

**Pázmány Péter Katolikus Egyetem**

*Minőségbiztosítási és Jogi Osztály*



# **Hallgatói elégedettségi mérés 2023**

**Intézményi Jelentés**

A jelentést készítette: Lengyel Bettina minőségbiztosítási referens

Budapest, 2024.02.06.

## I. Összegzés az adatfelvételről

A Pázmány Péter Katolikus Egyetem hallgatói között 2023.11.13. és 2023.12.03. között Hallgatói elégedettségmérés zajlott, melynek célja a hallgatók tanulmányi ügyintézésel, egyetemi szolgáltatásokkal, szabadidős tevékenységekkel kapcsolatos véleményének felmérése. A válaszadás anonim és önkéntes módon történt. A felmérés a célcsoport minden tagja számára elérhető volt egy online önkitöltős felületen keresztül. A 8304 kitöltésre jogosult közül a részleges kitöltőkkel együtt 1828 válasz érkezett be, ami 22 %-os válaszadási rátát jelent. Összesen 1305 hallgató töltötte ki teljes egészében a kérdőívet (16 %).

## II. Legfontosabb megállapítások

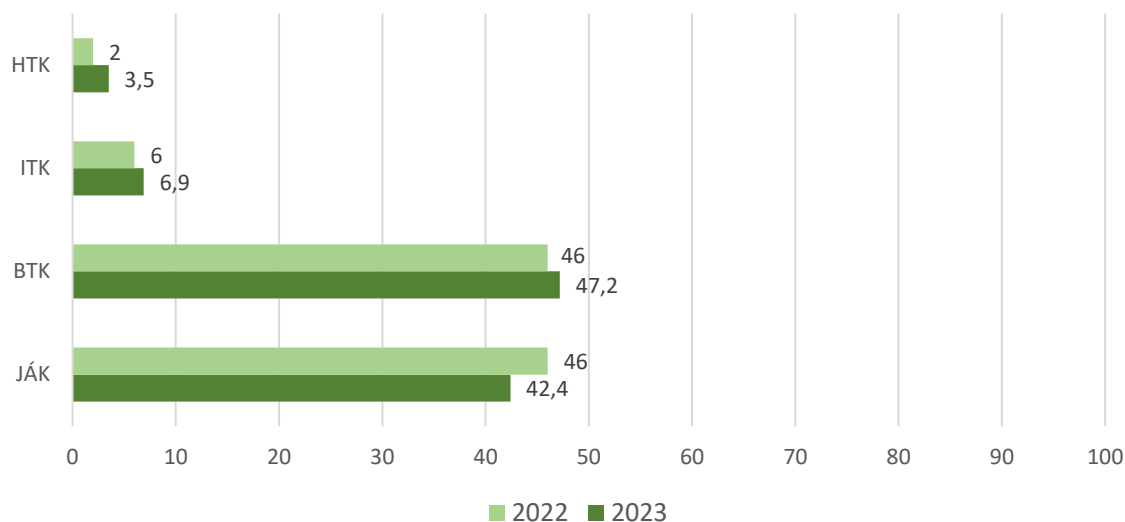
- 1) A válaszadási arányok a kérdőívet teljesen kitöltötték között: 2021: 17%, 2022-ben 25% és 2023-ban 16% volt.
- 2) A diákok általánosságban a könyvtár (3,5) és a gondnokság (3,6) szolgáltatásával vannak legnagyobb mértékben megelégedve.
- 3) A válaszok alapján diákok a Neptun rendszerrel a legelégedetlenebbek. (2,73)
- 4) Az ösztöndíj, illetve a szociális támogatás elosztás rendszerével kapcsolatos kérdésre a hallgatók 39 %-a válaszolta, hogy legalább az egyikkel elégedett. Ugyanakkor a válaszadók 48 %-a nem rendelkezik megfelelő tudással arról, hogy hogyan számolódik a tanulmányi ösztöndíj, vagy a szociális támogatás összege.
- 5) Az egyetemen elérhető hallgatói mobilitási lehetőségekkel a válaszadók 17,2 %-a elégedett. A megkérdezettek 13,2 %-ának számára nem érhetők el a lehetőségek.
- 6) A válaszadók 47 %-a nem ismeri a HÖK tevékenységét. Sőt a doktoranduszok 59 %-a számára a DÖK tevékenysége ismeretlen.
- 7) A hallgatók 35 %-a véli úgy, hogy a HÖK hatékonyan képviseli az érdekeit.
- 8) A válaszadók 20 %-a szerint az Egyetemi keretek között szervezett programok kínálata bővítésre szorul, 7,8 %-uk szerint színvonalasabb rendezvényekre lenne szüksége.
- 9) Az egyetemi sportolási lehetőségekkel a kitöltők 16 %-a elégedett. Ugyanakkor a megkérdezettek 21,8 %-a szerint sem a kínálat, sem a körülmények nem megfelelőek.
- 10) Az Egyetem könyvtár a válaszadók 47%-a körében nem ismert.

