

HÖÖK

A HALLGATÓI ÉLMÉNY ÚJRAÉRTELMEZÉSE MINT KÖZPOLITIKAI ÉS INTÉZMÉNYI FELADAT

2026

A hallgatói élmény újraértelmezése mint közpolitikai és intézményi feladat

Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája

2026.

Előszó

Hallgatónak lenni kiváltság. Nem abban az értelemben, hogy kevesek számára lenne elérhető, hanem abban, hogy a felsőoktatásban töltött évek különleges lehetőséget jelentenek a tanulás, a személyes fejlődés és a közösségi tapasztalatok megszerzése szempontjából. Az egyetemi évek sokak számára életre szóló élményeket, kapcsolatokat és szemléletmódot adnak – olyan időszakot, amely egyszerre formál szakmai pályát és személyes identitást.

Az „Az egyetem ilyen” kampány tapasztalatai is erre hívják fel a figyelmet: a felsőoktatás nem csupán kurzusok sorozata, hanem ennél sokkal több, egy különleges élethelyzet, amelyben a tanulás, a közösségformálás és a jövőre való felkészülés egyszerre kapnak helyet – nem csak az intézményben, kurzusokon, hanem közösségi programokban, életmódválasztásban, sportolás közben vagy éppen a kultúrafogyasztás lehetőségeit próbálgatva.

A hallgatói lét összetett valóság, amely az életvitelnek nem csak egy szegmensét, hanem az egészét meghatározza. A felsőoktatásban töltött évek egyszerre jelentenek tanulási folyamatot, társadalmi tapasztalatszerzést és szocializációs környezetet. A hallgatók mindennapjait ma egyre inkább alakítják a gazdasági és társadalmi változások: a megélhetési költségek alakulása, a tanulmányok melletti munkavállalás növekvő szerepe, a technológiai átalakulás vagy éppen az intézményi környezet változásai.

Éppen ezért fontos kimondani: hallgatónak lenni egész mást jelent most, mint akár néhány évvel ezelőtt, és ezek a változások a hallgatói lét komplexitását szűkítik, amellyel nem csak az egyén, hanem a társadalom is veszít. A hallgatói státusz olyan érték, amely feltételeinek fenntartása folyamatos figyelmet igényel. Ha azt szeretnénk, hogy a felsőoktatásban töltött évek továbbra is a tanulás, a közösség és a személyes fejlődés kitüntetett időszakát jelentsék, akkor rendszeresen felül kell vizsgálnunk, hogy az elmúlt időszak technológiai, társadalmi és gazdasági változásai hogyan befolyásolták a hallgatók lehetőségeit és életvitelük kereteit. A jelen kiadványok ebben a szellemben születtek. A kötetben szereplő elemzések ugyan hallgatói lét különböző, de komplexitásukban egymással összefüggő dimenzióit vizsgálják: az oktatás minőségét, a hallgatók megélhetési helyzetét, valamint azokat az intézményi és társadalmi tényezőket, amelyek a hallgatói élményt alakítják. Ezek a dimenziók együtt határozzák meg, hogy mit jelent ma hallgatónak lenni Magyarországon.

Célunk nem csupán a helyzet feltárása, hanem annak bemutatása is, hogy milyen irányokban szükséges gondolkodnunk ahhoz, hogy a hallgatói lét továbbra is páratlan lehetőség maradjon. Mert hallgatónak lenni kiváltság – és a mi felelősségünk, hogy az is maradjon.

Tartalom

Vezetői összefoglaló.....	4
Bevezetés.....	6
Az elemzéshez használt módszerek.....	7
A hallgatói élmény definiálása.....	8
A hallgatói élményt formáló intézményi tényezők – felsőoktatási szolgáltatások vagy felsőoktatás mint szolgáltatás.....	10
Nemzetközi kitekintés.....	10
Szakirodalmi eredmények.....	10
Európai irányelvek és adatok.....	11
Magyarországi helyzetkép.....	13
Szolgáltatási körkép – magyarországi minták.....	14
A magyarországi felsőoktatási intézmények szolgáltatásai a 2020 és 2025 között megjelent MAB-jelentések alapján.....	20
Javaslatok, beavatkozási irányok.....	22
A hallgatói élményt formáló személyes tényezők.....	24
Nemzetközi kitekintés.....	24
Szakirodalmi eredmények.....	24
Európai irányelvek és adatok.....	25
Magyarországi helyzetkép.....	28
Egészség és mentális egészség.....	28
Munkavállalás a felsőoktatásban töltött évek alatt.....	30
A szabadidő-eltöltés mintázatai.....	32
Javaslatok, beavatkozási irányok.....	32
A hallgatói élményt formáló társadalmi tényezők.....	34
Nemzetközi kitekintés.....	34
Szakirodalmi eredmények.....	34
Európai irányelvek és adatok.....	35
Magyarországi helyzetkép.....	36
Javaslatok, beavatkozási irányok.....	37
A hallgatói élmény, az elégedettség és a lojalitás kapcsolata.....	38
Nemzetközi kitekintés.....	38
Szakirodalmi eredmények.....	38
Európai irányelvek és adatok.....	40
Magyarországi helyzetkép.....	41
Javaslatok, beavatkozási irányok.....	42
Források.....	44

Vezetői összefoglaló

A felsőoktatás hagyományosan nem csupán tudásátadásként, hanem komplex szocializációs térként működött. A „hallgatónak lenni” élménye hosszú időn keresztül azt jelentette, hogy a fiatalok a felsőoktatásban töltött évek alatt nemcsak szakmai ismereteket sajátítottak el, hanem betekintést nyertek a társadalom különböző szféráiba is: a kultúra világába, a sport és az egészségmegőrzés gyakorlataiba, a közösségi részvétel formáiba, valamint a társadalmi felelősségvállalás különböző modelljeibe. Ez az összetett tapasztalat alkotta azt a hallgatói éthoszt, amely a felsőoktatási polgárság eszményét hosszú időn át meghatározta.

A Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciájának álláspontja szerint a hallgatói életszakasz olyan kiemelt jelentőségű időszak, amely nem szűkíthető le a tantermi tanulásra vagy az intézményi kötelezettségek teljesítésére. Hallgatónak lenni a felsőoktatásban való részvételen túl értelmiségi, kulturális és közösségi beágyazottságot is jelent, ezért a hallgatói élményt a lehető legtágabb értelemben szükséges értelmezni, beleértve az egyetemen kívüli társadalmi és kulturális tapasztalatokat is.

Az elmúlt évtizedekben a hallgatói élmény fokozatosan beszűkült. A megélhetési kényszerek miatt egyre több hallgató kényszerül már tanulmányai mellett munkát vállalni, ami csökkenti a közösségi, kulturális és egészségmegőrző tevékenységekre fordítható időt. Ennek következtében a felsőoktatás sok esetben tanulmányi kötelezettségek és gazdasági túlélési stratégiák metszéspontjává válik, ami összefügg a mentális jóllét romlásával, a bevonódás csökkenésével és a lemorzsolódási kockázatok növekedésével. A jelenlegi tendenciák azt mutatják, hogy a felsőoktatásban töltött évek egyre kevésbé jelentenek önálló, közösségi és fejlődési szempontból kitüntetett életszakaszt, és egyre inkább a tanulmányok, a munkavállalás és a megélhetési kényszerek közötti egyensúlykereséssé válnak. Ez a folyamat nemcsak az egyéni jóllétet érinti, hanem hosszabb távon a felsőoktatás társadalmi szerepét és az értelmiségi utánpótlás minőségét is befolyásolja.

A kutatások azt jelzik, hogy a hallgatói élmény szorosan kapcsolódik az intézményi szolgáltatások minőségéhez és hozzáférhetőségéhez. A tanulmányi, adminisztratív, mentálhigiénés, karrier- és közösségi szolgáltatások nem kiegészítő elemek, hanem a felsőoktatási minőség alapvető pillérei. Ugyanakkor Magyarországon az intézményi gyakorlatok jelentősen eltérnek: a szolgáltatások köre, kapacitása és láthatósága nem egységes, a hallgatók sokszor nem tudják, milyen segítség érhető el számukra, az intézmények pedig nem rendelkeznek összehasonlítható adatokkal a szolgáltatások hatékonyságáról.

Mindez azt jelzi, hogy a hallgatói élmény fejlesztése nem maradhat kizárólag intézményi jó gyakorlatok szintjén, hanem tudatos szakpolitikai célként is meg kell jelenjen. Ennek egyik

kulcsa a hallgatói szolgáltatások kiterjesztett értelmezése. A hallgatói szolgáltatások nem korlátozódhatnak adminisztratív, szociális vagy tanulmányi ügyintézésre, hanem egymáshoz kapcsolódó, átlátható rendszerként kell működniük, amely valódi hozzáférést biztosít a kultúrához, a sporthoz, az egészségmegőrzéshez, a mentális támogatáshoz és a közösségi részvétel különböző formáihoz. A hallgatói élmény szempontjából a felsőoktatás olyan komplex életvilág, amelyben a tanulás, a közösségi részvétel, a kulturális aktivitás, a sport, az egészségmegőrzés és a társadalmi kapcsolatok egyaránt meghatározó szerepet játszanak, és amelynek támogatása a felsőoktatási rendszer közpolitikai felelőssége.

A dokumentum központi javaslatok a szolgáltatások körének meghatározására, egy országos hallgatói szolgáltatáskataszter és minőségbiztosítási rendszer kialakítására, valamint a minimum szttenderdek meghatározására vonatkoznak. Egy egységes, digitális nyilvántartás lehetővé tenné, hogy a hallgatók és az intézmények egy helyen lássák, milyen szolgáltatások érhetők el, hogyan vehetők igénybe, és milyen tapasztalatok kapcsolódnak hozzájuk. A rendszer adatot szolgáltatna a kihasználtságról és a minőségről is, és alapot adna egy fejlesztésorientált tanúsítási rendszer, valamint egy országos minimum szolgáltatási szint kialakításához.

A folyamatban különös jelentősége van annak, hogy az ágazatirányítási struktúrák lehetőséget teremtenek az egyes szakpolitikai területek összekapcsolására. Magyarországon adottak azok az irányítási és strukturális feltételek, amelyek lehetővé teszik, hogy a hallgatói élmény hiányzó elemei intézményes és szervezett módon pótolhatók legyenek. A sport-, kulturális és egészségmegőrző szolgáltatások felsőoktatási integrációja nem csupán jóléti intézkedés, hanem befektetés a jövő társadalmába.

A hallgatói miliő megerősítése nem nosztalgikus célkitűzés, hanem korszerű válasz a felsőoktatás jelenkori kihívásaira. A HÖÖK álláspontja szerint a hallgatói lét értéke nem merül ki a megszerzett kreditekben és diplomákban. A felsőoktatásban töltött évek olyan egyedülálló életszakaszt jelentenek, amelyben a szakmai tudás mellett formálódik a társadalmi felelősségvállalás, a kulturális nyitottság és a közösségi identitás is. A hallgatói élmény fejlesztése ezért nem csupán szolgáltatási vagy jóléti kérdés, hanem a felsőoktatás minőségét, a hallgatói sikerességet és a jövő értelmiségi közösségeinek alakulását meghatározó stratégiai feladat.

Bevezetés

Jelen dokumentum célja egy olyan komplex szakmai anyag készítése volt, amely a hallgatói élményt önálló, horizontális felsőoktatás-politikai célterületként értelmezi, és ehhez kapcsolódóan beavatkozási pontokat azonosít az intézményi és ágazati döntéshozatal számára. A dokumentum abból a felismerésből indul ki, hogy a hallgatók felsőoktatási tapasztalatait nem kizárólag az oktatás minősége, hanem a tanulást támogató, jóléti, közösségi és karriertámogató szolgáltatások rendszere együttesen alakítja.

A háttéranyag célja annak bemutatása, hogy a hallgatói szolgáltatások fejlesztése nem csupán jóléti kérdés, hanem közvetlenül kapcsolódik a hallgatói sikerességhez, a bennmaradáshoz, a mentális jólléthez, valamint az intézmények minőségéhez és versenyképességéhez. Ennek érdekében a dokumentum feltárja a hallgatói élményt formáló legfontosabb intézményi, személyes és társadalmi tényezőket, valamint összegzi azokat a hazai és nemzetközi kutatási eredményeket, amelyek alátámasztják a szolgáltatásalapú megközelítés jelentőségét.

A dokumentum további célja egy olyan fejlesztési keret körvonalazása, amely támogatja a hallgatói szolgáltatások átláthatóbbá, összehasonlíthatóbbá és fejleszhetőbbé tételét. Ennek központi eleme egy országos hallgatói szolgáltatáskataszter és az arra épülő, fejlesztésorientált minőségbiztosítási rendszer koncepciója, valamint egy országos minimum szolgáltatási színvonal meghatározása. Ezek együttesen hozzájárulhatnak ahhoz, hogy minden felsőoktatási intézményben biztosított legyen a hallgatói jóllétet, tanulmányi előrehaladást és karrierépítést támogató alapvető szolgáltatások hozzáférhetősége.

A dokumentum nem kész döntéseket kíván előírni, hanem olyan elemzési és értelmezési keretet kínál, amely támogatja a bizonyítékokra épülő, megvalósítható szakpolitikai és intézményi intézkedések kidolgozását. Ennek érdekében hazai és nemzetközi szakirodalomra, statisztikai adatokra, valamint a HÖÖK korábbi felméréseinek eredményeire támaszkodik.

Az elemzéshez használt módszerek

A jelen dokumentum elsősorban az elérhető hazai és nemzetközi szakirodalom, EU-s szakpolitikai irányelvek, statisztikai adatok, valamint a HÖÖK témához kapcsolódó korábbi felméréseinek és eredményeinek feldolgozásán alapszik. A dokumentum a tudományos folyóiratokban megjelent hazai és nemzetközi cikkek, korábbi empirikus eredmények mellett, többek között Eurostat, OECD statisztikákat, valamint EUROSTUDENT eredményeket integrál az elemzésbe. Az elérhető szakirodalom és statisztika másodelemzése további két kvalitatív jellegű áttekintésre került sor: meghatározó felsőoktatási intézmények¹ honlapjának (N=12) felsőoktatás-szolgáltatás-fókuszú áttekintése. A honlapelemzéshez a minta kialakítása során több szempont érvényesült: a hallgatói populáció mérete mellett szempont volt, hogy különböző profilú, valamint különböző fenntartású felsőoktatási intézmények, valamint fővárosi és azon kívüli intézmények egyaránt a mintába kerüljenek. A helyzetfeltáró leírások a fentiek mellett a Magyar Akkreditációs Bizottság (MAB) által, az ESG (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area) elvárásrendszeréhez igazodó külső minőségbiztosítási tevékenység keretében készült intézményakkreditációs jelentések szintézisére is épülnek. A vizsgált dokumentumok egy-egy akkreditációs eljárásban eljáró, szakértői bizottság értékelését és megállapításait összegzik, intézményi szinten áttekintve a minőségbiztosítási működés jellemzőit, a fejlesztési irányokat, valamint a feltárt kockázatokat és hiányterületeket. Az elemzés a 2020 és 2025 között keletkezett, összesen 88 intézményakkreditációs jelentés tematikus áttekintésén alapul.

A dokumentum tartalmilag négy dimenziót fed le: a hallgatói élményt meghatározó intézményi tényezőket, személyes tényezőket, társadalmi tényezőket, valamint külön fejezetben kezeli a „studenthood” és az odatartozás-érzés jelentőségét a hallgatói élményben, mint az intézményi, személyes, és társadalmi kontextuális faktorok által egyaránt meghatározott tényezőt. A tartalmilag elkülönülő fejezetek mindegyike külön alfejezetekben kezeli a korábbi nemzetközi koncepcionális és empirikus cikkek eredményeinek összegzését; az európai irányelveket és elérhető statisztikai adatokat, illetve összehasonlító elemzéseket; a magyarországi helyzetképet (felmérésekre, hazai kontextusban született publikációkra építve); továbbá az ezek alapján megfogalmazott javaslatokat.

A dokumentumban a továbbiakban az eredmények összegzésére, a különböző módszerek révén szerzett információk szintetizálására kerül sor. A problémák és az ezekből adódó következmények azonosítását követően a dokumentum utolsó tartalmi fejezetében lehetséges megoldási javaslatok megfogalmazására kerül sor.

¹ A vizsgált felsőoktatási intézmények: Budapesti Corvinus Egyetem, Budapesti Gazdaságtudományi Egyetem, Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Debreceni Egyetem, Eötvös Loránd Tudományegyetem, Károli Gáspár Református Egyetem, Pázmány Péter Katolikus Egyetem, Pécsi Tudományegyetem, Semmelweis Egyetem, Soproni Egyetem, Szegedi Tudományegyetem, Széchenyi István Egyetem.

A hallgatói élmény definiálása

A felsőoktatási szakirodalom alapján a „hallgatói élmény” (student experience) fogalma nem egységesen definiált, ugyanakkor a kutatások széleskörű konszenzust mutatnak abban, hogy a hallgatói élmény a hallgatók tanulással, intézményi szolgáltatásokkal, oktatókkal, munkatársakkal és hallgatótársakkal való interakcióinak összessége, valamint az ezekhez kapcsolódó kognitív, érzelmi és társas reakciók együttese. A hallgatói élmény értelmezése túllép a szűken vett oktatáson: az adminisztratív és támogató szolgáltatások minősége, a tanulási környezet, valamint a campuson és azon kívül szerzett tapasztalatok egyaránt meghatározó szerepet játszanak kialakulásában. A vizsgált kutatások alapján a hallgatói élmény három, egymást kiegészítő területen ragadható meg. A szociális dimenzió magában foglalja az oktatókkal, munkatársakkal és hallgatótársakkal való kapcsolatok minőségét, az intézményi elköteleződést és a közösséghez tartozás érzését. Az oktatási dimenzió a tanítás minőségét, a tanulási erőforrásokat, a tanulást támogató technológiákat, valamint az oktatási és hallgatói szolgáltatásokat emeli ki. A személyes dimenzió pedig a hallgatók érzelmeit, jóllétét, identitását, háttérét és egyéni élethelyzetét foglalja magában, amelyek alapvetően formálják a felsőoktatási tapasztalatokat (Matus et al., 2021).

E dimenziók metszetében a pozitív hallgatói élmény kulcseleme a minőségi, hallgatóközpontú oktatás, az erős hallgatói bevonódás és a hallgatók jóllétének támogatása. Dósa és munkatársai (2024) empirikus eredményei szerint a hallgatók számára különösen nagy értéket képvisel az oktatók emberi, támogató jelenléte és tanulást segítő pedagógiai működése. A hallgatók hálája elsősorban a jó hangulatú, biztonságos és interaktív órákhoz, az érthető magyarázatokhoz, a tanulást támogató módszerekhez, a korrekt számonkéréshez és a követelmények teljesítéséhez nyújtott támogatáshoz kapcsolódik. Ezek a visszajelzések azt erősítik meg, hogy a hallgatói élmény és az elégedettség központi eleme nem csupán az oktatók szakmai tudása, hanem a tanulási folyamat minőségi megszervezése és a támogató kapcsolati környezet.

