



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

2023/2024-es tanévre vonatkozóan az egyetemi
összesített adatok alapján

Készítette: T. Nagy Judit

Tartalom

Bevezetés	3
1. Stratégia, minőségcélok (A blokk)	4
2. Szervezeti kultúra, arculat (B blokk).....	9
3. Információáramlás, folyamatok, eljárások (C blokk)	14
4. Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (D blokk).....	19
5. Infrastruktúra és eszközellátottság (E blokk)	29
6. Változás és változtatás (F blokk).....	34

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 a következő területeken méri a **nem oktató munkavállalók** elégedettségét:

- A. Stratégia, minőségcélok
- B. Szervezeti kultúra, arculat
- C. Információáramlás, folyamatok, eljárások
- D. Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés
- E. Infrastruktúra, eszközellátottság
- F. Trendek és folyamatok

Jelen dokumentum a **2023/2024. tanévre** vonatkozóan mutatja be, a kérdőív eredményei alapján, az egyetem **nem oktatói státuszban lévő munkavállalóinak** véleményét.

A válaszok **2024. június 6. és 2024. június 30. között** érkeztek be; összesen **233 nem-oktató munkavállalói elégedettség kérdőív** kitöltését kezdték meg az egyetemen, melyből

- 40 (17%) a Rectori Hivatal (a továbbiakban RH)
- 76 (33%) a Gazdasági Főigazgatóság (a továbbiakban GIF),
- 25 (11%) az Állam- és Jogtudományi Kar,
- 57 (24%) a Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar,
- 7 (3%) a Hittudományi Kar,
- 18 (8%) a Pedagógiai Kar,
- 10 (4%) a Gazdaságtudományi, Egészségtudományi és Szociális Kar munkavállalóinak véleményét tükrözi.¹

Ez a Központ (RH és GIF együtt) esetén 35%-os, az ÁJK-n 71%-os, a BTK-n 59%-os, a HTK-n 100%-os, a PK-n 82%-os és a GESZK-en pedig 67%-os válaszadási rátát jelentett (ha a megkezdett kitöltéseket vesszük alapul).

A kiértékelés folyamán az eredmények az érvényes válaszok arányában – a 'nem tudok válaszolni', a 'nem kívánok válaszolni', valamint a (csak szöveges válasz adása miatt) kihagyott numerikus 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.

Az eredmények teljeskörű megismerése okán **az adatok kétféleképpen kerülnek bemutatásra:**

- 1. az egyes válaszlehetőségek százalékos megoszlásának ismertetésével, ami egy átfogóbb képet ad a munkavállalók véleményéről, valamint**

¹ Ezen értékek magukban foglalják a "non response válaszokat" is.

2. átlag érték meghatározásával, ami pedig egy számba tömörítve mutatja meg a munkavállalók véleményét a vizsgált kérdésekben.

Egyes karok létszáma olyan alacsony kitöltésszámokat eredményezett, ami miatt **az eredmények kari bontásban nem kerülnek bemutatásra.**

A szemléltetéshez használt ábrák az **összegytemi eredményeket a.** megjelöléssel, az **RH eredményeit b.** megjelöléssel, a **GIF eredményeit c.** megjelöléssel és a **kari összesített eredményeket d.** megjelöléssel mutatják.

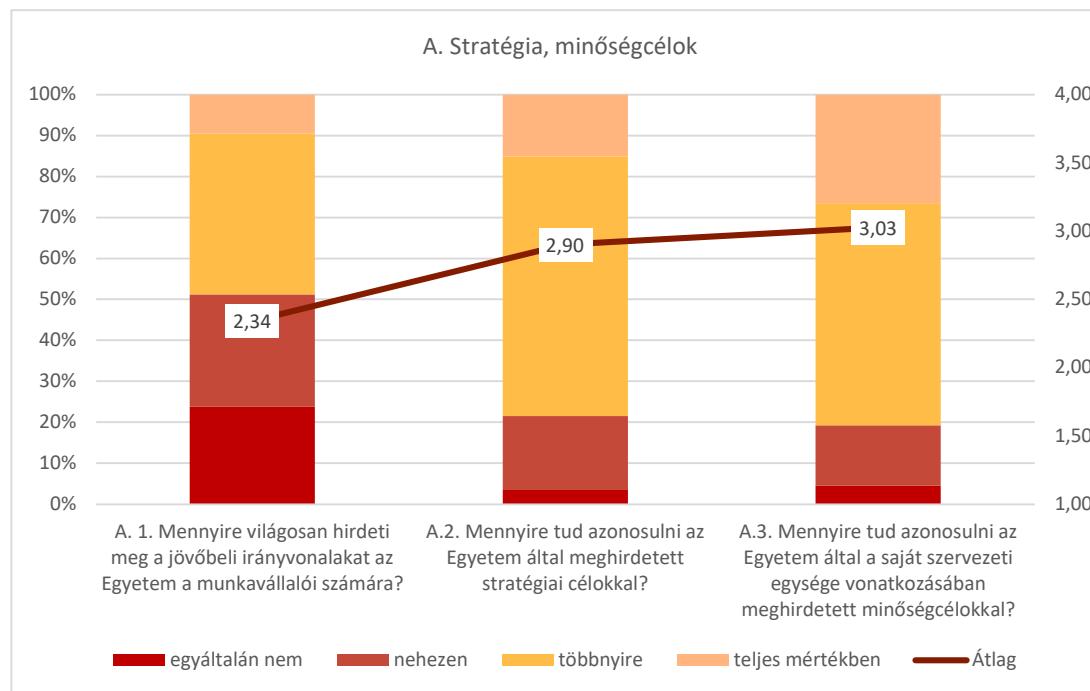
1. Stratégia, minőségcélok (A blokk)

A **stratégia és a minőségcélok** megítélését vizsgáló kérdésblokk **három kérdést** tartalmazott, melyeknél **14% és 26% között volt az értékelő választ nem adók** aránya. Az egyes kérdéseket a következő **négyfokú skála** segítségével értékelhették a válaszadók:

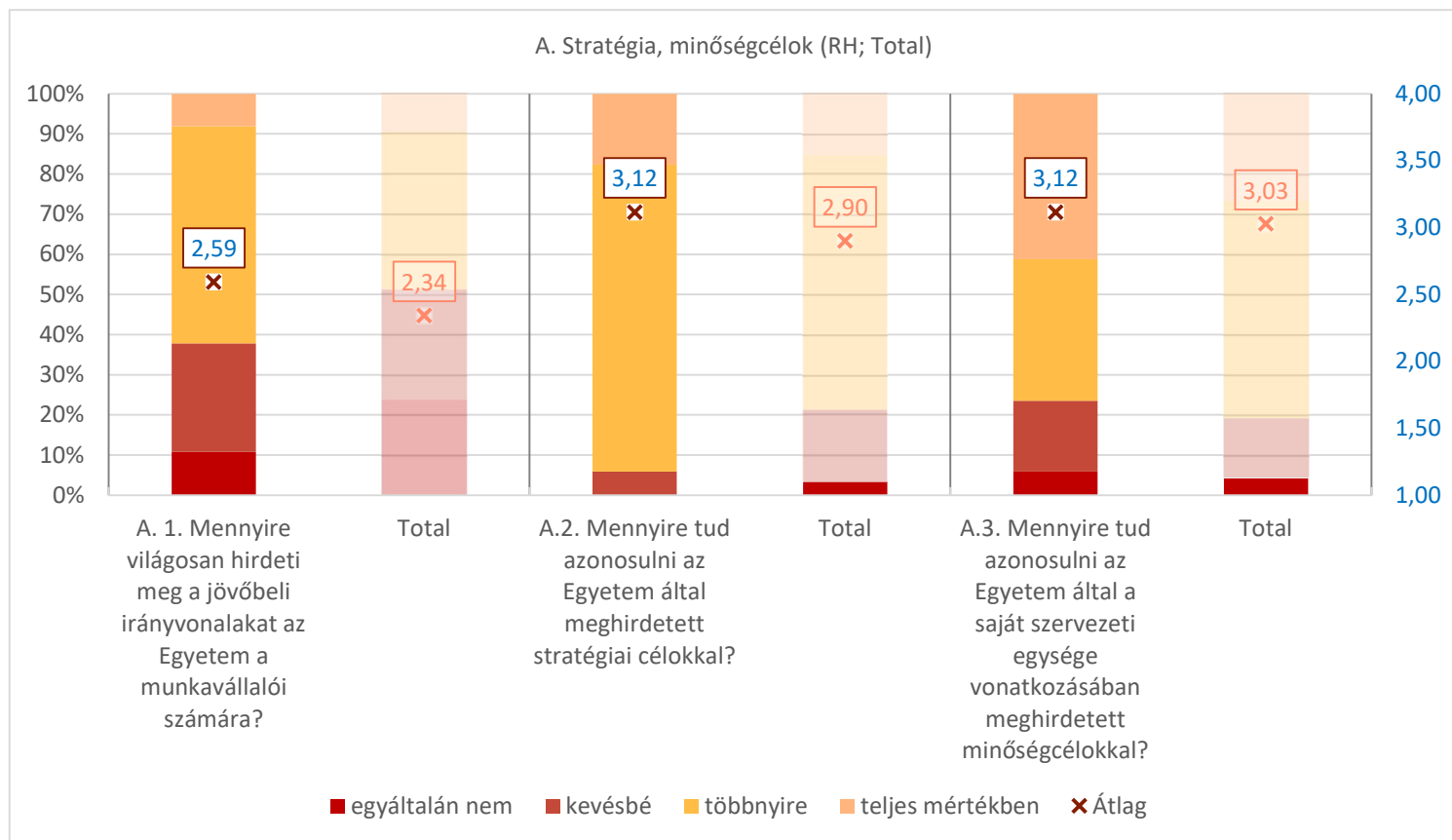
- 1 - egyáltalán nem világosan/egyáltalán nem,
- 2 - kevéssé világosan/nehezen,
- 3 - javarészt világosan/többször,
- 4 - teljesen világosan/teljes mértékben.