- 11) A hallgatói szabályzatok közül a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat a kifejezetten ismert és olvasott szabályzat hallgatói körökben (61 %-uk olvasta, további 26,3 %-uk ismeri, viszont nem olvasta).
- 12) A technikai felszereltséget érintő kérdésre a hallgatók 32%-a válaszolta azt, hogy az egyetemnek megfelelő a technikai infrastruktúrája.

### III. Válaszadók összetétele

A válaszadók legnagyobb arányban a BTK (47,2 %) valamint a JÁK (42,4 %) hallgatói közül kerültek ki. Legkisebb arányban a HTK (3,4 %) hallgatói képviseltetik magukat a mintában. Ez a tavalyi összetételhez képest számottevően nem változott. A 2022-es elégedettségi kérdőív válaszadási aránya: 46% JÁK, 46% BTK, 6% ITK és 2% a HTK.

**Válaszadási arány a 2022-es 2023-mas évben (%)**

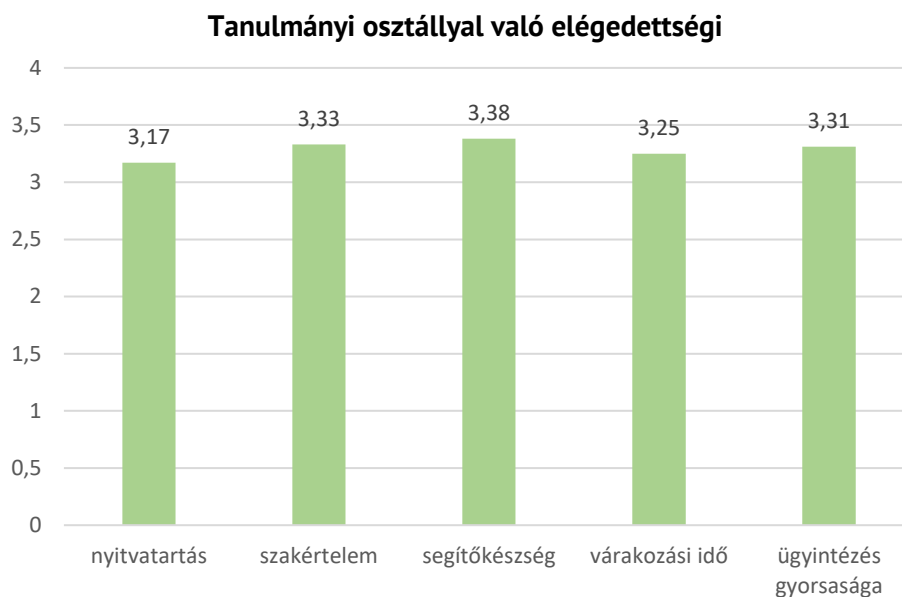


A kitöltők 34 %-a az első félévét teljesítette a kitöltés időpontjában és a válaszadók 5,7 %-a jár több mint 3 éve az egyetemre, 0,9 % több mint 5 éve. A kitöltők leginkább alapképzésen (48 %), és osztatlan képzésen (35 %) végzik tanulmányait, 7 % mesterképzést, 3,6 % doktori képzést végez, 9,5 % pedig szakirányú továbbképzésben vesz részt. A hallgatók többsége 64,5%-uk nappali munkarendben végzi a képzését, 34,7%-a levelezőn és csupán 0,8 %-uk estin. Nagyobb részt állami ösztöndíjas hallgatók válaszoltak a kérdőívre (60,1 %).

