

1. [számú melléklet](#): Nem oktató munkavállalók 2021. évi elégedettség mérésének eredménye



A Károli Gáspár Református Egyetem nem oktatói beosztású munkavállalói körében készített elégedettségmérés eredményei

2020/2021-es tanévre vonatkozóan az egyetemi összesített adatok alapján

Készítette: T. Nagy Judit

Tartalom

1	Bevezetés.....	3
2	Jövőbeli irányvonalak	3
3	Külső-belső kommunikáció.....	5
4	Intézmény általi támogatás megvalósulása	8
5	Munkahelyi körülményekkel kapcsolatos vélemények.....	12
6	Változás és változtatás	13
7	Összefoglalás.....	14

Bevezetés

A Károli Gáspár Református Egyetem a minőségfejlesztési tevékenység céljából évente végez elégedettségmérést munkavállalói körében. Az adatfelvétel online megkérdezés formájában, az UniPoll rendszerben, zárt kérdőívekkel történik. A kérdőív érinti az intézmény céljait, irányvonalait, belső- és külső kommunikációját, a szakmai kiteljesedés és egyéb infrastrukturális körülményekkel való elégedettséget is.

Jelen dokumentum a **2020/2021. tanévre** vonatkozóan mutatja be, a kérdőív eredményei alapján, az egyetem **nem oktatói státuszban** lévő munkavállalóinak véleményét.

A kiértékelés folyamán az eredmények az érvényes válaszok arányában – a nem válaszolások és a 'nem tudom megítélni' válaszok torzító hatásának kiszűrésével – kerülnek bemutatásra, így a diagramokon a megoszlások %-os értékei az újrabázisolás után érvényes elemszámra értendők. A "non response" arányok külön kerülnek elemzésre.

2020/2021. tanévben összesen 137 nem oktatói elégedettség kérdőívet töltöttek ki az egyetemen, melyből

- 15 (10,9%) az Állam- és Jogtudományi Kar (a továbbiakban: ÁJK),
- 47 (34,3%) a Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar (a továbbiakban: BTK),
- 5 (3,6%) a Hittudományi Kar (a továbbiakban: HTK),
- 16 (11,7%) a Pedagógiai Kar (a továbbiakban: TFK),
- 5 (3,6%) a Szociális és Egészségtudományi Kar (a továbbiakban: SZEK),
- 34 (24,8%) a Gazdasági Igazgatóság (a továbbiakban: GI) és
- 15 (10,9%) a Rektori Hivatal (a továbbiakban: RH) dolgozóinak véleményét tükrözi.

Az eredmények teljeskörű megismerése okán az adatokat kétféleképpen mutatjuk be: (1) a válaszlehetőségek százalékos megoszlásának ismertetésével, amivel egy átfogóbb képet kapunk a hallgatók véleményéről,

(2) valamint egy átlag érték meghatározásával.

A HTK és a SZEK alacsony kari létszáma olyan alacsony kitöltésszámokat eredményezett, ami miatt az eredmények kari bontásban nem kerülnek bemutatásra, csak a teljes egyetem összesített eredményeit közöljük.

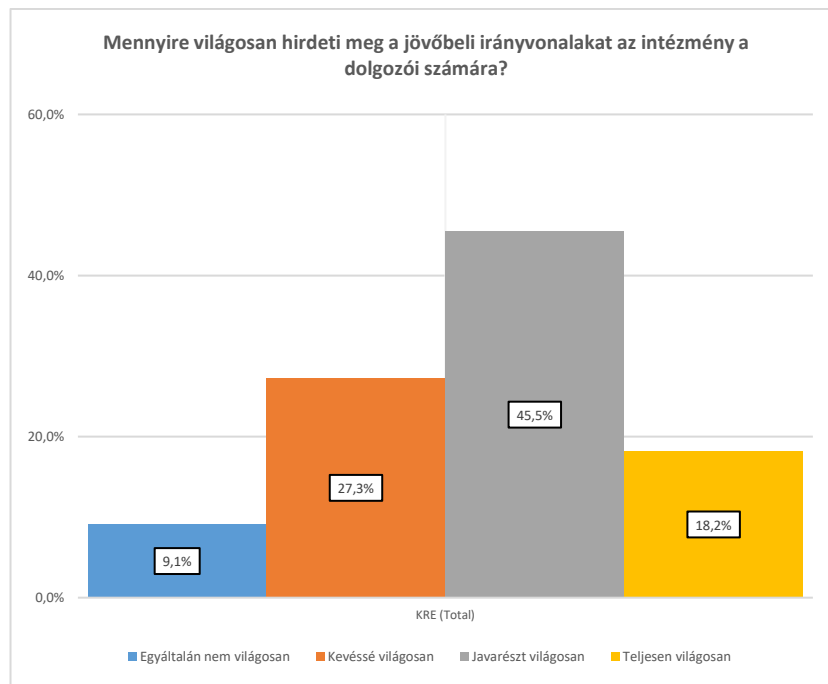
Jövőbeli irányvonalak

Ahhoz, hogy egy egyetem eredményesen és sikeresen működhessen, kiemelten fontos a világos és egyértelmű célok meghatározása olyan módon, hogy ezzel az intézmény minden munkavállalója a lehető legnagyobb mértékben azonosulni tudjon.