A Bologna With Student Eyes 2024 jelentés nem használ önálló fogalomként „hallgatói élmény” kategóriát, hanem a hallgatók felsőoktatási tapasztalatait a szociális dimenzió, a tanulási környezet minősége, a hallgatói támogatási rendszerek és a jóllét összefüggésében tárgyalja. A dokumentum szerint a tanulmányi sikerességet és a felsőoktatási részvételt a hallgatók életkörülményei, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés, a mentális egészség, a lakhatás, a finanszírozás és a támogató intézményi környezet együttesen befolyásolják, ezért ezek a tényezők a felsőoktatás minőségének meghatározó elemei (ESU, 2024).

A hallgatói élmény mérhetőségére Mateus és munkatársai (2022) egy többtétéles, pszichometriai validáláson átesett mérőeszközt alkalmaztak. A Likert-típusú kérdőíves

skála hat, faktoranalízissel megerősített dimenzió mentén ragadja meg a hallgatói élményt. A hat dimenzió a hallgatóközpontú szolgáltatás (oktatás, adminisztratív támogatás, törődés) (1), a sokszínűség és globális állampolgárság (2), a tanulási élmény közös létrehozása (3), az oktatók szerepe és hatása (4), az egyéni felelősségvállalás (5), valamint a teljes személyiséget fejlesztő felsőoktatási környezet (6). A skála megbízhatóságát és érvényességét feltáró és megerősítő faktoranalízissel vizsgálták, ami azt jelzi, hogy a hallgatói élmény operacionalizálható, többdimenziós konstrukcióként értelmezhető, és szoros kapcsolatban áll az oktatási és támogató szolgáltatások minőségével.

Összességében a korábbi és a jelen dokumentumhoz kapcsolódóan született eredmények is arra utalnak, hogy a hallgatói élmény fejlesztése stratégiai feladat, amely az oktatás, a szolgáltatások, a szervezeti működés és a hallgatói támogatás összehangolt fejlesztését igényli, és nem szűkíthető egyetlen szervezeti egység vagy tevékenység körére.

A hallgatói élményt formáló intézményi tényezők

– felsőoktatási szolgáltatások vagy
felsőoktatás, mint szolgáltatás

Nemzetközi kitekintés

Szakirodalmi eredmények

A nemzetközi szakirodalomban egyre erőteljesebben jelenik meg az a szemlélet, hogy a felsőoktatási szolgáltatások nem pusztán kiegészítő elemei az intézményi működésnek, hanem a hallgatói élmény, a tanulmányi sikeresség és a minőségbiztosítás alapvető tényezői. A hallgatói szolgáltatások kulcsszerepet játszanak a bevonódás erősítésében, a közösséghez tartozás élményében és a lemorzsolódás csökkentésében, ugyanakkor az európai felsőoktatási szakpolitikákban gyakran alulértékelt területnek számítanak. A hallgatói populáció növekvő sokszínűsége miatt különösen felértékelődnek azok a célzott, hallgatóközpontú támogató rendszerek, amelyek egyszerre képesek kezelni az akadémiai, személyes és szociális szükségleteket, és így közvetlenül hozzájárulnak a tanulás minőségéhez.

A nemzetközi szakirodalom szerint a hallgatói szolgáltatások köre többféleképpen rendszerezhető, de a különböző megközelítésekben visszatérően azonos területek jelennek meg. A kutatások alapján a hallgatói szolgáltatások már nem csupán kiegészítő „biztonsági hálót” jelentenek, hanem a hallgatói élmény, a tanulmányi sikeresség és a benntartás meghatározó elemei. Ide tartoznak az akadémiai támogatáson túl a pénzügyi, egészségügyi és pszichológiai ellátások, a karrier- és tanácsadási szolgáltatások, a tanulmányi adminisztráció, a lakhatás, a tanulási erőforrások, az infrastruktúra, valamint a közösségi és campushoz kapcsolódó lehetőségek is. A szolgáltatásminőség-mérésekhez kapcsolódó modellek szintén többdimenziós megközelítést alkalmaznak, és következetesen azonosítják az adminisztratív működés, a hallgatói támogatás, az oktatás minősége, a tanulási környezet, a közösségi élmény és a karriertámogatás szerepét, ugyanakkor egységes, minden intézményre alkalmazható szolgáltatáslista nem létezik. A hallgatói elvárások vizsgálatai azt is jelzik, hogy a hallgatói élményt nem egyetlen tényező határozza meg, hanem a tanulási környezet, az intézményi működés, a támogató rendszerek, a munkaerőpiaci kapcsolódás és az intézmény megítélése együttesen alakítja (Morgan, 2012; Tsiligiris, Kéri & Cheah, 2021; Bartolo & Tinmaz, 2024). A hallgatói igények azonban nem egységesek, hanem a kulturális háttér, az élethelyzet és a társadalmi státusz szerint jelentősen differenciálódnak. A hallgatók kulturális értékei befolyásolják a szolgáltatásokkal szembeni elvárásokat: a partneri viszony, a kiszámítható működés, a jól szervezett adminisztráció és a karrierorientált képzés különösen nagy jelentőségű a magas bizonytalanságkerüléssel és hosszú távú orientációval jellemezhető hallgatói csoportok számára (Tsiligiris et al., 2021). Egy amerikai tanulmánykötet szerint a társadalmi háttérből fakadó különbségek szintén meghatározóak: az első generációs

hallgatók számára az intézményi kultúrához való alkalmazkodás gyakran nehezebb, ezért számukra különösen fontos az átlátható, támogató és következetes intézményi környezet, valamint a személyes kapcsolatok és a tanácsadási lehetőségek (Davis, 2010).

A szolgáltatások fejlesztésének egyik lehetséges kerete az „open innovation” megközelítés, amely a hallgatók, az intézmények és a külső partnerek együttműködésére épít, és a digitalizációhoz, valamint a munkaerőpiaci elvárásokhoz való rugalmas alkalmazkodást teszi lehetővé (Mochnacs et al., 2024). A hallgatói élmény mérésével foglalkozó szisztematikus irodalmi összegzések arra is rámutatnak, hogy a minőség értékelése nem korlátozható egyetlen mutatóra. Bár a gyakorlatban gyakran a hallgatói elégedettségmérések dominálnak, a hallgatói élmény komplex jellegéből fakadóan holisztikus megközelítésre van szükség, amely egyszerre vizsgálja az egyes szolgáltatási érintkezési pontokat és a teljes hallgatói életutat (Matus et al., 2021).

A nemzetközi empirikus és koncepcionális cikkek egy irányba mutatnak: a felsőoktatási minőség és a hallgatói élmény nem választható el az intézményi szolgáltatások rendszerétől. A hatékony működés feltétele az integrált, hallgatóközpontú szolgáltatási környezet, a különböző hallgatói csoportok eltérő igényeinek felismerése, valamint a szolgáltatások folyamatos, visszacsatoláson alapuló fejlesztése.

Európai irányelvek és adatok

Az európai felsőoktatási szakpolitikai dokumentumok a hallgatói élményt nem önálló fogalomként, hanem a tanulás és tanítás minőségéhez, a tanulási környezethez és a felsőoktatás szociális dimenziójához kapcsolódó komplex jelenségként értelmezik. A Római Miniszteri Közlemény a felsőoktatás minőségét nem kizárólag a képzési tartalom és a tanulmányi követelmények felől közelíti meg, hanem hangsúlyozza a tanulási környezet, a hallgatóközpontú tanulás, az intézményi feltételek és a támogató rendszerek szerepét is a tanulás és tanítás minőségének fejlesztésében (BFUG, 2020). A hallgatóközpontú tanulás elve szerint a felsőoktatási rendszereknek olyan tanulási környezetet kell biztosítaniuk, amely figyelembe veszi a hallgatók eltérő élethelyzetét, támogatja az aktív részvételt, és lehetővé teszi a rugalmas tanulási utak kialakítását. A tanulás és tanítás fejlesztésére vonatkozó európai ajánlások hangsúlyozzák, hogy a tanulmányi sikeresség szorosan összefügg a tanulási környezet minőségével, a támogató szolgáltatások elérhetőségével és az intézményi működés átláthatóságával (EHEA, 2020; BFUG, 2020).

A szakpolitikai keretekben a hallgatói szolgáltatások a szociális dimenzió részét képezik, amelynek célja, hogy a felsőoktatási rendszerek tükrözzék a társadalom sokszínűségét, és minden hallgató számára biztosítsák a részvételhez és a sikeres előrehaladáshoz szükséges feltételeket. Ennek részét képezik a tanulmányi, karrier- és tanácsadási szolgáltatások, valamint minden olyan intézményi támogatás, amely hozzájárul a hallgatók tanulási és életviteli feltételeinek stabilitásához (BFUG, 2024). A hallgatói támogatás tehát nem korlátozódik az oktatáshoz közvetlenül kapcsolódó területekre, hanem magában foglalja a lakhatási, egészségügyi, pénzügyi és közösségi szolgáltatásokat is, amelyek együttesen befolyásolják a tanulmányi előrehaladást és a felsőoktatási részvételt (ESU, 2024).

Az EUROSTUDENT 8 felmérés, amely 25 európai ország több mint 290 000 hallgatójának survey adataira épül, azt mutatja, hogy a hallgatói élethelyzet, a megélhetési

feltételek, a tanulási környezet és a támogatási rendszerek együttesen határozzák meg a felsőoktatási részvétel és előrehaladás feltételeit. A vizsgálat a szociális dimenzió részeként kezeli többek között a hallgatók anyagi helyzetét, időfelhasználását, lakhatását, munkavállalását és a tanulási feltételeket, amelyek mind befolyásolják a tanulmányok sikeres befejezésének esélyét. Az adatok azt is jelzik, hogy a hallgatói szolgáltatások körébe európai összehasonlításban nemcsak az akadémiai támogatás, hanem a lakhatási, egészségügyi, pénzügyi és tanácsadási szolgáltatások is beletartoznak, mivel ezek közvetlenül hatnak a hallgatók tanulmányi lehetőségeire és jóllétére. A hallgatók heterogén összetételére és eltérő élethelyzetére az EUROSTUDENT 8 eredményei is rámutatnak. A rugalmas tanulási formák különösen gyakoribbak az idősebb hallgatók, a saját jövedelemmel rendelkezők, valamint a késleltetett belépési úton érkezők körében, ami arra utal, hogy a hallgatói populáció sokfélesége egyre inkább differenciált tanulási utak és képzési formák biztosítását teszi szükségessé (1. ábra).

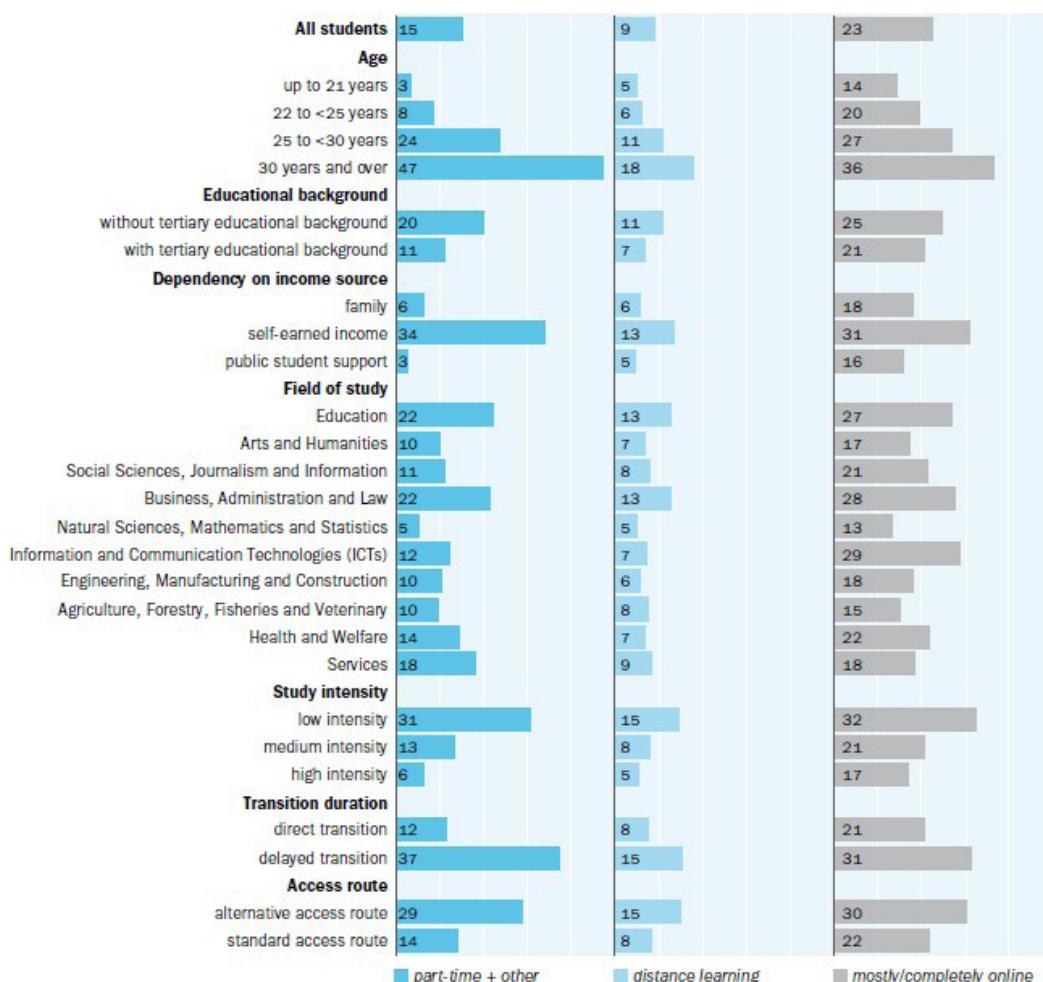
1. ábra

Rugalmas tanulmányi státuszok és módok a hallgatók háttérváltozói szerint (EUROSTUDENT 8, 2024)

Figure B4.2

Study statuses and modes by student characteristics

Cross-country averages (unweighted, in %)



Data source: EUROSTUDENT 8, C.5, C.5b, TM.5.1. No data: FR (formal status of enrolment), CH, ES, NO (learning modalities), CH, DE (delivery mode).

Data collection: Spring 2022 – summer 2022 except CH (spring 2020), DE (summer 2021), AT, ES, FR, PT, RO (spring 2023 – summer 2023).

EUROSTUDENT question(s): 1.8 What is your current formal status as a student? 1.2 Is your current # (main) study programme formally defined as a distance learning programme? M3.1 Please indicate the actual current and what you consider the ideal ratio between online and in-person teaching and learning in your studies. [actual current ratio]

Deviations from EUROSTUDENT survey conventions: AT, CH, CZ, DK, FI, HR, NO, PL, SE.

Deviations from EUROSTUDENT standard target group: IE, NL.

Forrás: EUROSTUDENT 8²

A hallgatói szolgáltatások nemzetközi értelmezésében a támogatási rendszerek közé sorolhatók azok a lehetőségek is, amelyek a nemzetközi tapasztalatszerzést és a mobilitást segítik, mivel ezek közvetlenül hozzájárulnak a hallgatók tanulmányi előrehaladásához, kompetenciafejlődéséhez és felsőoktatási élményéhez. A különböző nemzetközi hallgatói mobilitási formák sajátosságai jól kirajzolódnak, ha a képzési szintek és a tanulmányi évek szerint vizsgáljuk a trendeket. A külföldi tanulmányi időszakokra vonatkozó EUROSTUDENT 8 eredmények azt mutatják, hogy azok a hallgatók, akik nyitottak a külföldi tanulásra, nagyobb valószínűséggel folytatják tanulmányaikat a második képzési ciklusban is, és alapképzésben tanulók gyakran a képzésük végéhez közeledve vesznek részt külföldi részképzésben. A hallgatók 24%-a rendelkezik valamilyen nemzetközi mobilitási tapasztalattal.

Az európai szakpolitikai keretek és összehasonlító adatok egyaránt arra utalnak, hogy a hallgatói élmény nem szűkíthető le az oktatási folyamatra vagy az intézményen belüli tapasztalatokra. A hallgatók élethelyzete, megélhetési feltételei, munkavállalása, mobilitási lehetőségei, egészségi állapota és társas beágyazottsága egyaránt befolyásolja a tanulmányi előrehaladást és a felsőoktatási részvétel fenntarthatóságát, ezért a hallgatónak lenni olyan élethelyzetet jelent, amely jóval túlmutat az egyetem falain belül zajló tevékenységeken. A hallgatói élmény fejlesztése ezért csak akkor lehet eredményes, ha a felsőoktatási rendszerek és intézmények a hallgatói élethelyzet teljes kontextusára reflektálnak. Ennek megértéséhez elengedhetetlen a hazai adatok és kutatások áttekintése is, amelyek megmutatják, hogy a nemzetközi tendenciák hogyan jelennek meg a magyar felsőoktatásban.

Magyarországi helyzetkép

A felsőoktatásban – és ezen belül a hallgatói szolgáltatások területén – a minőség fogalmára nincs egységes, mindenki által elfogadott definíció. Az ESG-keretrendszer sem egyetlen meghatározást ad, hanem többdimenziós megközelítésben, folyamatos fejlesztési folyamatként írja le a minőséget. A szolgáltatásminőség-kutatások többsége az elvárások és az észlelt teljesítmény viszonyából indul ki, illetve egyre gyakoribb az észlelt teljesítmény önálló mérésére épülő megközelítés (SERVPERF). A felsőoktatási szolgáltatásminőség leggyakrabban a megbízhatóság, a reagálókészség, a biztonság és bizalom, az empátia, valamint a kézzelfogható feltételek dimenzióiban ragadható meg, ugyanakkor ezek tartalma intézményenként, képzésenként és szolgáltatásonként eltérhet. A minőségmérés ezért csak akkor ad érdemi visszajelzést, ha az adott intézmény működési folyamataihoz illeszkedik, és az eredmények a PDCA-logika mentén visszacsatolódnak a fejlesztési folyamatokba (Tóth & Surman, 2021).

A minőség értelmezését tovább árnyalja, hogy a hallgatói igények nem egységesek, hanem jelentősen eltérnek a képzési szint, a tanulási célok és az élethelyzet szerint, amely indokoltá teszi a differenciált tanulási feltételek és hallgatói szolgáltatások kialakítását. Hazai kutatások szerint a szakirányú továbbképzésben részt vevők elsősorban közvetlenül hasznosítható, munkaerőpiaci értékű tudást várnak, míg a mesterképzéses hallgatók motivációi gyakrabban kapcsolódnak a tudás elmélyítéséhez, a kapcsolatépítéshez vagy a további tanulmányokhoz. Közös elvárás ugyanakkor a gyakorlati alkalmazhatóság, a kiszámítható működés és az egységesen magas színvonalú oktatási és adminisztratív szolgáltatás. A vizsgálatok azt is jelzik, hogy a hallgatók szinte minden dimenzióban

magasabb elvárásokat fogalmazznak meg, mint amilyen minőséget ténylegesen tapasztalnak, ami jelentős fejlesztési potenciált mutat (Kéri & Berki, 2025). Magyarországon az életkori megoszlás az európai mintázathoz hasonló: a 21 éves vagy fiatalabb hallgatók aránya 36%, a 22–24 éveseké 31% (2 százalékponttal magasabb az átlagnál), a 25–29 éveseké 17% (1 százalékponttal alacsonyabb), a 30 éves vagy idősebb hallgatók aránya pedig 16% (2 százalékponttal alacsonyabb) (EUROSTUDENT 8, 2024).