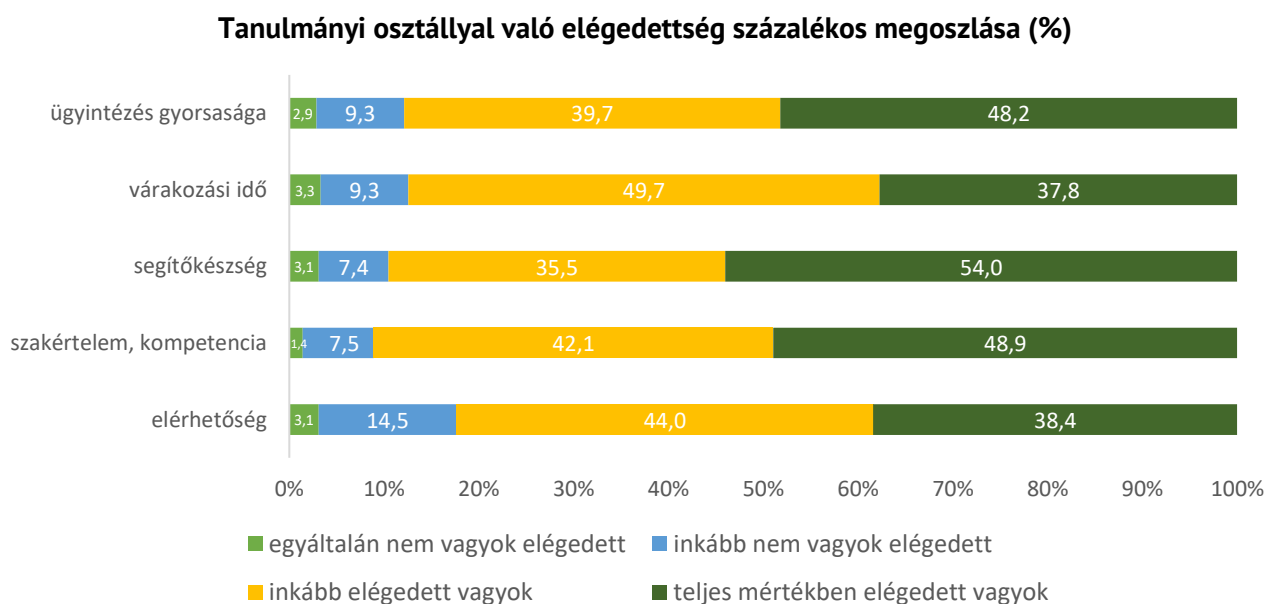
### IV. Hallgatói ügyintézésrel kapcsolatos elégedettség

A tanulmányi osztály működését a válaszadók öt (elérhetőség/szakértelem/segítőkézség/várakozási idő/ügyintézés gyorsasága) szempont szerint egy négyfokozatú skálán értékelték, ahol az 1 „egyáltalán nem vagyok elégedett” a 4 „teljes mértékben elégedett”-et jelentette. Az öt tényező összesített átlag 3,31, amely szerint a hallgatók inkább elégedettnek mondhatók a kérdéssel kapcsolatban. Ez az érték minimálisan magasabb a 2022-es értékhez (3,21) viszonyítva. A Tanulmányi Osztállyal kapcsolatos szempontok között a hallgatók kiváltképpen a segítőkézséggel elégedettek (3,38). Szintén

magas fokú elégedettség figyelhető meg a szakértelem és kompetencia alapján (3,33), viszont a nyitvatartással kapcsolatban negatív értékelések is jelen vannak (3,17).

