



Károli Gáspár Református Egyetem
Bölcsészet- és Társadalomtudományi Kar

A Károli Gáspár Református Egyetem Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar hallgatói elégedettségmérésének eredményei

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

Tartalomjegyzék

1	A KUTATÁS MENETE	3
2	HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE	4
3	KÖZÉLETI TEVÉKENYSÉGET VÉGZŐ ÉS EGYÉB SZERVEZETI EGYSÉGEK ÉRTÉKELÉSE	9
4	HALLGATÓKAT ÉRINTŐ SZABÁLYZATOKKAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA	14
5	INFRASTRUKTURÁLIS HÁTTERREL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL VALÓ ELÉGEDETTSÉG BEMUTATÁSA	16

Ábrák

1. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKAT ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEK NYITVA TARTÁSÁNAK, ELÉRHETŐSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	6
2. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SZAKÉRTÉLMÉNEK, KOMPETENCIÁJÁNAK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	7
3. ÁBRA: HALLGATÓI SZOLGÁLTATÁSOKON ÉS TANULÁST TÁMOGATÓ SZERVEZETI EGYSÉGEKEN DOLGOZÓK SEGÍTŐKÉSZSÉGÉNEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN	8
4. ÁBRA: A HALLGATÓI ÉS DOKTORANDUSZ ÖNKORMÁNYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	11
5. ÁBRA: A KÖNYVTÁR ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	12
6. ÁBRA: AZ INYL ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	13
7. ÁBRA: HALLGATÓI SZABÁLYZAT ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN	15
8. ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN I.	18
9. ÁBRA: INFRASTRUKTÚRA ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEK ÉRTÉKELÉSE AZ ELMÚLT 3 ÉV TÁVLATÁBAN KÜLÖNBÖZŐ SZEMPONTOK MENTÉN II.	19

Táblázatok

1. TÁBLÁZAT: NYITVA TARTÁSSAL, ELÉRHETŐSÉGGEL 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)	11
5. TÁBLÁZAT: A KÖNYVTÁRRAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY) ...	12
6. TÁBLÁZAT: AZ INYL-EL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	13
7. TÁBLÁZAT: A HALLGATÓI SZABÁLYZATTAL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	15
8. TÁBLÁZAT: AZ INFRASTRUKTÚRÁVAL ÉS EGYÉB LEHETŐSÉGEKKEL KAPCSOLATOS ELÉGEDETTSÉG VÁLTOZÁSA (4-ES SKÁLÁN TOP-BOX-ARÁNY)	20

A Károli Gáspár Református Egyetem a minőségfejlesztési tevékenység céljából a hallgatók körében évente elégedettségmérést végez. Jelen dokumentum a Bölcsész- és Társadalomtudomány Kar 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 I. félévében lefolytatott, 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 minden évben lezajlik. Ezen elemzés a legutolsó három mérésből kirajzolódó trendeket mutatja be. Mindegyik adatfelvétel a tanév első felében (novemberben és decemberben), online adatfelvétel formájában történt, amelyekhez az UniPoll rendszerben zárt kérdőívek lettek használva. Ennek megfelelően a vizsgálat az említett tanévek hallgatóit érintette. Az összehasonlíthatóság érdekében a kérdőívek azonosak voltak, és a tanulástámogatással, a hallgatói szolgáltatásokkal, az információáramlással és a hallgatóközpontú oktatás megvalósulásával kapcsolatos témaköröket érintették.

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 az volt, hogy a hallgatók véleménye kifejezetten pozitív, így a változások legjobban a skála legfelső értékváltozásában 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 2153 hallgató töltötte ki a Bölcsész- és Társadalomtudományi Karról. A legtöbb hallgatót 2017/2018-ban sikerült elérni, ekkor összesen 823-an válaszoltak, 2019/2020-ban már 7%-kal kevesebben (670 fő) töltötték ki a kérdőívet, a legkevesebb kitöltő pedig 2018/2019-ben volt (660 fő).

		Tanév			Összesen
		2017/2018	2018/2019	2019/2020	
Kar	BTK	823 (38,2%)	670 (31,1%)	660 (30,7%)	2153 (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 az Erasmus Iroda és a Dékáni Hivatal – az előbbinél átlagosan 81%, az utóbbinál 70% a nem válaszolók aránya. A Neptun Irodára vonatkozó kérdésnél is jelentős számban nem adtak választ (57,7%).

A nyitva tartással kapcsolatos elégedettségek szolgáltatásonként eltérő képet mutatnak; a gondnoksággal már az első évben nagyobb arányban voltak nagyon elégedettek a hallgatók (58%), mint a tanszéki adminisztrációval (21%), a Neptun Irodával (24,5%), vagy a Tanulmányi Osztállyal (15%). Viszont a következő években ezekben is nagyobb mértékű változás történt.