A hazai intézményi gyakorlatok összevetése alapján a hallgatói szolgáltatások köre, elnevezése, kapacitása és láthatósága jelentős eltéréseket mutat, ami a hallgatók számára nehezen átlátható rendszert eredményez. A szolgáltatások ismertsége önmagában is meghatározó tényező: a FETA 2023-as adatai szerint nőtt a tanácsadási és pszichológiai támogatási szolgáltatások ismertsége, ugyanakkor például a karriertanácsadás ismertsége nem változott. Ez arra utal, hogy a szolgáltatások megléte önmagában nem elegendő, azok láthatósága, hozzáférhetősége és következetes működtetése legalább ilyen fontos. Az intézményi gyakorlatok közötti eltérések és a hallgatói igények differenciáltsága egyaránt azt jelzik, hogy a szolgáltatásfejlesztés csak akkor lehet eredményes, ha az intézmények tudatosan azonosítják a különböző hallgatói csoportok szükségleteit, és a szolgáltatásokat ezekhez igazítják.

A következő alfejezetek ismertetik, milyen szolgáltatások köszönnek vissza a hazai egyetemek honlapjain, hazai felmérésekben, valamint a MAB-jelentésekben.

Szolgáltatási körkép – magyarországi minták

A szolgáltatások körének feltérképezése céljából áttekintésre került, hogy a hallgatói populáció, az intézmény profilja, fenntartója, valamint elhelyezkedése alapján kiválasztott meghatározó hazai egyetemek (CORVINUS, BGE, BME, DE, ELTE, KRE, PPKE, PTE, SE, SOE, SZTE, SZE) milyen hallgatói szolgáltatásokat tesznek közzé honlapjaikon. A 12 vizsgált honlap között csak három esetben nevesítette az intézmény „szolgáltatások” néven a menüpontot, a többi esetben a „hallgatóknak” menüpont alatt feltüntetett további menüpontok megnevezéseit tekintettük át.

A vizsgált intézmények honlapjain megjelenő hallgatói szolgáltatások elnevezései és struktúrái rendkívül eltérőek, ami megnehezíti az összehasonlíthatóságot és az átlátható tervezést. Az alábbi, összefésült és tematikusan csoportosított lista a különböző honlapon közzétett intézményi gyakorlatok szintézisére épül, és egy egységes keretet vázol fel. A struktúra egyben inspirációt adhat egy országos hallgatói szolgáltatáskataszter és minimumszolgáltatási sztenderd kialakításához, fontos azonban megjegyezni, hogy nem tekinthető teljes körű felsorolásnak, kizárólag a honlapon közzétett információkon alapul, nem helyettesíti az egyes intézmények hivatalos tájékoztatását.

1 Tanulmányi és oktatásszervezési szolgáltatások:

Tanulmányi ügyintézés / Tanulmányi hivatal / Tanulmányi osztály
Tanulmányi információk
Tantárgyi információk
Tanév rendje / Tanév időbeosztása / Féléves időbeosztás
Időrend / Órarend
Beiratkozási tájékoztató
Kérvények, korrekciós kérelmek

Szabályzatok
Diákigazolvány ügyintézés
Navigátor / Hallgatói útmutató
Digitális oktatáshoz segédletek
Moodle / Teams / Microsoft rendszerek

2 Pénzügyi és támogatási szolgáltatások:

Ösztöndíjak (állami, intézményi, kutatási)
Pályázatok, felhívások
Pénzügyi ügyintézés
Pénzügyi információk
Diákhitel
Hallgatói pályázatok

3 Mentális egészség és életvezetési támogatás:

Hallgatói tanácsadás
Online tanácsadás
Pszichológiai konzultáció
Mentálhigiénés közösségek
Kortárs segítség
Tutor program
Mentorprogram
Hallgatói támogató szolgálat
Életvezetési támogatás

4 Sport, egészség és rekreáció:

Sport és egészség / sportszolgáltatások
Egyetemi sportélet / sport a campuson

5 Közösségi élet, hallgatói szervezetek és kultúra:

Hallgatói Önkormányzat (HÖK), hallgatói érdekképviselő
Doktorandusz Önkormányzat
Hallgatói szervezetek / diákszervezetek
Szakkollégiumok
Színjátszó kör / zenekar / kórus
Klubok
Rendezvények
Előadássorozatok

6 Lakhatás és campus szolgáltatások:

Kollégiumok
Campus információk
Kedvezmények
Telefonkönyv

7 Nemzetközi és mobilitási szolgáltatások:

Nemzetközi kapcsolatok
Nemzetközi mobilitás
Külföldi tanulmányi lehetőségek
Erasmus / Pannónia / RUN-EU programok

8 Karrier, munkavállalás és gyakornoki lehetőségek:

Karriertámogatás / karrier és tanácsadás
Hallgatói álláslehetőségek
Hallgatói munka intézményen belül
Gyakornoki program
Alumni szolgáltatások

9 Kutatás, tudomány és tehetséggondozás:

Tudományos Diákköri Konferencia (TDK)
Tehetséggondozás
Egyetemi kutatási projektek
Kutatási ösztöndíjprogramok
Versenycsapatok
Makerspace / médiastúdió
Tudományos ügyek

10 Esélyegyenlőség és inklúzió:

Esélyegyenlőség
Egyetemi diákjóléti bizottság
Egyetemi lelkeszség / lelkeszi szolgálat

11 Digitális és informatikai szolgáltatások:

Informatikai szolgáltatások
Digitális fejlesztések
Online platformok és rendszerek

12 Tájékoztatás, kommunikáció és visszajelzés:

Hallgatói elégedettségmérés
Hallgatói egyéb felmérések
Hírfolyam
Blog
Eseménynaptár

13 Kereskedelmi és egyéb szolgáltatások:

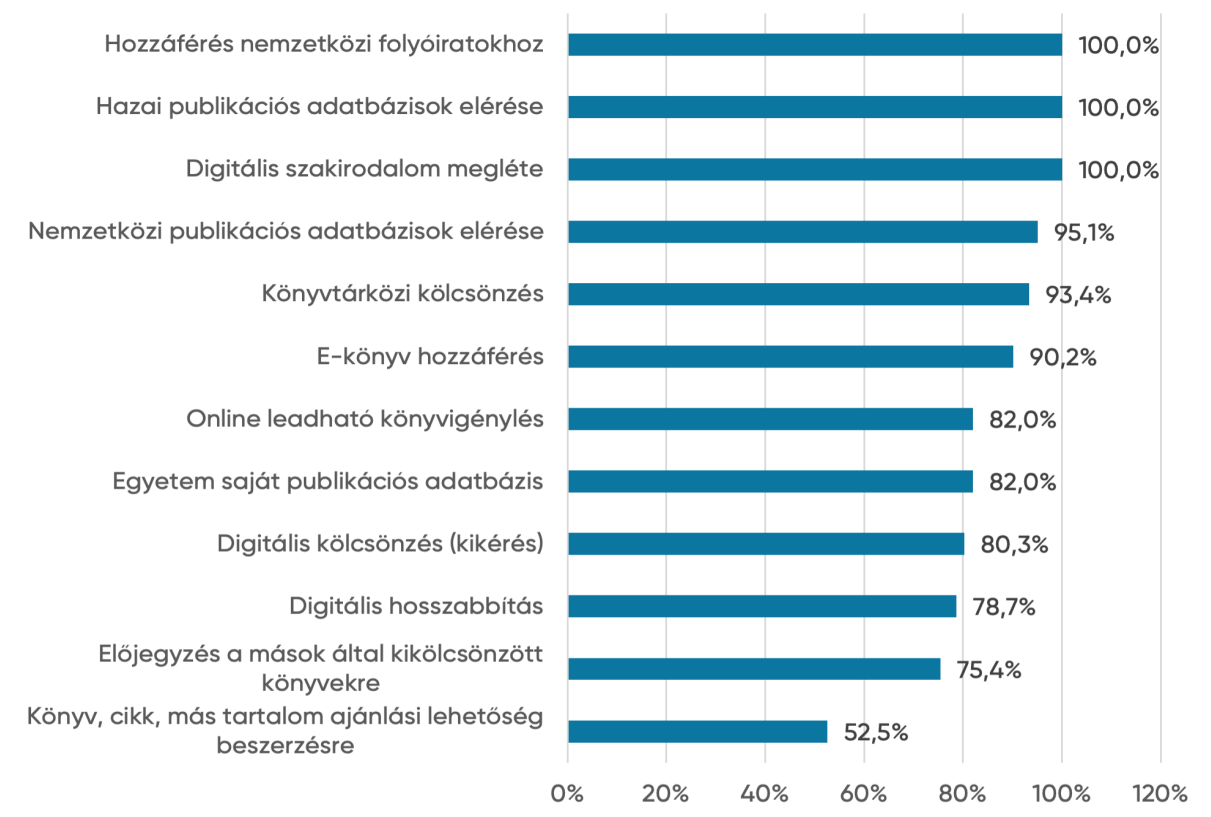
Webshop
Ajándéktárgyak
Egyetemi bolt / könyv- és ajándékbolt
Egyetemi borok

A HÖÖK 2023-ban készített hazai felsőoktatási szolgáltatási portfólió térképet. Az ennek révén született adattábla egy átfogó, többdimenziós intézményi szolgáltatási portfóliót térképez fel, amely a hallgatói élet mindennapi feltételeitől a szakmai előrehaladást és jóllétet támogató rendszerekig terjed. A felmérés során egységes szerkezetben került sor adatgyűjtésre a vendéglátási és étkezési lehetőségekről (éttermek, büfék, automaták, speciális étrendek), a szállás- és kollégiumi infrastruktúráról (férőhelyek, díjak, közösségi

terek, sport- és tanulóhelyiségek, mosoda, karbantartás), valamint a könyvtári és információs szolgáltatásokról (digitális szakirodalom, adatbázis-hozzáférés, e-könyvek, kölcsönzés, nyitvatartás, kiegészítő szolgáltatások). Emellett részletesen kerültek vizsgálatra a közösségi élet és szakmai kibontakozás intézményi keretei (hallgatói szervezetek, szakkollégiumok, öntevékeny körök, meghatározó rendezvények, közösségi terek, klubok, alumni programok), a mentálhigiénés és pszichológiai tanácsadás, a kulturális részvételt támogató kedvezmények, valamint a karrier- és foglalkoztathatósági szolgáltatások (karrieriroda, tanácsadás, állásbörze, szakmai gyakorlatok, iskolaszövetkezet, startup/inkubációs támogatás, karrierkurzusok). A felmérés külön vizsgálta a digitális és ügyviteli támogatást (hallgatói applikációk, egyetemi kártyarendszer, online ügyintézés), a nemzetközi hallgatók számára elérhető szolgáltatásokat, valamint a sportélet infrastruktúráját és programjait (sportegyesület, edzéslehetőségek, sportlétesítmények, bajnokságok).

A felmérés során 61 egyetemi könyvtár került azonosításra, amelyek mindegyike biztosít hozzáférést nemzetközi folyóiratokhoz, hazai publikációs adatbázisokhoz, digitális szakirodalomhoz. Ezzel szemben csak kb. a felüknél van ajánlási lehetőség könyv, cikk, más tartalom beszerzésére (2. ábra).

2. ábra
Könyvtári szolgáltatások (N=61)



Forrás: HÖÖK – felsőoktatási szolgáltatási portfólió térkép

A felmérés szerint az adatfelvétel készültekor 25 egyetemi sportegyesület volt számlálható. Mindössze 5 felsőoktatási intézmény nem rendelkezett sportegyesülettel, de ezek között csak egy található, amely nem is kínált sportlehetőségeket. A kínált szabadidős sportlehetőségek között leggyakrabban kosárlabda, labdarúgás, röplabda, asztalitenisz, aerobik, kézilabda, valamint a konditerem biztosítása szerepelt. Ezen felül az úszás, tenisz, atlétika, jóga, vívás, floorball, kickbox, tollaslabda, TRX is több helyen megjelent a kínálatban. 2024-ben a HÖOK a Jövőkép '24 részeként az egyetemi testnevelésóra kapcsán kérdezte a felsőoktatási intézményeket. A 19 kitöltő felsőoktatási intézmény közül 5-ben ekkor nem volt kötelező testnevelésóra, a további 14 intézményben viszont igen. Azok közül az intézmények közül, ahol nem szerepelt kötelező testnevelésóra, 5-ből 4-en azt jelezték, hogy náluk az infrastrukturális hiányosságok miatt nincs is lehetőségük megvalósítani azt. Az említett 14 intézmény közül 8 intézményben a testnevelésóra továbbra is 0 kreditet ért, úgy is, hogy ez heti egy tanórát jelent (90 perc). 7 intézményben lehetett a felmérés készültekor a testnevelésórát edzőteremben, egyénileg teljesíteni és az említett 7 intézmény mindegyike rendelkezett saját edzőteremmel. Ebből 6 intézmény hallgatói kaptak kedvezményt az edzőterem havi bérletének árából. Mind a 14 intézmény, ahol volt kötelező testnevelésóra, ott elérhető sportkurzus is, valamint további egy intézményben, így összesen 15 helyen voltak biztosítottak ilyen lehetőségek. Az egyetemi testnevelésórák és sportkurzusok kulcsszerepet játszanak a hallgatók mentális jóllétében és közösségi kapcsolódásában, ezért fejlesztésük stratégiai kérdés. A cél egy olyan intézményi és országos keret kialakítása, amely biztosítja a megfelelő sportinfrastruktúrát, a változatos sportkínálatot és a hallgatói igényekhez igazodó kurzusokat, miközben felülvizsgálja a jelenlegi 0 kredites kötelező testnevelési gyakorlatot. Ennek kapcsán javasolt a sportlétesítmények célzott fejlesztése, a testnevelés kreditértékének megadása, a szabadon választható sportkurzusok bővítése és a kedvezményes vagy ingyenes edzőtermi hozzáférés biztosítása. A hangsúly azon van, hogy a testmozgás ne kötelezettségként, hanem vonzó, könnyen elérhető lehetőségként jelenjen meg, amely egyszerre támogatja az egészséget és erősíti az egyetemi közösségekhez való tartozást.

A felsőoktatási szolgáltatások felmérése a pszichológiai/mentálhigiénés tanácsadás meglétére is kiterjedt, amely a felmérés során vizsgált 29 felsőoktatási intézmény mindegyikében elérhető volt. 72 órán belül azonban csak 2 intézmény tudta ezt a szolgáltatást személyesen biztosítani, egy héten belül 15 intézmény, 2 héten belül pedig további 2 intézmény. A szolgáltatási felmérés szerint karrieriroda a vizsgált 29 intézmény közül 25-ben működött az adatfelvételkor. Karriertanácsadást, mint szolgáltatást, pedig 16 intézmény biztosított. A szakmai gyakorlatok összefogását / állásbörzét 23 intézmény biztosított hallgatói számára. Gyakorlati helyeket 24 intézmény hirdetett meg. Hallgatókat támogató tanulmányi, ügyviteli és információs egyetemi applikáció pedig 7 intézményben működött a felméréskor.

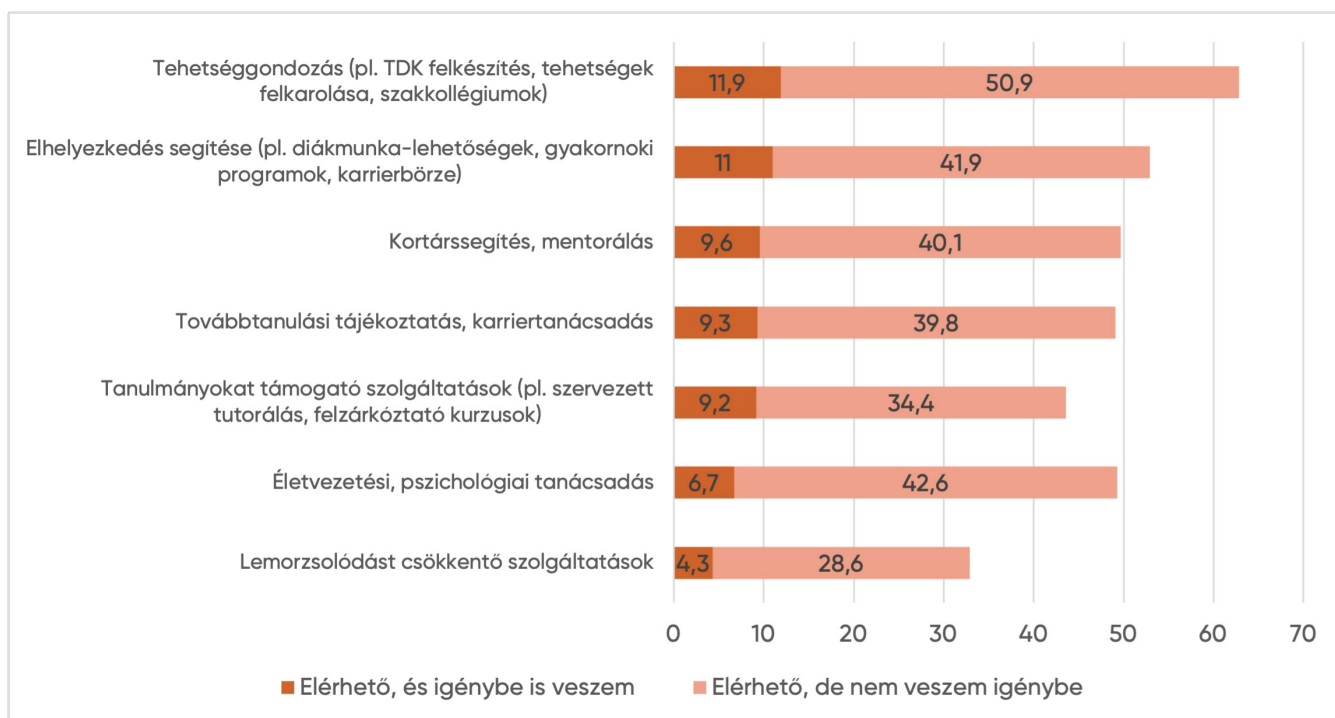
A 2023-as felmérés eredményei szerint a hallgatóknak színházi kedvezményt mindössze 8 intézmény biztosított, komolyzenei eseményre 7 intézmény, múzeumba, kiállításra kedvezményt pedig 5 intézmény. Ehhez kapcsolódóan azonban fontos előrelépés a 2025 tavaszán indult KultKredit ³, amely a hallgatói élmény fejlesztésének egyik sikeres hazai példája, és amely országos szinten, a felsőoktatási intézmények, az ágazati irányítás és a

³ Elérhető: <https://universum.hu/kultkredit/>

hallgatói érdekképviselő együttműködésében valósult meg. A kezdeményezés lehetővé teszi, hogy a hallgatók kulturális programokon való részvételért tanulmányi kreditet szerezzenek, ezáltal a kulturális és közösségi élmények intézményközi szinten, egységes keretben váljanak a felsőoktatási tanulmányok részévé. A kezdeményezés külön értéke, hogy egy olyan területen teremtett egységes és működőképes megoldást, amelyet korábban intézményi szinten nehéz volt összehangoltan megvalósítani, ugyanakkor központi programként széles körben sikeresen működik. A programhoz országsszerte számos kulturális intézmény csatlakozott.