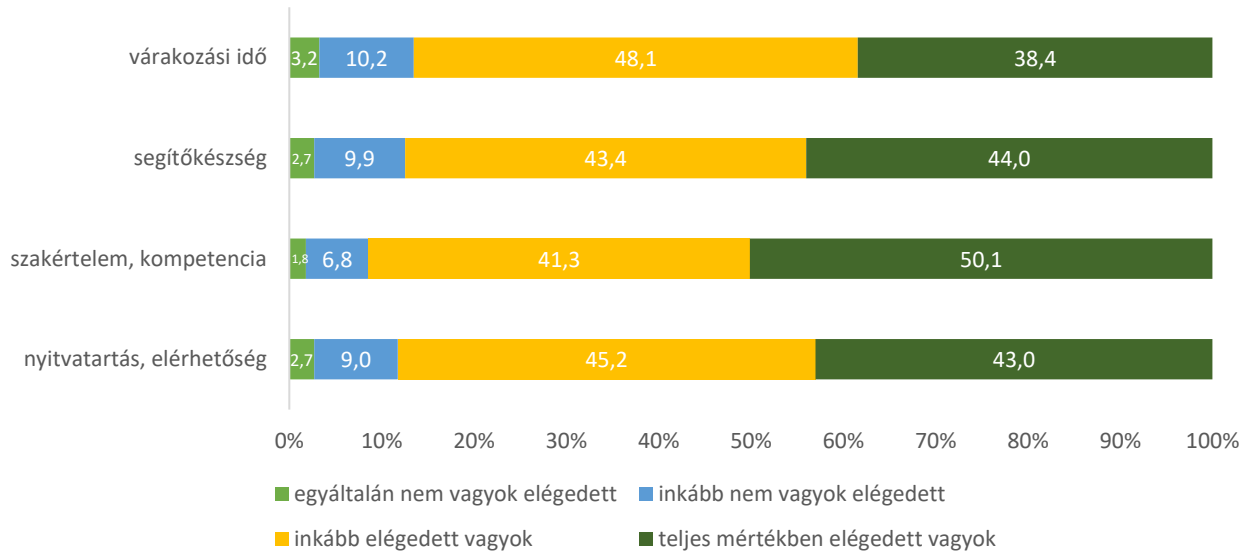


Kari bontásban nagy különbségek nem vehetőek észre a tanulmányi osztályt érintő kérdésekben. A JÁK-os, BTK-ás és HTK-s hallgatók átlagos értékelése 3,31, de az ITK-s hallgatók átlagos véleménye se sokkal alacsonyabb: 3,2.



Ahogy a tanulmány osztály esetében, úgy a tanszéki adminisztráció értékelésénél sem figyelhető meg nagy eltérés az egyes dimenziók között. Ebben az esetben is leginkább a szakértelem dimenzióval elégedettek a hallgatók (3,40). Átlagosan a tanulók inkább elégedettek a tanszéki adminisztrációval (3,33) és legkevésbé elégedettek a nyitvatartással (3,28).

### Tanszéki adminisztrációval való elégedettség százalékos megoszlása (%)

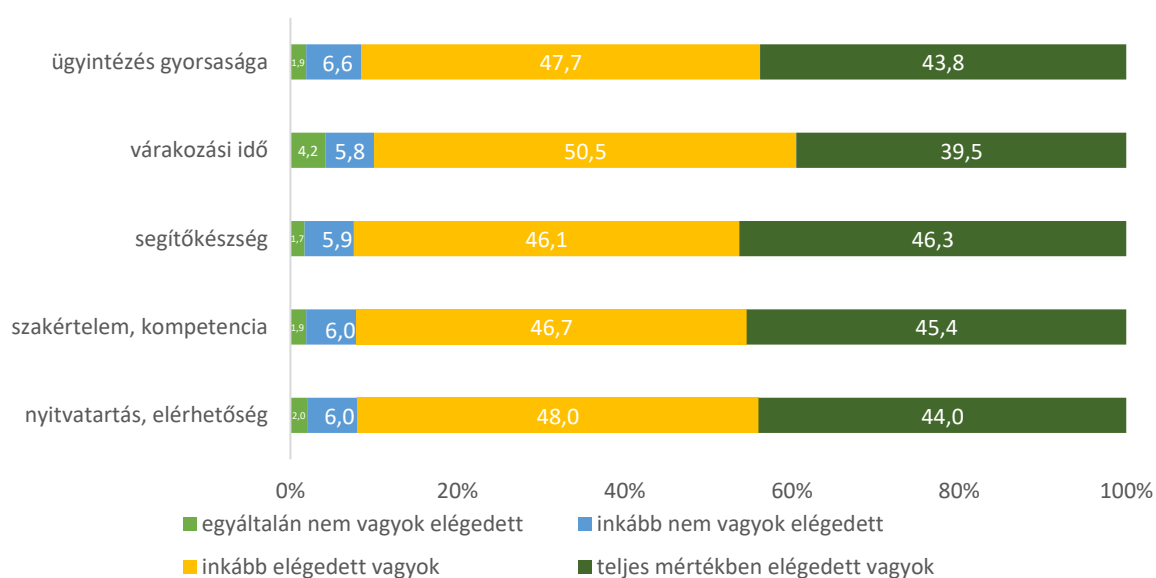


Karonként, finanszírozási formánként, illetve munkarendenként sincs jelentős eltérés az egyes dimenziók között. Képzési szint szerinti bontásban a mesterképzésben (3,33) és alapképzésben (3,33) sincsen eltérés a diákok elégedettségében.

Az Erasmus iroda működésének elégedettsége (3,34) a tavalyi évhez képest (3,26) kismértékben nőtt.