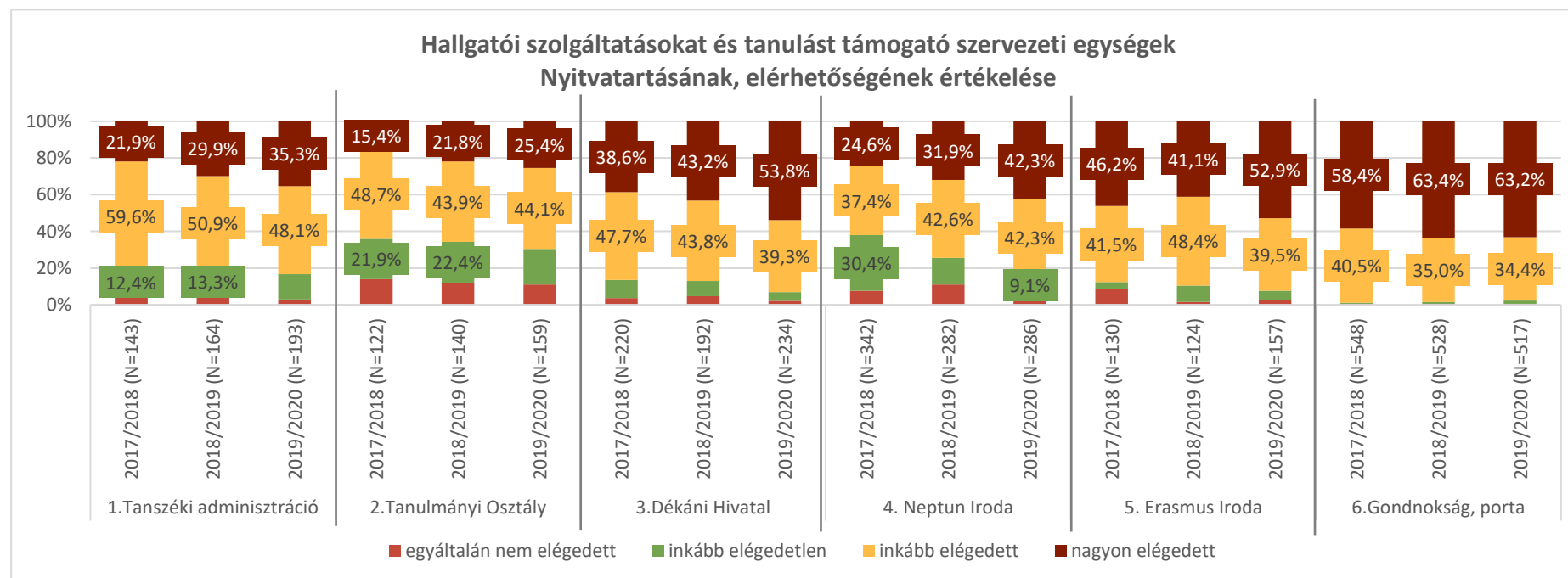
Az első év elteltével szinte mindegyik szervezeti egység nyitva tartásával kapcsolatos elégedettségekben (4,6 és 8% közötti) növekedés figyelhető meg. Ez alól kivételt képez az Erasmus Iroda, mivel ezzel a hallgatók az első évvel szemben 5%-kal kevesebben voltak „nagyon elégedettek”. 2019/2020-ra Neptun és az Erasmus Iroda, valamint a Dékáni Hivatal elérhetőségének megítélésében hangsúlyos változás történt, a „nagyon elégedettek” aránya 10,6-11,7%-kal növekedett, emellett a tanszéki adminisztráció és a Tanulmányi Osztály pár százalékos növekedést produkált, míg az előbbinél ez 5,4% volt, addig az utóbbinál 3,6%. A gondnokság nyitva tartásának megítélésében nem történt számottevő változás (1. ábra és 1. táblázat).

A dolgozók szakértelméről és kompetenciájáról a három tanév eredményei pozitív képet festenek. A 2017/2018-as tanév eredményei azt mutatják, hogy a Neptun Iroda és a Tanulmányi Osztály esetében a hallgatók 24% és 34%-a nagyon elégedett, a tanszéki adminisztrációnál és a Dékáni Hivatalnál ez a szám 40,6% és 49,3%, a gondnokság és az Erasmus Iroda esetében pedig a hallgatók több, mint a fele nagyon elégedett a dolgozók szakértelmével. A változás az első vizsgált évhez képest a tanszéki adminisztráció és a Dékáni Hivatal tekintetében ugyan nem annyira jelentős (4,4 és 4,7% között), de pozitív irányba tendál. A Tanulmányi Osztály és a Neptun Iroda megítélésben már egy év elteltével is 7,8 és 10,6% közötti növekedés volt kimutatható a „nagyon elégedettek” arányában. Az Erasmus Iroda viszont 6,9%-os csökkenést mutat. (Meggjegyeznénk, hogy a BTK nincsen külön „Erasmus Iroda”, hanem a Kar Erasmus szolgáltatásokat és tanácsadást biztosít a nemzetközi dékánhelyettes és egy referens révén. Így a kérdőívet tanácsos lenne majd pontosítani. Az itt regisztrált csökkenés meglepőnek tekinthető, figyelembe véve, hogy a kérdéses időszakra a mobilitási programokban való egyre nagyobb létszámú részvétel volt jellemző.) A harmadik tanévre tovább növekedett a dolgozók szakértelmével való elégedettség. A Dékáni Hivatal és Neptun Iroda szakértelmével ismét nagy arányban voltak elégedettek a hallgatók – a növekedés mértéke már 7,5 és 10% között van. A többi hallgatói szolgáltatás esetében pedig 3% vagy az alatt marad.

A folyamatos változás azt eredményezte, hogy 2019/2020-ra minden hallgatói szolgáltatás területén (kivételem: Erasmus Iroda) a hallgatók egyre nagyobb hányada nagyon elégedett a dolgozók szakértelmével, kompetenciájával (2. ábra és 2. táblázat). Az Erasmus Iroda megítélése a három év távlatában összességében csökkenést mutat, hiszen míg az első évben 62% hallgató volt nagyon elégedett ezzel a szolgáltatással, addig az utolsó évben már csak 58%-an. De fontos kiemelni azt is, hogy ennek ellenére a hallgatók véleménye pozitív, mivel több mint a harmaduk 'inkább elégedett' válasz lehetőséget jelölte meg, így a nagyon elégedettek és az inkább elégedettek aránya az Erasmus Iroda tekintetében majdnem 95%. (Az is lehetséges, hogy a hallgatók itt mind a Rektori Hivatal Nemzetközi Csoportja által nyújtott, mind pedig a kari szintű szolgáltatásokra is gondoltak a véleménynyilvánítás során.)

Hasonló folyamat zajlott le a dolgozók segítőkészsége kapcsán is. Az előző szempontnak megfelelően itt is az első vizsgált évben nagy mértékű hallgatói elégedettség látható a gondnokságon és az Erasmus Irodán dolgozókkal kapcsolatban (57 és 66%). Ezzel szemben a hallgatók csak negyede nagyon elégedett a Neptun Irodával, ez azonban a következő évre 14,4%-kal, majd újabb egy év elteltével további 8,7%-kal növekedik. Ez nagy valószínűséggel annak tudható be, hogy 2017-ben elment a kari neptunos kolléga, és új munkaerő jött a helyére, majd 2019-ben visszajött a korábbi kolléga is; így elmondható, hogy a Neptunos szolgáltatások biztosításának színvonala emelkedett. A Tanulmányi Osztály és a Dékáni Hivatal esetében jellemző, hogy az első év után jelentősen megnőtt a „nagyon elégedettek aránya” (7 és 9%). Viszont ezeknél és a többi szolgáltatásnál a 2019/2020-as tanévre már nem tapasztalható nagyobb növekedés. Az Erasmus Iroda ez esetben is inkább egy enyhén csökkenő trendet mutat. (3. ábra és 3. táblázat), bár ki kell hangsúlyozni, hogy a „nagyon elégedettek” és az „inkább elégedettek” aránya több, mint 93%(!).