A három kérdés közül az **'Egyetem által a saját szervezeti egység vonatkozásában meghirdetett minőségcélokkal',** valamint az **'Egyetem által meghirdetett stratégiai célokkal'** való azonosulást pozitívabban ítélik meg a válaszadók. Az átlagos elégedettség (azaz az egyes válaszlehetőségek pontszámainak átlaga) rendre 3,03 és 2,90.

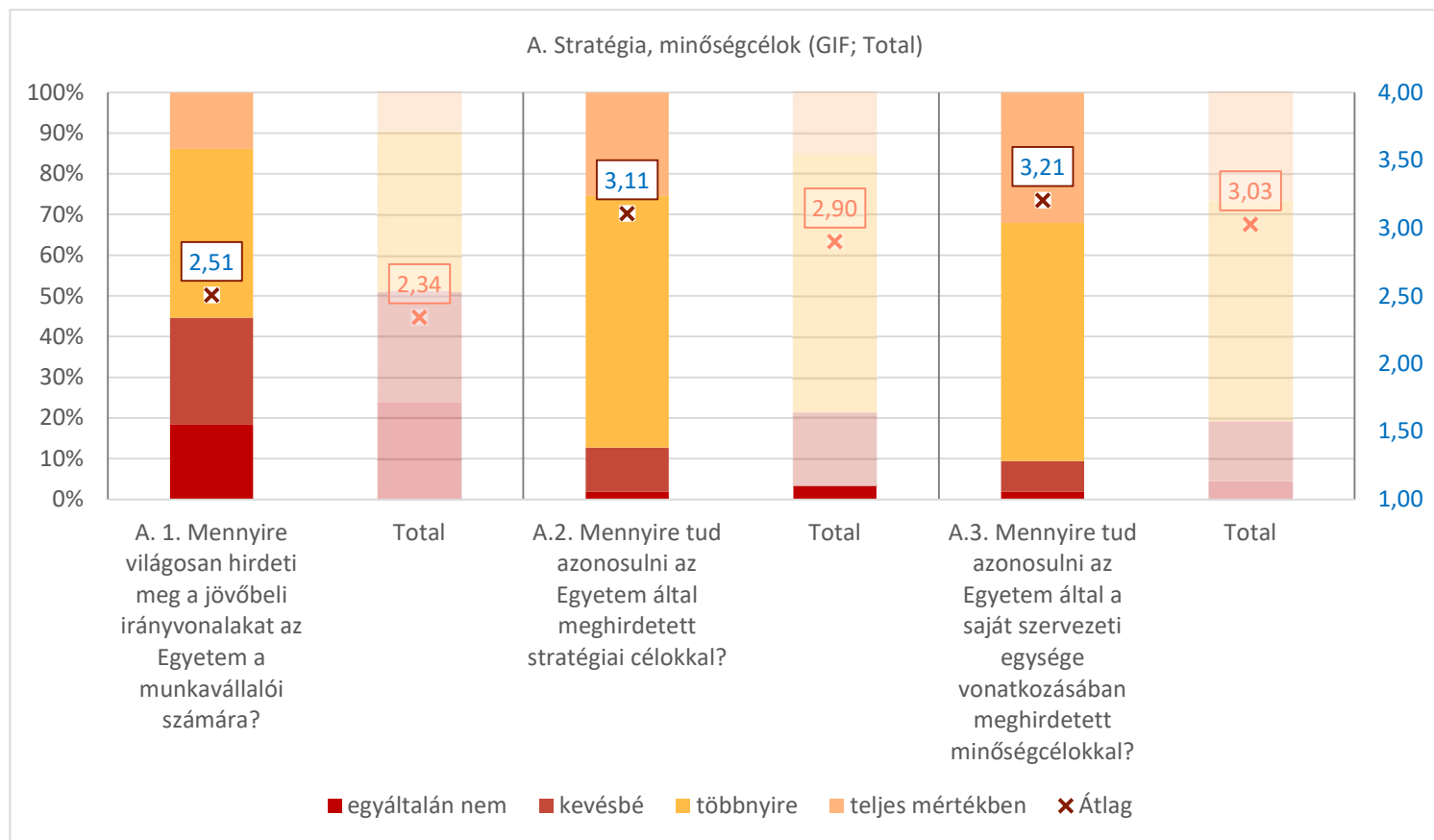
Míg az **'Egyetem mennyire világosan hirdeti meg a jövőbeli irányvonalakat a munkavállalói számára?'** kérdés esetén az átlagos elégedettség az előzőekhez képest **alacsonyabb: 2,34,** melynek oka a 'teljesen világosan' válaszok alacsonyabb aránya, valamint az 'egyáltalán nem világosan' és 'kevésbé világosan' válaszok számottevően nagyobb aránya. (1. ábra)



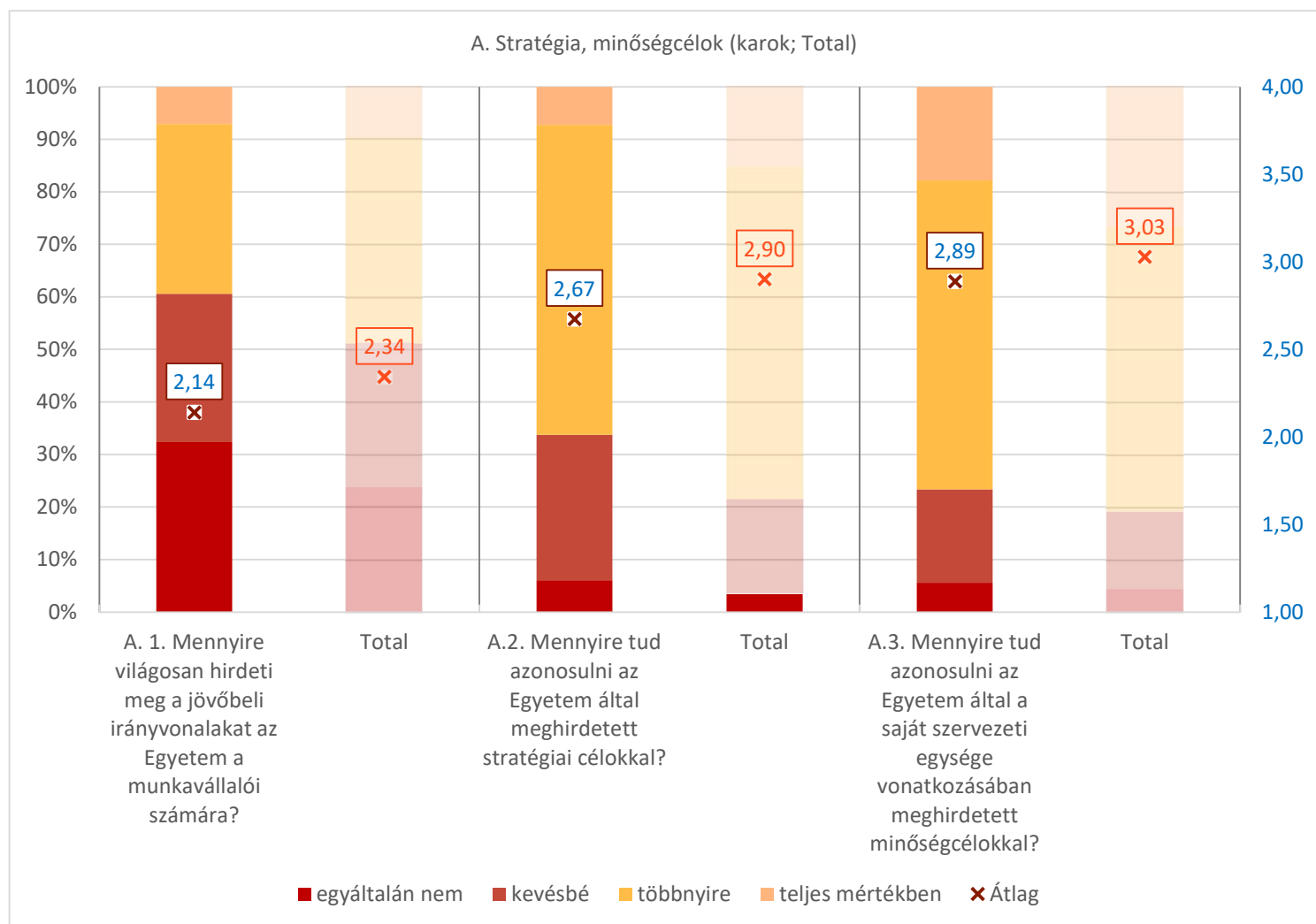
1. a. ábra: Stratégia, minőségcélok (egyetem)