Ebben az esetben szintén elmondható, hogy nincs markáns eltérés az egyes dimenziók között. Képzési szintek szerinti bontásban sem figyelhető meg különbség az alap- (3,35), mester- (3,35), illetve osztatlan (3,35) képzésben tanulók és a szakirányú továbbképzés (3,34), valamint a doktori képzés (3,34) hallgatói között. Markánsabb különbség a munkarendek szerinti bontásban sem látható nappali (3,34), valamint a többi munkarend (3,35) hallgatóinak véleménye között.

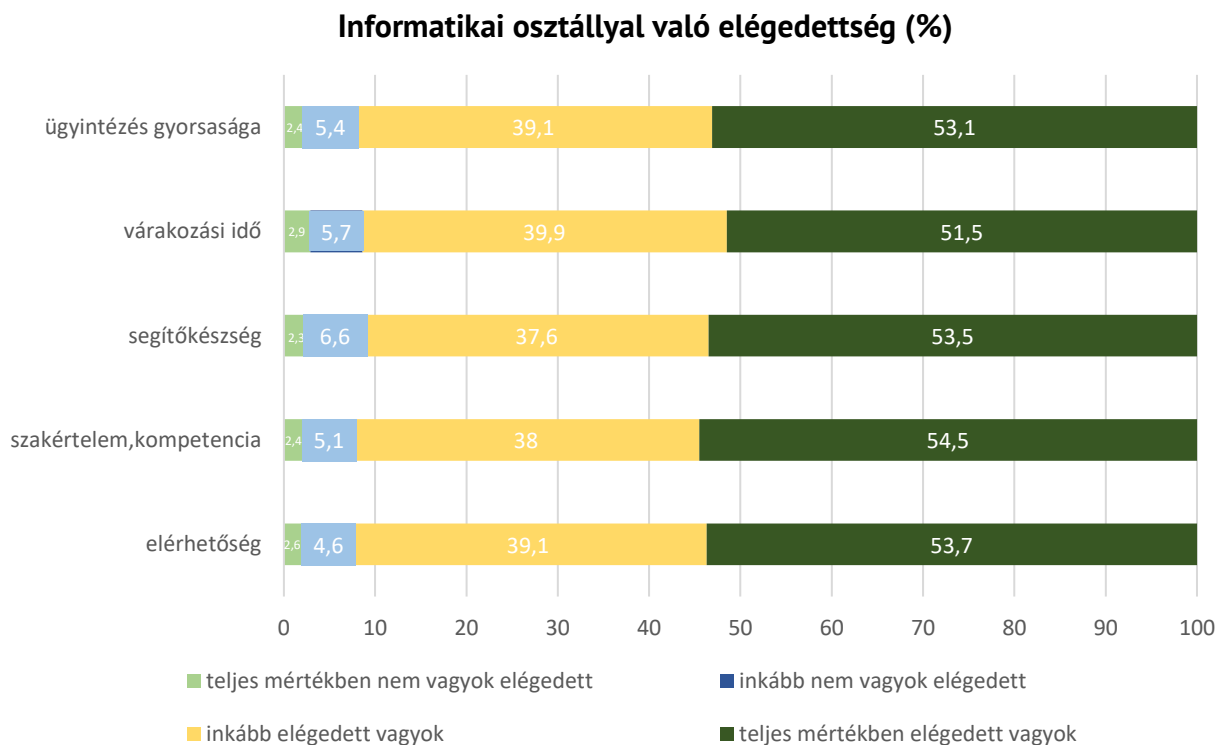
**Erasmus irodával való elégedettség megoszlása (%)**



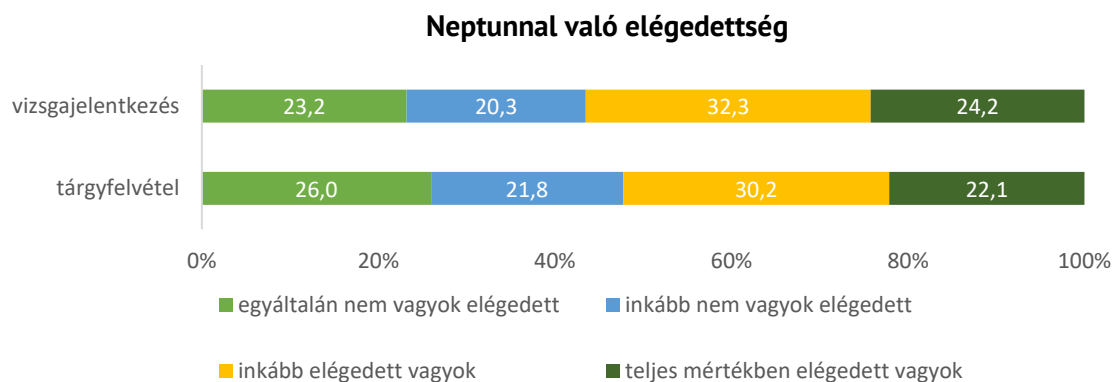
Az informatikai osztály online segítségnyújtó felületével, a helpdeskkal a válaszadók átlagosan inkább elégedettnek mondhatóak (3,31). A munkarend, képzési szint, finanszírozási forma, illetve a karok szerinti bontásban megvizsgálva az adatokat tekintetében összességében megállapítható, hogy a nappali képzésben (3,38) kissé alacsonyabb az elégedettség, mint a levelező és esti szak hallgatóinak válaszait vizsgálva (3,50). Ez a tendencia a tavalyi évre is igaz volt, ahol a nappali tagozatos hallgatók elégedettsége (3,29) kisebb volt, mint a levelező és esti szakosoké (3,60)