Az Oktatási Hivatal Diplomás Pályakövetési Rendszerének hallgatói vizsgálata a szolgáltatások elérhetőségén túl az elégedettséget is méri. A felmérés 2024-es eredményei szerint az aktív hallgatók leginkább a tanulási lehetőségeket célzó szolgáltatásokkal (pl. könyvtár, wifi, laboratórium) elégedettek (öt fokú skálán átlagosan 3,97), míg legkevésbé a tanulmányokkal kapcsolatos információkkal (tanulmányi ügyekben, oktatással kapcsolatos tájékoztatás) (öt fokú skálán átlagosan 3,69). A lenti ábra (3. ábra) ismerteti, hogy a DPR hallgatói felmérés 2024-es eredményei szerint a hallgatók mekkora aránya számára érhető el adott hallgatói tanácsadó szolgáltatások, valamint a hallgatóknak mekkora aránya veszi is azt igénybe. A tehetség gondozáshoz kapcsolódó szolgáltatások a leginkább elérhetőek és ezt veszik legnagyobb arányban (11,9%) igénybe a hallgatók. A lemorzsolódást csökkentő szolgáltatások kapcsán mindössze a válaszadók harmada jelezte, hogy elérhető számára.

3. ábra
Egyes segítő, támogató hallgatói tanácsadó szolgáltatások igénybevétele
 (a válaszadók körében, %, N=23 959 – 24 064)



Forrás: Oktatási Hivatal (2024). Diplomás Pályakövetési Rendszer – Hallgatói Vizsgálat – Kutatási zárótanulmány.

A 2024-es DPR-eredmények szerint a szolgáltatásokat szignifikánsan nagyobb arányban veszik igénybe a nappali tagozatos hallgatók, mint a levelező tagozatos hallgatók. A kutatás nem mérte, hogy nappali vagy levelező tagozatos hallgatók igényeit elégítik-e ki nagyobb mértékben a szolgáltatások, ugyanakkor fontos további különbség munkarendek szerint, hogy a részidős hallgatók összességében elégedettebbek az intézményi támogatásokkal (tanulási lehetőségeket célzó szolgáltatások, mentorálás, hallgatóbarát infrastruktúra, tanulmányokkal kapcsolatos információk) nappalis társaiknál.

Ahogy fentebb, a honlapelemzés eredményei között ismertetésre került, a nemzetközi mobilitási programok és lehetőségek a kínált szolgáltatások között külön blokkot képeznek. A nemzetközi mobilitási szolgáltatásokkal kapcsolatban fontos megemlíteni a Magyarországra vonatkozó EUROSTUDENT 8 adatokat: a legfrissebb adatfelvétel szerint a hallgatók 19%-ra rendelkezik nemzetközi mobilitási tapasztalattal, ami 5 százalékponttal alacsonyabb a részt vevő országok átlagánál. Azon hallgatók körében, akik még nem rendelkeznek időszakos külföldi tanulmányi tapasztalattal, a magyar adatok szerint a hallgatók 34%-a menne külföldre időszakosan tanulmányokat folytatni, amely viszont egy magasabb arány, mint az EUROSTUDENT-országok átlaga (30%). Fontos kapcsolódó adat, hogy a külföldön szerzett kreditek elismerésének aránya Magyarországon a legalacsonyabb: a hallgatók 40%-a esetében ismerték el teljes mértékben, ami 24 százalékponttal alacsonyabb, mint az EUROSTUDENT-átlag.

A magyarországi felsőoktatási intézmények szolgáltatásai a 2020 és 2025 között megjelent MAB-jelentések alapján

Az ESG 1.6 (tanulástámogatás és hallgatói szolgáltatások) mentén a 2020–2025 közötti MAB-jelentések alapján egy viszonylag egységes, ugyanakkor belső feszültségekkel és eltérésekkel terhelt kép rajzolódik ki.

A legtöbb intézményben a hallgatói szolgáltatások alapsomagja stabilan jelen van: tanulmányi adminisztráció, könyvtári és digitális tanulási infrastruktúra, ösztöndíjrendszer, valamint valamilyen formájú mentorálás vagy tutorálás. Ezek megléte általában nem kérdés, a minőségértékelések inkább arra koncentrálnak, hogy a szolgáltatások mennyire szervezettek, összehangoltak és hozzáférhetők a különböző hallgatói csoportok számára.

Erős trend a mentorálás és személyes támogatás felértékelődése. A mentor- és tutorrendszerek sok helyen már nemcsak elsőéves beilleszkedési funkciót töltenek be, hanem kiterjednek tanulmányi nehézségek, lemorzsolódási kockázat, sőt életvezetési problémák kezelésére is. Ugyanakkor gyakori megállapítás, hogy ezek a rendszerek részben informálisak, és kevésbé dokumentáltak, hogyan mérik hatékonyságukat vagy hogyan épülnek be az intézményi minőségbiztosítási ciklusba. A jelentések több esetben javasolják a mentorálás kiterjesztését felsőbb évesekre, illetve célzott csoportokra (pl. levelező, hátrányos helyzetű vagy külföldi hallgatók).

A mentálhigiénés és pszichológiai támogatás területe az egyik leginkább differenciáló tényező az intézmények között. Egyre több helyen jelenik meg szervezett formában tanácsadás, életvezetési vagy mentálhigiénés szolgáltatás, de vannak intézmények, ahol ez csak külső együttműködésen keresztül érhető el, illetve olyanok is, ahol gyakorlatilag hiányzik. Nagyobb, többcampusos intézményeknél kifejezetten megjelenik az a probléma, hogy a szolgáltatások színvonala és elérhetősége campusonként jelentősen eltér, és nincs egységes intézményi stratégia az egyenlő hozzáférés biztosítására.

A digitális tanulási környezet a COVID-időszak hatására látványosan fejlődött. Az LMS-rendszerek (Moodle, Neptunhoz kapcsolódó felületek, online tananyagok) általánossá váltak, és több helyen már nemcsak kényszermegoldásként, hanem tudatosan a tanulástámogatás eszközeként használják őket (felzárkóztatás, egyéni tanulási utak, rugalmas haladás). Ugyanakkor – bár pontos mérések erre vonatkozóan nem érhetőek el – a COVID hatására kialakult gyakorlatnak a fennmaradása nem általános, a felületek használatának intenzitása, és funkcióik kihasználtsága vélhetően csökkent. Továbbá visszatérő kritika, hogy a digitális és a személyes szolgáltatások integrációja nem mindig következetes, illetve a könyvtári adatbázisok otthoni, teljes körű elérése nem mindenhol megoldott.

A hozzáférhetőség kérdése markánsan összefügg a hallgatói sokféleséggel. Több jelentés rámutat, hogy a szolgáltatások szervezése jellemzően a nappali munkarendű hallgatók igényeihez igazodik, miközben a levelezős és munka mellett tanuló hallgatók számára a nyitvatartási idők, ügyintézési időszávok és személyes elérhetőség sokszor korlátozó tényező. Pozitív példaként jelennek meg azok az intézmények, amelyek hétfélig vagy meghosszabbított ügyfélfogadást, illetve online tanácsadást biztosítanak, de ez még nem tekinthető általános gyakorlatnak.

Az egyenlőtlenségek leggyakrabban három szinten jelennek meg:

- 1) campusok közötti eltérések (szolgáltatási kapacitás, szakember-ellátottság),
- 2) képzési rend szerinti különbségek (nappali vs. levelező),
- 3) férőhelyjellegű korlátok (különösen kollégiumi elhelyezés).

Utóbbi esetében több jelentés konkrétan jelzi, hogy a kollégiumi kapacitás nem fedezi az igényeket, és a jelentkezők jelentős része elutasításra kerül.

A fejlesztések iránya a legtöbb intézményben hasonló: a szolgáltatások körének bővítése mellett egyre nagyobb hangsúlyt kap az adatalapú működés (elégedettségmérések, használati statisztikák), valamint ezek visszacsatolása a fejlesztési tervezésbe. Ugyanakkor sok jelentés megjegyzi, hogy bár mérések történnek, azok eredményei nem mindig jelennek meg világosan intézkedések formájában.

Összességében az ESG 1.6 területén a rendszer alapvetően működőképes, de erősen heterogén. A hangsúly egyre inkább eltolódik a pusztán meglétről a minőség, hozzáférhetőség és egyenlő esélyek biztosítása felé. A legnagyobb kihívást az jelenti, hogy a szolgáltatások ne csak párhuzamos elemek legyenek, hanem egy tudatosan

felépített, egységes tanulástámogató ökoszisztémává álljanak össze.

Javaslatok, beavatkozási irányok

Az elemzés alapján a hallgatói élmény romlása / visszaszorulása nem egyetlen tényezőre vezethető vissza, hanem egymást erősítő intézményi, társadalmi és rendszerszintű folyamatok eredménye. Ezért a beavatkozásoknak is több szinten, összehangolt módon kell megjeleníteniük: szakpolitikai, ágazati, intézményi és mindennapi működési szinten egyaránt. A lenti ábra (4. ábra) összegzi a rendszerszinten, illetve intézményi szinten azonosított fő problémaköröket, az ezek által generált hatásokat, valamint a lehetséges megoldási javaslatokat. A javaslatok a nemzetközi elmozdulásokat, irányokat figyelembe véve, a hazai kutatási eredményekre, jelenlegi intézményi gyakorlatokra épülnek, és a magyar felsőoktatás szerkezeti sajátosságaihoz illeszkedő beavatkozásokat fogalmaznak meg.

Szakpolitikai szinten az egyik legfontosabb lépés, hogy a hallgatói élmény önálló és nevesített célként jelenjen meg a felsőoktatási stratégiában. Amíg a hallgatói élmény csupán közvetetten, más célok alárendelt elemeként szerepel, addig az intézményi fejlesztések esetlegesen maradnak, és nem alakul ki koherens országos irány. Egy ilyen célkitűzés világossá tenné, hogy a felsőoktatás minősége nem kizárólag az oktatás tartalmán és kimenetén mérhető, hanem az intézmények milyen tanulási, jóléti és közösségi környezetet biztosítanak. A Bologna With Student Eyes 2024 tapasztalatai is ebbe az irányba mutatnak, a hallgatói szolgáltatások fejlesztése, a tanácsadási rendszerek erősítése és a mentális jólét támogatása csak akkor lehet eredményes, ha a felsőoktatási stratégia explicit célként kezeli a hallgatói élményt és a szociális dimenziót (ESU, 2024).

Ezzel párhuzamosan szükséges egy országos szintű szolgáltatáskataszter kialakítása, amely meghatározza, mit értünk hallgatói szolgáltatások alatt, és milyen minimum elvárásoknak kell minden intézményben teljesülniük. Egy egységes, digitális nyilvántartás lehetővé tenné, hogy a hallgatók könnyen megtalálják az elérhető szolgáltatásokat, az intézmények összehasonlítható képet kapjanak saját portfóliójukról, az irányító szervek pedig adatvezérelt módon követhessék a kapacitásukat és hiányukat. Ez alapot adhatna egy fejlesztésorientált minőségbiztosítási és tanúsítási rendszerhez is, amely nem büntető jellegű, hanem a folyamatos javulást ösztönzi. Így kezelhető lenne az a probléma, hogy jelenleg a szolgáltatások minősége és elérhetősége erősen intézményfüggő.

A szolgáltatások jelenlegi, elsősorban adminisztratív értelmezése nem képes lefedni a hallgatói élet teljes spektrumát. Szükséges egy országos ajánlás kidolgozása, amely ökoszisztéma-alapú megközelítésben határozza meg a hallgatói szolgáltatásokat, és rögzíti az egységes minimumcsomagot. Ennek része kell legyen a tanulmányi támogatás mellett a mentális egészség, a karriertámogatás, a közösségi és kulturális programok, valamint a sport- és egészségmegőrző lehetőségek biztosítása is.

A hallgatói csoportok és élethelyzetek heterogenitásának figyelmen kívül hagyása

egyenlőtlenségekhez vezet. Célzott támogatási formák, rugalmas tanulási utak és ügyintézési gyakorlatok bevezetése szükséges annak érdekében, hogy a dolgozó, bejáró, nemzetközi vagy egyéb speciális helyzetű hallgatók is eséllyel vehessenek részt az intézményi életben. A differenciált megközelítés csökkenti a hátrányok újratermelődését és erősíti az inkluzivitást.

A szolgáltatások eltérő minősége és a megbízható információk hiánya korlátozza a célzott fejlesztéseket. Egy fejlesztésorientált, adatvezérelt minőségbiztosítási és tanúsítási rendszer lehetővé tenné a szolgáltatások folyamatos értékelését és javítását. Az ilyen rendszer nem ellenőrző, hanem támogató jellegű lenne, és ösztönözné az intézmények

4. ábra

Azonosított problémák, hatások és a lehetséges megoldásokra vonatkozó javaslatok a hallgatói élményhez kapcsolódóan – rendszerszinten és intézményi szinten azonosított beavatkozási irányok

Probléma	Hatás	Javasolt megoldás
Hallgatói élmény nem jelenik meg, mint önálló szakpolitikai cél.	Intézményenként eltérő fejlesztések, nincs koherens irány.	Hallgatói élmény, mint önálló szakpolitikai cél.
Hallgatói szolgáltatások intézményenként eltérőek, szerteágazóak.	Korlátozott elérhetőség, egyenlőtlenségek.	Országos szolgáltatáskataszter létrehozása.
Hallgatói szolgáltatások szűk, és főleg adminisztratív értelmezése.	Jólleti, kulturális, sport- és közösségi dimenziók fejletlenek.	Országos ajánlás a hallgatói szolgáltatások ökoszisztéma-alapú értelmezésére, és egységes minimum-csomag meghatározása.
Hallgatói csoportok, élethelyzetek heterogenitásának figyelmen kívül hagyása.	Egyenlőtlenségek, hátrányok erősödése, kialakulása.	Célzott támogatások bevezetése, rugalmas tanulási és ügyintézési gyakorlat fejlesztése.
Szolgáltatások eltérő minősége, információ hiánya a megbízható és hatékony gyakorlatokról.	Szolgáltatások fejlesztésének, célzottá tételének korlátja.	Adatvezérelt minőségbiztosítás és tanúsítás kialakítása.

Saját szerkesztés

közötti tudásmegosztást és jó gyakorlatok terjedését.

A hallgatói élményt formáló személyes tényezők

Nemzetközi kitekintés

Szakirodalmi eredmények

A nemzetközi kutatások egyértelműen jelzik, hogy a hallgatói jóllét egyik legfontosabb eleme a mentális egészség, amely meghatározó szerepet játszik a hallgatói élmény alakulásában, és szoros kapcsolatban áll a felsőoktatásban való bennmaradással. Egy ausztrál felsőoktatási adminisztratív adatokat feldolgozó elemzés szerint a lemorzsolódás háttérében a vizsgálatok szerint ritkán állnak kizárólag tanulmányi okok; sokkal inkább személyes, szociális, egészségügyi és anyagi tényezők összetett együttese befolyásolja, hogy a hallgatók képesek-e folytatni tanulmányaikat (Li & Jackson, 2023). A hallgatói populáció sokfélesége miatt nem létezik minden helyzetre alkalmazható megoldás, ezért a megtartási stratégiáknak figyelembe kell venniük az eltérő élethelyzetből, társadalmi háttérből és tanulási útból fakadó szükségleteket.

A kutatások következetesen azt mutatják, hogy a mentális egészség és az általános jóllét a lemorzsolódási szándék legerősebb előrejelzői közé tartozik. Európai survey eredmények szerint a rossz pszichés állapot, a tartós stressz, a kimerültség vagy a szorongás jelentősen növeli annak valószínűségét, hogy a hallgató a kilépést fontolgatja (Hjorth et al., 2016; Morelli et al., 2021). Egy olasz nagymintás survey szerint különösen erős kockázati tényező az észlelt társas kirekesztettség és az odatartozás hiánya, amely közvetlenül gyengíti a kitartást és az intézményhez való kötődést (Mazzoni et al., 2025). Továbbá, francia hallgatók bevonásával zajlott kvantitatív mérések szerint az önmeghatározás-elméletre épülő vizsgálatok szerint a kompetenciaérzés hiánya és az alacsony autonómia – vagyis amikor a hallgató nem érzi magát képesnek, illetve nem tapasztal kontrollt saját tanulmányai felett – szintén növeli a lemorzsolódás kockázatát (Huyghebaert-Zouaghi et al., 2024). Ezzel szemben a magasabb élettel való elégedettség és a pozitív jólléti mutatók védőfaktoroként jelennek meg, és csökkentik a kilépési szándékot (Morelli et al., 2021).

A hallgatók mentális állapota természetesen nem kizárólag az intézményi környezettől függ: jelentős szerepet játszanak benne a családi háttér, az anyagi helyzet, a munkavállalás, a társas kapcsolatok és az egyéni megküzdési erőforrások is. Ugyanakkor a nemzetközi eredmények azt is hangsúlyozzák, hogy a felsőoktatási intézmények működése, tanulási környezete és támogató rendszerei jelentősen befolyásolják, hogy a hallgatók milyen mértékben képesek megküzdni ezekkel a terhelésekkel. A világos szabályok, a kiszámítható működés, a támogató oktatói attitűd, a könnyen elérhető

tanácsadási és mentálhigiénés szolgáltatások, valamint a közösségi kapcsolódást segítő intézményi gyakorlatok mind hozzájárulhatnak a hallgatók jóllétének erősítéséhez.

A hallgatók mentális egészségének támogatása ezért nem csupán jóléti kérdés, hanem a felsőoktatás működőképessége szempontjából is stratégiai jelentőségű. A rosszabb pszichés állapot nemcsak az egyéni életminőséget rontja, hanem növeli a lemorzsolódás kockázatát, gyengíti a tanulmányi teljesítményt, és hosszabb távon az intézmények eredményességét is befolyásolja. A nemzetközi kutatások alapján a hatékony megtartási stratégiák nem korlátozódhatnak az oktatás tartalmára vagy a tanulmányi követelményekre, hanem integrált módon kell kezelniük a hallgatók pszichológiai, szociális és egészségügyi szükségleteit is. A hallgatói jóllét támogatása így a hallgatói élmény javításának, a lemorzsolódás csökkentésének és az intézményi minőségfejlesztésnek egyaránt alapvető feltétele.

