

Pázmány Péter Katolikus Egyetem

Minősegbiztosítási Iroda



Hallgatói elégedettségmérés 2024

Intézményi Jelentés

A jelentést készítette: Tóth Mirtill Nikolett minősegbiztosítási referens
Budapest, 2025. 05.20.

I. Összegzés az adatfelvételtől

A Pázmány Péter Katolikus Egyetem hallgatói körében 2024. november 19. és december 2. között került sor a hallgatói elégedettségmérésre. A kérdőív célja az volt, hogy visszajelzést gyűjtsünk a tanulmányi ügyintézés, az egyetemi szolgáltatások, valamint a szabadidős lehetőségek megítéléséről. A válaszadás önkéntes és névtelen módon, online felületen történt, amely minden érintett hallgató számára elérhető volt. A felmérés során a 9152 jogosult hallgatóból 1131 fő töltötte ki teljes egészében a kérdőívet, ami 12,4%-os teljes kitöltési arányt jelent. További 374 hallgató részlegesen töltötte ki a kérdőívet, így összesen 1505 válasz érkezett be, amely 16,4%-os válaszadási arányt eredményezett.

II. Legfontosabb megállapítások

1. A válaszadási arány a kérdőívet teljes egészében kitöltők körében 2022-ben 25%, 2023-ban 16%, míg 2024-ben 12,4% volt.
2. A diákok általánosságban a HÖK segítőkészsége (3,96) és általa szervezett programok(3,71) a dolgozók segítőkészségével (3,69) vannak legnagyobb mértékben megelégedve.
3. A válaszok alapján diákok a Neptun rendszerrel (tárgyfelvétel) a legelégedetlenebbek. (2,47)
4. A hallgatók 39,9%-a elégedett legalább az egyik támogatási forma elosztási rendszerével, míg 33,4%-uk egyiket sem tartja megfelelőnek. A válaszadók 46,1%-a nincs tisztában sem a tanulmányi ösztöndíj, sem a szociális támogatás számítási módjával.
5. A hallgatók 5,58%-a már részt vett külföldi mobilitási programban, 42,2%-uk tervezi, míg 52,22%-uk nem kíván élni a lehetőséggel.
6. A válaszadók 43,12 %-a nem ismeri a HÖK tevékenységét. Sőt a doktoranduszok 59 %-a számára a DÖK tevékenysége ismeretlen.
7. A hallgatók 32,12 %-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, 8,97 %-uk szerint színvonalasabb rendezvényekre lenne szüksége.
9. Az egyetemi sportolási lehetőségekkel a kitöltők 14,44 %-a elégedett. Ugyanakkor a megkérdezettek 23,1 %-a szerint sem a kínálat, sem a körülmények nem megfelelőek.
10. Az Egyetem könyvtár a válaszadók 50,05%-a körében nem ismert.

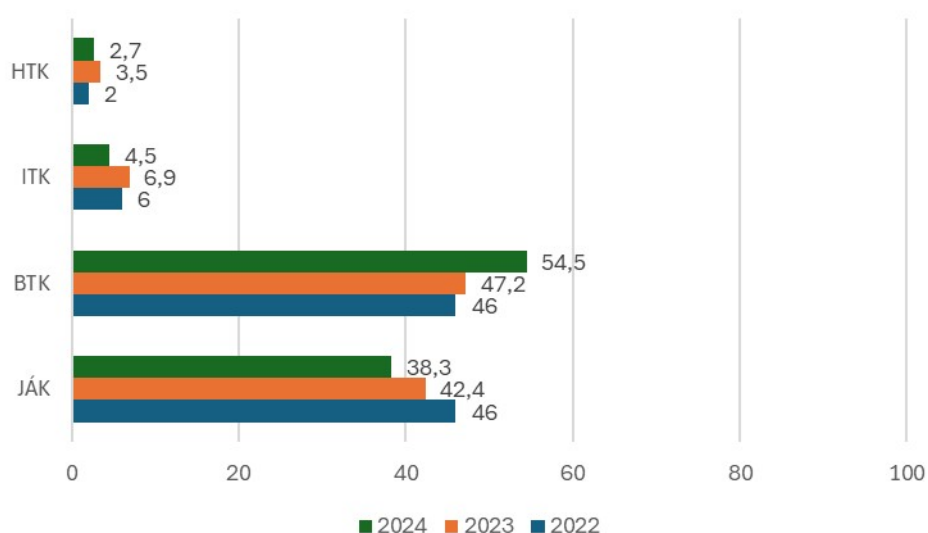
11. A hallgatói szabályzatok közül a Tanulmányi és Vizsgaszabályzat a kifejezetten ismert és olvasott szabályzat hallgatói körökben (61,75 %-uk olvasta, további 24,42 %-uk ismeri, viszont nem olvasta).