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



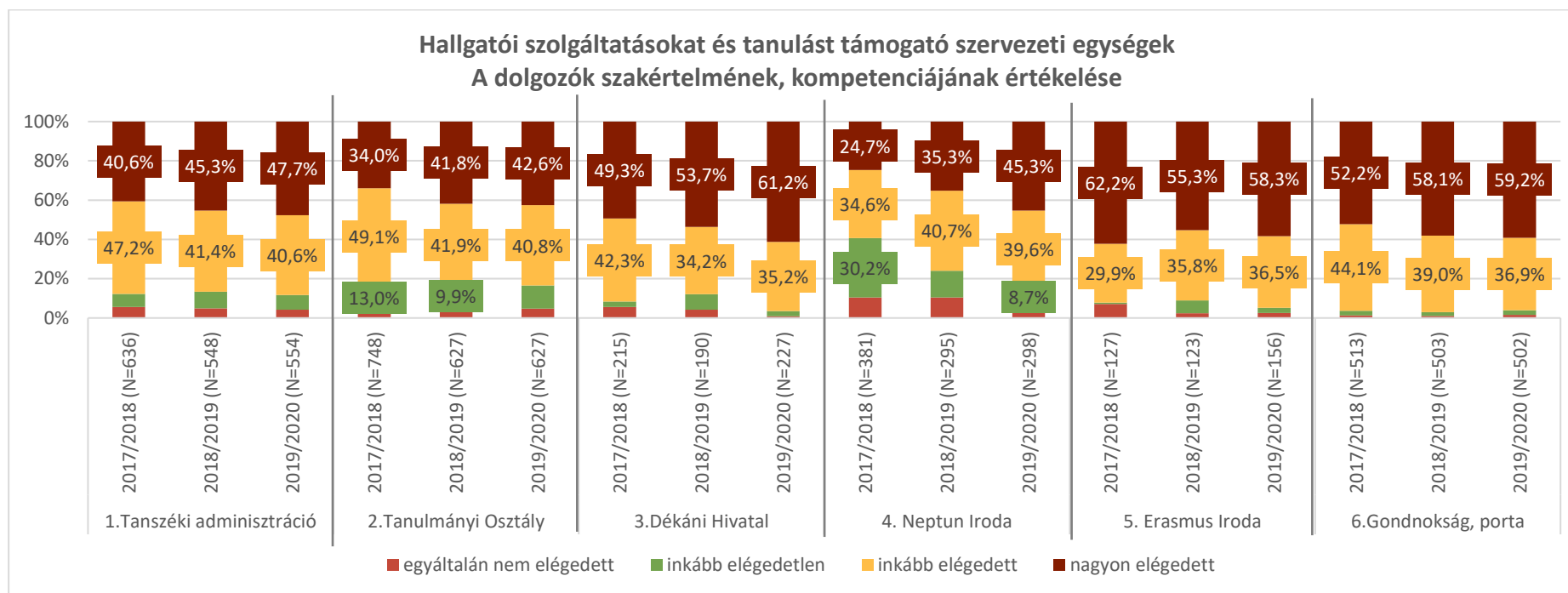
1. Táblázat: Nyitva tartással, elérhetőséggel kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Nyitva tartás elérhetőség						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	21,9%	29,9%	35,3%	8,0%	5,4%	13,4%
2. Tanulmányi Osztály	15,4%	21,8%	25,4%	6,4%	3,6%	10,0%
3. Dékáni Hivatal	38,6%	43,2%	53,8%	4,6%	10,6%	15,2%
4. Neptun Iroda	24,6%	31,9%	42,3%	7,4%	10,4%	17,7%
5. Erasmus Iroda	46,2%	41,1%	52,9%	-5,0%	11,7%	6,7%
6. Gondnokság, porta	58,4%	63,4%	63,2%	5,1%	-0,2%	4,8%

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

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

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



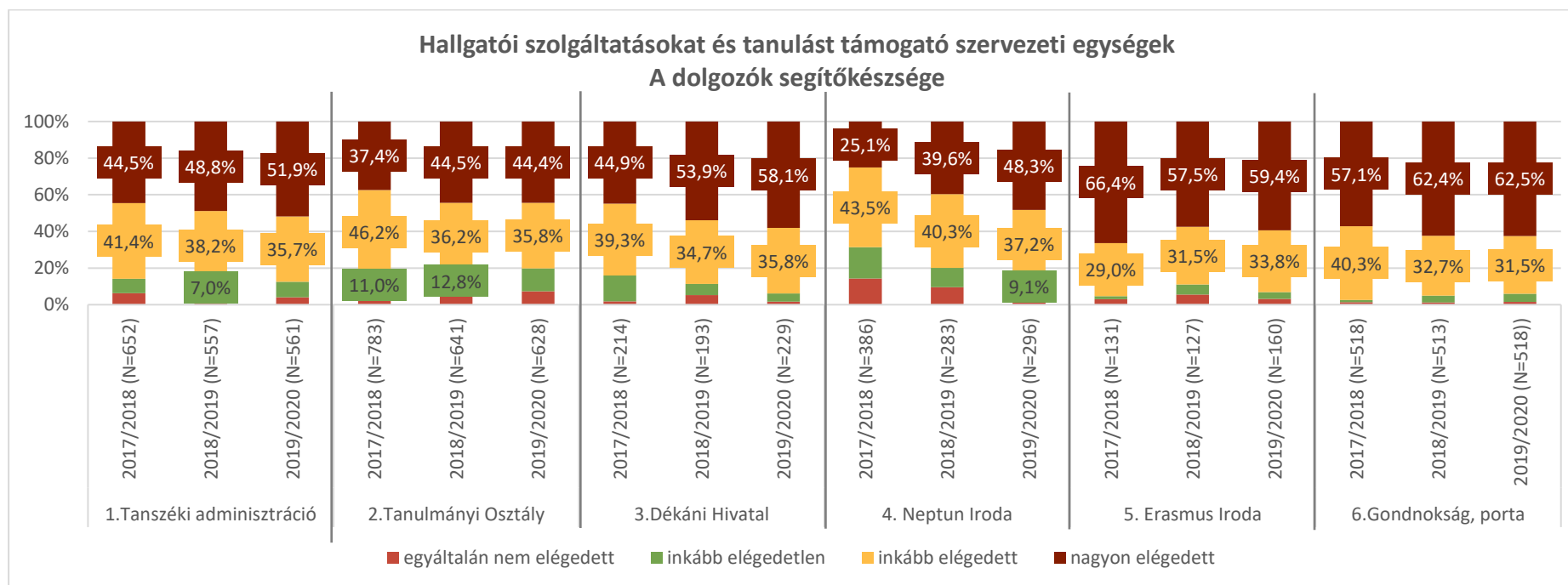
2. Táblázat: Dolgozók szakértelmével, kompetenciájával kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Dolgozók szakértelme, kompetenciája						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	40,6%	45,3%	47,7%	4,7%	2,4%	7,1%
2. Tanulmányi Osztály	34,0%	41,8%	42,6%	7,8%	0,8%	8,6%
3. Dékáni Hivatal	49,3%	53,7%	61,2%	4,4%	7,5%	11,9%
4. Neptun Iroda	24,7%	35,3%	45,3%	10,6%	10,0%	20,6%
5. Erasmus Iroda	62,2%	55,3%	58,3%	-6,9%	3,0%	-3,9%
6. Gondnokság, porta	52,2%	58,1%	59,2%	5,8%	1,1%	7,0%