A jövőbeli irányvonalak egyértelműsége esetén 3,6%, míg az jövőbeli irányvonalakkal való azonosulás esetén 12,4% volt a válaszolni nem kívánók aránya.

Az 1. ábrán látható, hogy azon válaszadók vannak többségben (45,5%), akik számára 'javarészt világosak' a jövőbeli irányvonalak, a válaszadók 18,2%-a szerint az intézmény 'teljesen világosan'

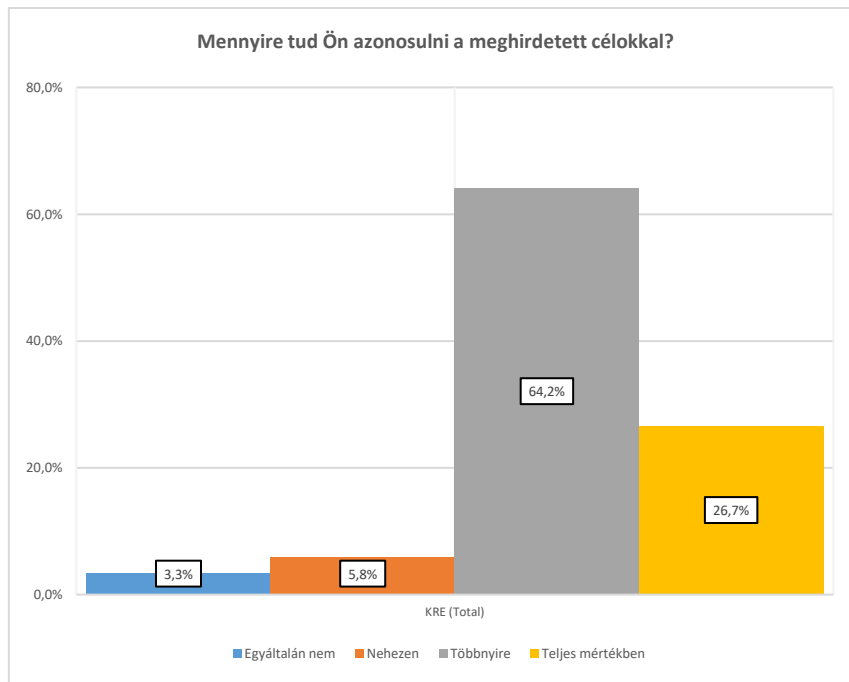
hirdeti meg a jövőbeli irányvonalakat a dolgozók számára. A 'kevésbé világos' válaszok aránya 27,3% meglehetősen magas, míg az 'egyáltalán nem világos' válaszok aránya csupán 9,1%. A kérdés egyes válaszlehetőségeinek pontszámát (1 - egyáltalán nem világosan, 2 - kevésbé világosan, 3 - javarészt világosan, 4 - teljesen világosan) átlagolva 3,73 adódott.



1. ábra: Jövőbeli irányvonalak egyértelműsége

Az irányvonalak egyértelműségéhez kapcsolódóan fontos azt is vizsgálni, hogy a munkavállalók 'mennyire tudnak azonosulni a meghirdetett célokkal'.

A 2. ábrán látható, hogy ennél a kérdésnél lényegesen nagyobb az eltolódás: az előző kérdéshez képest lényegesen kevesebb (10 % alatt maradt) azon válaszadók aránya, akik 'egyáltalán nem', vagy csak 'nehezen' tudnak azonosulni a meghirdetett célokkal. Ez az átlageredményben is megmutatkozik, ami e kérdésnél 3,14.



2. ábra: Meghirdetett célokkal való azonosulás

Külső-belső kommunikáció

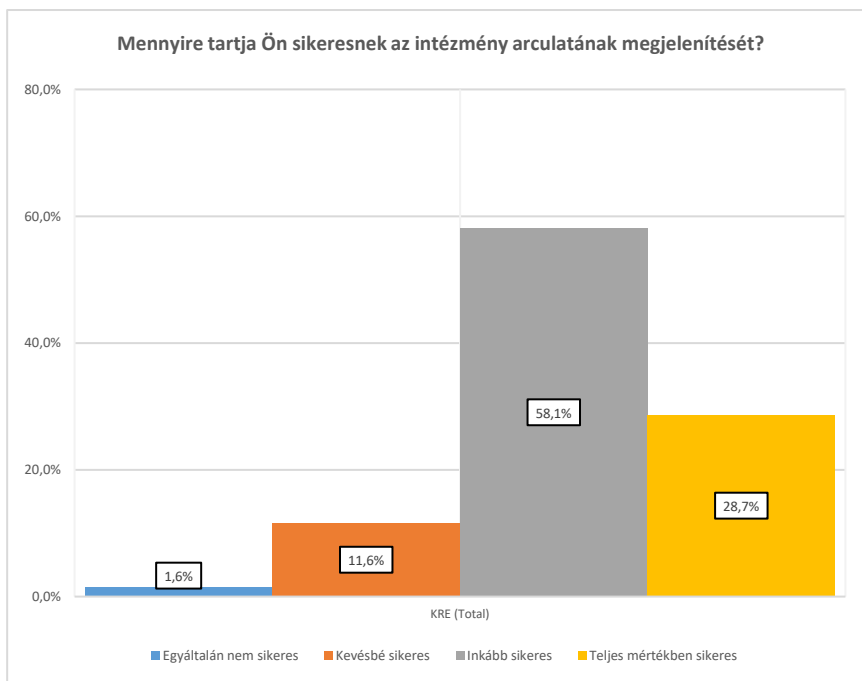
A világos irányvonalak és célok mellett nagyon fontos az is, hogyan jelennek meg ezek a külvilág, és az intézmény belső világa felé, lényeges szempont továbbá, hogy hogyan érzékelik a dolgozók a belső kommunikáció eredményességét.