2. b. ábra: Stratégia, minőségcélok (RH)



3. c. ábra: Stratégia, minőségcélok (GIF)



4. d. ábra: Stratégia, minőségcélok (karok)

2. Szervezeti kultúra, arculat (B blokk)

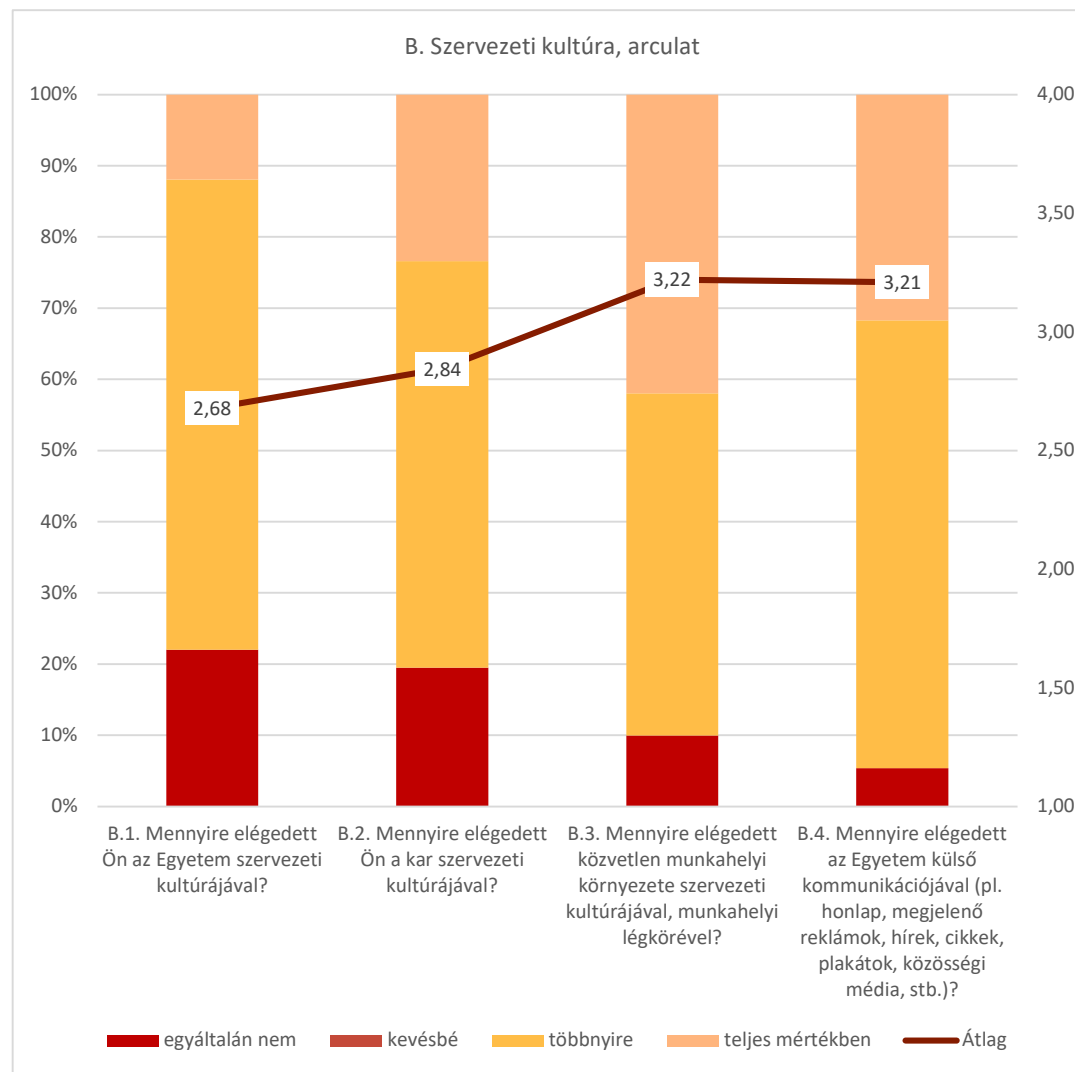
A következő kérdésblokk, mely a **szervezeti kultúrát, arculatot** vizsgálja **négy kérdést** tartalmazott, melyek

- az egyetem szervezeti kultúrájával
- a kar szervezeti kultúrájával
- a közvetlen munkahelyi környezet szervezeti kultúrájával, munkahelyi légkörével
- az egyetem külső kommunikációjával

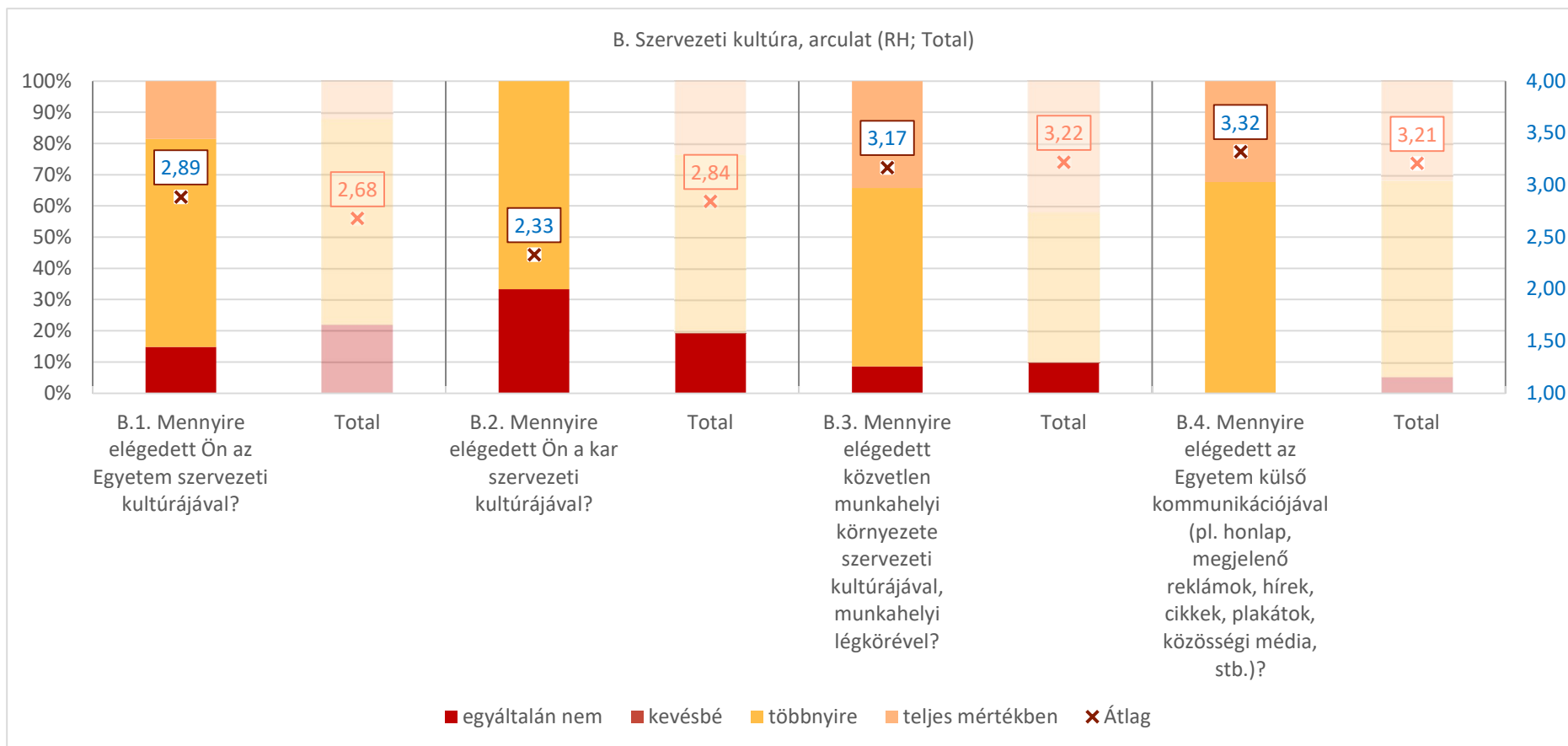
kapcsolatos elégedettséget mérik. Ezek közül a **másodiknál** (véltetően a nem kari munkakörben dolgozók miatt) **igen magas volt a nem értékelők aránya (67%)**, míg a fennmaradó 3 kérdésnél rendre 32%, 22%, 28%. Az egyes kérdéseket a következő **négyfokú skála** segítségével értékelhették a válaszadók:

- 1 - egyáltalán nem,
- 2 - nem nagyon,
- 3 - többnyire,
- 4 - teljes mértékben.

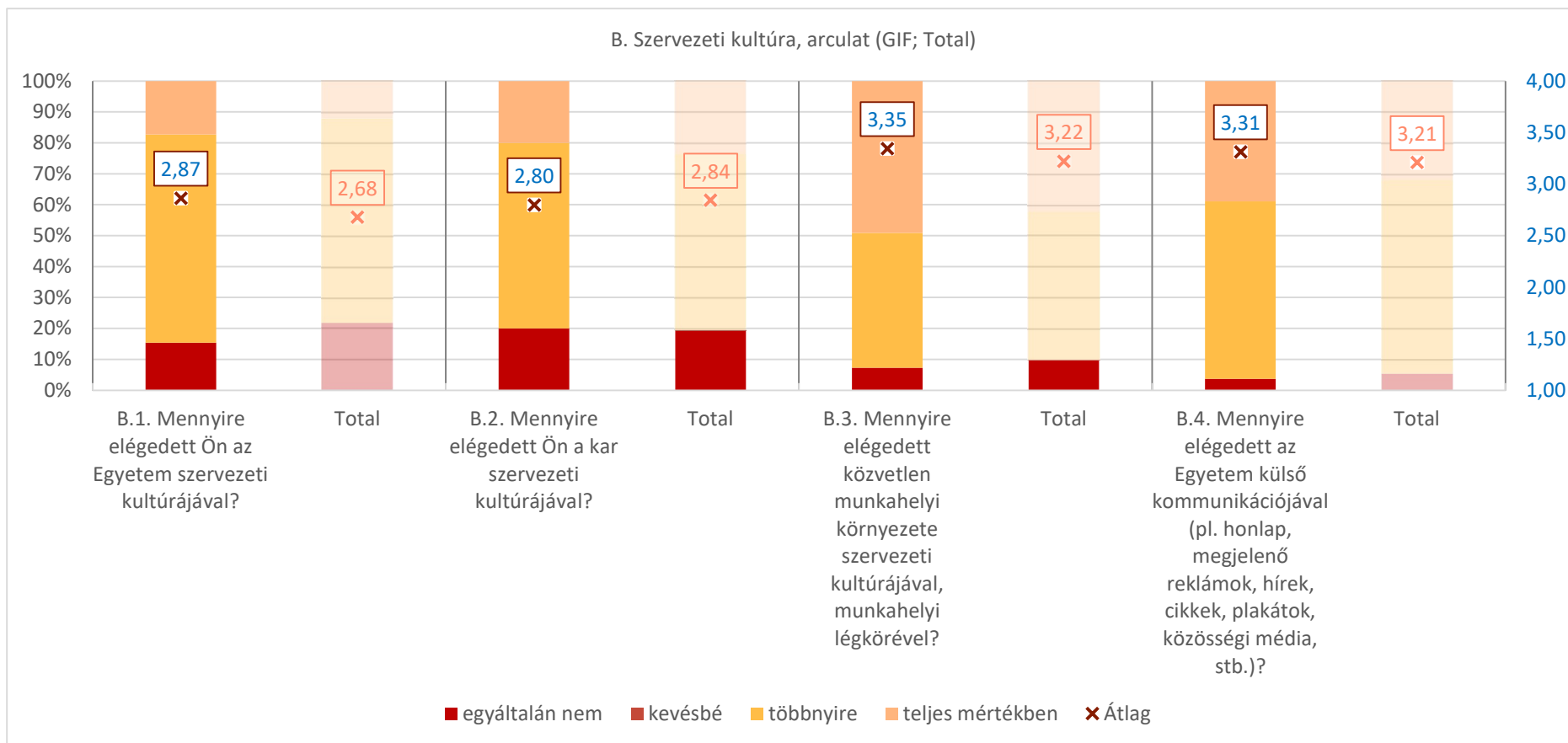
A kérdésblokkban az első három kérdésnél - **melyek a szervezeti kultúrát vizsgálják - jellemző, hogy minél szűkebb környezetet tekintünk, annál nagyobb az elégedettség**. A következő átlagok mutatkoztak: az egyetem értékelésénél 2,68, a kar értékelésénél 2,84, a közvetlen munkahelyi környezet értékelésénél 3,22, tehát a válaszadó dolgozók legkevésbé az egyetem szervezeti kultúrájával elégedettek és leginkább a közvetlen munkahelyi környezetük szervezeti kultúrájával. A következő területnél - **a külső kommunikációnál pedig 3,21 az átlagos elégedettség**. (2. ábra)



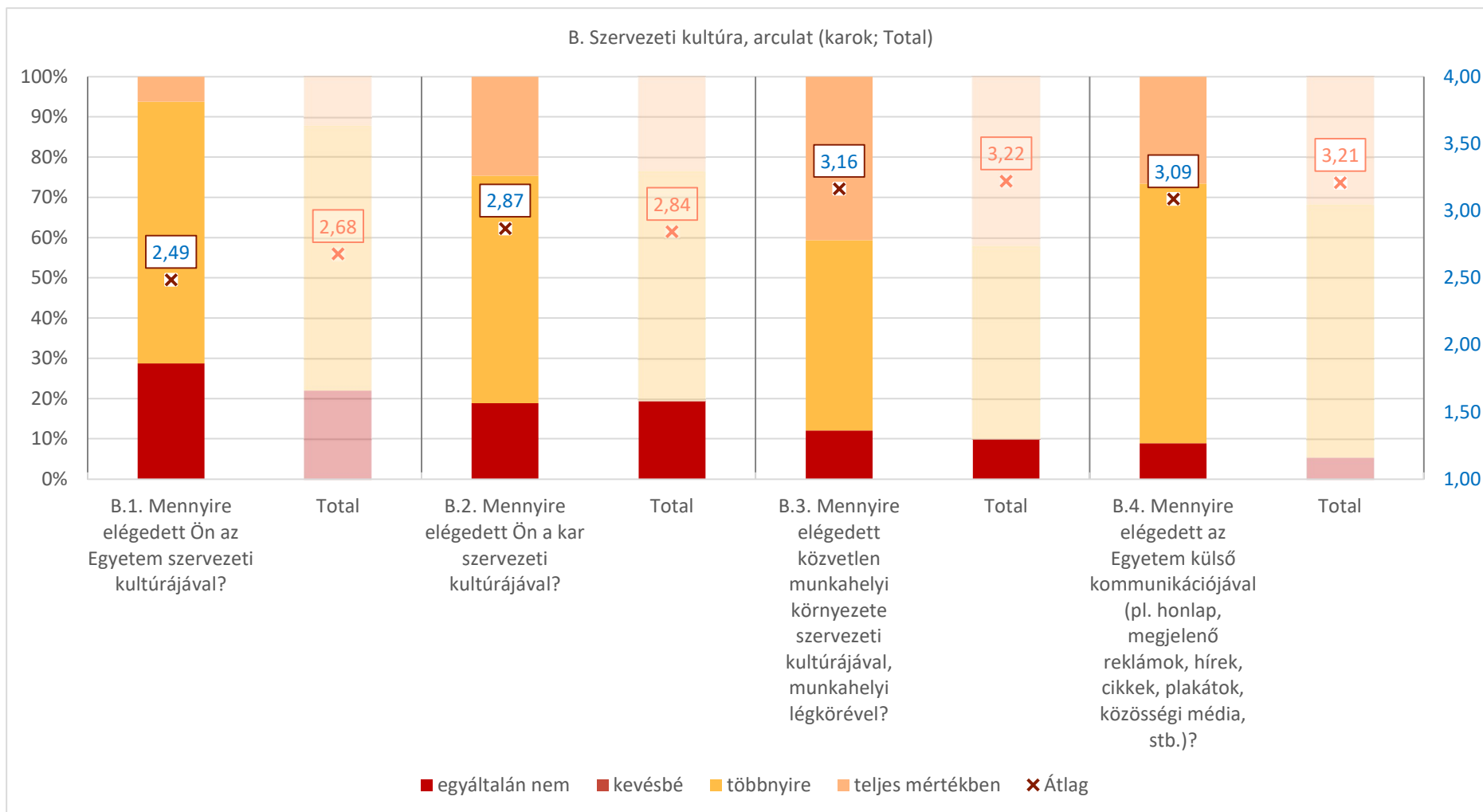
2. a. ábra: Szervezeti kultúra, arculat (egyetem)