12. A technikai felszereltséget érintő kérdésre a hallgatók 36,41%-a válaszolta azt, hogy az egyetemnek megfelelő a technikai infrastruktúrája.

III. Válaszadók összetétele

A válaszadók legnagyobb arányban a BTK (54,5%) és a JÁK (38,3%) hallgatói közül kerültek ki. A legkisebb arányban továbbra is a HTK (2,7%) hallgatói képviseltetik magukat a mintában. Ez a 2023-as összetételhez (BTK: 47,2%, JÁK: 42,4%, ITK: 6,9%, HTK: 3,5%) képest kis mértékű elmozdulást mutat, különösen a BTK választási arányának növekedése emelkedik ki. A 2022-es arányok: JÁK – 46%, BTK – 46%, ITK – 6%, HTK – 2%.

Választási arány a 2022-es 2023-mas és 2024-es évben (%)



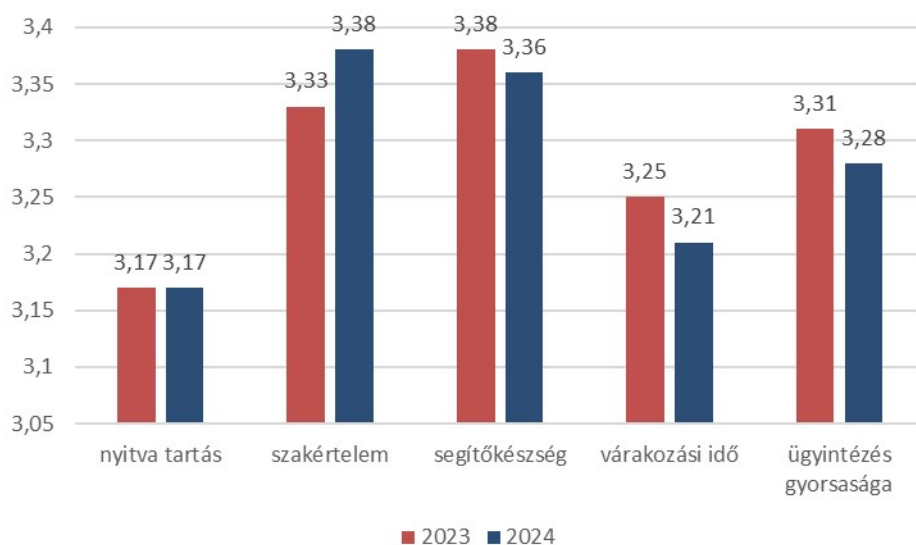
A munkarendet tekintve a válaszadók kétharmada (66,5%) nappali munkarendben tanul, harmaduk (32,9%) levelező képzésben vesz részt. Esti (0,4%) és távoktatásos (0,2%) formában csak elenyésző számban tanulnak hallgatók.

A képzési szintek megoszlása alapján legnagyobb arányban alapképzésen tanulnak a válaszadók (47,7%), ezt követi az osztatlan képzés (34,7%). A válaszadók 10,4%-a mesterszakos hallgató, doktori képzésben 3,2%, szakirányú továbbképzésben 3,9% tanul. Egyéb kategóriába mindössze 0,07% tartozik. A hallgatók többsége állami ösztöndíjas finanszírozásban vesz részt (62,0%), míg önköltséges képzésben 38,0% tanul.

