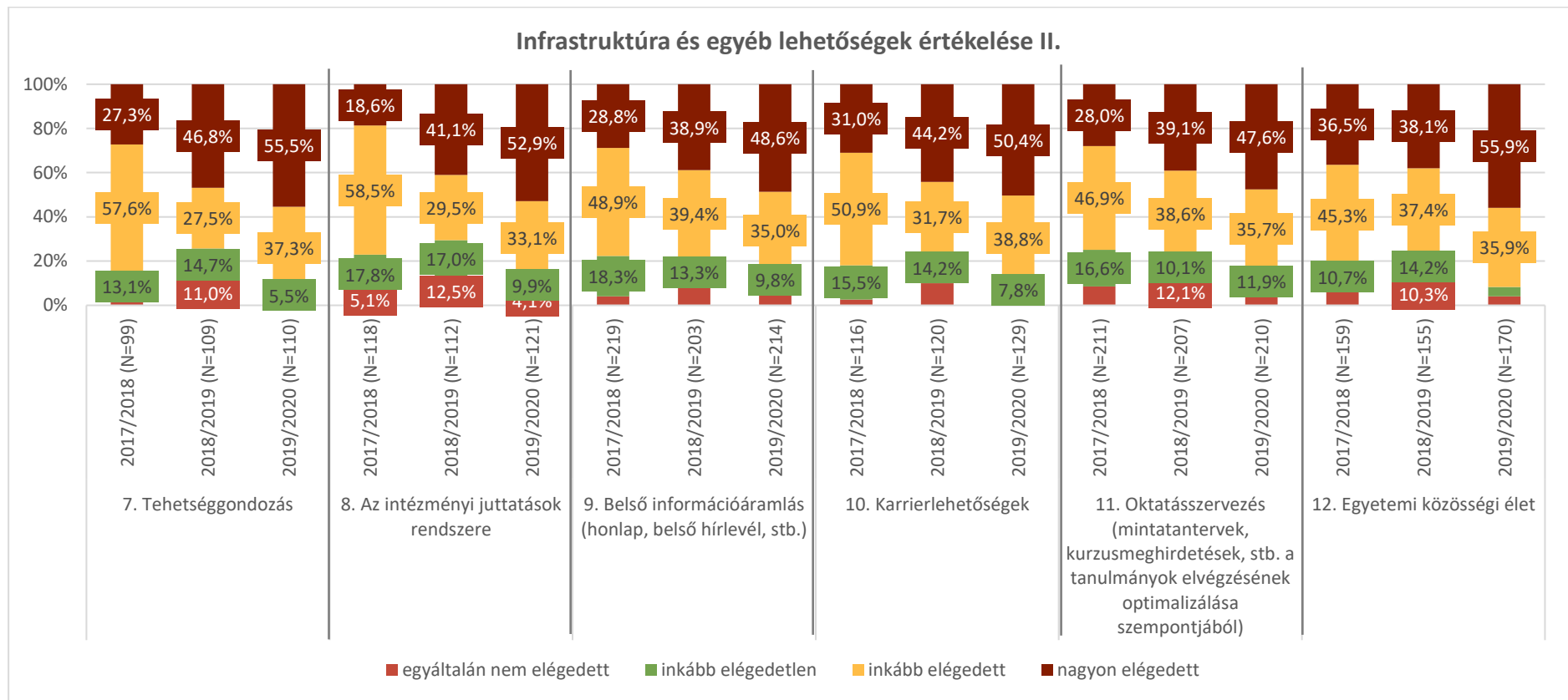
Az egyéb lehetőségekre, szolgáltatásokra vonatkozó elégedettségek terén már az első év elteltével jelentősebb változás történt, amit második év tovább erősített. 2018/2019-es tanévről 2019/2020-as tanévre a legtöbb felsorolt változó tekintetében a „nagyon elégedettek” hányadában hangsúlyos növekedés figyelhető meg: hazai ösztöndíj 11%,-kal, elektronikus órarend bevezetése 13,8%-kal, külföldi ösztöndíj 18%-kal, intézményi juttatások 11,8%-kal, karrierlehetőség 9,7%-kal növekedtek. Fontos elmondani, hogy a „nagyon elégedettek” aránya a növekedéssel a legtöbb esetben megközelíti vagy eléri 50%-ot.

Fontos kiemelni, hogy a tehetséggondozásnál, juttatási rendszerénél, előadó termeknél, oktatásszervezésnél számottevő arányban vannak azok a hallgatók, akik egyáltalán nem elégedettek az intézmény ezen lehetőségével (11 és 12,5% között). Azonban elmondható, hogy 2019/2020-as tanévre ezek az értékek csökkenni tudtak, miközben a „nagyon elégedettek” hányada növekedni.

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				
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2
1. Az Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége	17,0%	22,1%	48,7%	5,1%	26,6%
2. Az Intézmény előadó és gyakorlati termei	14,9%	19,7%	41,8%	4,8%	22,1%
3. Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) tisztasága felszereltsége	30,3%	33,0%	66,8%	2,8%	33,8%
4. Hazai ösztöndíj lehetőségek	23,5%	39,1%	50,0%	15,6%	10,9%
5. Elektronikus órarend bevezetése	33,9%	45,7%	59,5%	11,8%	13,8%
6. Külföldi ösztöndíj lehetőségek	33,0%	46,2%	64,6%	13,2%	18,4%
7. Tehetséggondozás	27,3%	46,8%	55,5%	19,5%	8,7%
8. Az intézményi juttatások rendszere	18,6%	41,1%	52,9%	22,4%	11,8%
9. Belső információáramlás (honlap, belső hírlevél, stb.)	28,8%	38,9%	48,6%	10,1%	9,7%
10. Karrierlehetőségek	31,0%	44,2%	50,4%	13,1%	6,2%
11. Oktatásszervezés (mintatantervek, kurzusmeghirdetések, stb. a tanulmányok elvégzésének optimalizálása szempontjából)	28,0%	39,1%	47,6%	11,2%	8,5%
12. Egyetemi közösségi élet	36,5%	38,1%	55,9%	1,6%	17,8%

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

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