*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	Változás összesen
1. Tanszéki adminisztráció	44,5%	48,8%	51,9%	4,4%	3,0%	7,4%
2. Tanulmányi Osztály	37,4%	44,5%	44,4%	7,0%	0,0%	7,0%
3. Dékáni Hivatal	44,9%	53,9%	58,1%	9,0%	4,2%	13,2%
4. Neptun Iroda	25,1%	39,6%	48,3%	14,4%	8,7%	23,2%
5. Erasmus Iroda	66,4%	57,5%	59,4%	-8,9%	1,9%	-7,0%
6. Gondnokság, porta	57,1%	62,4%	62,5%	5,2%	0,2%	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 a 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 65%-a nem tudta megítélni a HÖK működését – évenként ebben nincs számottevő különbség. Hasonlóan magas értékekkel rendelkezik az Idegen Nyelvi Lektorátus is, ahol a 'nem tudja megítélni' válaszadók aránya 40 és 42% között van. (Ez nagy valószínűséggel annak tudható be, hogy a BTK hallgatóinak egy része idegen nyelv szakos, nagy részük pedig rendelkezik nyelvvizsgával, így az Idegen Nyelvi Lektorátus óráit a hallgatóknak csak egy kis hányada veszi fel.) A könyvtárral kapcsolatos kérdésekre a három évben felvett adatoknál a hallgatók valamivel több, mint 40% (42%-a) nem adott választ (a **nem tudja megítélni lehetőséget jelölte*).

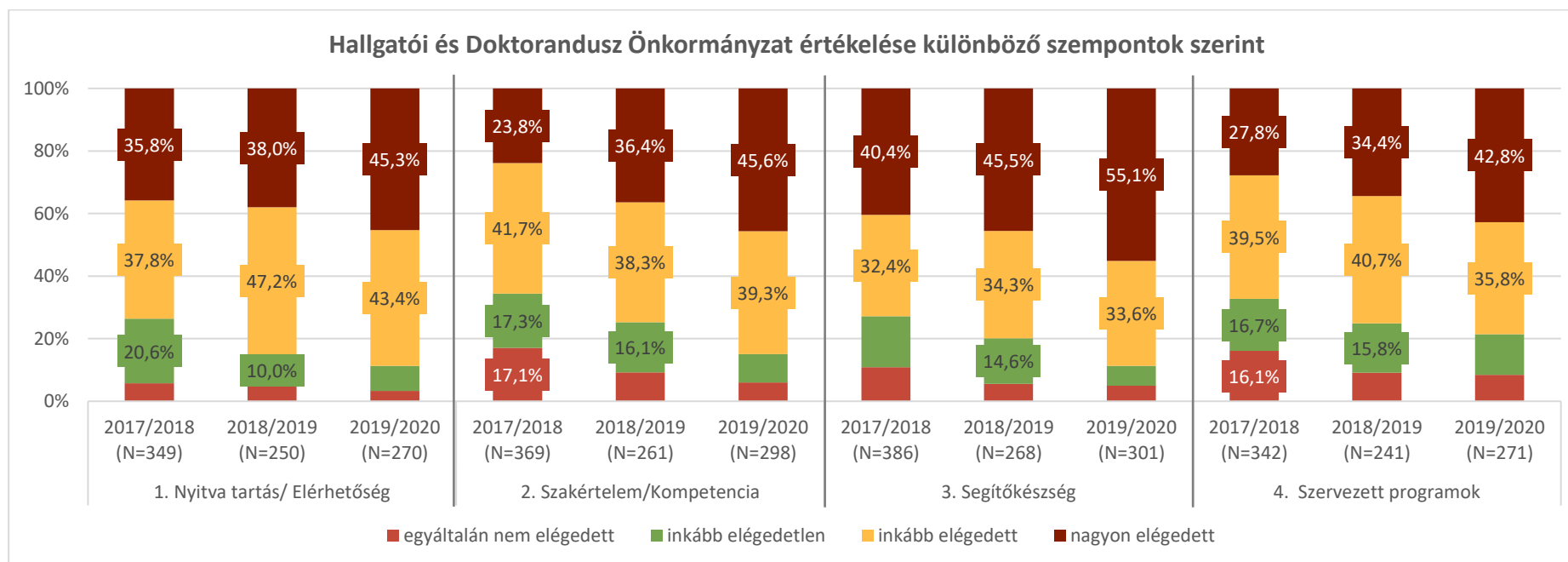
Az adatok értelmezésekor látható, hogy mind a három szervezeti egység a három év alatt folyamatos fejlődésen ment át a legtöbb szempont tekintetében. Egyedül az Idegen Nyelvi Lektorátus mutat háromból egy esetben növekedést, egynél csökkenést, és szintúgy egynél pedig stagnálást.

A 4. táblázat adataiból kiolvasható, hogy a közéleti tevékenységet támogató szolgáltatásnál (HÖK) a 2017/2018-as tanév elején a hallgatók 40%-a volt nagyon elégedett a segítőkészséggel, 35% pedig a nyitva tartással, viszont a szervezet programokkal (27,8%) és a szakértelemmel (23,8%) már jóval kevesebben. Azonban az ezen területekkel való elégedettségek a következő évekre emelkedtek. 2018/2019-re változó (2 és 12% között) volt a fejlődés mértéke a különböző szempontok között; a legjelentősebben a szakértelem növekedett (12,6%). A 2019/2020-as tanévre az előzőhöz képest már nagyobb mértékben emelkedett a „nagyon elégedettek” aránya (7,3-9,6%). Így a hallgatók továbbra is a HÖK segítőkészségével a legelégedettebbek (55%), ezt követi a szakértelem (45,6), szorosán ezután jön a nyitva tartás (45,3%), majd végül a szervezett programok (42,8%).