IV. Hallgatói ügyintézőssel kapcsolatos elégedettség

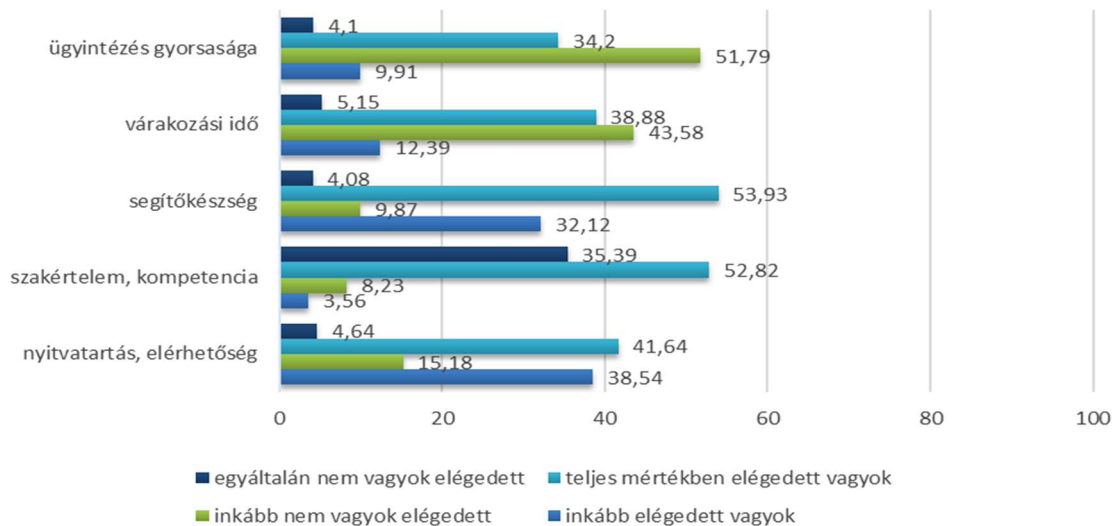
A Tanulmányi Osztály működését a válaszadók öt szempont (nyitvatartás, szakértelem, segítőkészség, várakozási idő, ügyintézés gyorsasága) szerint értékelték egy négyfokozatú skálán, ahol az 1 az „egyáltalán nem vagyok elégedett”, a 4 pedig a „teljes mértékben elégedett vagyok” értéket jelentette. A 2024-es összesített átlag 3,28 lett, amely kissé alacsonyabb a 2023-as (3,31), viszont továbbra is az „inkább elégedett” kategóriába esik.

Tanulmányi osztállyal való elégedettség



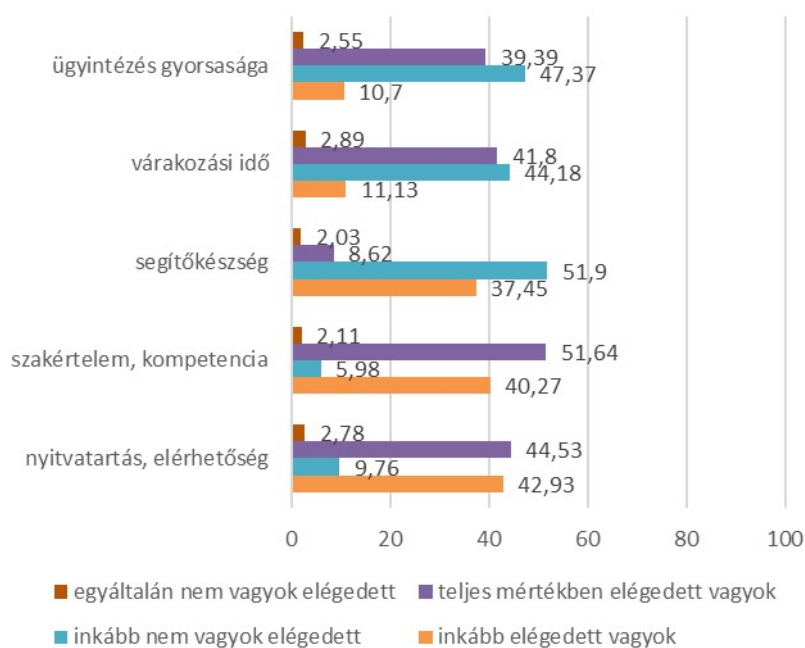
A válaszadók továbbra is leginkább a segítőkészséggel (3,36) és a szakértelemmel (3,38) voltak elégedettek, míg a nyitvatartás (3,17) kapta a legalacsonyabb átlagértékelést, ami megegyezik az előző év adatával. A várakozási idő (3,21) és az ügyintézés gyorsasága (3,28) terén enyhe csökkenés figyelhető meg 2023-hoz képest.