2. b. ábra: Szervezeti kultúra, arculat (RH)



2. b. ábra: Szervezeti kultúra, arculat (GIF)



2. b. ábra: Szervezeti kultúra, arculat (karok)

3. Információáramlás, folyamatok, eljárások (C blokk)

A harmadik kérdésblokk, mely az **információáramlással, folyamatokkal, eljárásokkal kapcsolatos elégedettséget** méri **nyolc kérdést** tartalmazott (kérdéseket lásd a 3. ábrán). Az egyes kérdéseket itt is **négyfokú skála** segítségével értékelhették a válaszadók:

- 1 - egyáltalán nem,
- 2 - nem nagyon,
- 3 - többnyire,
- 4 - teljes mértékben.

A **nem értékelők aránya** a kérdésblokk **következő területeinél 25%, vagy az alatti** volt:

- az egyetemen belüli információáramlás
- a közvetlen felettesektől megkapott, feladatvégzéséhez szükséges információk
- az együttműködő szervezeti egységektől megkapott, feladatvégzéséhez szükséges információk
- a feladatok elvégzéséhez szükséges szabályzatok naprakészsége
- a feladatok elvégzéséhez szükséges szabályzatok gyakorlati alkalmazhatósága
- a feladatok elvégzéséhez kapcsolódó folyamatok és eljárások átláthatósága, leírásuk pontossága

A **kimaradt két kérdést jellegükből adódóan magasabb "non-response" arányok** jellemezték: rendre 61% és 53%. Ezek a következőkre irányultak:

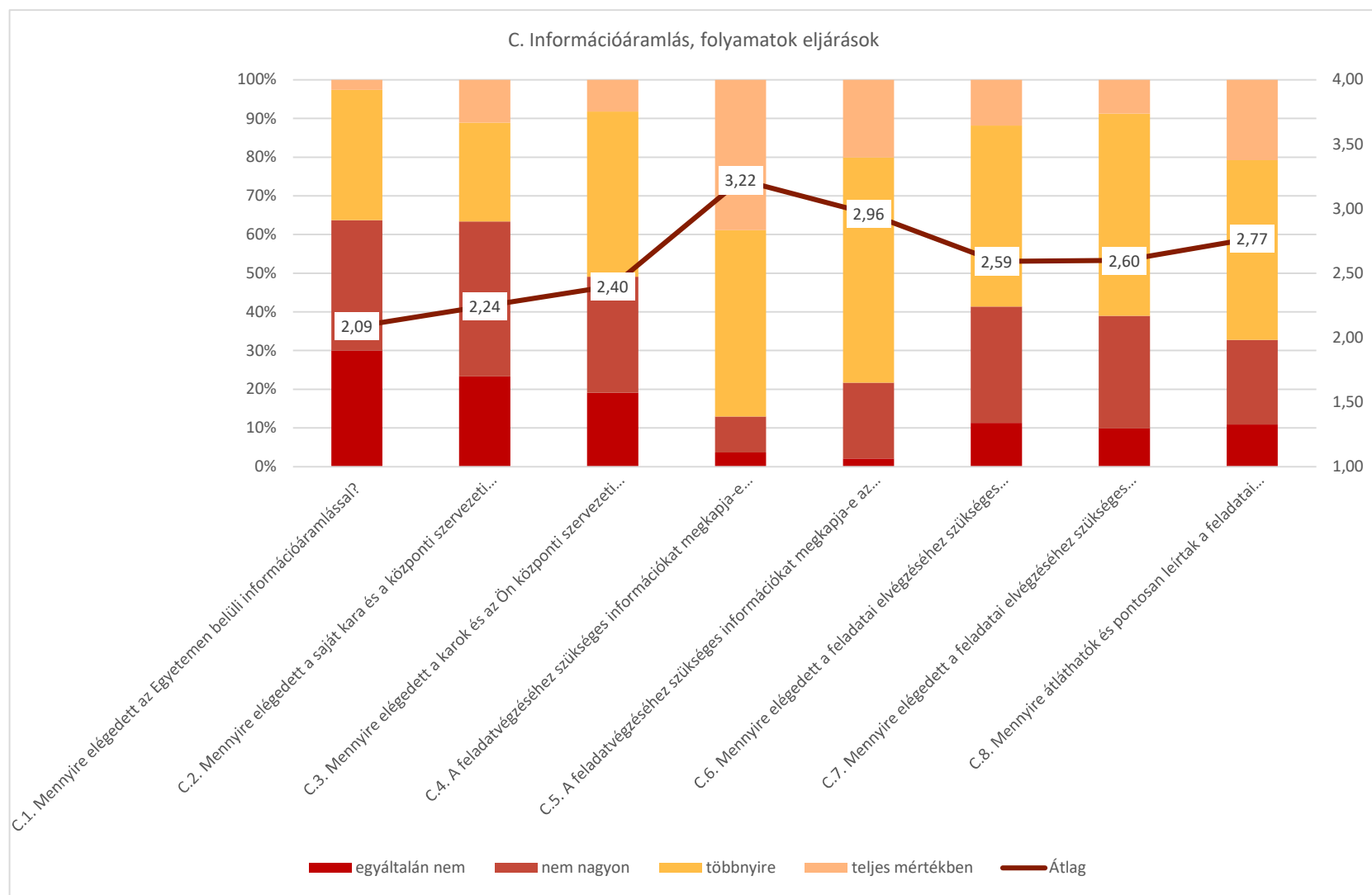
- a saját kar és a központi szervezeti egységek közötti együttműködés és kommunikáció
- karok és a saját központi szervezeti egység közötti együttműködés és kommunikáció

A dolgozók **legpozitívabban a felettesektől a feladatvégzéséhez megkapott információkat** értékelték; a válaszadók több, mint **85%-a teljes mértékben, vagy többnyire elégedett** (átlag: 3,22).