Ami a könyvtárat illeti, a 2017/2018-as tanév elején a hallgatók több, mint fele nagyon elégedett volt a dolgozók szakértelmével (57,8%) és segítőkészségével (62,4%). A könyv- és dokumentumállománnyal, az olvasótermi funkciókkal, a nyitva tartással már kevesebben voltak nagyon elégedettek. Az könyvállománnyal és az olvasótermi funkciókkal majdnem minden harmadik diák elégedett, a nyitva tartással viszont csak a válaszadók negyede. A 2018/2019-es tanévre ugyan mindegyik változó növekedett, de az olvasótermi funkciók és a dolgozók segítőkészsége tekintetében kiemelkedő változás (11 és 7%) látható. A következő évre vonatkozó kérdéssor (2019/2020-as tanév) esetében elmondható, hogy a hallgatók már meghatározó arányban voltak nagyon elégedettek a dolgozók segítőkészségével (71,8%) és a kompetenciájukkal (67%). A könyv-és dokumentumállomány tekintetében nem mutatható ki számottevő változás.

Az Idegen Nyelvi Lektorátus vonatkozásában kevésbé történt pozitív változás az elmúlt három év során. Két év elteltével a szervezeti egység működésével kapcsolatos tényezők közül egynél, az oktatók felkészültségében történt 7%-os növekedés, egynél, az órák időpontjában viszont 3%-os visszaesés tapasztalható, míg egy másikonál, az oktatás hatékonyságánál pedig stagnálás látható. Ugyanakkor az is elmondható, hogy az elégedettek és a nagyon elégedettek összesített aránya mindhárom esetben igen magas.

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



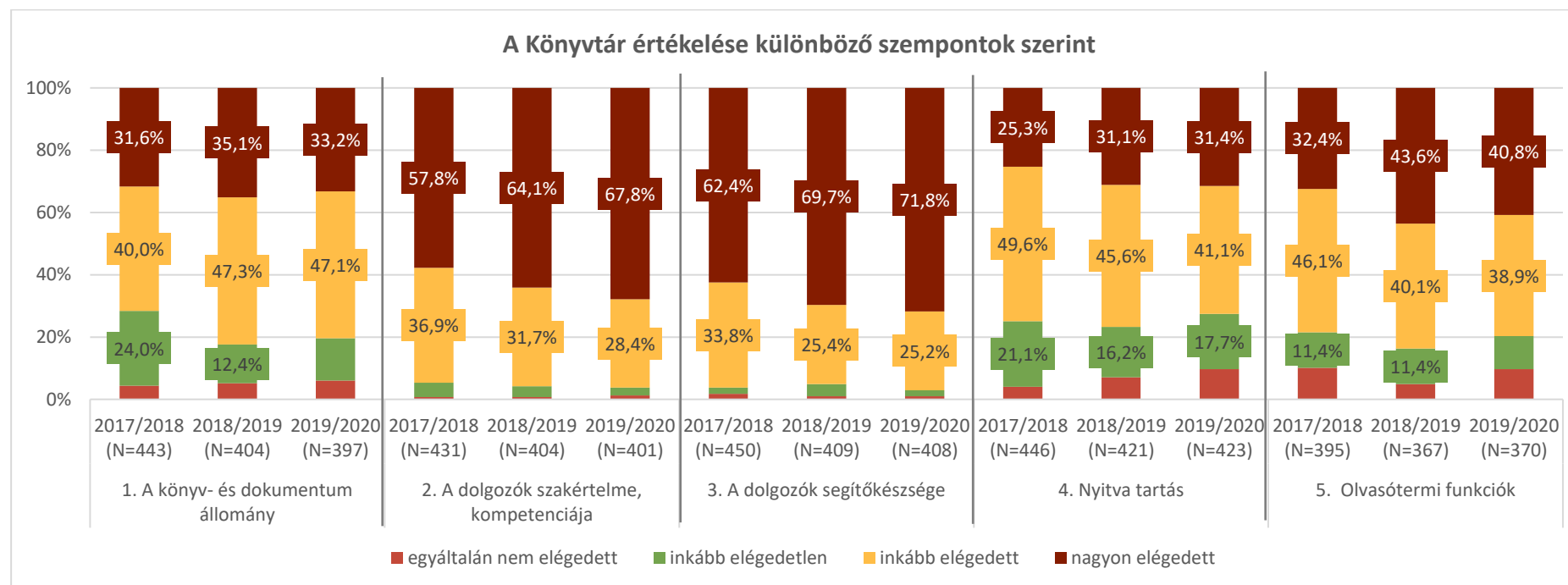
4. Táblázat: A Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzattal kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

Hallgatói és Doktorandusz Önkormányzat						
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Nyitva tartás/ Elérhetőség	35,8%	38,0%	45,3%	2,2%	7,3%	9,5%
2. Szakértelem/Kompetencia	23,8%	36,4%	45,6%	12,6%	9,2%	21,8%
3. Segítőkézség	40,4%	45,5%	55,1%	5,1%	9,6%	14,7%
4. Szervezett programok	27,8%	34,4%	42,8%	6,7%	8,4%	15,0%

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



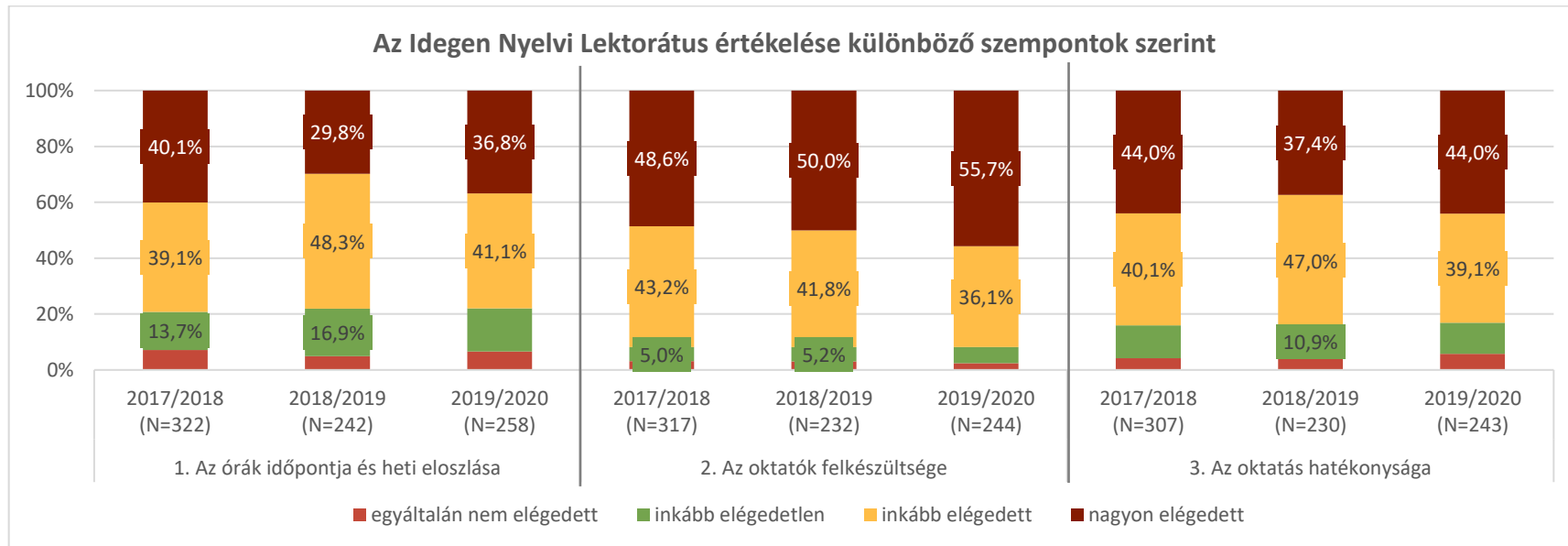
5. Táblázat: A Könyvtárral kapcsolatos elégedettség változása (4-es skálán top-box-arány)