Az ebben a fejezetben vizsgált kérdések

- Mennyire tartja Ön sikeresnek az intézmény arculatának megjelenítését?
- Mennyire tud azonosulni az intézmény külső kommunikációjával?
- Mennyire elégedett az intézményen belüli információáramlással?

esetén a válaszolni nem kívánók aránya rendre 5,8%; 8,8%; 0,7%. A válaszmegtagadók aránya a külső kommunikációval való azonosulás esetében volt a legmagasabb, azonban ez sem tekinthető jelentősnek.

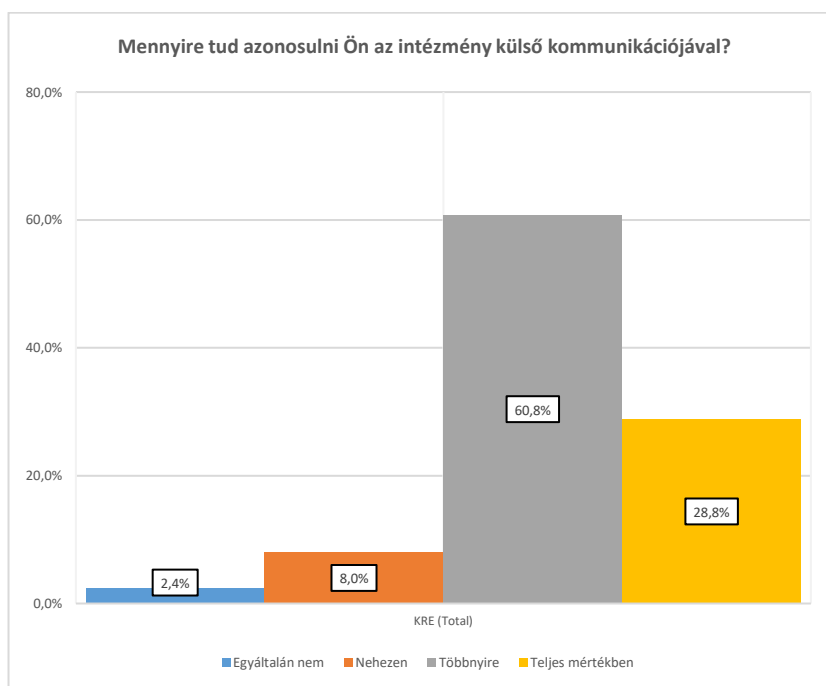
A 3. ábrán látható, hogy az arculat megjelenítés megítélésében az 'inkább sikeres' válaszok dominálnak (58,1%), tehát a válaszadók többsége inkább sikeresnek ítéli az intézmény arculatának megjelenítését, míg 28,7%-uk 'teljes mértékben sikeres'-nek, 11,6%-uk kevésbé sikeresnek látja azt (az 'egyáltalán nem sikeres' válaszok elhanyagolható arányban - 1,6% - jelentek meg).



3. ábra: Intézmény arculatának sikeressége

Az arculat részét képezi az intézményen kívüli kommunikáció is.

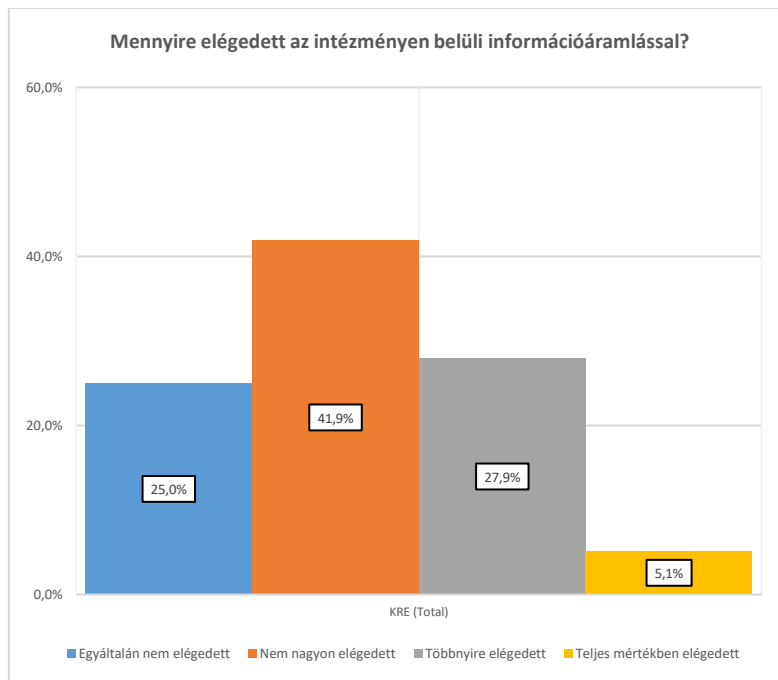
Az intézmény külső kommunikációjával való azonosulás az előző kérdéshez (az arculat megjelenítés sikerességének megítéléséhez) hasonló képet mutat: a 'többnyire' válaszok dominálnak (60,8%), tehát a válaszadók többsége többnyire azonosulni tud az intézmény külső kommunikációjával. A második leggyakoribb válasz alapján elmondható, hogy a válaszadó dolgozók 28,8%-a 'teljes mértékben tud azonosulni az intézmény külső kommunikációjával, míg 8,0%-uk 'nehezen' tud azonosulni az intézmény külső kommunikációjával, az 'egyáltalán nem' válaszok az előző kérdéshez képest kicsit nagyobb arányban - 2,4% - jelentek meg. (4. ábra)



