



„Impulzív, ötletes, és kurrens!” – résztvevői visszajelzések a közszolgálati továbbképzésekről

A továbbképzési rendszer szabályozásának, és működésének fontos szerkezeti eleme a teljes továbbképzési portfólió kereteit meghatározó minőségirányítási rendszer, amely eljárások keretében biztosítja a tervszerű fejlesztést, működést, a monitoring- és értékelő tevékenységeket.

A továbbképzések szervezésének, megvalósításának fő platformja a ProBono, mely egy integrált, moduláris oktatás-informatikai keretrendszer (továbbiakban: ProBono rendszer). Alapja a képzések és a tisztviselők (GDPR-nak megfelelően kezelt) adatahalmaza, moduljai a teljesség igénye nélkül: éves képzéstervező, programmenedzsment felület, képzésszervező modul, adminisztrációs modulok, oktatói-tanácsadói menedzsment modul, önfejlesztés, kompetenciamérés stb.

A közszolgálati továbbképzésekben résztvevők véleménye mindig is kiemelten fontos volt számunkra. A résztvevői értékelések lehetősége, azaz a rendszer fő monitoring eleme is integráltan, a ProBono egyes moduljaiba építve jelenik meg. A monitoring rendszer működési metodikája lentebb kerül részletezésre.

Összegzett eredményeink a továbbképzési rendszer résztvevői elégedettségmérési kérdőívének hét fő vizsgálati szempontjába tartozó kérdésekre érkezett válaszok alapján 2025-ben:

	Tananyag minősége - E-learning képzések: 95,6% - Jelenléti képzések: 94,7%
	Eredményesség - E-learning képzések: 94,5% - Jelenléti képzések: 93,7%
	Elvárásoknak való megfelelés - E-learning képzések: 85,5% - Jelenléti képzések: 85,0%
	Hasznosság - E-learning képzések: 94,1% - Jelenléti képzések: 90,2%
	Szervezés, tájékoztatás - E-learning képzések: 95,7% - Jelenléti képzések: 96,1%
	Online felület E-learning képzések: 94,8%
	Oktatók munkája Jelenléti képzések: 97,6%

A közszolgálati továbbképzésekben résztvevők véleménye mindig is kiemelten fontos volt számunkra. A képzések elvégzését követően a résztvevők online formában kitölthetik az elégedettségmérési kérdőívet, amely az általános elégedettséget, a képzések tananyagával való elégedettséget, a képzés hasznosíthatóságát, a gyakorlati, elméleti tudás bővülésének mértékét (képzési eredményességet), illetve az online felület használatosságát (csak e-learning képzések esetén) és a képzésszervezést (csak jelenléti képzések esetén) értékeli több, célzott kérdéssel.

A rendszer fejlesztésében a résztvevői értékelések nyújtják a minőségre, a partneri igényeknek való megfelelésre vonatkozó igazodási pontokat. A továbbképzési rendszernek a tisztviselők fejlődését kell szolgálnia, remélve, hogy e fejlődés eredményeit az államigazgatás működése révén az állampolgárok is meg tapasztalhatják.

A továbbképzési rendszernek tervszerűen, az igényekre koncentrálva, megbízhatóan kell működnie, aminek a mérés-értékelés az egyik alapja. A mérési rendszer a lehető legátfogóbb, releváns, konkrét visszajelzésekre alapozó adatszolgáltatást nyújt a közszolgálati továbbképzési programok kidolgozásához, további fejlesztéséhez.

Az elégedettségmérés módszertana

A ProBono rendszerben a képzések teljesítéséhez kötöttük a résztvevői elégedettségmérést: amennyiben a képzésen eredményrögzítés történik, a résztvevő számára elérhetővé válik a kérdőív kitöltésének lehetősége. A továbbképzési rendszerben a résztvevői mérésnek van a legnagyobb hangsúlya, azonban lehetőségünk van 360 fokos mérésre is a képzési referensek (vagyis azok a közigazgatási szervek állományába tartozó koordinátor személyek, akik a továbbképzési tervek készítéséért, és év közbeni menedzseléséért felelősek), a tisztviselők közvetlen felettesei, vagy a képzéseket lebonyolító oktatók, trénerek véleményének kikérésével. Ezen kívül a ProBono rendszer vonatkozó felületein egy-egy ötfokú (csillaggal jelölt) skálán és szövegesen is jelezhetik a felhasználók a véleményüket mind a megújult ProBono rendszerről, mind az egyes képzési programokról. Jelen anyag a **résztvevői elégedettségmérések** eredményeire koncentrál.