Az alap- (3,49), mester- (3,30), illetve osztatlan képzésben (3,39) tanulók kissé elégedetlenebbek a helpdesk felülettel, mint más képzési formában. A doktori képzésben

résztevő tanulók válaszait vizsgálva 3,50, illetve szakirányú továbbképzésben 3,68 átlagérték volt megfigyelhető.



A Neptun rendszert a hallgatók két dimenzió mentén (tárgyfelvétel, vizsgajelentkezés) értékelhették. Összességében a válaszadók közepes mértékben elégedettek (2,73) a rendszerrel. A tárgyfelvétel (2,68) és a vizsga jelentkezés (2,78) közel ugyan olyan értékelést kapott. A vizsgára való jelentkezés értékelése ebben az évben a 2022-es évhez viszonyítva azonos értékelést kapott (2,68 volt 2022-ben). Munkarend szerinti bontásban sem látható különbség, nappali tagozatos hallgatók (2,72) más munkarendben tanulók (2,72) elégedettségi szintje közel azonos.

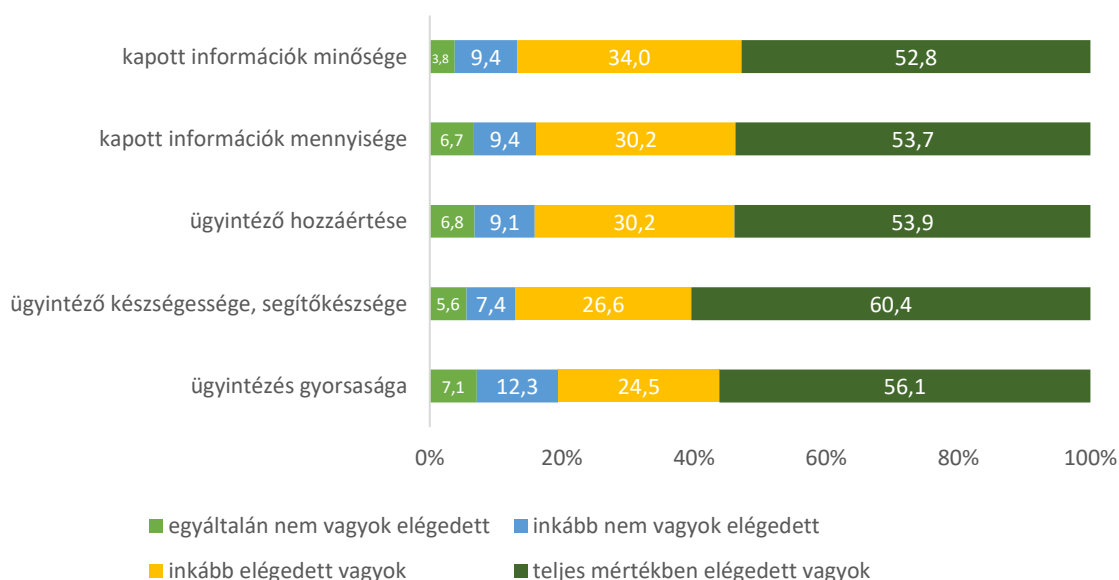




A mobilitáshoz kapcsolódó ügyintézés nagymértékben jónak értékelték (3,46) átlagosan a hallgatók. A tavalyi évhez képest erőteljes javulás vehető észre ebben a szekcióban tavaly 2,94. Leginkább elégedettek a válaszadók a mobilitási ügyekhez kapcsolódó kapott információ minőségével (3,53), legkevésbé pedig a kapott információ mennyiségével (3,4) és az ügyintézés gyorsaságával (3,4).