	Könyvtár			Változás 1	Változás 2	Változás összesen
	2017/2018	2018/2019	2019/2020			
1. A könyv- és dokumentum állomány	31,6%	35,1%	33,2%	3,5%	-1,9%	1,6%
2. A dolgozók szakértelme, kompetenciája	57,8%	64,1%	67,8%	6,3%	3,7%	10,0%
3. A dolgozók segítőkészsége	62,4%	69,7%	71,8%	7,2%	2,1%	9,4%
4. Nyitva tartás	25,3%	31,1%	31,4%	5,8%	0,3%	6,1%
5. Olvasótermi funkciók	32,4%	43,6%	40,8%	11,2%	-2,8%	8,4%

*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	Változás összesen
1. Az órák időpontja és heti eloszlása	40,1%	29,8%	36,8%	-10,3%	7,1%	-3,3%
2. Az oktatók felkészültsége	48,6%	50,0%	55,7%	1,4%	5,7%	7,1%
3. Az oktatás hatékonysága	44,0%	37,4%	44,0%	-6,6%	6,6%	0,0%

*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 közepes mértékű. A hallgatók 17-26%-a jelölte be a 'nem tudom' megítélni válaszlehetőséget.

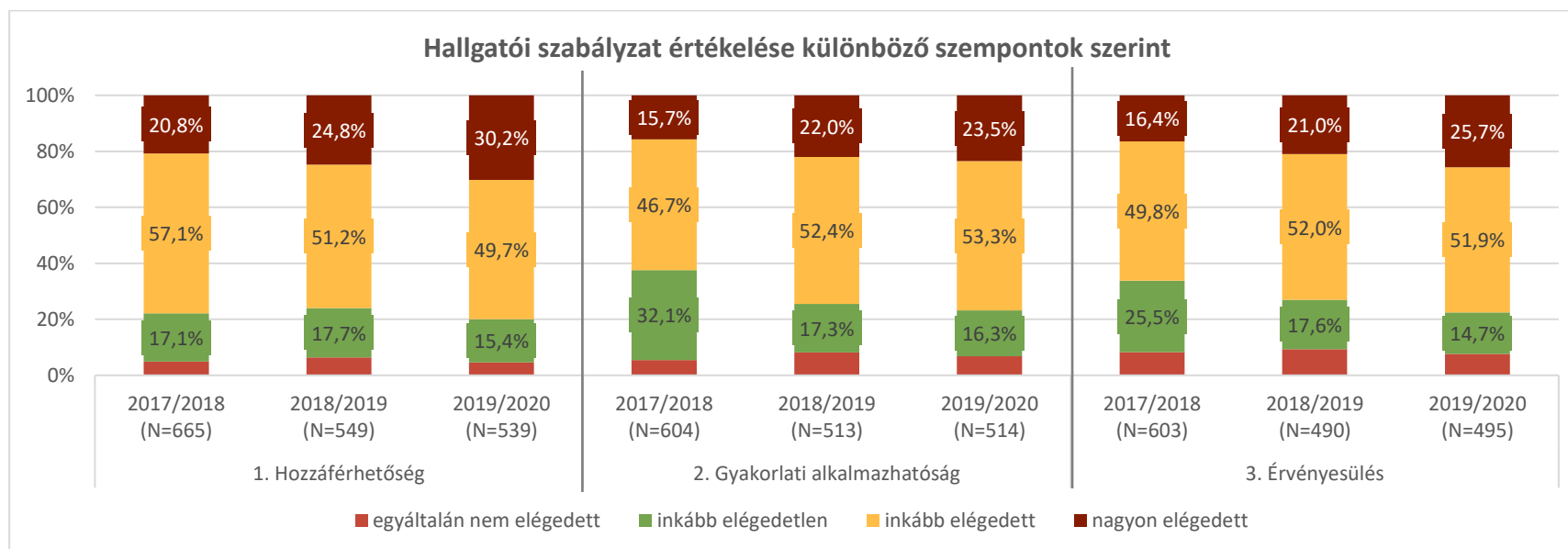
A hozzáférhetőség tekintetében elmondható, hogy a hallgatók negyede (20,8%) volt a 2017/2018-as tanévben nagyon elégedett ezzel. Ez az arány a következő évre 4%-kal növekedett, 2019/2020-ra pedig 5,5%-kal. Így ebben az évben már minden harmadik hallgató (30%) nagyon elégedett volt a hallgatói szabályzatok elérhetőségével. (Megjegyzendő, hogy a hallgatói szabályzatok elérhetőségében nem következett be változás ez alatt az idő alatt, így minden bizonnyal a választ adó hallgatók lettek tájékozottabbak.)

Az érvényesülésnél is igaz a növekvő tendencia. A 2017/2018-as évben a hallgatóknak csak 16,4%-a volt ezzel nagyon elégedett, míg a 2018/2019-es tanévben ez az arány már 21% volt, 2019/2020-ra pedig 25,7% - itt tehát évenkénti 4,6%-os növekedés tapasztalható.