A mérési eredmények feldolgozása anonim módon történik, az adatokat összevontan kezeljük, és kizárólag a képzések értékelésére használjuk. Az adatokat a ProBono rendszer egyik háttéradatbázisa gyűjti, amelyből időszakosan kérjük le a beérkezett válaszokat, melyeket aztán kvantitatív és kvalitatív elemzéssel vizsgálunk, tipizálunk, és készítünk belőlük trendkimutatásokat, grafikonokat, szöveges értékelést.

A vizsgálati szempontok a következők: az elvárásoknak való megfelelés, a tananyag mennyisége, minősége, az online felület kezelhetősége, az oktatók munkája, a szervezés minősége, a továbbképzés eredményessége, hasznossága. Az általános elégedettségmérés egy hétfokú, míg az egyes részterületek értékelése egy négyfokú skálán történik. A résztvevők nyitott kérdésekre adott szöveges válaszokban is kifejtetik véleményüket, meglátásaikat, javaslataikat.

A tavalyi évben több, mint **95.000** vélemény és válasz érkezett a Probono felületén és résztvevői elégedettségmérés során.

A tisztviselők emellett szabadon értékelhetik az az elvégzett képzéseket a ProBono Tanulási felületén, ahol számszerűen pontozhatják a képzéseket egy 1-5-ig terjedő skálán, illetve szabad szöveges véleményt is megfogalmazhatnak az elvégzett program kapcsán. A következő oldalon ezekből a véleményekből is szemezgetünk.

Szemelvények a közszolgálati továbbképzések értékeléséből

ProBono rendszerben rögzített hozzászólások 2025

Változatos képzések

„Jól értelmezhető, áttekinthető program, mindenképpen hasznos.”

„Hasznos volt számomra a képzés a mindennapi munkámhoz.”

„Szuper, igényes tananyag.”

„Értékes tanulási lehetőség.”

„Nagyon jól összeállított tananyag! Érthető és érdekes előadások egy viszonylag "száraz" témáról. Hasznos információkat kaptam - a helyére került egy- két fontos fogalom.”

„Aktuális, tények és konkrétumok megfelelően kiemelve. Az ismeretanyag könnyen befogadható.”

„Igényes felület, szép, könnyen értelmezhető megjelenés.”

Rendszerszerű, átfogó képzések

Színvonalas, tartalmas e-learning tananyag, gyakorlati példákkal.”

„Hasznos, jól felépített tananyag.”

Mély önismereti eszköz is volt a tananyagban, melyet az életem más területén is tudok majd használni. Nagyon hasznos volt, köszönöm.”

„A jelenléti tréning nagyon színvonalas és hasznos volt. A tréner rendkívül jól vezette az eseményeket, és kihozta a csoportból a többlet tudást, a kreativitást, segítette a tudásmegosztást. A csoport több tagja kifejezte, hogy megtalálta magában azokat a területeket, melyet vezetőként még fejleszteni szükséges.”

„Gyakorlatorientált, jól hasznosítható a munkám során

Minőségi, jól használható tartalom

„Színvonalas tananyag, elengedhetetlen ismeretekkel a 21. századi technológiákhoz.”

„Nagyon gyakorlatias és informatív, hasznos tananyag.”

„Életszerű példákon alapuló tananyag.”

„Érdekes és könnyen feldolgozható tananyag, a hétköznapi és gyakorlatias példák sokat segítenek ebben.”

„Rendkívül jól felépített és hasznos tananyag, amely világosan és érthetően adja át a szükséges tudnivalókat. A témák logikus sorrendben következnek. Csak ajánlani tudom.”

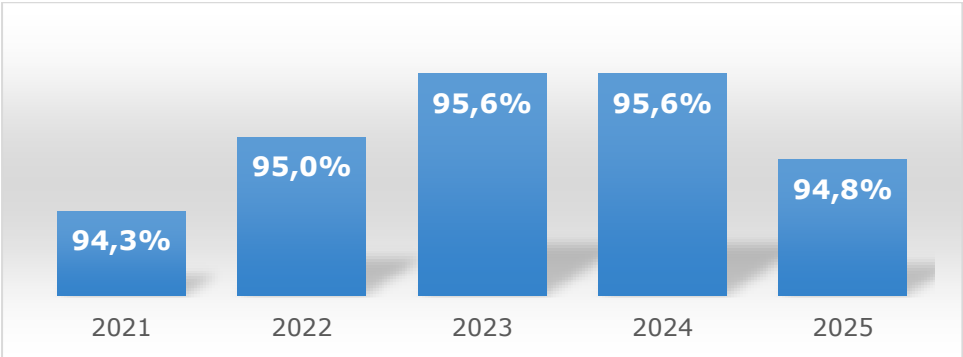
Szemelvények a megújított ProBono rendszer értékeléséből