Karonkénti bontásban megállapítható, hogy átlagosan inkább elégedettebbek a mobilitáshoz kapcsolódó tevékenységekkel a válaszadók (3,62). Az ITK-s hallgatók között vannak a legelégedettebbek (3,55), őket követi a JÁK tanulói (3,50) majd a BTK-n tanulmányokat folytatók (3,43). Igaz a HTK-ról nem lehetséges elemzést végezni ebben a dimenzióban, mert nem volt elemzésre megfelelő adat.

### Mobilitással kapcsolatos ügyintézéssel való elégedettség (%)



## V. Támogatási rendszerrel való elégedettség

A válaszadók 29,2 %-a részesül tanulmányi, vagy szociális ösztöndíjban, esetleg mindkettőben. A levelező tagozatos hallgatók 97 %-a nem részesül támogatásban, míg a nappali tagozatos hallgatók 39 %-a kapja legalább az egyiket, jellemzően tanulmányi ösztöndíjat (33%).

Az ösztöndíjasok aránya a doktori képzésben részt vevők között a legmagasabb (58,5 %), őket követik a mesterszakos hallgatók 41,1 %-kal, majd az osztatlan képzésben részt vevők 29,3%-kal.

Az egyik, vagy mindkét ösztöndíj elosztási rendszerével a hallgatók háromnegyede (79,5 %) elégedett, 20,9 %-a viszont egyikkel sem.

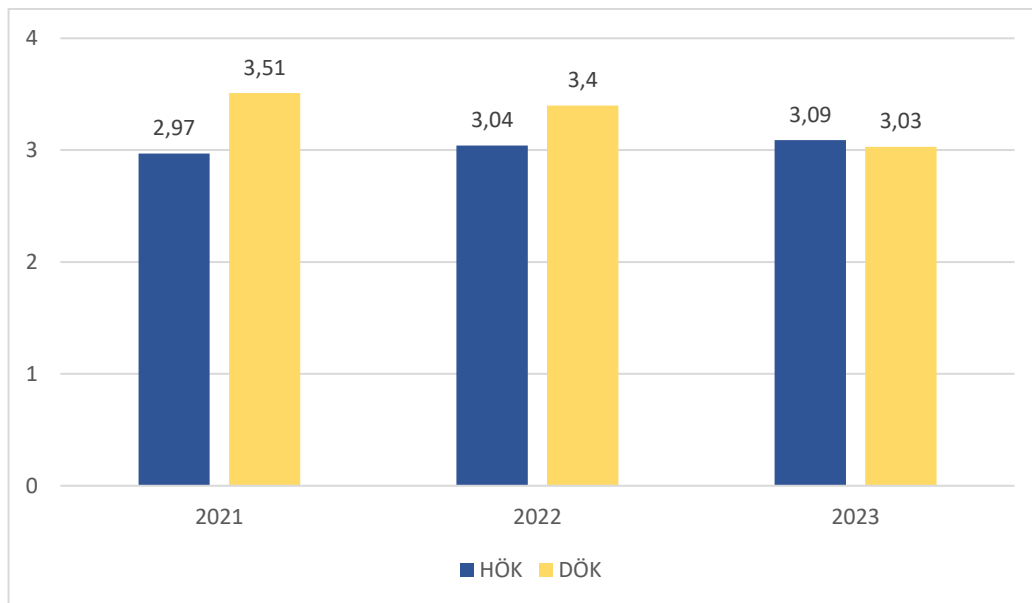
A válaszadóknak 23%-a nincsen tisztában a támogatások számítási módszerével, ez a tavalyi értékhez képest (43 %) erőteljes javulást mutat.

A HTK-sok között a legmagasabb (50 %) azok aránya, akik egyik támogatási rendszer számításának módjával sincsenek tisztában, míg a BTK-sok (22 %) és az ITK-sok (38%) között a legalacsonyabb. Mindkét ösztöndíj számítását ismerők aránya a HTK-n 20 %, BTK-n 30,2 % a JÁK-os hallgatók esetében 19,1% ITK-n 30,7%. Jellemzően a tanulmányi ösztöndíj számításával a hallgatók nagyobb aránya van tisztában. Míg a tanulmányi ösztöndíj számításának módját a válaszadók 8 %-a ismeri, addig a szociális ösztöndíj esetében 28 % ez az arány.