4. ábra: Külső kommunikáció

A külső kommunikáció mellett egy intézmény sikerességét és eredményességét nagyban meghatározza annak belső kommunikációja is.

A belső információáramlás megítélésében viszonylag nagy arányú (25,0%) az 'egyáltalán nem elégedett' válaszadók aránya, emellett e kérdésnél a 'nem nagyon elégedett'-ek (41,9%) vannak legtöbben. A 'többnyire elégedett'-ek aránya 27,9%, míg a 'teljes mértékben elégedett'-eké csupán 5,1%. (5. ábra)



5. ábra: Belső információáramlás

A fejezetben vizsgált három kérdés esetén az egyes válaszlehetőségek pontszámainak átlagolása után megállapítható, hogy a legalacsonyabb válaszadási aránnyal rendelkező külső kommunikáció megítélése a legkedvezőbb (átlageredmény 3,16), ezt követi a sorban az arculat (átlageredmény 3,14), végül a legnagyobb válaszadási aránnyal rendelkező belső információáramlás, mellyel az átlageredménye alapján (2,13) a legkevésbé elégedettek a válaszadó dolgozók.

Intézmény általi támogatás megvalósulása

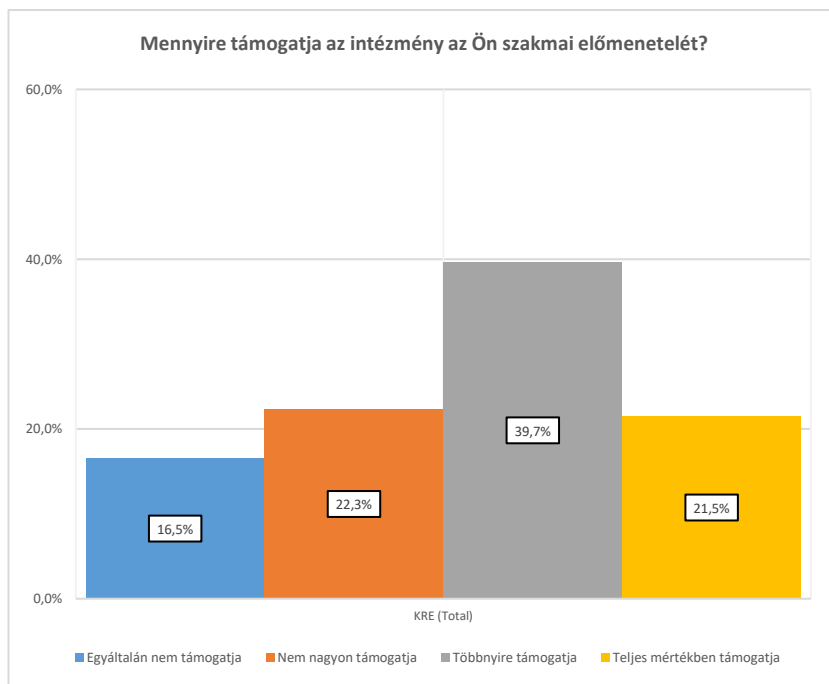
Az alábbi kérdések

- Mennyire támogatja az intézmény az Ön szakmai előmenetelét?
- Mennyire támogatja az intézmény az Ön szakmai fejlődését?
- Megvalósul-e a teljesítmények differenciált értékelése?
- Mennyire pontosan körülírtak a dolgozókkal szembeni szakmai elvárások?

során a válaszolni nem kívánók aránya rendre 11,7%; 8,8%; 14,6%; 1,5%, mely igen változó képet mutat. A legtöbben a teljesítményértékelés kérdésénél tagadták meg a válaszadást, a dolgozókkal szembeni szakmai elvárások kérdésnél pedig a választ megtagadók száma elhanyagolható.

A szakmai előmenetel támogatásának megítélésében legnagyobb azon válaszadók aránya, akik szerint az intézmény 'többnyire támogatja' a szakmai előmenetelt (39,7%).