A jelentősebb változás a gyakorlati alkalmazhatóságnál is bekövetkezett. Az első évben ezzel voltak leginkább elégedetlenek a hallgatók, itt csak a 16,7% jelölte azt, hogy 'nagyon elégedett' a Hallgatói Szabályzatok érvényesülésével. A következő évre (2018/2019) ez az érték 6,3%-kal tudott emelkedni, ekkor már a hallgatók közel negyede (22%) volt nagyon elégedett. Még egy év elteltével (2019/2020-ra) további 1,5%-kal növekedett a „nagyon elégedettek” aránya – így már ez az érték 23%-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 elégedett volt a különböző szempontokkal – ez viszont a következő években 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. Hozáférhetőség	20,8%	24,8%	30,2%	4,0%	5,5%	9,4%
2. Gyakorlati alkalmazhatóság	15,7%	22,0%	23,5%	6,3%	1,5%	7,8%
3. Érvényesülés	16,4%	21,0%	25,7%	4,6%	4,6%	9,3%

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

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

5 Infrastrukturális háttérrel és egyéb lehetőségekkel való elégedettség bemutatása

Minőségfejlesztés szempontjából kiemelt fontosságú azokra a kérdésekre is választ kapni, amelyek az intézmény infrastrukturális háttérével és a tanulmányokkal, valamint a tanulmányon kívüli lehetőségekkel kapcsolatosak. A kérdőív 12 változót tartalmazott ezzel kapcsolatosan, amelyek között szerepel (a teljesség igénye nélkül) az intézmény technikai felszereltsége, a kiszolgáló helyiségek, az intézmény termei, de olyanokra is rákérdezett, mint a külföldi ösztöndíjak lehetőségei, oktatásszervezés, 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 teljes körű megismerésére a 8. és 9. ábra, valamint a 8. táblázat szolgál.

A nem válaszolók aránya az alábbi lehetőségek értékelésénél volt kiemelkedően magas: hazai ösztöndíj (36,2%), külföldi ösztöndíj (48%), tehetséggondozás (55%), intézményi juttatások rendszere (43%) karrierlehetőség (54%), egyetemi közösségi élet (25%). A többi esetében nem érik el a nem válaszolók a 10%-os értéket.

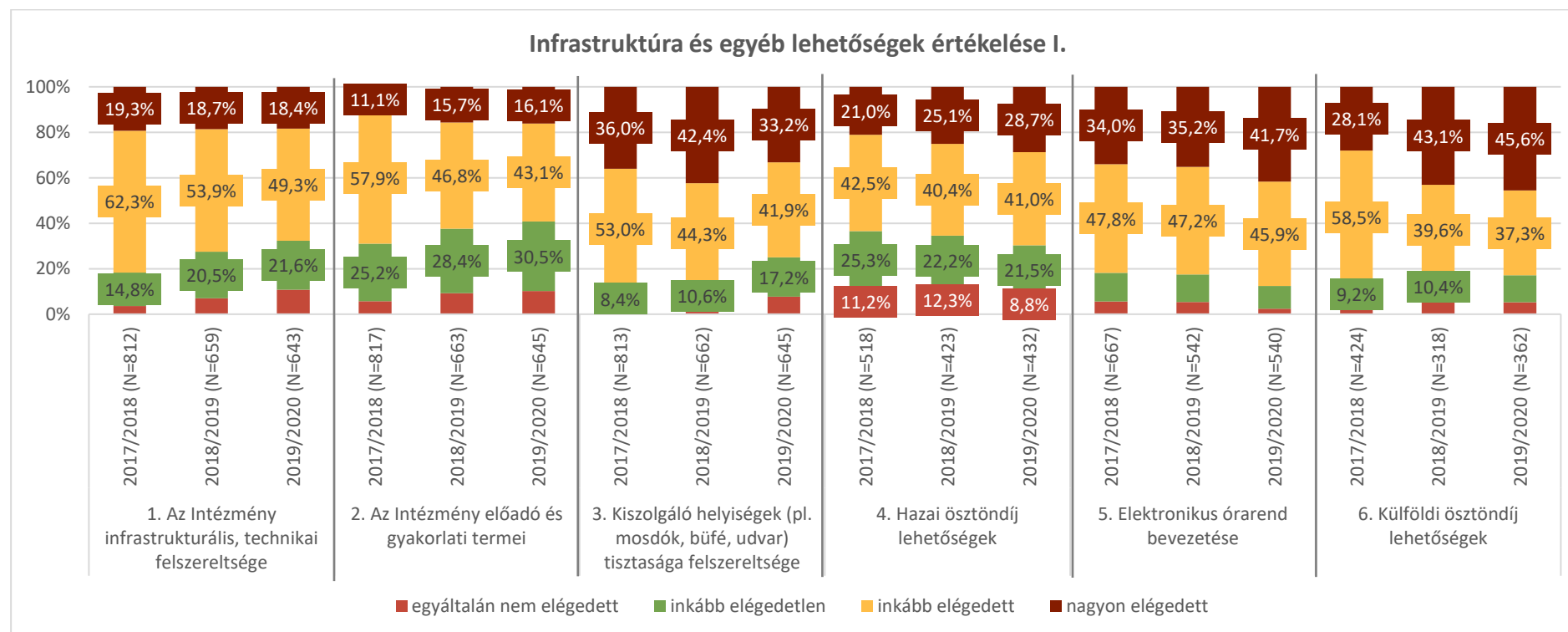
Az infrastrukturális háttérnél, tehát a (1) technikai felszereltségnél, a (2) előadó és gyakorlati termeknél sokkal inkább az „inkább elégedettek” aránya dominál. A 8. ábrán látható is, hogy a 2017/2018-as tanév elején a hallgatók közel vagy több mint fele jelölte be az 'inkább elégedett' válaszlehetőséget, miközben a „nagyon elégedettek” aránya 20% alatt maradt. A következő évre (2018/2019) a termekkel és a kiszolgáló helyiségekkel való elégedettségben látható nagyobb mértékű változás (növekedés), a technikai felszereltség megítélése a kis mértékű csökkenés ellenére inkább változatlan. 2019/2020-ra viszont a technikai felszereltségre vonatkozó elégedettség tovább csökkent, valamint a kiszolgáló helyiségeknél is számottevő csökkenés látható – a „nagyon elégedettek” aránya a kiszolgáló helyiségeknél 9,3%-kal csökkent. Ezek ismeretében elmondható, hogy 2019/2020-ra a hallgatóknak a harmada kifejezetten elégedett a kiszolgáló helyiségekkel, viszont csak 16 és 18% nagyon elégedett az előadó termekkel, és az intézmény technikai felszereltségével. Természetesen az Egyetem vezetése tisztában volt azzal, hogy az évek során folyamatosan növekvő hallgatói létszám az infrastruktúra fejlesztését is szükségessé teszi. A 2020 szeptemberében a BTK által birtokba vett Károlyi-Csekonics palota remélhetőleg javítani fogja a hallgatói elégedettséget ezen a téren.