## VI. Hallgatói önkormányzatok

A válaszadóknak mind a HÖK-vel, mind a DÖK-vel kapcsolatban volt lehetősége véleményt nyilvánítani. A HÖK esetében 38 %-os volt a nem válaszolók aránya, amely hasonló arány a 2022-es (38 %) és 2021-es (36%) eredményhez. A „Hogyan ítéli meg a HÖK tevékenységét” kérdésre adott „nem ismerem a tevékenységüket” 40,9 %-os eredmény érkezett, amely a tavalyi 37 %-hoz képest egy negatív tendenciát mutat. Hatékonyan képviseli a hallgatói értékeket válaszlehetőséget 35%-uk mondta. A HÖK-vel kapcsolatban a hallgatók inkább elégedettek, az átlag értékelés 3,09. A legmagasabb elégedettségi értéket (3,19) a segítőkészség kapta. Karonkénti bontásban látható, hogy a JÁK-os és BTK-s hallgatók elégedettsége a legalacsonyabb (3,05) míg az HTK-s hallgatók a leginkább elégedettek (3,15) a HÖK működésével.

A DÖK működését a doktori iskola hallgatói értékelhették, a válaszadási ráta 77,0 %. A DÖK esetében a válaszadók 60,4 %-a nem ismeri a tevékenységet, illetve nem adott választ. A válaszadók 4,3 %-a véli úgy, hogy nem megfelelő a működése a DÖK-nek azonban 29,8 %-uk pedig megfelelőnek ítéli. A hallgatók véleményének összesített átlaga 3,03. Ez az érték erősen negatív tendenciát mutat 2022-es felméréshez képest (3,5). A felsorolt dimenziók közül a legmagasabb értékelést a segítőkészség kapta (3,1), míg a legalacsonyabb átlagot a szervezett programok értek el (2,91).

**Az elmúlt 3 év átlagos elégedettségi tendenciája****VII. Szolgáltatások**

Az Egyetem területén működő egészségügyi szolgáltatásokat a hallgatók 67,4 %-a nem ismeri/nem tud róla. Azok közül, akik ismerik, 75,0%-uk nem vette igénybe. Továbbá az egészségügyi szolgáltatásokat igénybe vevő hallgatók 19,0 %-a elégedett a szolgáltatással.

Az egyetemi keretek között szervezett kulturális programokkal és szórakozási lehetőségekkel kapcsolatban 33,7 %-uk nem veszi igénybe ezeket a szolgáltatásokat, illetve 20,74 %-uk szerint bővítésre szorul a szolgáltatás. A válaszadók 18 %-a elégedett a sportolási lehetőséggel, amely nagy visszaesés a 2022-es 36 %-hoz képest, és 21,8 % nem tartja megfelelőnek a kínálatot.

A válaszadók 4 %-a hetente többször használja a könyvtárat, a hallgatók majd fele (47 %) adott „nem tudom, nem ismerem a könyvtárat választ”. Azok között a válaszadók között akik használják a könyvtárat a könyv és dokumentum állomány minőségével a válaszadók 32%-a inkább elégedett. A könyvtári dolgozók segítőkészségével a válaszadók 76 %-a teljes mértékben elégedett. Összeségében az egyetemi könyvtári szolgáltatással a válaszadók nagyon elégedettek (3,57).

Infrastruktúrával, technológiai felszereltséggel kapcsolatos elégedettség alatt a közösségi terekre, kiszolgáló helyiségekre, előadóokra kérdeztünk rá. Az adott válaszok összesített átlaga 3,11 melyben javulás mutatkozik a tavalyi évhez képest (2,97). Erre a kérdésre a válaszadók közel 40%-a a megfelelő (4) értéket adta.

## VIII. Hallgatókat érintő szabályzatok

A hallgatókat érintő Tanulmányi és vizsgaszabályzatot 71,0 %-a a kitöltőknek ismeri és olvasta is, 20,9 %-a ismeri, de nem olvasta, és összesen 6,6 %-a nem ismeri. A hallgatói és juttatási szabályzatot a megkérdezettek 48,8 % ismeri és olvasta is. 23,0 %-uk nem ismeri ezt a szabályzatot. A felvételi szabályzatot a válaszadók 14,21 %-a nem ismeri.

A hallgatókat érintő szabályokkal a válaszadók átlagosan inkább elégedettek (3,74) Legmagasabb az elégedettség a hozzáférhetőség tekintetében (3,85). Tagozatonként vizsgálva a válaszadók körében levonható az a következtetés, hogy a nappalis hallgatók ugyanolyan mértékben elégedettek (3,74), mint a levelező tagozatosok (3,75).