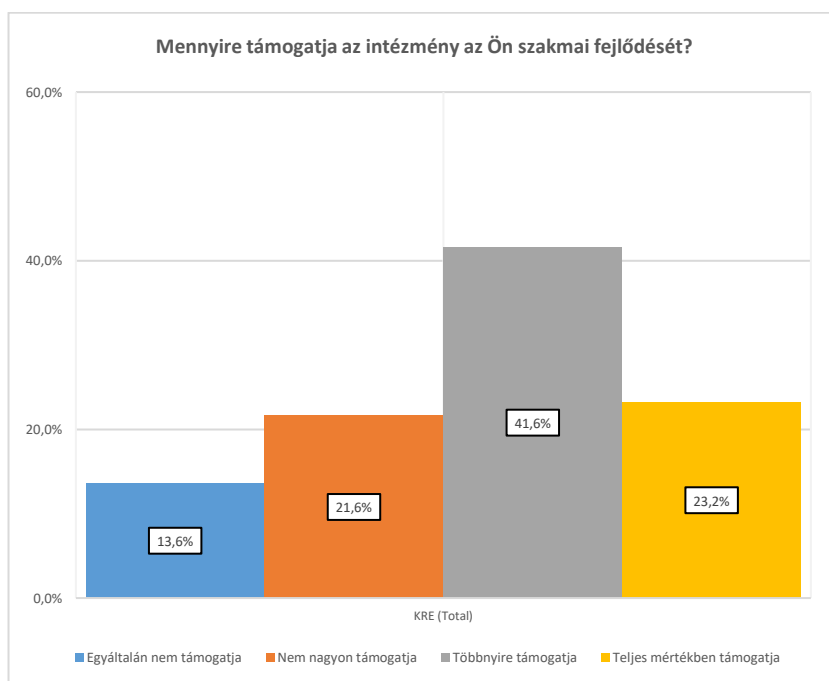
Megállapítható az is, hogy a válaszadók 61,2%-a szerint az intézmény támogatja ('teljes mértékben', vagy 'többnyire') a szakmai előmenetelt és csupán 38,8% szerint nem támogatja ('nem nagyon támogatja', vagy 'egyáltalán nem támogatja') azt. (6. ábra)



6. ábra: Szakmai előmenetel támogatottsága

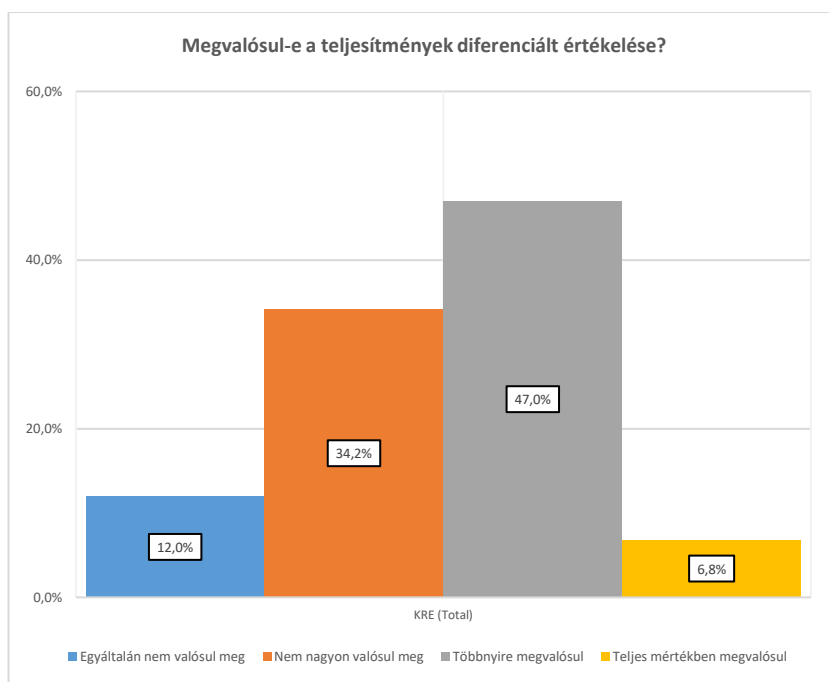
A következő kérdés, a szakmai fejlődés támogatottságának megítélése a szakmai előmenetelhez igen hasonló képet mutat: itt is azon válaszadók aránya a legmagasabb (41,6%), akik szerint az intézmény 'többnyire támogatja' a szakmai fejlődést és azok aránya, akik szerint az intézmény 'teljes mértékben támogatja' a szakmai fejlődést alacsonyabb (23,2%).