Európai irányelvek és adatok

Az európai szakpolitikai dokumentumok a hallgatók jóllétét a felsőoktatási részvétel és a tanulmányi sikeresség egyik alapvető feltételeként kezelik. A szociális dimenzióra vonatkozó irányelvek szerint a felsőoktatási rendszereknek nemcsak a tanulási folyamatot kell biztosítaniuk, hanem olyan életfeltételeket is, amelyek lehetővé teszik a hallgatók számára a tanulmányok megkezdését, folytatását és befejezését. Ennek része a pénzügyi támogatás, a lakhatás, az egészségügyi ellátás, a mentális egészséget támogató szolgáltatások és a megélhetési feltételek biztosítása. Az európai irányelvek külön kiemelik, hogy a megélhetési költségek növekedése, a lakhatási nehézségek és a pénzügyi bizonytalanság sok hallgatót kényszerít tanulmányok melletti munkavállalásra, ami hatással lehet a tanulmányi teljesítményre és a benmaradásra. A támogatási rendszereknek ezért figyelembe kell venniük a hallgatók teljes élethelyzetét, és nemcsak a képzés közvetlen költségeire, hanem a megélhetés feltételeire is ki kell terjedniük (BFUG, 2024).

Az Európai Hallgatói Szövetség (ESU) adatai szerint – illeszkedve a fentiekhez – a hallgatói jóllétet leginkább veszélyeztető tényezők közé tartozik a megfizethető lakhatás hiánya, a pénzügyi támogatások elégtelensége, valamint a mentális egészséghez kapcsolódó szolgáltatások korlátozott hozzáférhetősége. A Bologna With Student Eyes 2024 felmérés alapján ezek a tényezők közvetlen hatással vannak a tanulmányi előrehaladásra és a felsőoktatási részvétel fenntarthatóságára (ESU, 2024). A Bologna-folyamat szerint a hallgatói jóllét biztosítása a felsőoktatás minőségének alapfeltétele, ezért a támogatási rendszereknek a fizikai, pszichológiai, társadalmi és gazdasági dimenziókra egyaránt ki kell terjedniük (EHEA, 2024).

A EUROSTUDENT 8 tematikus jelentése szerint a hallgatók mentális problémáinak aránya több országban jelentős, és a mentális állapot alakulását nemcsak az egyéni tényezők, hanem a tanulmányi terhelés, az anyagi helyzet és a társas támogatás is befolyásolja. A jelentés kiemeli, hogy a COVID-19 időszak és a növekvő megélhetési költségek különösen

erős hatással voltak a hallgatók jóllétére, és sok országban a mentális egészséggel kapcsolatos problémák növekedéséről számoltak be. Az EUROSTUDENT 8 eredményei szerint a hallgatók 4%-a tapasztal megkülönböztetést a mentális egészsége miatt. Az EUROSTUDENT-országok átlagos hallgatójának mentális jólléte sem kifejezetten magasnak, sem alacsonynak nem tekinthető: az átlagos érték 51 pont a 0-tól 100-ig terjedő skálán, és a hallgatók 13%-ára jellemző mentális egészséggel kapcsolatos probléma. Az egészséggel kapcsolatos mutatók közül a második legnagyobb arányban a krónikus fizikai betegség fordul elő, 8%-ban.

A hallgatók életkörülményei és tanulmányai közötti kapcsolatot erősíti, hogy európai szinten a fiatalok jelentős része tanulás mellett dolgozik. Az Eurostat külön foglalkozik a formális oktatásban és a munkaerőpiacon való párhuzamos részvétellel. A fiatalok esetében a formális oktatásban való részvétel és a munkaerőpiaci jelenlét többféleképpen kapcsolódhat egymáshoz, és nem korlátozódik pusztán az iskolából a munkába való átmenetre. A munkavállalás – különböző formákban – a tanulmányokkal párhuzamosan végezhető, amely a fiatalok munkaerőpiaci részvételére és munkanélküliségre vonatkozó statisztikák értelmezéséhez is fontos szempont. A 2024-es európai uniós átlag szerint a formális oktatásban részt vevő 15–29 évesek 26%-a volt ekkor munkavállaló, 3%-a munkanélküli, 71%-a pedig nem volt jelen a munkaerőpiacon. A formális oktatásban részt vevő 15–29 évesek között a munkavállaló fiatalok aránya Hollandiában volt ekkor a legmagasabb (74%), Romániában pedig a legalacsonyabb (2%). Az EU-átlag szerint a húszas éveik elején járó fiatalok körében figyelhető meg egy kimagasló arány, amikor több mint 20% egyszerre vesz részt oktatásban és a munkaerőpiacon (kb. 19–22 éves – tehát egyetemistának tekinthető – korosztály). Az egyetemista korosztály kiemelt érintettsége a magyarországi adatok alapján is megmutatkozik. Az OECD statisztikái a 18–24 évesekre és a 25–29 évesekre bontva ismertetik a tanulmányokat és a munkavállalást kombináló fiatalok arányát. Az EU-átlag szerint a 18–24 évesek több mint 15%-a egyszerre tanuló és munkavállaló, a 25–29 évesek között ez az arány pedig kb. 8%. Az OECD-átlag ennél magasabb: a 18–24 évesek között kb. 19%, a 25–29 évesek között 10% azoknak az aránya, akik dolgoznak és tanulnak párhuzamosan.

Az EUROSTUDENT eredményei a fenti, teljes fiatal populációt érintő eredményeknél sokkal fókuszáltabbak, és kifejezetten a felsőoktatási hallgatókra fókuszálnak. Az EUROSTUDENT 8 adatok szerint a hallgatók 59%-a végez fizetett munkát tanulmányai mellett. A rosszabb családi anyagi háttérrel rendelkező hallgatók 66%-a, a jobb családi anyagi háttérrel rendelkező hallgatóknak pedig az 58%-a. A hallgatók hetente átlagosan 14 órát töltenek fizetett munkával, míg az oktatásban töltött idő átlagosan 16 óra hetente, a személyes tanulási idő pedig átlagosan 18 óra hetente. Érdekes még kiemelni a családi anyagi helyzet és a munka motivációja közti kapcsolatot. A rosszabb anyagi körülményekből érkező hallgatók 50%-a válaszolta, hogy igaz rá, hogy azért dolgozik, hogy felsőoktatásban tanulhasson, míg a jobb anyagi körülményekből érkező hallgatók esetében ez az arány csak 19% (5. ábra).

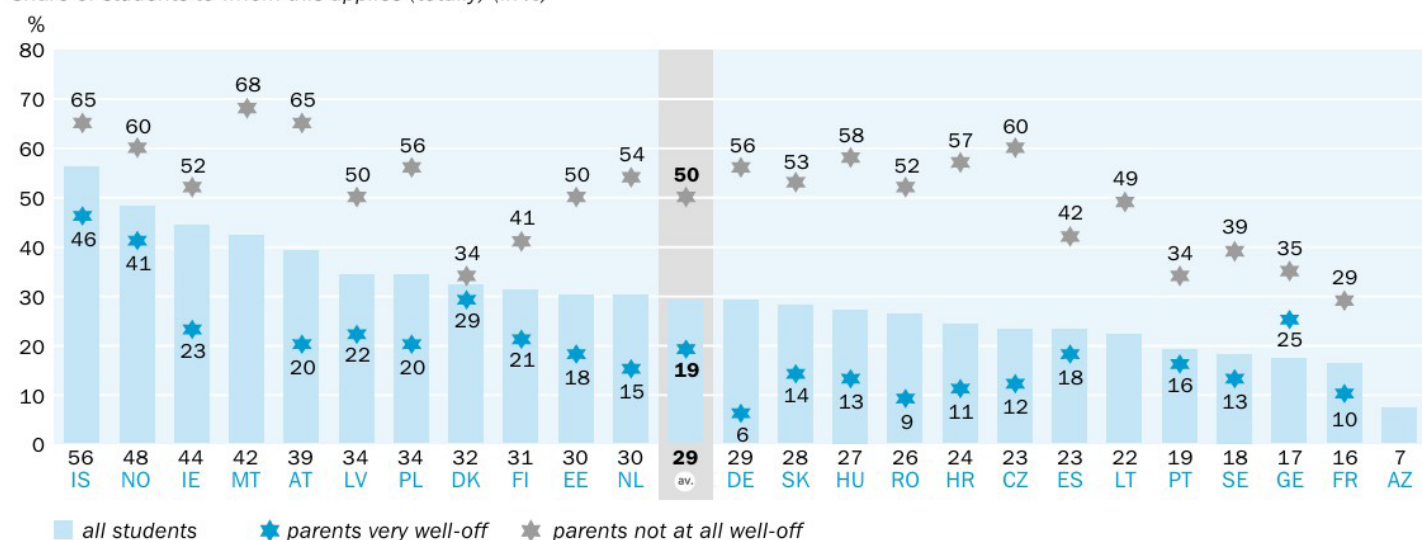
5. ábra

A szülők anyagi helyzete és a hallgató munkavállalásának motivációja közti kapcsolat (EUROSTUDENT 8, 2024)

Figure B6.8 [↓](#)

Working to afford to be a student by parental financial status

Share of students to whom this applies (totally) (in %)



Data source: EUROSTUDENT 8, H.5. **No data:** CH. **Too few cases:** parental financial status: AZ; parents very well-off: LT, MT.

Data collection: Spring 2022 – summer 2022 except CH (spring 2020), DE (summer 2021), AT, ES, FR, PT, RO (spring 2023 – summer 2023).

EUROSTUDENT question(s): 4.6 To what extent do the following statements apply to your situation? Without my paid job, I could not afford to be a student.

Deviations from EUROSTUDENT survey conventions: NO.

Deviations from EUROSTUDENT standard target group: IE, NL.

Forrás: Forrás: EUROSTUDENT 8⁴

Az európai adatok azt jelzik, hogy a hallgatók tanulmányi eredményessége és felsőoktatási részvétele szorosan összefügg életkörülményeikkel, anyagi helyzetükkel, mentális állapotukkal és a tanulmányok melletti terheléssel. A lakhatási nehézségek, a megélhetési költségek, a munkavállalás kényszere vagy a pszichés problémák nem csupán egyéni kihívások, hanem olyan rendszerszintű tényezők, amelyek a felsőoktatási részvétel stabilitását és a képzések sikeres befejezését is befolyásolják. A hallgatói jóllét ezért a felsőoktatási minőség egyik kulcseleme, amelynek biztosítása nem korlátozódhat az oktatás megszervezésére, hanem a hallgatók mindennapi életfeltételeinek figyelembevételét is megköveteli. A következő alfejezetek ismertetik, hogy ezek a tényezők milyen módon jelennek meg a magyar felsőoktatásban.

⁴ Elérhető: https://wwwcdn.dges.gov.pt/sites/default/files/EUROSTUDENT_8_synopsis_of_indicators.pdf

Magyarországi helyzetkép

Egészség és mentális egészség

A HÖOK Országos Hallgatói Egészségtervező programjának a célja a felsőoktatásban tanuló hallgatók, valamint az oda belépő új diákok mentális és fizikális egészségének felmérése, és ezen adatok alapján személyre szabott egészségtervek készítése. A programhoz kapcsolódóan készült kérdőíves (majd fizikai vizsgálatokat is magában foglaló) kutatásban 417 fiatal vett részt. A kutatás eredményei alapján a hallgatók többnyire az egészségesebb ételek, mint a baromfiús és tejtermékek fogyasztására törekcsenek, de az étrendjük nem mentes a kevésbé egészséges választásoktól sem. Az eredmények alapján a táplálkozási szokásokat javasolt fejleszteni, különös figyelmet fordítva a finomított szénhidrátok és nassolnivalók mérséklésére. A testmozgáshoz kapcsolódó eredmények alapján a résztvevők heti fizikális aktivitásának medián értéke 7 óra, tehát legtöbbsen hetente átlagosan ennyit töltenek aktív mozgással. A résztvevők körülbelül 70%-a, heti 3 és 9 óra között mozog, tehát többségük viszonylag mérsékelt, de rendszeres testmozgást végez. A FETA 2021-es felmérésének eredményei egy ennél jóval nagyobb, több mint hétezer hallgatót számláló mintára vonatkoznak és kedvezőtlenebb képet rajzolnak ki. A FETA 2021-es adatai szerint a hallgatók 37,5%-a egyáltalán nem végez rendszeres testmozgást, további 26% pedig csak heti egy alkalommal. A 2023-as eredmények hasonló tendenciát mutatnak, ami különösen problematikus annak fényében, hogy a rendszeres fizikai aktivitás jótékony hatása a mentális egészségre széles körben igazolt.

A felsőoktatási hallgatók mentális egészségére vonatkozóan gazdag hazai empirikus anyag áll rendelkezésre. A hazai kutatások egybehangzóan azt mutatják, hogy a magyarországi felsőoktatási hallgatók mentális jólléte kritikus állapotban van, és a pszichés terhelés széles körben érinti a hallgatói populációt. A HÖOK „Az egyetem ilyen..” elnevezésű országos felmérésének eredményei szerint a hallgatók 93%-a már volt olyan lelkiállapotban, amely hátráltatta tanulmányait. A leggyakrabban megjelölt stresszforrás a tanulmányokhoz kapcsolódik (82%), ezt követik a magánéleti és megélhetési problémák (egyaránt körülbelül 60%), míg a lakhatás mintegy 40% számára jelent jelentős terhelést. Ezek az adatok arra utalnak, hogy a tanulmányi környezethez kapcsolódó követelmények és bizonytalanságok a hallgatói stressz elsődleges forrásai, de a mentális terhelés szorosán összefonódik az életkörülményekkel is.

A Felsőoktatási Tanácsadás Egyesület 2021-ben végzett, nagymintás (N=7639) kutatása részletes képet ad a hallgatók pszichés állapotáról, és megerősíti a probléma súlyosságát. A felmérés alapján a magyar felsőoktatási hallgatók mentális jólléte összességében kritikus: magas a klinikai szintű tünetek átlaga, gyakoriak a depressziós panaszok, sokan élnek át krízist, és jelentős arányban jelennek meg maladaptív megküzdési módok (például túlzott közösségimédia-használat, evés, alkoholfogyasztás, online játék). Az OQ-45 kérdőív eredményei szerint mind az összpontszám, mind az alskálák (pszichés tünetek, interperszonális kapcsolatok, társas szerepek betöltése) átlagai meghaladják

az amerikai normák alapján meghatározott klinikai küszöbértékeket. A hallgatók átlagos összpontszáma 73,09 volt, szemben a 65 pontos klinikai határértékkel, ami arra utal, hogy a vizsgált populáció jelentős része klinikailag is releváns pszichés terhelést mutat. Különösen a pszichés tünetek alskálán mért értékek magasak, amit a társas szerepekben és az interperszonális kapcsolatokban megélt nehézségek követnek, jelezve, hogy a problémák egyszerre érintik a belső lelki működést, a kapcsolati területeket és a tanulással, munkával összefüggő funkcionálást.

A depressziós tünetek előfordulása szintén aggasztó képet mutat. A FETA 2021-es felmérésében a hallgatók 58,6%-a nem volt depressziósnak tekinthető, ugyanakkor több mint 40% enyhe vagy közép súlyos depressziós tüneteket mutatott. A szuicid gondolatok gyakorisága különösen súlyos kockázatra utal: a válaszadók 37%-a jelezte, hogy már gondolt arra, hogy véget vet életének, és a hallgatók 10%-ának írtak már fel gyógyszert mentális problémák miatt. A kérdőív 2023. novemberi ismétlése tovább romló tendenciát jelez: a depressziós tüneteket mutató hallgatók aránya 60,9%-ra emelkedett, és a kitöltők 15%-a számolt be arról, hogy az adatfelvételt megelőző két hétben szinte minden nap vagy a napok több mint felében felmerült benne az önkárosítás vagy a halál gondolata. Bár a HÖOK Országos Hallgatói Egészségtervező Programjához kapcsolódó, nem reprezentatív kutatás kedvezőbb képet mutat (86% nem mutat depressziós tüneteket), a 14%-os enyhe vagy közép súlyos depressziós arány még ebben az esetben is jelentős.

A mentális jóllét romlásában fontos szerepet játszott a COVID-19 járvány is. A hallgatók mintegy 70%-a számolt be arról, hogy a pandémia és következményei negatívan hatottak lelkiállapotára, különösen az online oktatásra való átállás, a társas kapcsolatok beszűkülése és az életmód radikális megváltozása miatt. Mindezt tovább súlyosbítja, hogy a hallgatók több mint fele a járványon túl is valamilyen aktuális nehéz életeseeményt él át (például szakítás, gyász, betegség), ami arra utal, hogy a hallgatók jelentős része hosszabb távon is fokozottan terhelt. Az EUROSTUDENT 8 eredményei szerint Magyarországon a felsőoktatási hallgatók 4%-a tapasztal megkülönböztetést a mentális egészsége miatt, amely megegyezik az európai átlaggal. A mentális egészséggel kapcsolatos problémák a hallgatók 7%-ára jellemzők (EUROSTUDENT-átlag: 13%), a krónikus fizikai betegségek pedig 4%-ra (EUROSTUDENT-átlag: 8%).

A társas támogatás mint védőfaktor korlátozottan jelenik meg az intézményi térben. A FETA 2021-es felmérése szerint a hallgatók elsősorban a partnerre, az anyára és a barátokra számítanak nehéz helyzetben, míg a felsőoktatáshoz kötődő szereplők közül leginkább az évfolyamtársakra. Ugyanakkor a kortárssegítő hallgatói csoportok és a diákszervezetek a legalacsonyabb értékelést kapták, ami részben azzal magyarázható, hogy sok hallgató nem ismeri ezeket a lehetőségeket. A Budapesti Corvinus Egyetem kutatásai hasonló mintázatot jeleznek: a családi és közeli személyes kapcsolatok elsődlegesek, míg az intézményi szereplők ritkábban jelennek meg mint támaszforrások (Arnold et al., 2024).

Összességében a hazai adatok azt jelzik, hogy a felsőoktatási hallgatók mentális egészsége súlyosan terhelt, a problémák széles spektrumot fednek le, és egyre inkább rendszerszintű válaszokat igényelnek. A problémákat sok hallgató felismeri, de a megoldási

utak kevésbé tudatosak. Az eredmények erőteljesen alátámasztják az intézményi szintű mentálhigiénés prevenció, a könnyen hozzáférhető támogató szolgáltatások és a hallgatói jóllétet középpontba állító felsőoktatási működés szükségességét.

Munkavállalás a felsőoktatásban töltött évek alatt

Az EUROSTUDENT 8 eredményei szerint a magyarországi hallgatók 57%-a végez fizetett munkát tanulmányai során, ami 2 százalékponttal alacsonyabb, mint a részt vevő országok átlaga. Fontos azonban hozzátenni, hogy a korábbi EUROSTUDENT eredményeket is megvizsgálva, fokozatosan nő a dolgozó hallgatók aránya (8. ábra).