ProBono rendszerben rögzített hozzászólások 2025

Résztevői visszajelzések

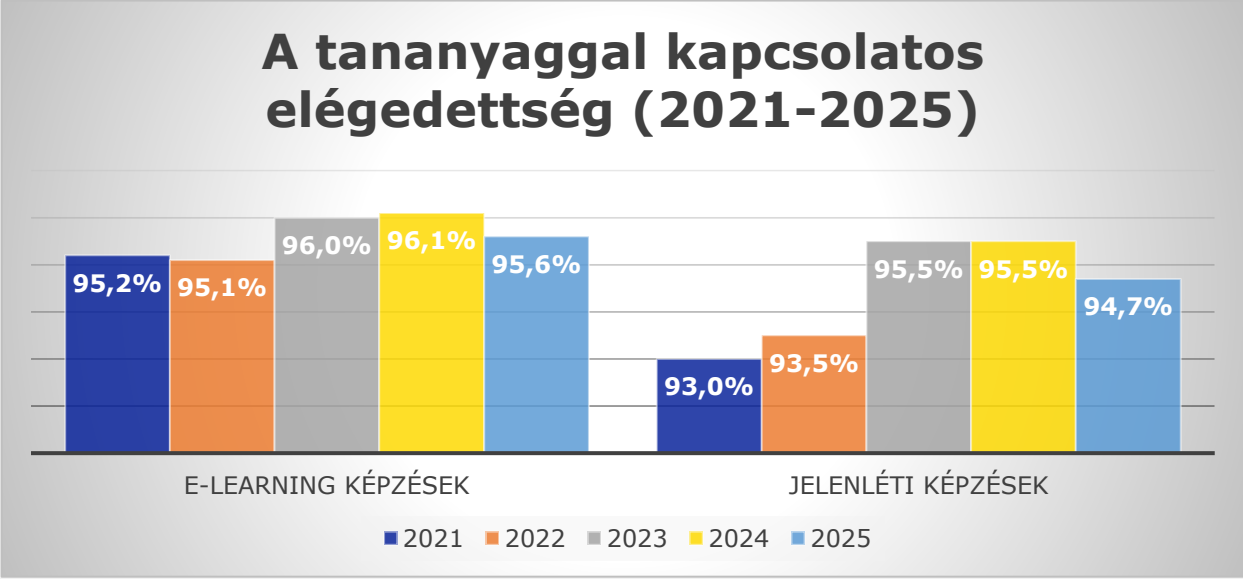


A ProBono rendszer megítélésének változása 2021–2025

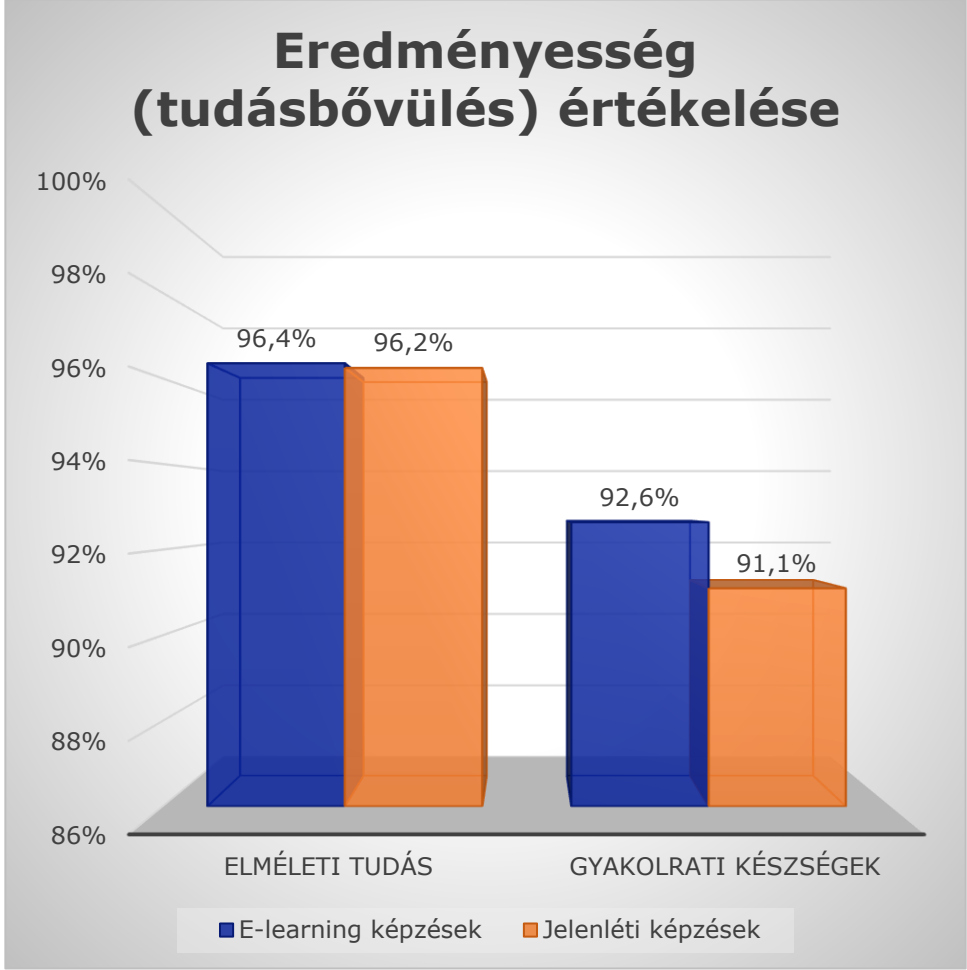


Minőségi tananyagok

A képzési programok alapját a szakértők által elkészített szakanyagok és tanulástámogató eszközök adják, amelyek szakmai tartalmára épülnek a különböző tanulást segítő eszközök, a videók, szimulációk, esetpéldák. A diagramon a tananyaggal kapcsolatos elégedettség összegzett eredményének változása látható, képzéstípusra bontva. Az értékelési szempontok: a tananyag mennyisége, érthetősége, áttekinthetősége, naprakészsége, hatályossága. Az ábra tanúsága szerint a képzési kínálat nagy részét kitevő e-learning módszertanú képzések tananyagával kapcsolatos résztvevői elégedettség az utóbbi öt évben 96% körüli eredményt mutat, míg a jelenléti képzések esetén ez a mutató – egy kisebb ugrást követően – 2023-tól magas szinten stagnál.



Eredményesség
(tudásbővülés) értékelése



A TUDÁSBŐVÜLÉS
MÉRTÉKE

Elméleti-gyakorlati tudáselemekkel való gazdagodás

Egy továbbképzési program fontos értékmérői azok az új ismeretelemek, amelyek a résztvevők elméleti tudásához tesznek hozzá valami újat. Az elégedettségmérés eredménye választ ad arra is, hogy ezek az elméleti ismeretek milyen arányban bővültek a résztvevők körében. A 2025-ös adatok szerint az e-learning módszertanú és a jelenléti képzések esetén nagyon hasonlóak az eredmények: a válaszadók több, mint 96%-a számolt be elméleti tudásának növekedéséről.