Tanulmányi osztállyal való elégedettség százalékos megoszlása (%)



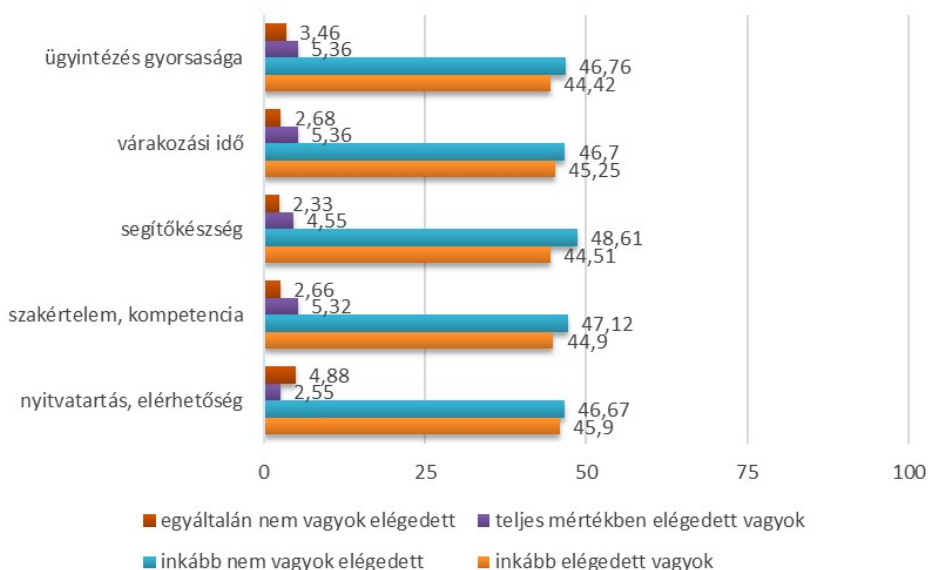
Ahogyan a Tanulmányi Osztály esetében, úgy a tanszéki adminisztráció értékelésénél sem figyelhető meg jelentős eltérés az egyes dimenziók között. A hallgatók itt is leginkább a szakértelem és kompetencia dimenzióval elégedettek (3,50), valamint a segítőkészséget (3,49) és a várakozási időt (3,49) is hasonlóan kedvezően értékelték. Az ügyintézés gyorsasága (3,45) szintén az „inkább elégedett” kategóriába esik. A legalacsonyabb értékelést ebben az esetben is a nyitvatartás és elérhetőség szempont kapta (3,28), amely azonban még így is a pozitív tartományba sorolható.

Tanszéki adminisztrációval való elégedettség százalékos megoszlása (%)