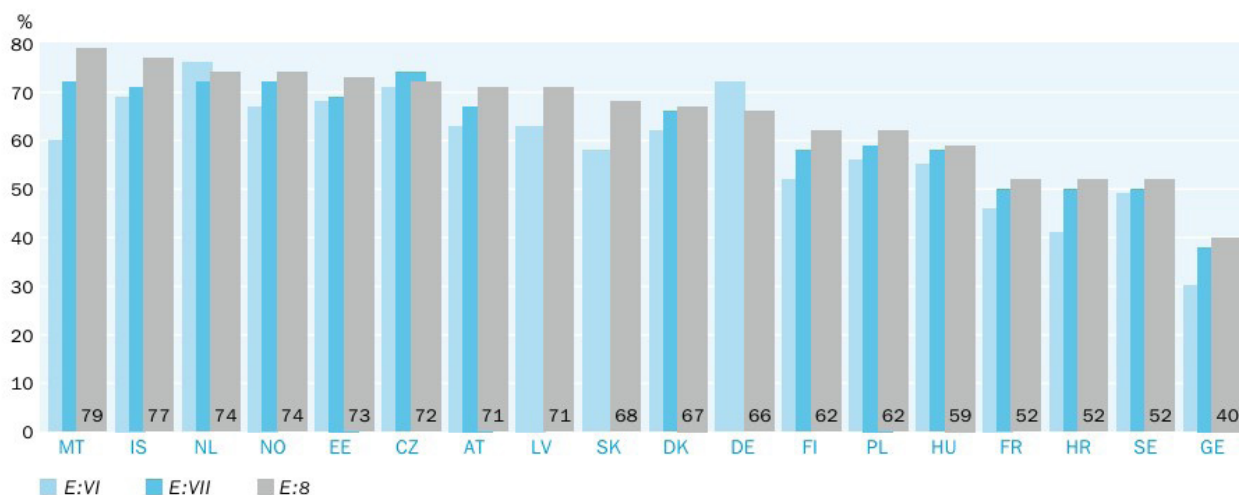
8. ábra

A munkavállaló hallgatók aránya azon hallgatók körében, akik nem szüleikkel élnek (EUROSTUDENT 8, 2024)

Figure B6.2 ↓

Students' employment during the lecture period in EUROSTUDENT VI to EUROSTUDENT 8

Share of students with (a) paid job(s) (in %), only students not living with parents



Data source: EUROSTUDENT 8, H.1. No (comparable) data: AZ, CH, ES, IE, LT, PT, RO.

Data collection: Spring 2022 – summer 2022 except DE (summer 2021), AT, FR, PT (spring 2023 – summer 2023).

EUROSTUDENT question(s): 4.4 Do you have (a) paid job(s) during the current #lecture period?

Note(s): For information on previous rounds, see eurostudent.eu.

Deviations from EUROSTUDENT survey conventions: AT, FR.

Deviations from EUROSTUDENT standard target group: IE, NL.

Forrás: Forrás: EUROSTUDENT 8⁵

Az EUROSTUDENT VI adataiból a munka jellege, a szociális háttér, és a továbbtanulási szándék összefüggéseire vonatkozó hazai elemzés is született, amely szerint a megélhetési célú, kényszerű munkavállalás elsősorban a rosszabb anyagi helyzetű, szociálisan hátrányos helyzetű hallgatók körében jellemző, míg a jobb szociális helyzetű hallgatók inkább tapasztalatszerző, nagyobb intenzitású munkát végeznek, az átlagos helyzetűeknél pedig gyakori a tanulmányokhoz illeszkedő munkavállalás. A kényszerű, megélhetési célú munkavégzés kismértékben, de kimutathatóan csökkenti annak valószínűségét, hogy a hallgatók a végzést követően rövid távon továbbtanuljanak. Ezzel szemben a tanulmányokhoz illeszkedő munka növeli a hosszabb távú továbbtanulási terveket. A megélhetési célú munkavállalás hozzájárulhat a felsőoktatásban meglévő szociális

egyenlőtlenségek fennmaradásához, mivel éppen azokat érinti leginkább, akik eleve hátrányosabb helyzetből indulnak. Ezért a szerzők szerint fontos lenne olyan intézményi eszközök alkalmazása, amelyek csökkentik a kényszerű munkavállalás szükségességét, vagy segítik, hogy a hallgatók munkája inkább illeszkedjen a tanulmányaikhoz (Hámori et al., 2018).

Az EUROSSTUDENT 8 eredményei szerint anyagi szempontból a családra támaszkodó hallgatók átlagéletkora Magyarországon 23 év, a saját jövedelemre támaszkodó hallgatók átlagéletkora pedig – az európai átlaggal megegyezően – 29 év. A magyarországi hallgatók átlagosan 2 órával többet (16 órát) dolgoznak hetente fizetett munkát, mint a többi részt vevő európai ország átlaga. Az oktatásban töltött idő az európai átlagnak megfelelően 16 óra hetente, a személyes tanulási idő azonban 2 órával kevesebb, mint a részt vevő országok átlaga, szintén 16 óra. A kényszerű munkavállalásra utal, hogy míg a jobb anyagi helyzetű szülők gyermekei között 54% végez munkát felsőoktatási tanulmányaival párhuzamosan, addig a rossz anyagi helyzetű szülők gyermekei között ugyanez az arány 74%. Magyarországon ez 20 százalékpontos különbséget jelent, míg az EUROSSTUDENT-országok jobb és rosszabb családi anyagi háttérrel rendelkező hallgatóinak átlagai közti eltérés csak 8 százalékpont. A hallgatók a felmérés során azonosították magukat elsődlegesen hallgatóként, vagy elsődlegesen munkavállalóként. A rosszabb anyagi háttérrel rendelkező magyarországi hallgatók között kimagasló (58%, az EUROSSTUDENT-országok átlagánál 20 százalékponttal magasabb) azoknak az aránya, akik elsődlegesen munkavállalóként tekintenek magukra. A jobb anyagi háttérrel rendelkező hallgatók között ez az arány csak 20%, azonban még ők is 2 százalékponttal nagyobb arányban azonosítják magukat munkavállalóként, mint a részt vevő országok átlaga.

Az EUROSSTUDENT 8 adatfelvétele 2022-ben zajlott, de a hazai felmérések között a FETA 2021-es és 2023-as mérései is megközelítőleg illeszkednek a hallgatók munkavállalására vonatkozó eredmények tekintetében. A FETA 2021-es nagymintás kutatása elsősorban a hallgatók mentális jóllétére fókuszált, amelynek azonban megkerülhetetlen része az anyagi biztonság kérdése is. A több mint hétezer megkérdezett felsőoktatási hallgató 71%-a válaszolta, hogy rendelkezésre áll a stabil megélhetéshez szükséges anyagi forrás. A kérdőíves felmérés 2023. novemberi ismétlésének eredményei alapján a szubjektív anyagi biztonság jelentősen romlott a felsőoktatási hallgatók körében: már csak 62,7% válaszolta, hogy rendelkezésére áll a stabil megélhetéshez szükséges anyagi forrás, a hallgatók több mint harmada pedig úgy ítélte, a rendelkezésére álló pénzösszeg nem elegendő a stabil körülmények biztosításához. A 2021-es kutatás keretében megkérdezett hallgatók 55%-a felelte, hogy végez valamilyen fizetett munkát tanulmányai mellett, akiknek a fele említette, hogy munkája kapcsolódik a tanulmányaihoz. A 2021-es megkérdezettek 30%-a minimum heti 31 órát dolgozik. Utóbbi eltér a képzés szintjének függvényében: az alapképzés alatt a heti 11–20 órás munkavégzés jellemzőbb, míg a mester, a doktori és posztgraduális és szakirányú továbbképzés esetében a minimum heti 40 óráé⁶. A 2023-as adatok alapján nőtt a munkavállaló hallgatók aránya: 55,6% végez valamilyen fizetett munkát, közülük 72,1% rendszeresen dolgozik, 53,3% pedig heti több mint 20 órát dolgozik. Fontos eredmény, hogy a munkavállaló hallgatók 52,8%-a 2023-ban úgy nyilatkozott, hogy a munkavállalás motivációja számára az, hogy a megélhetéséhez szükséges pénzt biztosítani tudja. Az összes hallgatóhoz viszonyítva közel egyharmaduk úgy ítéli meg, hogy munkavállalás nélkül nem tudna megélni⁷.

⁶ Forrás: FETA (2021) Magyarországi felsőoktatásban tanuló hallgatók mentális jóllétének felmérése.

⁷ Forrás: FETA (2023) KUTATÁSI GYORSJELENTÉS. ORSZÁGOS HALLGATÓI MENTÁLIS EGÉSZSÉG FELMÉRÉS.

A szabadidő-eltöltés mintázatai

Az időmenedzsment és leterheltség kapcsán a szabadidő-eltöltés mintázatait is javasolt megvizsgálni. Egy 2022-es reprezentatív hazai eredmény, amely szerint a felsőoktatási hallgatók által leggyakrabban végzett szabadidős tevékenység a „csak úgy elvan otthon”, a fiatalok 44,5%-a végzi naponta, míg a barátaival 21,4% találkozik naponta. A felsőoktatási hallgatók 40%-a kulturális eseményen maximum évente pár alkalommal vesz részt. Szabadidős sporttevékenységet a felsőoktatási hallgatók 32,5%-a legalább heti pár alkalommal, további 36,6% pedig havi pár alkalommal végez. A munkaerőpiaci státusz függvényében a hagyományos TV csatorna nézése, a kulturális eseményeken való részvétel, valamint a „csak úgy elvan otthon” tevékenységek térnek el szignifikánsan: a dolgozó fiatalokra kevésbé jellemző a hagyományos TV csatorna nézése, valamint a „csak úgy elvan otthon” tevékenység, mint a nem dolgozó fiatalokra; azonban gyakrabban járnak kulturális eseményekre, mint nem dolgozó kortársaik (Kutrovácz, 2024).

A felsőoktatási hallgatók 45%-a azonnal megnézi a telefonját, ha értesítést kap; online szabadidős tevékenységgel pedig átlagosan napi 6,6 órát töltenek (összes képernyőidő). Az online tevékenységek között a közösségi oldalak használata és a zenehallgatás, videó- és filmnézés a leggyakoribb a felsőoktatási hallgatók körében. Saját megítélésük alapján a hallgatók leginkább a közösségi oldalak használatát tartják soknak: 61% értékelte soknak a közösségi oldalakon való chateléssel, beszélgetéssel vagy böngészéssel töltött idejét. A problémás közösségimédia-használat prevalenciája azonban a felsőoktatási hallgatók körében csak átlagosan 6%, míg a problémás internethasználat prevalenciája a hazai felsőoktatási hallgatók körében 2022-ben 28,4% (Kutrovácz, 2024).

A szabadidő mennyiségével egy 0-10-ig terjedő skálán a hazai felsőoktatási hallgatók átlagos elégedettsége 5,8 – és egyúttal a legalacsonyabb az étellel való elégedettség további vizsgált elemei között, ami jelentős leterheltségre utalhat (Arnold et al., 2024).

Javaslatok, beavatkozási irányok

A beavatkozási irányoknak szükséges figyelembe vennie és reflektálnia a hallgatói élményt meghatározó személyes, vagy nem a felsőoktatási keretből adódó egyéb tényezőkre is (9. ábra). Intézményi szinten elengedhetetlen a hallgatói szolgáltatások kiterjesztett értelmezése. A szolgáltatások nem szűkülhetnek le adminisztratív ügyintézésre és tanulmányi támogatásra, hanem magukban kell foglalniuk a mentális egészséghez kapcsolódó ellátásokat, a karriertámogatást, a közösségi és kulturális programokat, valamint a sport- és egészségmegőrző lehetőségeket is. Ezek együttesen járulnak hozzá ahhoz, hogy a hallgatók ne pusztán „túléljék” a felsőoktatási éveket, hanem valóban bevonódjanak az intézmény életébe.

A hallgatói mentális egészség romlása és a növekvő pszichés terhelés intézményi szinten is rendszerszintű válaszokat igényel. A mentális egészséghez kapcsolódó szolgáltatások esetében indokolt egységes, elvárt minimumszintek meghatározása, amelyek minden intézményben biztosítják az alapvető hozzáférést pszichológiai tanácsadáshoz, prevenciós programokhoz és mentálhigiénés támogatáshoz. A korai segítségnyújtás, a kapacitások átláthatósága és a szolgáltatások könnyű elérhetősége közvetlenül hozzájárulhat a lemorzsolódás csökkentéséhez és a tanulmányi teljesítmény javításához.

Célzott beavatkozásokra van szükség a megélhetési kényszerekből fakadó munkavállalás negatív hatásainak mérséklésére is. Az ösztöndíj- és támogatási rendszer felülvizsgálata, valamint a rugalmas tanulási rendek – például hibrid vagy moduláris megoldások – szélesebb körű alkalmazása csökkentheti az idő- és energiahiányból fakadó hátrányokat. Ez nemcsak a bevonódás lehetőségét erősíti, hanem hozzájárul az egyenlőtlenségek újratermelődésének mérsékléséhez is.

A sport- és egészségmegőrző lehetőségekhez való egyenlőtlen hozzáférés kezelése ágazatközi együttműködésekkel igényel. Az oktatási és sportterületek közötti koordináció, valamint országos kedvezményrendszerek vagy hallgatói kártyaprogramok bevezetése lehetővé teszi, hogy a hallgatók a felsőoktatási intézményeken túl is kedvezményesen férjenek hozzá ezekhez a szolgáltatásokhoz. A hozzáférés bővítése hosszú távon hozzájárul a hallgatói életminőség javításához és a közösségi beágyazottság erősítéséhez. A kulturális lehetőségekhez való hozzáférést kezeli a KultKredit program, amelynek sikere mutatja, hogy bizonyos hallgatói szolgáltatási elemek intézményi szinten nehezen kialakíthatók, ugyanakkor ágazati szintű koordinációval hatékonyan és széles körben bevezethetők.

9. ábra

Azonosított problémák, hatások és a lehetséges megoldásokra vonatkozó javaslatok a hallgatói élményhez kapcsolódóan – beavatkozási irányok a személyes hallgatói tényezőkre reflektálva

Probléma	Hatás	Javasolt megoldás
Hallgatók mentális egészségének romlása, romló jóllét, magas szintű mentális terhelés.	Növekvő lemorzsolódás, romló tanulmányi teljesítmény.	Mentális egészséghez kapcsolódó szolgáltatások egységes, elvárt minimumszintjének meghatározása.
Kényszerből adódó megélhetési munkavállalás nagy aránya.	Bevonódás csökkenő lehetősége, idő- és energiahiány, egyenlőtlen újratermelődése.	Ösztöndíj- és támogatási rendszer felülvizsgálata; rugalmas tanulási rend biztosítása.
Sport- és egészségmegőrző lehetőségekhez való egyenlőtlen hozzáférés.	Szűkülő hallgatói életvilág, romló életminőség.	Ágazati együttműködések erősítése, hallgatói hozzáférések bővítése pl. országos kártya.

Saját szerkesztés

A hallgatói élményt formáló társadalmi tényezők

Nemzetközi kitekintés

Szakirodalmi eredmények

A szakirodalom egybehangzóan jelzi, hogy a digitális transzformáció a felsőoktatásban mára stratégiai jelentőségű folyamattá vált, amely alapvetően alakítja az intézmények működését, versenyképességét és a hallgatói élményt. A digitális átalakulás nem értelmezhető pusztán technológiai fejlesztésként: a minőségi oktatás, a rugalmas tanulási formák és a személyre szabott tanulási élmények iránti növekvő igény olyan szervezeti és kulturális változásokat is szükségessé tesz, amelyek az intézményi működés egészét érintik. A digitális megoldások – többek között a mesterséges intelligencia, a felhőalapú rendszerek, a big data vagy az IoT alkalmazása – lehetővé teszik a személyre szabott tanulást, az intelligens tananyagfejlesztést, a gyorsabb értékelést és az automatizált ügyintézés, ami közvetlenül hozzájárulhat az oktatás és a hallgatói szolgáltatások minőségének javításához. Az Egyesült Királyság felsőoktatási szakértői szerint az intézmények akkor képesek tartós versenyelőnyt elérni, ha digitális képességeiket stratégiai erőforrásként kezelik, és folyamatos tanulási, alkalmazkodási folyamatok révén fejlesztik; ennek középpontjában a magas színvonalú, digitálisan támogatott hallgatói élmény áll (Hashim et al., 2022).

A digitális transzformáció azonban nem lineáris vagy egyértelműen pozitív folyamat. A kutatások szerint a mesterséges intelligencia és a digitális eszközök alkalmazása egyszerre hordoz lehetőségeket és kockázatokat a hallgatók és az oktatók jólléte szempontjából. Az AI-alapú megoldások támogatják a személyre szabott tanulást, javíthatják a tanulási hatékonyságot, csökkenthetik az akadémiai terhelésből fakadó stresszt, és bővíthetik a mentálhigiénés támogatásokhoz való hozzáférést, ami különösen fontos az inklúzió és a különböző tanulási igényekhez való alkalmazkodás szempontjából. Ugyanakkor a túlzott digitalizáció növelheti a technostresszt és a digitális fáradtságot, csökkentheti a személyes interakciókat, valamint adatvédelmi bizonytalansággal kapcsolatos aggályokat is felvet. Klimova és Pikhart (2025) cseh szerzők irodalmi áttekintésükben hangsúlyozzák, hogy a digitális és AI-alapú megoldások csak akkor járulnak hozzá tartósan a hallgatói élmény javításához, ha kiegyensúlyozott, emberközpontú módon integrálódnak az intézményi gyakorlatba.

A digitális transzformációt a szakirodalom hosszú távú, többdimenziós és más társadalmi folyamatokkal összefonódó átalakulásként írja le. A pandémia első évében megjelent tanulmányok szisztematikus áttekintése alapján a COVID-19 járvány inkább felgyorsította

a már zajló digitális változásokat, mintsem teljesen újakat indított volna el, és rámutatott arra, hogy az átalakulás egyszerre érinti az oktatás módját, a pedagógiai gyakorlatokat, a szakmai szerepeket, a szervezeti működést és az intézmények társadalmi szerepét (Scholkmann et al., 2024). A digitális transzformáció ezért normatív értelemben kettős jelenségként jelenik meg: egyrészt lehetőséget kínál a felsőoktatás megújulására és a hallgatói élmény javítására, másrészt felerősítheti az egyenlőtlenségeket, kirekesztési mechanizmusokat és adatvédelmi kockázatokat. A digitális transzformáció akkor járul hozzá a hallgatói élmény javításához, ha nem öncélú technológiai fejlesztésként jelenik meg, hanem a tanulási folyamatot, a hallgatói jóllétet és az intézményi működés átláthatóságát támogató, stratégiaileg irányított átalakulásként.