Kompetenciafejlesztő képzésekről beszélünk, ahol a gyakorlati esetpéldák szerepe a tananyag átszármasztásában kiemelkedően fontos. A résztvevők a mérésben választ adhatnak arra is, érzik-e a gyakorlati ismereteik gyarapodását a képzések hatására. A válaszadók csaknem 92%-a szerint javultak a gyakorlati készségeik, ami nem sokkal marad el az elméleti tudásbővülés arányától. Az eredményekből az látszik, hogy az e-learning és a jelenléti kurzusok egyaránt eredményesen növelik a résztvevők elméleti és gyakorlati felkészültségét.

A bemutatott adatokból, véleményekből is látszik, hogy ugyan még vannak további fejlesztési lehetőségek a továbbképzési rendszerben, a közszolgálati továbbképzésekkel, azok hatásosságával, eredményességével alapvetően elégedettek a kérdőívek kitöltői. A tananyagok minősége kiemelkedő, az oktatókkal és a szervezőkkel kapcsolatos elégedettség pedig évek óta nagyon magas szintet mutat. A ProBono rendszer fejlesztései is afelé mutatnak, hogy minél könnyebben, és ezzel együtt minél sokoldalúbban használható felület jöjjön létre. Köszönjük a tisztviselők hasznos visszajelzéseit, mert nagyban segítik a fejlesztési irányok kijelölését!

* Az adatok forrása: ProBono, 2026.01.22.



NEMZETI
KÖZSZOLGÁLATI
EGYETEM
LUDOVIKA