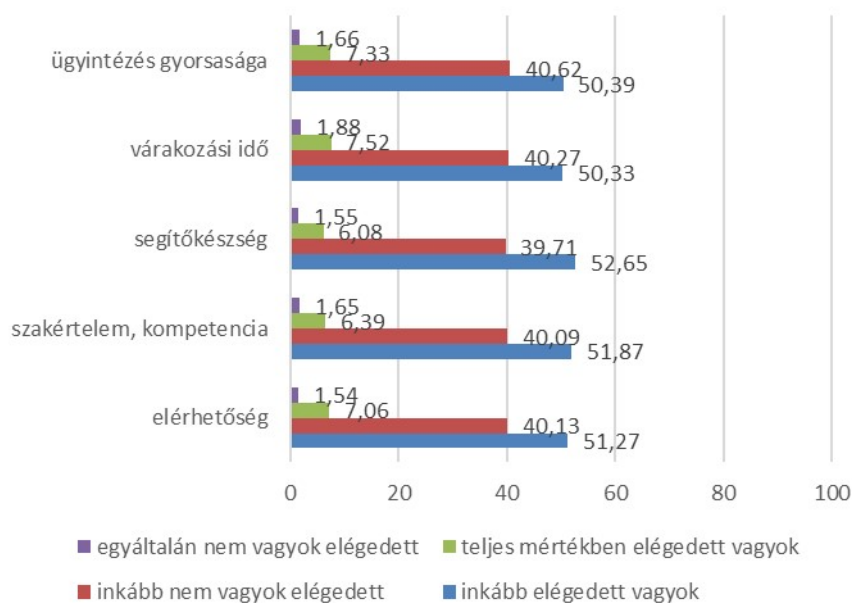


Az Erasmus iroda működésének átlagos elégedettségi mutatója 2024-ben 3,37, amely enyhe növekedést jelent a 2023-as évhez képest (3,34). Az értékelések az egyes dimenziók között kiegyensúlyozottak, nem tapasztalható jelentős eltérés.

A legpozitívabb visszajelzések a segítőkészség és a várakozási idő kapcsán érkeztek, ezek átlagértéke egyaránt 3,39. Ezt követi a nyitvatartás és elérhetőség (3,36), a szakértelem és kompetencia (3,35), valamint az ügyintézés gyorsasága (3,34).

Erasmus irodával való elégedettség megoszlása (%)

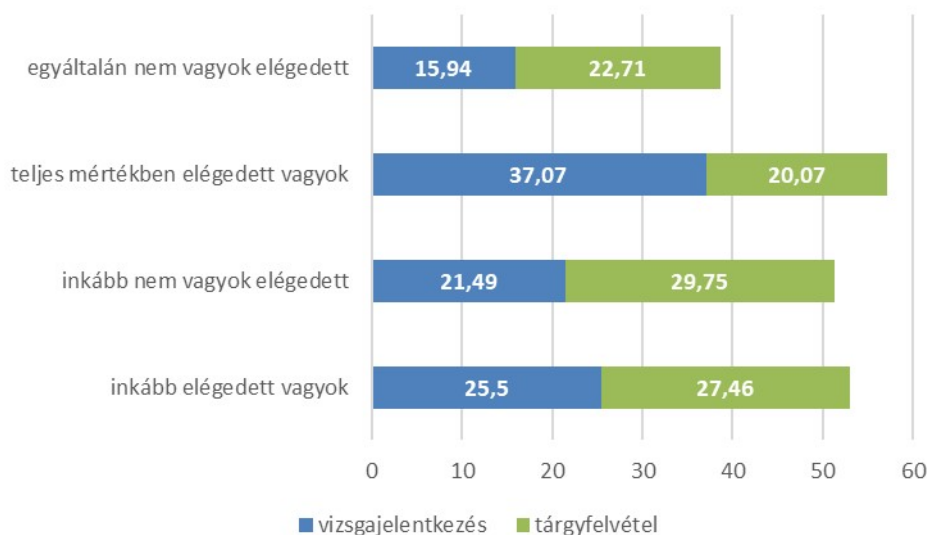
A hallgatók az informatikai osztály online segítségnyújtó felületével (helpdesk@ppke.hu) kapcsolatban általánosságban véve elégedettek. Az összesített átlag 2024-ben 3,41, amely enyhe javulást mutat a tavalyi (3,31) értékhez képest. A legpozitívabb értékelés a segítőkészség szempontjához kapcsolódik (3,43), ezt követi a szakértelem és kompetencia (3,42), valamint az elérhetőség (3,41). Az ügyintézés gyorsaságát a hallgatók 3,40-re, a várakozási időt pedig 3,39-re értékelték.