Európai irányelvek és adatok

Az európai felsőoktatási szakpolitikai dokumentumok a digitális transzformációt a felsőoktatás szerkezeti átalakulásának egyik kulcstényezőjeként kezelik. A Bologna-folyamat szerint a technológiai változások, az online és hibrid tanulási formák terjedése, valamint az újképzési formák megjelenése új követelményeket támasztanak a felsőoktatási rendszerekkel szemben, és szükségessé teszik a tanulási környezet, a szolgáltatások és az intézményi működés megújítását (EHEA, 2024). A szakpolitikai ajánlások hangsúlyozzák, hogy a digitális és innovatív tanulási formák csak akkor járulnak hozzá a felsőoktatás minőségének javításához, ha a hallgatóközpontú tanulás elveivel összhangban valósulnak meg, és megfelelő támogatási struktúrák kísérik. A digitális tanulási környezet fejlesztése ezért nem csupán technológiai kérdés, hanem magában foglalja a tanulást segítő szolgáltatások, a tanácsadás és az inkluzív hozzáférés biztosítását is. A digitális átállás új egyenlőtlenségeket is létrehozhat, ezért a felsőoktatási rendszereknek kezelniük kell a hozzáférési különbségeket, és biztosítaniuk kell, hogy minden hallgató számára rendelkezésre álljanak a tanuláshoz szükséges digitális feltételek (BFUG, 2024). A Bologna-folyamat a digitalizációval összefüggésben az akadémiai integritás megőrzését is kiemelt feladatként kezelik, mivel az online környezet és az új technológiák új kihívásokat jelentenek az értékelés, a hitelesség és a tanulmányi teljesítmény ellenőrzése szempontjából (EHEA, 2024).

A mesterséges intelligencia megjelenése a digitális átalakulás új szintjét jelenti. Az ESU – Statement on Artificial Intelligence (BM85, 2024) hallgatói nézőpontból fogalmazza meg az MI felsőoktatási alkalmazásával kapcsolatos lehetőségeket és kockázatokat. A dokumentum szerint az MI hozzájárulhat a személyre szabott tanuláshoz, az adminisztratív folyamatok hatékonyabbá tételéhez és a tanulási támogatás fejlesztéséhez, ugyanakkor komoly kihívásokat vet fel az adatvédelem, az algoritmikus torzítás, a megfigyelés és az egyenlő hozzáférés területén. A hallgatói álláspont szerint az AI-eszközök alkalmazása csak akkor elfogadható, ha átlátható, etikus és inkluzív módon történik, nem helyettesíti az oktatók pedagógiai szerepét, és biztosítja, hogy minden hallgató rendelkezzen a használatukhoz szükséges feltételekkel. A dokumentum kiemeli a digitális és AI-műveltség fejlesztésének fontosságát, valamint a hallgatók bevonását az intézményi és szakpolitikai döntésekbe (ESU, 2024).

Az EUROSTUDENT 8 jelentésben megjelent következtetések is illeszkednek a fentiekhez. Az eredmények és következtetések szerint a tanulmányi környezet minőségét egyre inkább befolyásolja az online tanulás, a digitális eszközökhöz való hozzáférés és a tanulásra fordítható idő, amelyek országonként és hallgatói csoportonként jelentős eltérést mutatnak. A tanulmányi körülményekhez kapcsolódó egyenlőtlenségek különösen a hátrányosabb helyzetű hallgatók esetében jelennek meg, akiknek korlátozottabbak lehetnek a technológiai és anyagi erőforrásaik. A pandémia időszaka különösen rámutatott arra, hogy a digitális oktatás hatással van a hallgatók motivációjára, kapcsolataira és mentális állapotára, és sok hallgató számolt be arról, hogy az online tanulás csökkentette a társas kapcsolatok lehetőségét és a tanulási élmény minőségét. Az eredmények szerint a hallgatók túlnyomó többsége (95%) egyébként rendelkezik a tanulmányaihoz szükséges elektronikus eszközökkel (számítógép, laptop stb.). A hallgatók 86%-a szükség esetén rendelkezik íróasztallal, és 85%-uk számára megfelelő minőségű internetkapcsolat áll rendelkezésre.

Összességében az európai szakpolitikai irányelvek és adatok azt mutatják, hogy a digitalizáció a hallgatói élményt, a tanulási környezet minőségét és a felsőoktatási részvétel feltételeit alapvetően alakító tényező. A digitális tanulási formák, online szolgáltatások, és az AI-alkalmazások csak akkor járulnak hozzá a felsőoktatás minőségéhez, ha az intézmények képesek biztosítani a hozzáférés egyenlőségét, a megfelelő támogatási rendszereket és a hallgatók bevonását a változások alakításába.

Magyarországi helyzetkép

A hazai felsőoktatási intézményekben a digitális transzformáció sok esetben elsősorban új rendszerek bevezetésére és infrastruktúra-fejlesztésre korlátozódik, miközben a pedagógiai és hallgatói élményhez kapcsolódó szemléletváltás kevésbé jelenik meg. A nemzetközi kutatási eredményekkel összhangban a Hallgatói Önkormányzatok Országos Konferenciája (HÖÖK) állásfoglalása is amellel érvel, hogy a mesterséges intelligencia felsőoktatási alkalmazásának teljes körű tiltása kontraproduktív lenne. Az AI-t olyan eszközként értelmezi, amelynek felelős, szabályozott és átlátható beépítése szükséges az oktatási és tanulási folyamatokba. A HÖÖK szerint elengedhetetlen az intézményi tanulmányi és vizsgaszabályzatok frissítése, az MI használatának egyértelmű keretezése (különösen a szakdolgozatok és számonkérések esetében), valamint bevezető kurzusok indítása a hallgatók számára az adott tudományterülethez illeszkedő, etikus és hatékony AI-használatról. Továbbá az AI-alapú eszközökhöz való hozzáférésnek esélyegyenlőségi szempontból biztosítottnak kell lennie, és az oktatók folyamatos továbbképzése is kulcsfontosságú. Ezek az irányok megerősítik, hogy a digitális transzformáció akkor járulhat hozzá a hallgatói élmény javításához, ha intézményi szinten tudatos, hallgatóközpontú és pedagógiaileg megalapozott szabályozás kíséri.

A hazai kutatások is azt mutatják, hogy a felsőoktatás digitalizációja sok esetben elsősorban technológiai fejlesztésekben jelenik meg, miközben a pedagógiai és

szervezeti megújulás lassabban halad. Egy magyarországi empirikus vizsgálat szerint az oktatók a mesterséges intelligenciát leginkább rutinfeladatokra használják, és kevésbé jelennek meg azok a megoldások, amelyek a tanulási folyamat személyre szabását vagy a hallgatói élmény fejlesztését szolgálnák. A kutatás szerint a hatékonyabb alkalmazás feltétele a képzés, az intézményi támogatás és a világos szabályozási keretek kialakítása (Nagy et al., 2025). Hasonló következtetésre jutnak a hazai felsőoktatás digitalizációját vizsgáló szakpolitikai elemzések is, amelyek szerint a fejlesztések sok esetben nem járnak együtt a pedagógiai gyakorlatok és intézményi működés szisztematikus megújításával, és országos szinten is szükség lenne olyan keretrendszerre, amelyek lehetővé teszik a digitalizáció előrehaladásának következetes mérését és nyomon követését (Kövári, 2022).

Hallgatói vizsgálatok arra is rámutatnak, hogy a mesterséges intelligencia és más digitális eszközök használata már a mindennapi tanulási gyakorlat része, ugyanakkor a digitális és AI-írástudás szintje jelentős különbségeket mutat, ami indokolja az intézményi szintű iránymutatást és a tudatos felkészítést (Fekete, 2025). A szakpolitikai dokumentumok és a hazai szabályozási törekvések egyaránt hangsúlyozzák, hogy a digitális és AI-alapú megoldások integrációja csak akkor lehet eredményes, ha az átlátható szabályozás, az esélyegyenlőség biztosítása és az oktatók folyamatos továbbképzése is megvalósul (Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája, 2025).

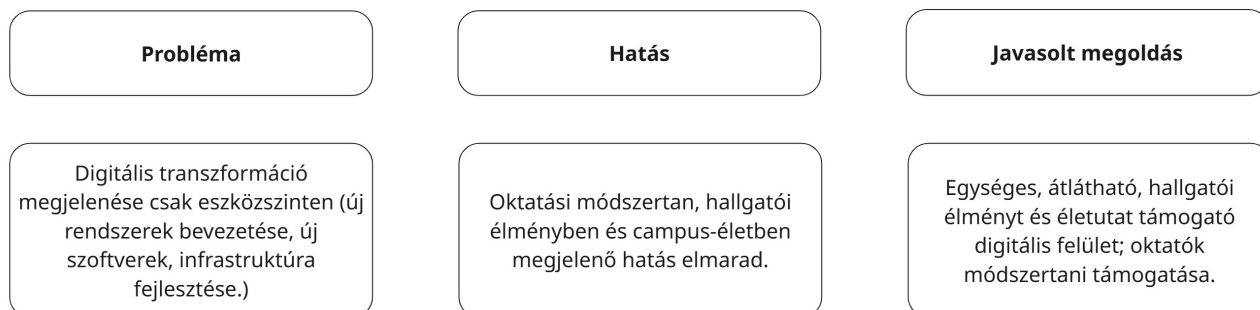
Az eredmények azt támasztják alá, hogy a digitális transzformáció a felsőoktatásban nem egyszeri technológiai ugrás, hanem fokozatos, összetett és társadalmilag beágyazott folyamat. A hallgatói élmény szempontjából akkor lehet igazán értékteremtő, ha az intézmények stratégiai szemlélettel, emberközpontúan és pedagógiaileg megalapozott módon integrálják a digitális és AI-alapú megoldásokat, miközben tudatosan kezelik azok kockázatait is.

Javaslatok, beavatkozási irányok

A digitális transzformációt nem célszerű kizárólag új rendszerek, szoftverek vagy infrastrukturális fejlesztések bevezetésére szűkíteni. A digitalizáció akkor válik valódi értékteremtő tényezővé, ha a hallgatói élményt és az egyéni életutat támogató, tudatosan felépített ökoszisztémaként működik. Ez azt jelenti, hogy az egyes digitális megoldásoknak nem elszigetelten, hanem egymással összekapcsolva, átlátható és felhasználóbarát módon kell szolgálniuk a hallgatók tanulmányi előrehaladását, ügyintézését, információhoz jutását és közösségi kapcsolódását. Kiemelten fontos az egységes, könnyen kezelhető digitális felületek kialakítása, amelyek csökkentik az adminisztratív terheket, átláthatóvá teszik a hallgatói életutat, és támogatják a személyre szabott tájékoztatást. Ezzel párhuzamosan elengedhetetlen az oktatók módszertani támogatása és folyamatos szakmai fejlesztése, hogy a digitális eszközök ne pusztán technikai kiegészítőként jelenjenek meg, hanem a pedagógiai innováció és a hallgatói bevonódás eszközeivé váljanak. A digitalizáció így egy olyan strukturális és szemléletbeli átalakulást jelent, amely kézzelfogható módon javítja az oktatási és szolgáltatási élményt, valamint erősíti a felsőoktatás versenyképességét (10. ábra).

10. ábra

Azonosított problémák, hatások és a lehetséges megoldásokra vonatkozó javaslatok a hallgatói élményhez kapcsolódóan – beavatkozási irány a technológiai változásra reflektálva



Saját szerkesztés

A hallgatói élmény, az elégedettség és a lojalitás kapcsolata

Memzetközi kitekintés

Szakirodalmi eredmények

A nemzetközi kutatási eredmények alapján a hallgatói élmény, az elégedettség és az intézményhez való kötődés szorosan összefügg egymással, és ebben kiemelt szerepe van az intézményi szolgáltatások – különösen az adminisztratív és támogató szolgáltatások – minőségének. Empirikus vizsgálatok európai felsőoktatási környezetben is azt mutatják, hogy a hallgatók által észlelt szolgáltatásminőség több egymással összefüggő dimenzióból áll, ideértve az oktatás minőségét, az adminisztratív működést, az infrastruktúrát, a tanulmányi programokat és a támogató szolgáltatásokat. Ezek együttesen határozzák meg a hallgatói elégedettséget, amely a lojalitás legfontosabb közvetítő tényezője. A kutatások szerint a szolgáltatásminőség közvetlenül növeli az elégedettséget, az elégedettség pedig meghatározza a hallgatók intézmény iránti elköteleződését és pozitív viselkedési szándékát, így az intézményi megítélést és hírnevet is (Meštrović, 2017).

Az elégedettségen túl a hallgatói élmény fontos eleme az intézményhez való odatartozás

érzése („belonging”), valamint a hallgatói identitás („studenthood”) kialakulása. A kutatások szerint ezek nem pusztán egyéni tulajdonságok, hanem nagymértékben az intézményi környezet, a tanulási élmények és a kapcsolódási lehetőségek minősége formálja őket. Ausztrál nagymintás longitudinális eredmények szerint az odatartozás érzését elsősorban az oktatás minősége, a beilleszkedést segítő támogatás, a tanórán kívüli kapcsolatok, az orientációs programok, a közös tanulási tevékenységek és a hallgatók közötti interakciók befolyásolják, míg a demográfiai különbségek szerepe jóval kisebb (Crawford et al., 2023). Az eredmények alapján a belonging erősítése elsősorban integrált, támogató és kapcsolatépítést ösztönző intézményi környezet kialakításával érhető el, ami közvetlenül hozzájárul az elégedettséghez, a jólléthez és a benmaradáshoz.

A hallgatói identitás kialakulása a tömeges felsőoktatásban különösen összetett folyamattá vált. Egy európai felsőoktatás vonatkozásában született megközelítés szerint a „studenthood” nem stabil, adottnak tekinthető állapot, hanem egy átmeneti, gyakran bizonytalan szerep, amelynek megerősödése szorosan összefügg a felsőoktatásban való részvétellel és kitartással. Azok a hallgatók, akik képesek pozitív hallgatói önazonosságot kialakítani, nagyobb valószínűséggel érzik magukat otthon az intézményben, komfortosabban mozognak a tanulói szerepben, és kitartóbbak a képzés során. Ugyanakkor a nem hagyományos háttérű, dolgozó, bejáró vagy részidős hallgatók számára a hallgatói szerep gyakran kevésbé természetes, ami gyengítheti az intézményhez való kötődést (Field & Morgan-Klein, 2010).

Az odatartozás érzése ráadásul nem egységes és nem minden hallgató számára azonos módon alakul ki. Kortárs nemzetközi megközelítések szerint a belonging inkább kapcsolati és helyzetfüggő tapasztalat, amelyet a társas interakciók, a tanulási környezet és egyre inkább a digitális tanulási formák is alakítanak. A hibrid és online oktatás terjedésével az odatartozás már nem kizárólag a fizikai campushoz kötődik, ezért az intézmények feladata nem egyetlen közösségi modell fenntartása, hanem olyan rugalmas és befogadó tanulási környezet kialakítása, amely többféle módon teszi lehetővé a kapcsolódást (Gravett & Ajjawi, 2022).

A kutatások összességében azt jelzik, hogy a hallgatói élmény, az elégedettség, az odatartozás és a lojalitás egymást erősítő folyamatok. Az intézményi szolgáltatások minősége, a támogató tanulási környezet és a kapcsolódási lehetőségek nemcsak a hallgatók jóllétét befolyásolják, hanem közvetlen hatással vannak a benmaradásra, az intézmény iránti elköteleződésre és hosszabb távon az intézmények társadalmi megítélésére is. Ezért a hallgatói élmény tudatos fejlesztése nem pusztán jóléti kérdés, hanem a felsőoktatási intézmények eredményességének és versenyképességének alapvető feltétele.

Európai irányelvek és adatok

Az európai felsőoktatási szakpolitikai dokumentumok a hallgatói élményt elsősorban a részvétel, a tanulmányi előrehaladás és a képzés sikeres befejezése szempontjából értelmezik. A Bologna-folyamat irányelvei szerint a felsőoktatási rendszerek minősége azon is mérhető, hogy mennyire képesek olyan tanulási környezetet biztosítani, amely támogatja a hallgatók bevonódását, előrehaladását és bennmaradását (EHEA, 2020). A tanulás és tanítás fejlesztésére vonatkozó ajánlások szerint a hallgatók sikeressége szoros kapcsolatban áll azzal, hogy mennyire érzik magukat a tanulási folyamat aktív résztvevőjének, és mennyire áll rendelkezésükre személyre szabott támogatás. A hallgatóközpontú tanulás megvalósítása olyan intézményi gyakorlatokat feltételez, amelyek elősegítik a részvételt, az együttműködést és a hallgatók bevonását az intézményi döntésekbe (EHEA, 2020). A szociális dimenzióval foglalkozó európai irányelvek szerint a felsőoktatási rendszereknek figyelembe kell venniük a hallgatói populáció növekvő sokszínűségét, és olyan támogató struktúrákat kell kialakítaniuk, amelyek segítik a különböző élethelyzetű hallgatók bennmaradását. A tanácsadási, mentálhigiénés és karrier-szolgáltatások, valamint a rugalmas tanulási lehetőségek biztosítása kulcsfontosságú a lemorzsolódás csökkentése szempontjából (BFUG, 2024).

Az Európai Hallgatói Szövetség (ESU) összehasonlító adatai szerint a hallgatók részvételét és elégedettségét jelentősen befolyásolja a támogató szolgáltatások elérhetősége, a tanulási környezet minősége és a hallgatók bevonása az intézményi működésbe. A Bologna With Student Eyes 2024 felmérés alapján a támogatási rendszerek hiányosságai közvetlen kapcsolatban állnak a lemorzsolódással és a tanulmányi nehézségekkel (ESU, 2024).

Az EUROSTUDENT 8 adatai szerint a hallgatók felsőoktatáshoz való viszonya és tanulmányi tapasztalataik szorosan összefüggenek a családi háttérrel, különösen a szülők iskolai végzettségével. Átlagosan a hallgatók mintegy háromnegyede (75%) számol be arról, hogy mindig is tervezte a felsőoktatásba való belépést, azonban ez az arány alacsonyabb (68%) azok körében, akiknek a szülei alacsonyabb végzettségűek, és magasabb (81%) azoknál, akiknek a szülei felsőfokú végzettséggel rendelkeznek. Az egyes országokban 4–25 százalékponttal több olyan hallgató van, aki biztos volt a továbbtanulásban azok között, akik felsőfokú végzettségű családi háttérből érkeznek, mint az alacsonyabb iskolai végzettségű szülők gyermekei között. A különbségek a felsőoktatásba való belépést követően is megfigyelhetők. Azok a hallgatók, akiknek a szülei nem rendelkeznek felsőfokú végzettséggel, gyakrabban számolnak be gyengébb intézményi kötődésről: átlagosan 20%-uk időnként megkérdőjelezi, hogy helye van-e a felsőoktatásban, míg ez az arány 17% a felsőfokú végzettségű családi háttérrel rendelkező hallgatók körében. Hasonló mintázat figyelhető meg a lemorzsolódási szándék esetében is: a nem felsőfokú végzettségű családból érkező hallgatók 10%-a gondolkodik a tanulmányok megszakításán, szemben a felsőfokú végzettségű szülők gyermekei között mért 8%-kal. A különbség legalább 1 százalékpont a vizsgált országok mintegy 80%-ában megjelenik, ami arra utal, hogy a társadalmi háttér és a felsőoktatási részvétel közötti kapcsolat európai szinten is általános mintázat. Bár az eltérések mértéke országonként változik, az eredmények

össességében azt mutatják, hogy az alacsonyabb iskolai végzettségű családból érkező hallgatók körében gyengébb a továbbtanulási szándék, alacsonyabb az intézményhez való kötődés, és valamivel nagyobb a lemorzsolódás kockázata. Azok a hallgatók, akik egyáltalán nem értenek egyet azzal az állítással, hogy ajánlanák a képzésüket másoknak, 4.4-szer nagyobb valószínűséggel fontolgatják komolyan a lemorzsolódást. Továbbá, a barátoktól való elszigetelődés is kétszeresére növeli a lemorzsolódás valószínűségét (Fenech & Brief, 2025).