Itt is megállapítható viszont az, hogy a válaszadók 64,8%-a szerint az intézmény támogatja ('teljes mértékben', vagy 'többnyire') a szakmai fejlődést és csupán 35,2% szerint nem támogatja ('nem nagyon támogatja', vagy 'egyáltalán nem támogatja') azt. (7. ábra)



7. ábra: Szakmai fejlődés támogatottsága

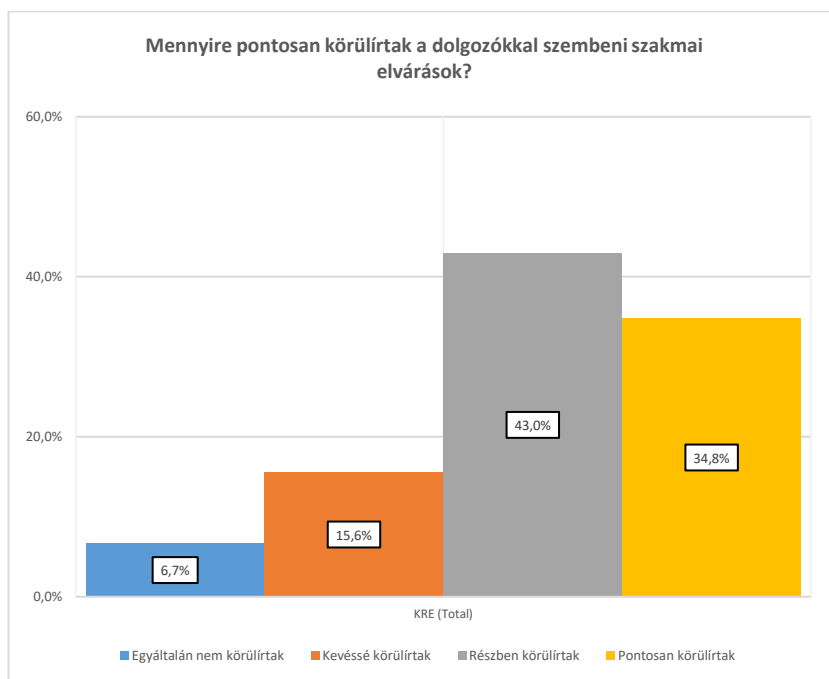
A teljesítmény differenciált értékelése tekintetében az egyes válaszlehetőségek közül a legmagasabban a 'többnyire megvalósul' válaszok dominálnak (47,0%). A válaszadók 53,8%-a szerint megvalósul ('többnyire megvalósul', 'teljes mértékben megvalósul') a differenciált teljesítményértékelés, míg 46,2% szerint nem valósul meg ('nem nagyon valósul meg, vagy 'egyáltalán nem valósul meg'). (8. ábra)



7. ábra: Differenciált teljesítményértékelések megvalósulása

A pontos szakmai elvárások ismerete elengedhetetlen ahhoz, hogy egy ember maximálisan el tudja látni a feladatait, és hogy ebben való sikeressége további fejlődésre ösztönözze.

A dolgozókkal szembeni szakmai elvárások kérdését szemlélve azt mondhatjuk, hogy igen pozitív a kép. A válaszadók 77,8%-a szerint körülírtak ('részben körülírtak', 'pontosan körülírtak'), míg csupán 22,2%-uk szerint nem körülírtak (kevésbé körülírtak', vagy 'egyáltalán nem körülírtak') a dolgozókkal szembeni szakmai elvárások. (9. ábra)



8. ábra: Pontosan körülírt szakmai elvárások

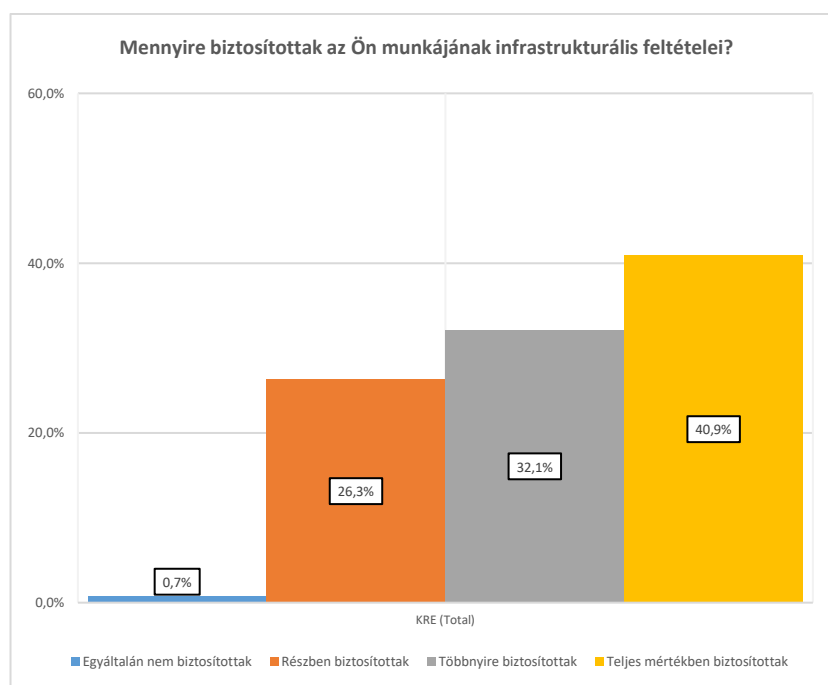
A fejezetben vizsgált négy kérdés esetén az egyes válaszlehetőségek pontszámainak átlagolása után megállapítható, hogy a legmagasabb (98,5%-os) válaszadási aránnyal rendelkező körülírt szakmai elvárások megítélése a legkedvezőbb (átlageredmény 3,06), ezt követi a sorban a szakmai fejlődés támogatása (átlageredmény 2,74), majd a szakmai előmenetel támogatása (átlageredmény 2,66), és végül a legalacsonyabb válaszadási aránnyal rendelkező differenciált teljesítményértékelés megvalósulása, mellyel az átlageredménye alapján (2,49) a legkevésbé elégedettek a válaszadó dolgozók.