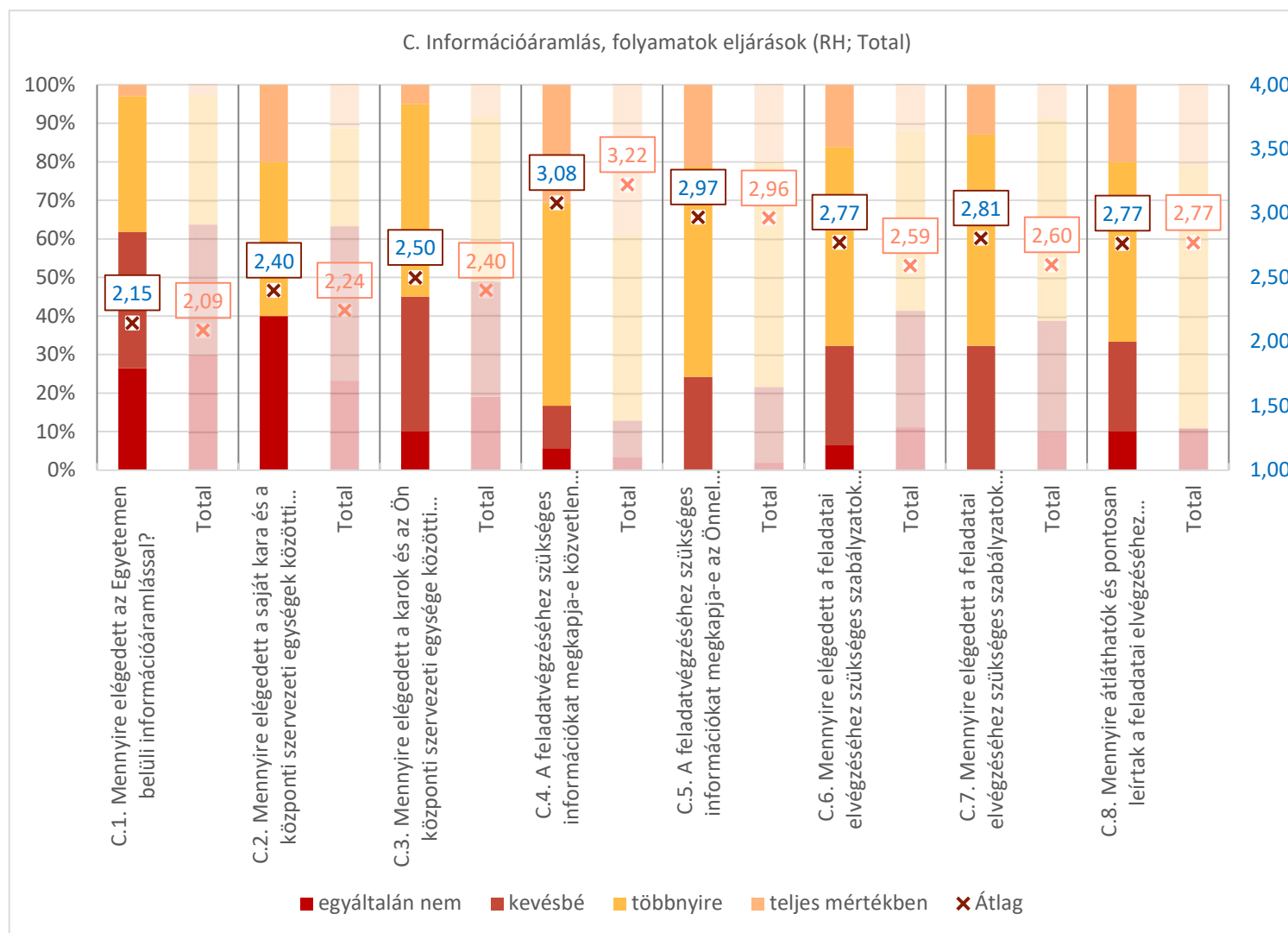
Kevésbé voltak elégedettek a válaszadó dolgozók **együttműködő szervezeti egységektől, a feladatvégzéséhez megkapott információkkal** (átlag: 2,96), valamint a feladatok elvégzéséhez kapcsolódó **folyamatok és eljárások átláthatóságával, leírásuk pontosságával** (átlag: 2,77); a feladatok elvégzéséhez **szükséges szabályzatok naprakészségével** (átlag: 2,59) és **gyakorlati alkalmazhatóságával** (átlag: 2,60).

A **saját kar és a központi szervezeti egységek, valamint a karok és a saját központi szervezeti egység közötti együttműködés és kommunikáció megítélése igen hasonló volt**. Az átlagok rendre 2,24, illetve 2,40, az egyes válaszlehetőségek megoszlása között sincs lényeges eltérés.

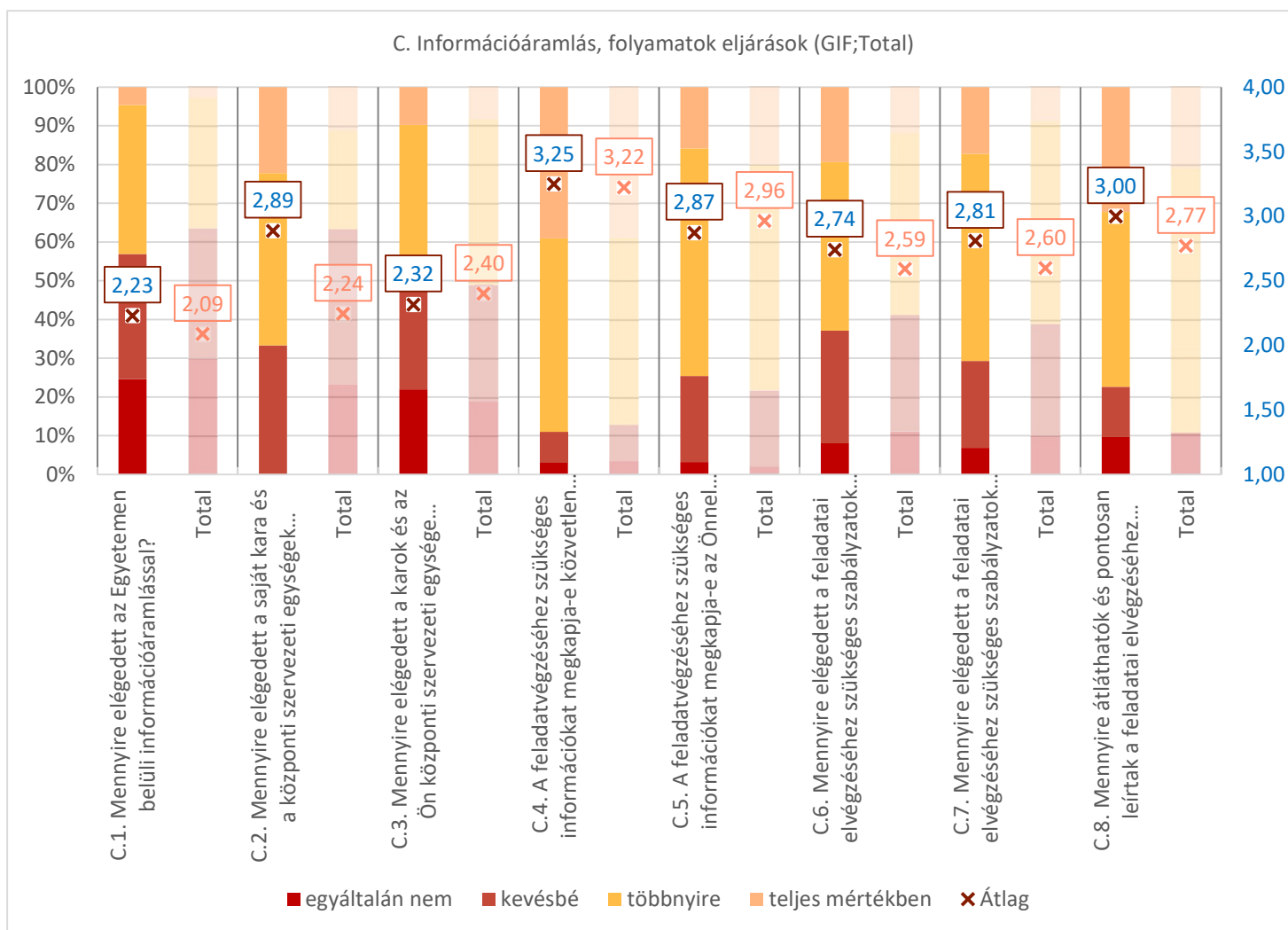
A dolgozók **legkevésbé az egyetemen belüli információáramlással voltak elégedettek**. A válaszadók **több, mint fele 'egyáltalán nem', vagy 'nem nagyon' elégedett**. Az elégedettség átlaga 2,09. (3. ábra)