Az EUROSTUDENT 8 eredmények szerint azok a hallgatók, akik a képzés standard időtartamán túl folytatják tanulmányaikat, általában gyengébb intézményi kötődést mutatnak, kevésbé értékelik saját tanulmányi teljesítményüket kedvezően társaikhoz képest, és nagyobb arányban gondolkodnak a tanulmányok megszakításán, mint azok, akik a képzési időn belül haladnak. Az eredmények arra utalnak, hogy a képzési idő elhúzódása együtt járhat a felsőoktatáshoz való gyengébb kapcsolódással és a lemorzsolódási kockázat növekedésével. Az adatok azt is jelzik, hogy a képzési ciklusok között különbségek figyelhetők meg: a mesterképzésben tanulók körében általában erősebb az odatartozás érzése és alacsonyabb a lemorzsolódási szándék, ami arra utal, hogy a tanulmányaikat folytató hallgatók jellemzően azok közül kerülnek ki, akik jobban integrálódtak a felsőoktatási környezetbe és stabilabb tanulmányi pályán haladnak.

Össességében az európai szakpolitikai dokumentumok szerint a hallgatói részvétel, a bennmaradás és az intézményhez való kötődés olyan tényezők, amelyek a tanulási környezet, a támogatási rendszerek és a hallgatók aktív bevonásának együttes hatásaként alakulnak ki, ezért ezek fejlesztése a felsőoktatási minőség alapvető eleme (EHEA, 2020; BFUG, 2024; ESU, 2024).

Magyarországi helyzetkép

A kutatások azt jelzik, hogy a hallgatói identitás és az odatartozás érzése nem automatikusan alakul ki, hanem tudatos intézményi környezet- és szolgáltatásfejlesztés eredménye. Az online tér erősödése mellett gyengülhetnek a személyes kapcsolódások, ami a hallgatói identitás kialakulását is nehezíti. Az integrált támogatás, a kapcsolatépítést ösztönző tanulási környezetek, valamint a különböző hallgatói élethelyzetekhez illeszkedő, rugalmas megoldások kulcsszerepet játszanak abban, hogy a hallgatók képesek legyenek „hallgatóvá válni”, és hosszabb távon is kötődni a felsőoktatási intézményhez.

A hallgatói identitás és az odatartozás érzésének alakulásában különösen jól láthatók a lakhatási és életmódbeli különbségek hatásai. Pokorny és munkatársai (2016) szerint az otthon élő, bejáró hallgatók egyetemi átmenete és odatartozás-érzése alapvetően eltér a kollégiumban vagy egyetemi szálláson élőkétől. Esetükben a család, a helyi közösség és a korábbi élettér erősebben formálja a hallgatói identitást, mint a campuskörnyezet. Mivel az egyetemi lakhatás számukra nem válik közösségi térré, nehezebben alakulnak ki új barátságok és támogató kapcsolatok, ami gyengítheti az odatartozás érzését és növelheti a lemorzsolódás kockázatát. A legfontosabb kapcsolódások gyakran a tantermi

együttműködésekben és kurzusokon belüli interakciókban jönnek létre, ami rámutat az oktatási folyamat közösségformáló szerepére is.

Az EUROSTUDENT 8 eredményei szerint a magyarországi hallgatók esetében az intézményi kötődés és a lemorzsolódási szándék mutatói több területen eltérnek a nemzetközi átlagtól. Magyarországon azok körében, akiknek a szülei alacsonyabb végzettségűek, 76% számol be arról, hogy mindig is tervezte a felsőoktatásba való belépést, míg a felsőfokú végzettségű szülők gyermekei között ez az arány 83%, ami mindkét esetben meghaladja a részt vevő országok átlagát. Ugyanakkor a gyengébb intézményi kötődés aránya mindkét csoportban 22%, ami szintén magasabb a nemzetközi átlagnál. A lemorzsolódási szándék is némileg gyakoribb: a nem felsőfokú végzettségű családból érkező hallgatók 12%-a, a felsőfokú végzettségű szülők gyermekei közül pedig 11% gondolkodik a tanulmányok megszakításán. Ezek az adatok arra utalnak, hogy a hallgatói elköteleződés alakulásában a családi háttér mellett az intézményi környezet és a támogató szolgáltatások minősége is meghatározó szerepet játszik.

A hallgatói élmény alakulásában ezért kiemelt jelentősége van azoknak a szolgáltatásoknak, amelyek a tanulmányokon túl a mindennapi élet feltételeit és a közösségi beágyazódást is támogatják. Az adminisztratív és hallgatói támogató szolgáltatások minősége nem pusztán háttérfunkció, hanem stratégiai jelentőségű tényező a felsőoktatásban. A tanulástámogatás, az ügyintézés, a hallgatói jólétet segítő ellátások, a támogatások és kedvezmények rendszere, a lakhatási és étkezési lehetőségek, az egészségügyi és sportinfrastruktúra, a nyilvántartások kezelése, valamint a rekreációs és közösségi szolgáltatások folyamatos fejlesztése közvetlenül hozzájárul a hallgatói elégedettség növekedéséhez, erősíti a lojalitást, és hosszabb távon az intézmények vonzerejét és társadalmi megítélését is befolyásolja.

A nemzetközi eredmények mellett a hazai tapasztalatok is azt mutatják, hogy a hallgatói élmény alakulásában meghatározó szerepe van a felsőoktatáshoz kötődő első, intenzív közösségi tapasztalatoknak. A gólyatábor például nem pusztán az első találkozás a felsőoktatási környezettel, hanem olyan alapélmény, amely hosszú távon befolyásolja a hallgatói élet minőségét, a közösségi beágyazottságot és az intézményhez való kötődést. A rendezvények presztízsének és társadalmi elfogadottságának erősítése azonban csak akkor lehetséges, ha szervezésük során a tartalmi minőség mellett következetesen érvényesülnek a jogszerűség, a felelős működés és az emberi méltóság tiszteletének szempontjai. A hallgatói kötődés, az intézményi elégedettség és a bennmaradás tehát szorosan összefügg a közösségi élményekkel, az életkörülményekkel és a támogató szolgáltatások minőségével. A felsőoktatási intézmények számára ezért olyan komplex hallgatói környezet kialakítása a cél, amely egyszerre biztosít tanulmányi támogatást, közösségi integrációt és támogatja a megfelelő életfeltételek kialakítását, mert ezek együttesen határozzák meg a hallgatói élmény hosszú távú alakulását.

Javaslatok, beavatkozási irányok

A fentifejezetekben márfelsorolt beavatkozások hatékonyságának és fenntarthatóságának kulcsa a hallgatói bevonódás tudatos, horizontális érvényesítése. A hallgatóknak nem

csupán a fejlesztések „címzettjeként”, hanem azok aktív formálóiaként is szükséges megjeleníteniük. Tehát a hallgatói élményt érintő intézkedések tervezésébe, tesztelésébe és értékelésébe strukturált módon szükséges bevonni őket. A bevonásuk megvalósulhat például rendszeres hallgatói konzultációk, közös tervezési (co-creation) folyamatok (pl. szolgáltatásfejlesztési műhelyek/fórumok/workshopok), felhasználói tesztelések, visszajelzési mechanizmusok és hallgatók által kezdeményezett programok támogatása révén. Mindez lehetséges kurzushoz kötötten, kredittel honorált formában is. Emellett fontos, hogy a hallgatói visszajelzéseknek látható következménye legyen: az intézmények transzparens módon kommunikálják, mely javaslatok épültek be a döntésekbe, és milyen változtatások történtek ezek nyomán. A hallgatói részvétel nem lassítja, hanem éppen erősíti a fejlesztések relevanciáját és elfogadottságát, miközben hozzájárul az odatartozás érzésének, az intézményi bizalomnak és a hosszú távú elköteleződésnek a kialakulásához. Ennek megfelelően a hallgatói bevonódás nem különálló javaslatként, hanem minden beavatkozás megvalósítását átható működési alapelvként értelmezendő.

A horizontális érvényesülés mellett konkrét intézkedések szintjén kiemelendők az oktatói tréningek (amelyek kifejezetten a pedagógiai gyakorlatokra fókuszálnák), valamint az infrastrukturális környezet biztosítása (közösségi terek), és a közösségteremtő események szervezése (11. ábra).

11. ábra

**Azonosított problémák, hatások és a lehetséges megoldásokra vonatkozó javaslatok a hallgatói élményhez kapcsolódóan
– beavatkozási iránya hallgatói identitásra reflektálva**

Probléma	Hatás	Javasolt megoldás
Gyenge odatartozás- és közösségi élmény, hallgatói identitás eltűnése.	Elszigetelődés, magasabb arányú elégedetlenség, növekvő lemorzsolódás.	Oktatói tréningek (kapcsolódást támogató pedagógiai gyakorlatok); közösségi terek és események fejlesztése.

Saját szerkesztés

Források

Arnold, P., Elekes, Zs. & Kutrovácz, K. (2024). Egyetemisták jólléte, mentális állapota. In Arnold, P., Elekes, Z., Felföldi, T., Hajdu, M., Horváth, Á., Kutrovácz, K., & Mikó, F. (2024). Egyetemi hallgatók alkohol-és drogfogyasztása, szabadidő-eltöltési szokásai és jólléte Magyarországon. Budapesti Corvinus Egyetem. ISBN: 978-963-503-952-4

Bartolo, R.P., & Tinmaz, H. (2024). Service quality in higher education: A literature review. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 12(3), 119-135. DOI: 10.17478/jegys.1518891

Bologna Follow-Up Group (2020). Advisory Group 2 on Learning and Teaching – Final Report. European Higher Education Area.

Bologna Follow-Up Group (2024). Principles, Guidelines and Indicators of the Social Dimension of Higher Education in the EHEA. European Higher Education Area.

Ciobanu, A. (2013). The role of student services in the improving of student experience in higher education. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 92, 169-173. DOI: 10.1016/j.sbspro.2013.08.654

Crawford, J., Allen, K. A., Sanders, T., Baumeister, R., Parker, P., Saunders, C., & Tice, D. (2024). Sense of belonging in higher education students: An Australian longitudinal study from 2013 to 2019. *Studies in Higher Education*, 49(3), 395-409. DOI: 10.1080/03075079.2023.2238006

Davis, J. (2023). *The first generation student experience: Implications for campus practice, and strategies for improving persistence and success*. Routledge. DOI: 10.4324/9781003447801

Dósa, I., Dósa, K., Szobonya, R., & Fűzi, B. (2024). Miért hálásak az egyetemi hallgatók oktatóiknak? Egy intézményi hálagyakorlat tanulságai. *Iskolakultúra*, 34(5), 64-83. DOI: 10.14232/iskkult.2024.5.64

European Higher Education Area (2020). Rome Ministerial Communiqué. Rome, 19 November 2020. European Higher Education Area. Elérhető: https://www.ehea.info/Upload/Rome_Ministerial_Communique.pdf

European Higher Education Area (2020). Annex III to the Rome Ministerial Communiqué: Principles and Guidelines to Strengthen the Social Dimension of Higher Education in the EHEA. European Higher Education Area. Elérhető: <https://www.ehea.info/page-social-dimension>

European Higher Education Area (2024), Tirana Communiqué. EHEA Ministerial Conference, Tirana, 29–30 May 2024. European Higher Education Area.

European Higher Education Area. Student-centred learning: <https://ehea.info/page-student-centred-learning>

European Higher Education Area. Social dimension: <https://ehea.info/page-social-dimension>

European Students' Union (2024). Bologna With Student Eyes 2024. Brussels: European Students' Union. ISBN 9789491256073.

European Students' Union (2024). Statement on Artificial Intelligence – BM85. Elérhető: <https://esu-online.org/policies/statement-on-artificial-intelligence-bm85/>

Eurostat (2025). Participation of young people in education and the labour market.

Fekete, I. (2025). Egyéni különbségek egyetemi hallgatók mesterségesintelligencia-használatában: Attitűdök, önhatékonyság és demográfiai tényezők vizsgálata. *Magyar Pedagógia*, 125(1), 45–63. DOI: 10.14232/mped.2025.1.45

Fenech, C., & Brief, I. (2025). Well-being of students enrolled in the field of education: A predictor for student drop-out?.

FETA (2021) Magyarországi felsőoktatásban tanuló hallgatók mentális jóllétének felmérése.

FETA (2023) KUTATÁSI GYORSJELENTÉS. ORSZÁGOS HALLGATÓI MENTÁLIS EGÉSZSÉG FELMÉRÉS.

Field, J., & Morgan-Klein, N. (2010). Studenthood and identification: higher education as a liminal transitional space. In 40th Annual SCUTREA Conference. University of Warwick.

Gravett, K. & Ajjawi, R. (2022) Belonging as situated practice, *Studies in Higher Education*, 47:7, 1386–1396, DOI: 10.1080/03075079.2021.1894118

Hámori, Á., Horváth, Á., & Veroszta, Zs. (2018). A tanulmányok melletti munkavállalás háttere és hatása a továbbtanulási tervekre. In (szerk. Hámori, Ádám) *Erőforrások, eredmények és élmények a felsőoktatásban. Az EUROSTUDENT VI nemzetközi hallgatói kutatás magyarországi eredményei*. Oktatási Hivatal, Budapest, 2018. ISBN 978-615-80779-9-6

Hashim, M. A., Tlemsani, I., & Matthews, R. (2022). Higher education strategy in digital transformation. *Education and information technologies*, 27(3), 3171–3195. DOI: 10.1007/s10639-021-10739-1

Hauschildt, K., Gwosc, C., Schirmer, H., Mandl, S., & Menz, C. (2024). Social and economic conditions of student life in Europe: EUROSTUDENT 8 synopsis of indicators 2021–2024. wbv Media GmbH & Company KG.

Hjorth, C. F., Bilgrav, L., Frandsen, L. S., Overgaard, C., Torp-Pedersen, C., Nielsen, B., & Bøggild, H. (2016). Mental health and dropout from university: A prospective cohort study in Denmark. *Scandinavian Journal of Public Health*, 44(8), 749–757. DOI: 10.1177/1403494816661652

Huyghebaert-Zouaghi, T., Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2024). Competence frustration, burnout, and dropout intentions among Belgian university students: A self-determination perspective. *Learning and Individual Differences*, 105, 102331.

Kéri, A., & Berki, B. (2025). A hallgatói jelentkezési számok mögött meghúzódó indokok vizsgálata a felsőoktatási szolgáltatásminőség tükrében. *VEZETÉSTUDOMÁNY*, 56(2), 15-29. DOI: 10.14267/VEZTUD. 2025.02.02

Klimova, B., & Pikhart, M. (2025). Exploring the effects of artificial intelligence on student and academic well-being in higher education: A mini-review. *Frontiers in Psychology*, 16, 1498132. DOI: 10.3389/fpsyg.2025.1498132

Kővári, A. (2022). A magyarországi felsőoktatás digitális felkészültségének szakmapolitikai vonatkozásai az OECD digitális-átalakulás-jelentése kapcsán. *Civil Szemle*, 19(2):57-71.

Kutrovácz, K. (2024). Szabadidő-eltöltés mintázatai, online tevékenységek és problémás online viselkedés. In Arnold, P., Elekes, Z., Felföldi, T., Hajdu, M., Horváth, Á., Kutrovácz, K., & Mikó, F. (2024). *Egyetemi hallgatók alkohol-és drogfogyasztása, szabadidő-eltöltési szokásai és jólléte Magyarországon*. Budapesti Corvinus Egyetem. ISBN: 978-963-503-952-4

Li, I. W., & Jackson, D. (2024). Influence of entry pathway and equity group status on retention and the student experience in higher education. *Higher education*, 87(5), 1411-1431. DOI: 10.1007/s10734-023-01070-4

Mateus, M. A., Rincón, G. A., & Acosta, C. Y. A. (2023). Student experience scale: Factor analysis in higher education institutions. In *Frontiers in Education* (Vol. 7, p. 1057651). Frontiers Media SA. DOI:10.3389/feduc.2022.1057651

Matus, N., Rusu, C., & Cano, S. (2021). Student eXperience: a systematic literature review. *Applied Sciences*, 11(20), 9543. DOI: 10.3390/app11209543

Mazzoni, E., Gherardi, S., & Taddei, S. (2025). Social exclusion and dropout intentions among Italian students: A longitudinal survey. *Frontiers in Psychology*, 16, 1178423.

Meštrović, D. (2017). SERVICE QUALITY, STUDENTS' SATISFACTION AND BEHAVIOURAL INTENTIONS IN STEM AND IC HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS. *Interdisciplinary Description of Complex Systems* 15(1), 66-77, 2017. DOI: 10.7906/indec.15.1.5

Mochnacs, A. E., Pirciog, S., Sigurjonsson, T. O., & Grigorescu, A. (2024). A conceptual review of the higher education system based on open innovation (OI) perspectives. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-11. DOI: 10.1057/s41599-024-02909-6

Morelli, M., Biasi, V., & Chirumbolo, A. (2021). Life satisfaction, academic burnout, and dropout intention in Italian university students. *Journal of Happiness Studies*, 22(3), 1-18.

Morgan, M. (2012). The evolution of student services in the UK. *Perspectives: Policy and practice in higher education*, 16(3), 77-84. DOI: 10.1080/13603108.2011.652990

Nagy, J. T., Rajki, Z., & Dringó-Horváth, I. (2025). Mesterséges intelligencia a felsőoktatásban:–oktatói hozzáférés, attitűd és felhasználási gyakorlat. *Iskolakultúra*, 35(7), 3-20. DOI: 10.14232/iskkult.2025.7.3

OECD (2025). Chapter A2. Transition from education to work: Where are today's youth?. In

Education at a Glance 2025, OECD Indicators, Report.

Oktatási Hivatal (2024). Diplomás Pályakövetési Rendszer, Hallgatói Vizsgálat, Kutatási zárótanulmány.

Tóth, Z. E., & Surman, V. (2020). Szolgáltatásminőség keretrendszer kialakítása és fejlesztése: Egy felsőoktatási tantárgy példája. *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 51(2), 2–22. DOI: 10.14267/VEZTUD.2020.02.01

Tóth, Z. E., & Surman, V. (2021). A szolgáltatásminőség mérésének és értékelésének gyakorlata a felsőoktatásban. . *Vezetéstudomány/Budapest Management Review*, 51(11). DOI: 10.14267/VEZTUD.2021.11.03

Tsiligiris, V., Kéri, A., & Cheah, J. E. T. (2022). Exploring the relationship between student individual culture and service quality expectations in higher education. *Quality Assurance in Education*, 30(1), 51–72. DOI: 10.1108/QAE-11-2020-0137

HÖÖK