Az egyéb lehetőségekre, szolgáltatásokra vonatkozó elégedettségek terén az első év elteltével jelentősebb változás történt: a tehetséggondozás 15%,-kal, a külföldi ösztöndíj lehetőség 9,8%-kal, a karrierlehetőség és a juttatási rendszerek 8,2%-kal növekedtek. Azonban a második évet követően a legtöbb felsorolt változó tekintetében a „nagyon elégedettek” hányadában további hangsúlyos növekedés már nem figyelhető meg. Viszont fontos elmondani, hogy a „nagyon elégedettek” aránya a növekedés ellenére is a legtöbb esetben 40% alatt marad. Ezek a kedvező változások nagy valószínűséggel a Benda Kálmán Bölcsész- és Társadalomtudományi Szakkollégium 2017 őszén történő elindulásával, a folyamatosan növekvő nemzetközi

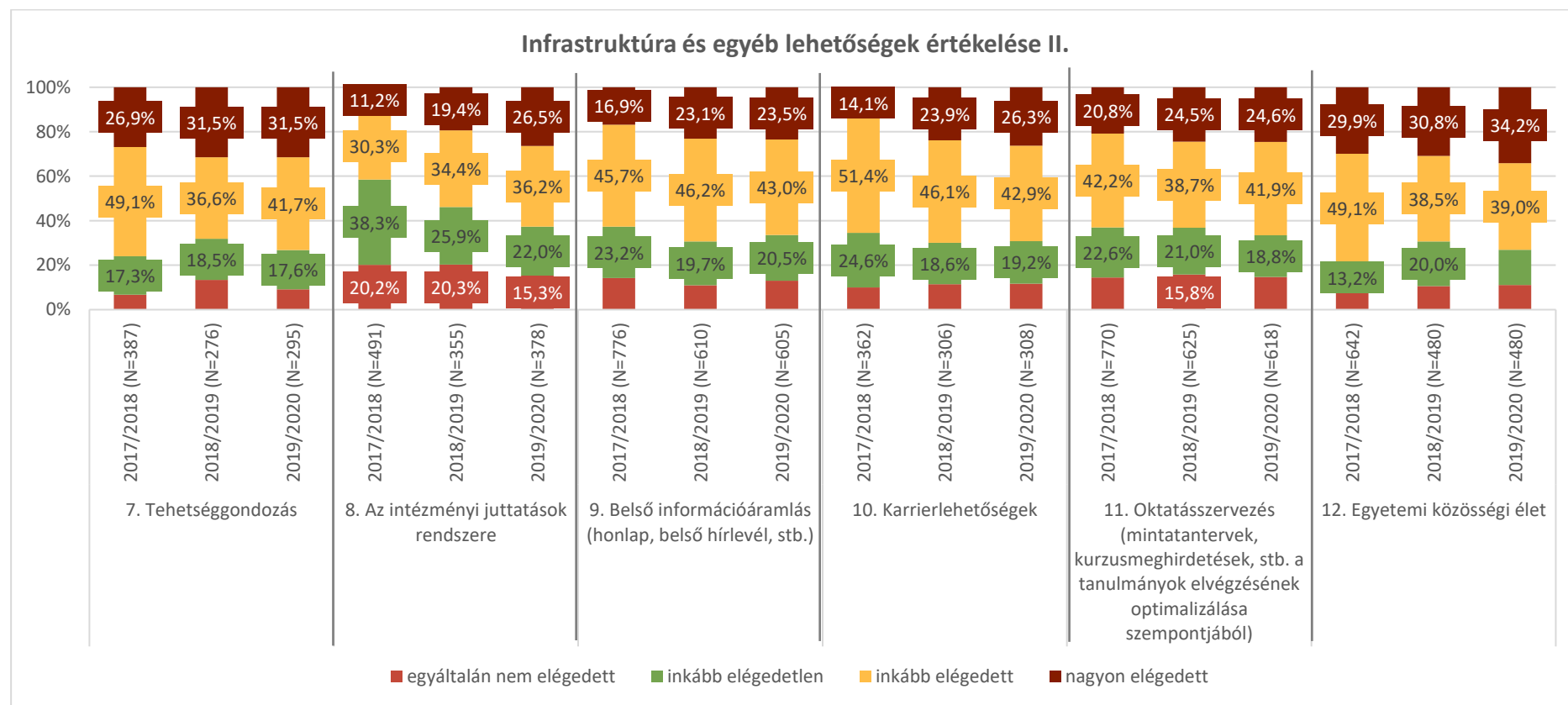
mobilitási lehetőségekkel, a Karrieriroda szolgáltatásainak folyamatos fejlesztésével, valamint az Egyetem saját ösztöndíjainak folyamatos bővülésével magyarázhatóak.

Fontos kiemelni, hogy a juttatások rendszere esetében számottevő arányban vannak azok a hallgatók, akik egyáltalán nem elégedettek az intézmény ezen lehetőségével (20%), viszont az is elmondható, hogy 2019/2020-as tanévre ez az érték 5%-kal csökkenni tudott, miközben a „nagyon elégedettek” hányada 15%-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					
	2017/2018	2018/2019	2019/2020	Változás 1	Változás 2	Változás összesen
1. Az Intézmény infrastrukturális, technikai felszereltsége	19,3%	18,7%	18,4%	-0,7%	-0,3%	-0,9%
2. Az Intézmény előadó és gyakorlati termei	11,1%	15,7%	16,1%	4,5%	0,4%	5,0%
3. Kiszolgáló helyiségek (pl. mosdók, büfé, udvar) tisztasága felszereltsége	36,0%	42,4%	33,2%	6,4%	-9,3%	-2,8%
4. Hazai ösztöndíj lehetőségek	21,0%	25,1%	28,7%	4,0%	3,6%	7,7%
5. Elektronikus órarend bevezetése	34,0%	35,2%	41,7%	1,2%	6,4%	7,7%
6. Külföldi ösztöndíj lehetőségek	28,1%	43,1%	45,6%	15,0%	2,5%	17,5%
7. Tehetség gondozás	26,9%	31,5%	31,5%	4,6%	0,0%	4,6%
8. Az intézményi juttatások rendszere	11,2%	19,4%	26,5%	8,2%	7,0%	15,3%
9. Belső információáramlás (honlap, belső hírlevél, stb.)	16,9%	23,1%	23,5%	6,2%	0,4%	6,6%
10. Karrierlehetőségek	14,1%	23,9%	26,3%	9,8%	2,4%	12,2%
11. Oktatásszervezés (mintatantervek, kurzusmeghirdetések, stb. a tanulmányok elvégzésének optimalizálása szempontjából)	20,8%	24,5%	24,6%	3,7%	0,1%	3,8%
12. Egyetemi közösségi élet	29,9%	30,8%	34,2%	0,9%	3,3%	4,3%

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

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