Informatikai osztállyal való elégedettség (%)

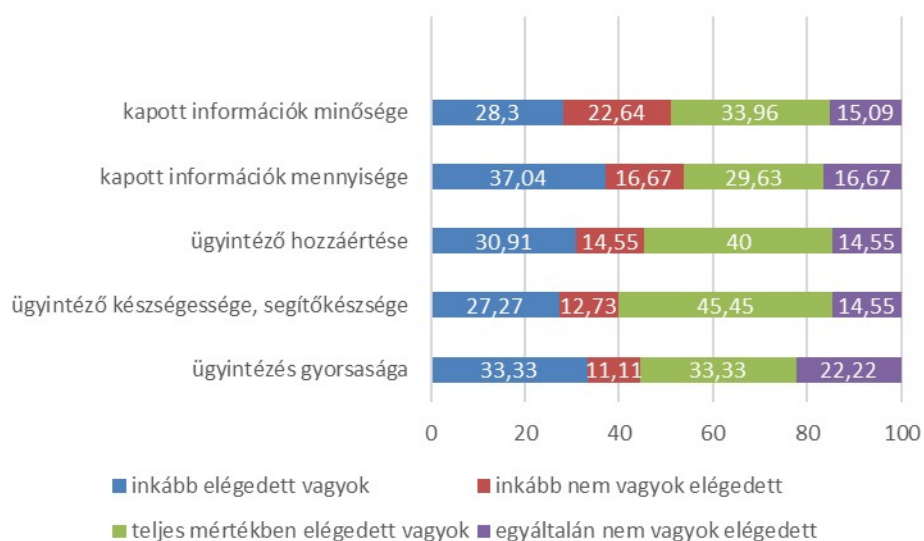
A Neptun rendszert a hallgatók két dimenzió mentén értékelték: tárgyfelvétel és vizsgajelentkezés. A 2024-es év adatai alapján az összesített elégedettség továbbra is

alacsonynak tekinthető. A tárgyfelvételre adott értékelés 2,47-re csökkent a 2023-as 2,73-hoz képest, míg a vizsgajelentkezés értékelése szintén visszaesést mutat, 2,64-re a korábbi 2,78-ról. Ez alapján elmondható, hogy a rendszer működésével kapcsolatos hallgatói elégedettség a tavalyi évhez képest mindkét vizsgált területen csökkent, különösen a tárgyfelvétel tekintetében. A vizsgajelentkezés kapcsán idén alacsonyabb értékelés született, mint a 2022-es 2,68-as érték, így három év távlatában is negatív tendencia figyelhető meg.

Neptunnal való elégedettség (%)



A mobilitáshoz kapcsolódó ügyintézés minőségével kapcsolatban a hallgatók átlagosan 2,85-re értékelték elégedettségüket, amely alacsonyabb a tavalyi, 2,94-es átlagnál. Ez némi visszaesést jelez az előző évhez képest. A legmagasabb értékelést idén az ügyintézők hozzáértése kapta (3,00), amit az ügyintézők készségessége és segítőkészsége követ (2,91). A legalacsonyabb elégedettségi érték a kapott információk minőségére (2,74), valamint mennyiségére (2,80) érkezett. A gyorsaság dimenziója szintén az alacsonyabbra értékelték közé tartozik (2,78).

Mobilitással kapcsolatos ügyintézással való elégedettség (%)**V. Támogatási rendszerrel való elégedettség**

A válaszadók közel 30%-a (29,41%) részesül valamilyen formában ösztöndíjban: 23,11% tanulmányi ösztöndíjat, 3,19% szociális támogatást kap, míg 3,11% mindkét támogatási formában részesül. A hallgatók jelentős része (70,59%) ugyanakkor nem kap semmilyen támogatást. Az ösztöndíjak elosztási rendszerével kapcsolatos vélemények kiegyensúlyozott képet mutatnak: a hallgatók több mint 30%-a (30,59%) mindkét rendszerrel elégedett, és további 22,70% a tanulmányi, míg 13,30% a szociális támogatás elosztási módját tartja megfelelőnek. Ugyanakkor 33,41% egyik rendszerrel sem elégedett. A támogatások számítási módját illetően a válaszadók 29,16%-a teljes mértékben tisztában van mindkét rendszer működésével. További 18,07% érti a tanulmányi ösztöndíj, 6,63% pedig a szociális támogatás számítását. Azonban 46,14% a válaszadók közül egyik rendszer számítási módját sem ismeri – ez továbbra is jelentős arány, noha a tavalyi évhez képest javulást jelent. A hazai és nemzetközi ösztöndíjlehetőségekkel kapcsolatosan a válaszadók 16,57%-a teljes mértékben elégedett, míg 28,10% szerint kevés hallgató számára állnak ezek rendelkezésre. A válaszadók 11,14%-a nyilatkozta azt, hogy számára nem elérhetők ezek a lehetőségek, és 44,19% nem adott választ a kérdésre.