Munkahelyi körülményekkel kapcsolatos vélemények

A munkahelyi infrastrukturális környezet jelentősen meghatározza a munkavégzés minőségét, ám a materiális ellátottság mellett lényeges szempont a munkahelyi légkör is. Ezt feltehetőleg a válaszadók is így érzik, mivel nem volt olyan válaszadó aki az alábbiak közül valamely kérdésre nem kívánt volna válaszolni:

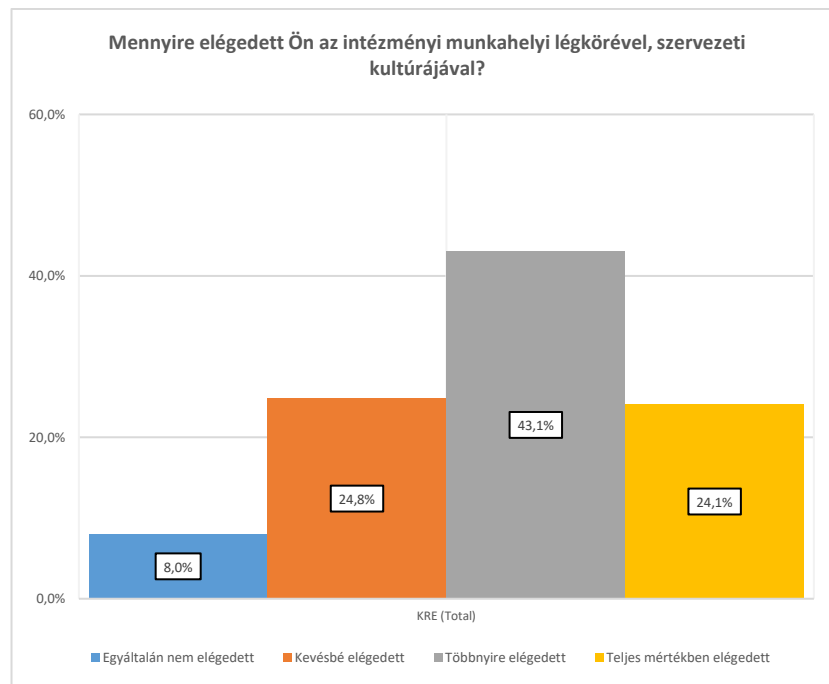
- Mennyire biztosítottak az Ön munkájának infrastrukturális feltételei?
- Mennyire elégedett Ön az intézmény munkahelyi légkörével, szervezeti kultúrájával?

Az infrastrukturális feltételek biztosításáról a válaszadók jó véleménnyel vannak. 73,0%-uk szerint biztosítottak ('többnyire biztosítottak', vagy 'teljes mértékben biztosítottak') az infrastrukturális feltételek, míg 27,0%-uk szerint már kevésbé: 'részben biztosítottak', vagy 'egyáltalán nem biztosítottak'. (10. ábra)



9. ábra: Biztosított munkahelyi infrastrukturális feltételek

A legtöbb válaszadó (43,1%) 'többnyire elégedett' a munkahelyi légkörrel és a szervezeti kultúrával. A második leggyakoribb válasz, hogy 'kevésbé elégedett' (24,8%). A válaszadó dolgozók 24,1%-a 'teljes mértékben elégedett' és mindössze 8,0%-uk szerint 'egyáltalán nem elégedett' a munkahelyi légkörrel és a szervezeti kultúrával. (11. ábra)



10. ábra: Munkahelyi légkör, szervezeti kultúra

A fejezetben vizsgált két kérdés esetén az egyes válaszlehetőségek pontszámainak átlagolása után megállapítható, hogy az infrastrukturális feltételek biztosítása pozitívabb (átlageredménye 3,13) megítélésű, míg a munkahelyi légkörrel, szervezeti kultúrával való elégedettség megítélése negatívabb (átlageredmény 2,83).

Változás és változtatás

Ezeknél a kérdéseknél fontos kiemelni, hogy a válaszadóknak mindössze egy opciót lehetett bejelölni az alábbi kérdések esetén:

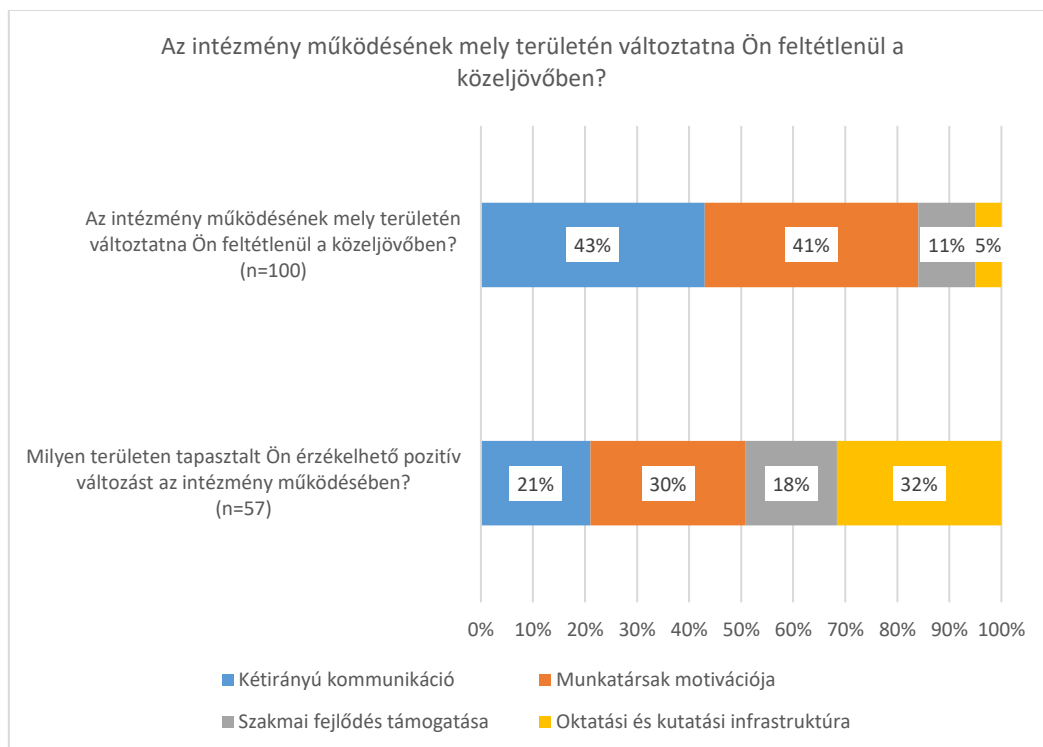
- Milyen területen tapasztalt Ön érzékelhető pozitív változást az intézmény működésében?
- Az intézmény működésének mely területén változtatna Ön feltétlenül a közeljövőben?

Így minden esetben azt a területet választhatták, ahol a legnagyobb mértékű változást tapasztalták / változtatást várják, ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy más terület szerintük nem fejlődött / más területen nem kívának változtatást.

A már bekövetkezett pozitív változások kérdésénél kiemelkedően magas, 58,4% a válaszmegtagadók aránya, míg a változtatandó terület kérdésnél 27,0%. Mivel volt lehetőség egyéni válasz megadására, nincs okunk azt feltételezni, hogy olyan területet kívántak volna megjelölni, ami nem szerepelt a felsorolásban, így vélhetően nem voltak releváns ismereteik a kérdésben.

A 12. ábrán látható, pozitív változásokat a legtöbbben az oktatási és kutatási infrastruktúra területén (32%), valamint a munkatársak motivációja (30%) területén tapasztaltak, ezeket követi a sorrendben a kétirányú kommunikáció (21%), valamint a szakmai fejlődés támogatása (18%).

Az áhított változtatások területeinek a válaszgyakoriságok alapján felállított sorrendje a fentiekől eltér: legnagyobb arányban a kétirányú kommunikáció (43%) és a munkatársak motivációja (41%) területén szeretnének változást, míg az inkább oktató munkavállalók számára releváns területeket, úgy, mint a szakmai fejlődés támogatása, illetve az oktatási és kutatási infrastruktúra, a válaszadók 11% illetve 5%-a jelölte meg.



11. ábra: Érzékelt pozitív változások és változtatásra szoruló területek

Az egyéni válaszlehetőséget a már bekövetkezett pozitív változások kérdésénél 14 dolgozó vette igénybe. Voltak olyanok, akik a felsorolt területek semelyikén nem tapasztaltak pozitív változást és ezt fejezték ki írásban. Emellett az online átállás a válaszadók véleménye szerint több pozitív változást is hozott, mint például az otthoni munkavégzés lehetősége, a digitális eszközök, platformok, valamint az IT fejlődése és az információcsere hatékonyságának növekedése az online csatornáknak köszönhetően.

A változtatandó terület kérdésnél 24 fő élt. Voltak olyanok, akik több opciót is meg kívántak volna jelölni, illetve olyanok is akadtak, akik a felsorolt területek egyikén sem, vagy éppen mindegyikén változtatni kívánnának és ezt fejezték ki írásban. Többségében elmondható, hogy a kommunikáció javítását, az adminisztrációs terhek csökkentését, az anyagi juttatások emelését, valamint a home office részben, vagy teljesen történő bevezetését szeretnék a dolgozók.

Összefoglalás

A Károli Gáspár Református egyetem nem oktatói beosztásban lévő munkavállalóinak elégedettségmérései alapján megállapítható, hogy a 2020/2021. tanévben a dolgozók a legtöbb

értékelt területről pozitív véleménnyel voltak. Kiemelhetők az infrastrukturális feltételek biztosítása, az intézmény által meghirdetett célok, az intézmény külső kommunikációja és arculatának megjelenítése mint a válaszadók által legpozitívabban értékelt területek.