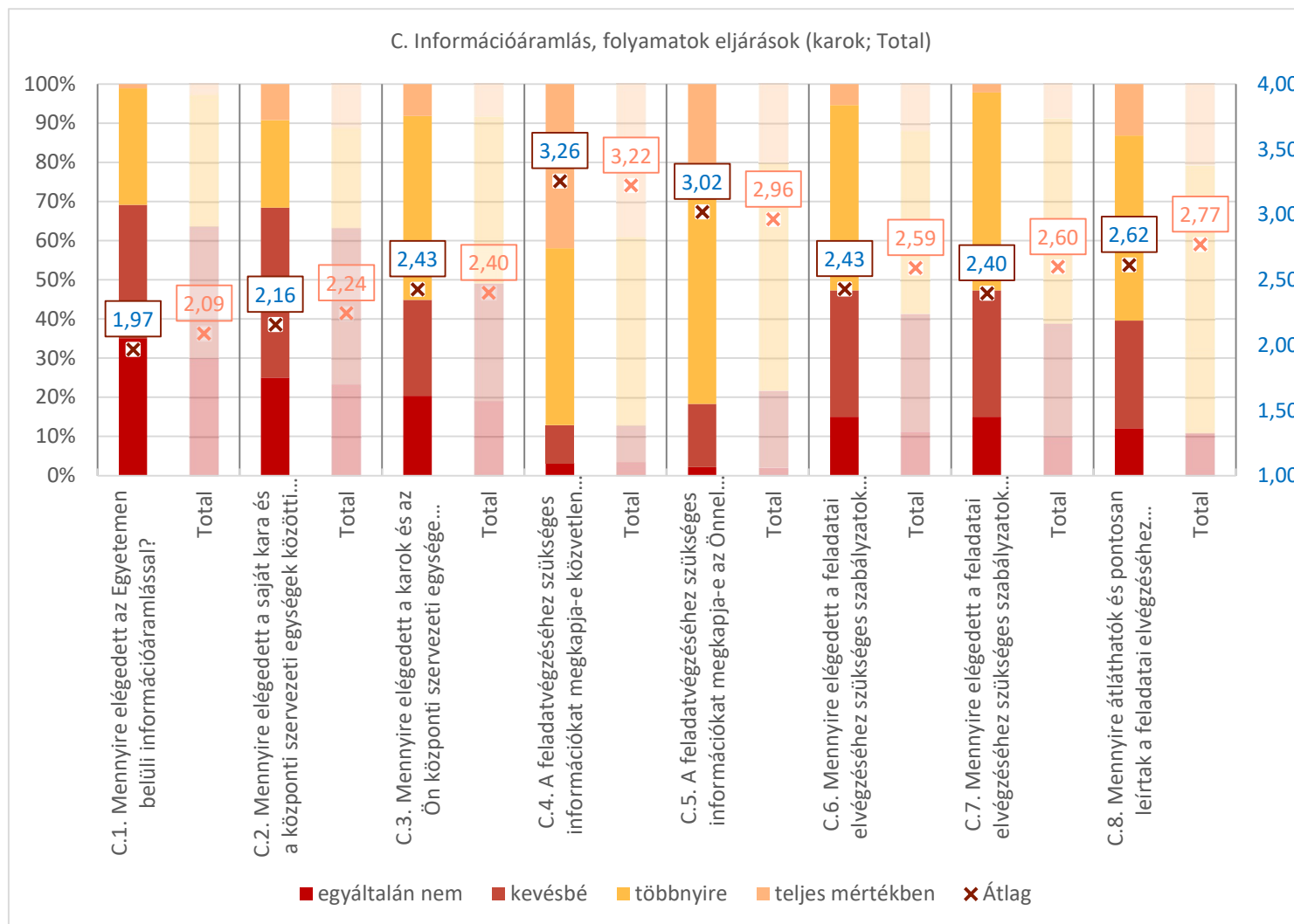
3. a. ábra: Információáramlás, folyamatok, eljárások (egyetem)



3. b. ábra: Információáramlás, folyamatok, eljárások (RH)



3. c. ábra: Információáramlás, folyamatok, eljárások (GIF)



3. d. ábra: Információáramlás, folyamatok, eljárások (karok)

4. Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (D blokk)

E kérdésblokkban **tizenegy kérdés** szerepelt (kérdéseket lásd a 4. ábrán), melyek közül **az első nyolcat** az korábban már bemutatott **négyfokú skála** segítségével értékelhettek a válaszadók, azaz a nagyobb skálaérték itt is nagyobb fokú elégedettséget jelölt.

A következő **két kérdést**:

- D.9. Milyen gyakran érzi azt, hogy munkaköri leírásában meghatározott feladatköréhez közvetlenül nem tartozó munkafolyamatot is végez? (eredeti skálája: 1- soha, 2-ritkán, 3-időnként, 4-gyakran)
- D.10. Mennyire érzi munkáját stresszesnek, kimerítőnek? (eredeti skálája: 1-egyáltalán nem, 2-részben, 3-többnyire, 4-teljes mértékben)

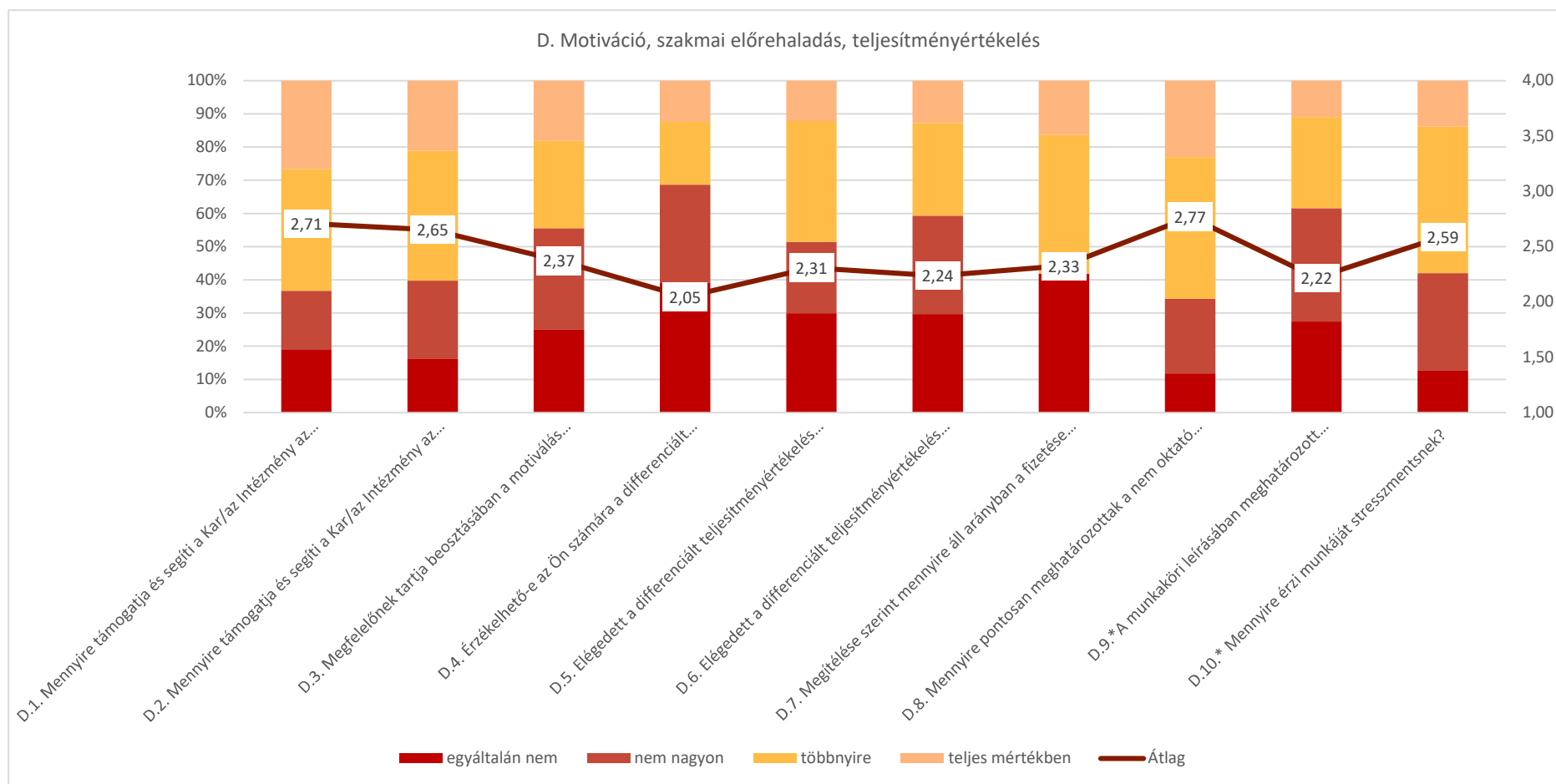
annak érdekében, hogy **"fordított skálájuk" ellenére** (ezeknél a többi kérdéstől eltérően a kisebb érték jelenti a nagyobb fokú elégedettséget) **az előző nyolc kérdéssel egy ábrán szerepeltethetők legyenek, átfogalmazva ábrázoltuk.** (4. ábra)

Végül **egy kérdésben különböző stresszfactorok közül kellett kiválasztaniuk a** válaszadóknak a számukra **legerősebbeket.**