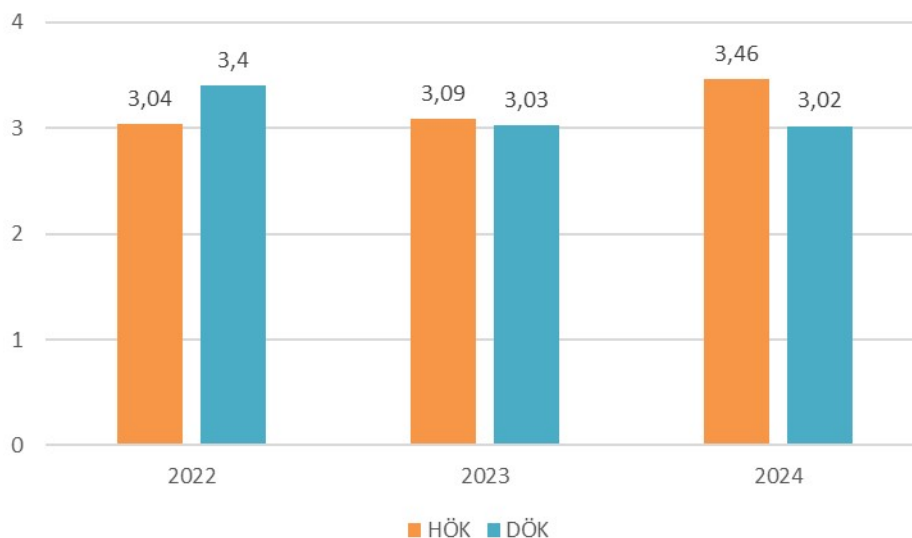
VI. Hallgatói önkormányzatok

A válaszadóknak mind a HÖK (Hallgatói Önkormányzat), mind a DÖK (Doktori Önkormányzat) működésével kapcsolatban lehetőségük volt véleményt nyilvánítani. A HÖK esetében a válaszadók 43,12%-a nem ismeri a tevékenységüket vagy nem válaszolt, ami némileg magasabb a 2022-es (40,9%) és 2021-es (38%) arányokhoz képest, és egyértelműen negatív tendenciára utal. A hallgatók 32,12%-a gondolja úgy, hogy a HÖK hatékonyan képviseli érdekeiket, míg 16,11% szerint csak bizonyos ügyekben aktív, és 8,64% szerint nem megfelelően működik. A részletes értékelések alapján a HÖK működésével kapcsolatos összesített átlag 2024-ben 2,68 lett, amely enyhén elmarad a tavalyi 3,09-es értéktől. A legkedvezőbb értékelést a segítőkészség kapta (2,70), míg a legalacsonyabb érték a szervezett programok dimenzióban született (2,62). A szakértelemre, elérhetőségre és más jellemzőkre adott válaszok szintén közepes mértékű elégedettséget tükröznek.

A DÖK működését a doktori képzésben részt vevő hallgatók értékelték. A válaszadási arány 41%, a válaszadók 58,97%-a nem ismeri vagy nem nyilatkozott a DÖK működéséről. A válaszadók 15,38%-a szerint hatékony a képviselet, míg ugyanennyien úgy vélik, hogy a működése nem megfelelő.

A HÖK megítélése az elmúlt három évben folyamatosan javult: 2022-ben 3,04, 2023-ban 3,09, majd 2024-re 3,46-ra emelkedett. Ez jelentős előrelépést jelez a hallgatói elégedettségben. Ezzel szemben a DÖK értékelése 2022-ben még 3,40 volt, de 2023-ra 3,03-ra, majd 2024-ben 3,02-re csökkent, így enyhe, de tartós visszaesést mutat.

Az elmúlt 3 év átlagos elégedettségi tendenciája



VII. Szolgáltatások

Az Egyetem területén működő egészségügyi ellátás ismertsége továbbra is alacsony: a hallgatók 66,4%-a nem ismeri vagy nem tud róla, és további 24,9%-uk ugyan hallott róla, de még nem vette igénybe. A szolgáltatást ténylegesen használók körében az elégedettségi arány csupán 7,6%, ami alacsony kihasználtságra és mérsékelt hatékonyságra utal. A kulturális és szórakozási lehetőségek terén a hallgatók 36%-a nem él a kínált lehetőségekkel, míg 22,5% teljes mértékben elégedett azokkal. Ugyanakkor a válaszadók 19,8%-a a programkínálat bővítését tartaná szükségesnek, jelezve ezzel a szolgáltatások körének fejlesztési igényét. A sportolási lehetőségekkel kapcsolatban a válaszadók 14,4%-a nyilatkozott pozitívan, míg 23,1% sem a sportolási kínálattal, sem a körülményekkel nem elégedett, ami szintén fontos visszajelzés az intézmény számára. A könyvtárhasználati szokások azt mutatják, hogy a hallgatók többsége nem veszi igénybe ezt a szolgáltatást: a válaszadók 50%-a egyáltalán nem ismeri vagy nem használja a könyvtárat, és csupán 4,6% nyilatkozott úgy, hogy hetente vagy annál gyakrabban él a lehetőséggel. Ugyanakkor azok, akik használják a könyvtári szolgáltatásokat, rendkívül pozitívan értékelik azokat. A legmagasabb elégedettségi érték a dolgozók segítőkészségét illetően született (3,69), ezt követi a szakértelem (3,66), a dokumentumállomány (3,51), az olvasótermi funkciók (3,45) és a nyitvatartás (3,17). A könyvtári szolgáltatások összesített elégedettségi mutatója 3,57, amely kiemelkedően magas értéknek tekinthető az intézményi szolgáltatások körében. Az Egyetem általános infrastruktúrájával és egyéb szolgáltatásaival kapcsolatban négy fő terület került vizsgálatra. Az infrastruktúráis és technikai felszereltséget a hallgatók 76%-a megfelelőnek vagy inkább megfelelőnek ítélte, míg 24%-uk ezzel nem volt elégedett. Az előadók és gyakorlati termek esetében az elégedettek aránya 71,5%, a negatív visszajelzéseké 28,5%. A kiszolgáló helyiségeket – mint például mosdók és büfék – a hallgatók 75%-a megfelelőnek tartja, míg 25% negatívan nyilatkozott. A közösségi terek megítélése szintén pozitív: 71,5% elégedett, 28,5% viszont nem. Az infrastruktúrával kapcsolatos szolgáltatások átlaga 3,11, ami jelentős javulást jelent a tavalyi 2,97-es értékhez képest, és egyértelműen a szolgáltatások pozitív megítélésének irányába mutat. Az Idegen Nyelvi Lektorátus működésével kapcsolatos hallgatói visszajelzések szintén kedvező képet festenek. Az órák időpontját és heti elosztását a hallgatók 3,35-es átlaggal értékelték, mely szerint 48,6% teljes mértékben, 41% pedig inkább elégedett, míg negatív visszajelzést csupán 10,5% adott. Az oktatók felkészültsége terén még kedvezőbb az összkép: az átlagos elégedettségi érték 3,49, a válaszadók 58,2%-a teljes mértékben, további 35,4%-uk pedig inkább elégedett, és mindössze 6,4% jelezte elégedetlenségét. Az oktatás hatékonyságát illetően

a válaszadók szintén kedvezően nyilatkoztak: az átlagos érték 3,38, amely mellett a hallgatók több mint fele, 52,6% teljes mértékben, 36,6% pedig inkább elégedett volt. Ezen mutatók alapján megállapítható, hogy a hallgatók többsége kifejezetten pozitívan értékeli az Idegen Nyelvi Lektorátus működését, különösen az oktatók szakmai felkészültségét és az oktatás minőségét.