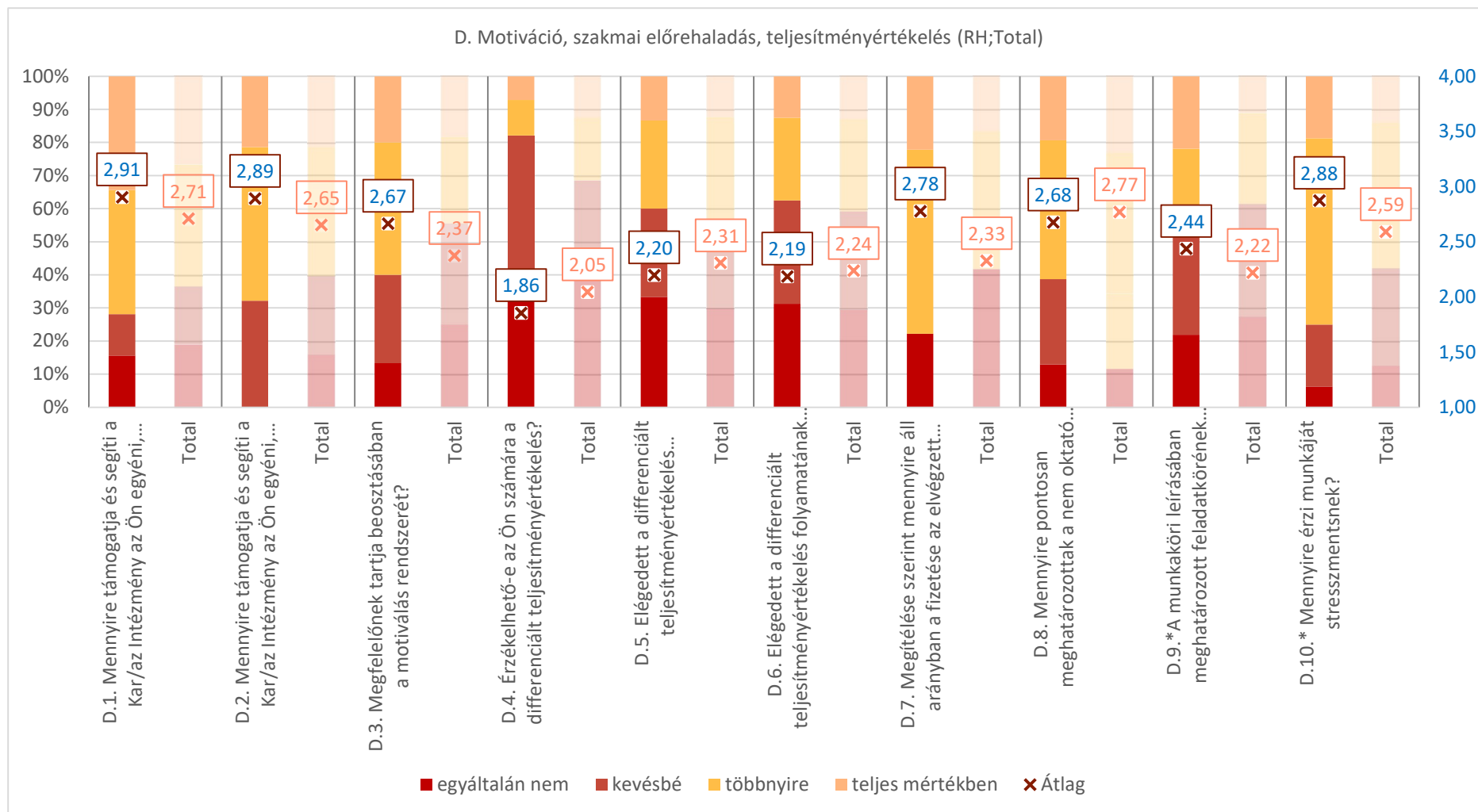
Figyelemre méltó, hogy **differenciált teljesítményértékelés érzékelhetőségét, valamint a fizetést kevesebb, mint a válaszadók fele értékelte** (nem értékelők aránya rendre 54%, illetve 53%), míg a kérdésblokk többi kérdésénél a nem értékelők aránya 19-49% között mozog.

A 4. ábrán látható, hogy hat terület van, melyen az **átlagok 2,5 alattiak**, ezek pedig **a motiválás rendszere** (átlag: 2,37), **a differenciált teljesítményértékelés érzékelhetősége** (átlag: 2,05), **a differenciált teljesítményértékelés szempontrendszere** (átlag: 2,31), **a differenciált teljesítményértékelés folyamatának átláthatósága** (átlag: 2,24), **a fizetés és az elvégzett munka aránya** (átlag: 2,33) és **a munkaköri leírásában meghatározott feladatköréhez nem tartozó folyamatok végzése** (átlag: 2,22).

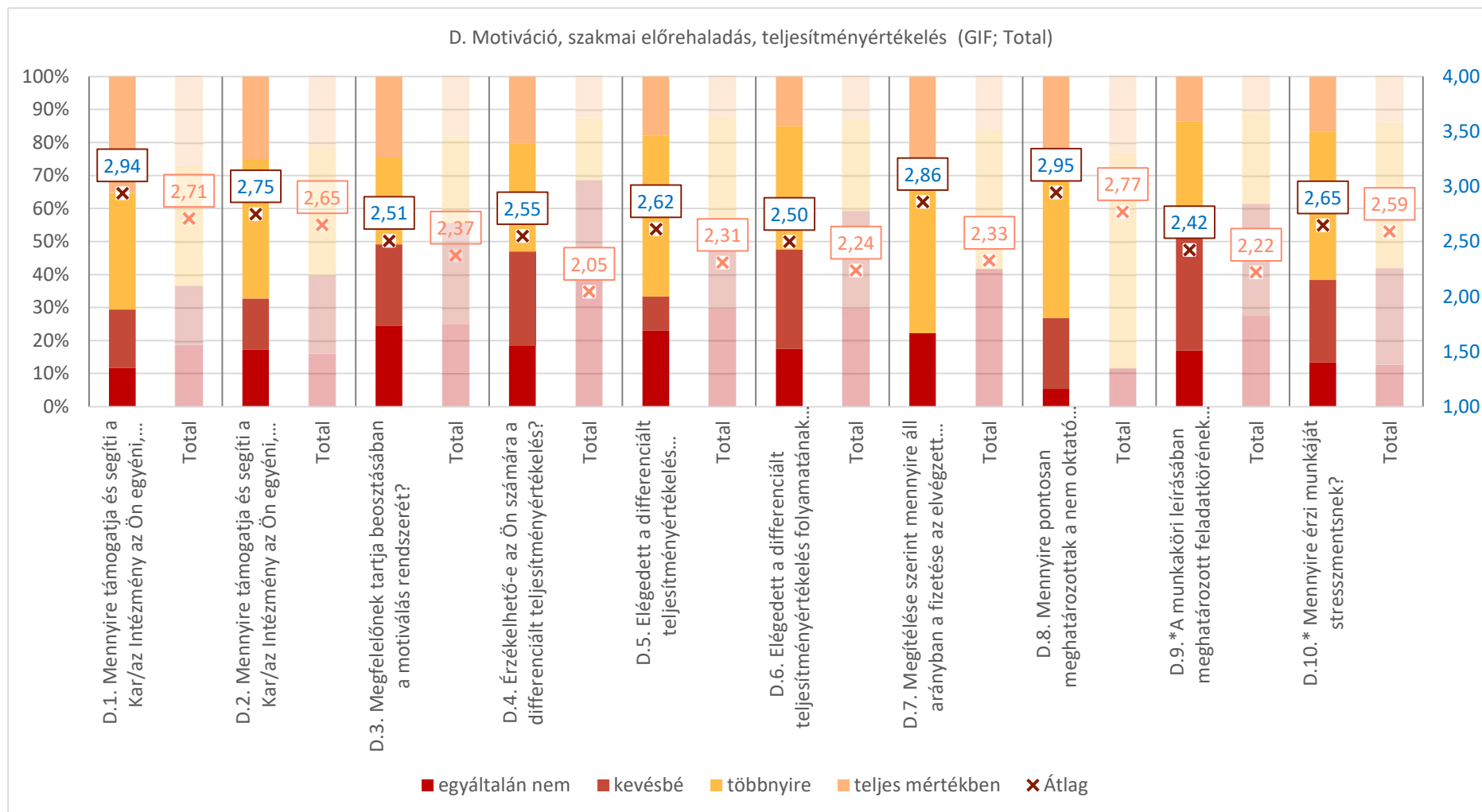
Négy területen **(a szakmai fejlődés támogatása; az egyéni, szakmai és/vagy más jellegű kezdeményezések támogatása; szakmai elvárások pontos meghatározottsága; valamint a munka stresszmentessége)** **2,50 és 2,71 közöttiek** az átlageredmények. 3,00 feletti átlageredmény nem született. (4. ábra)



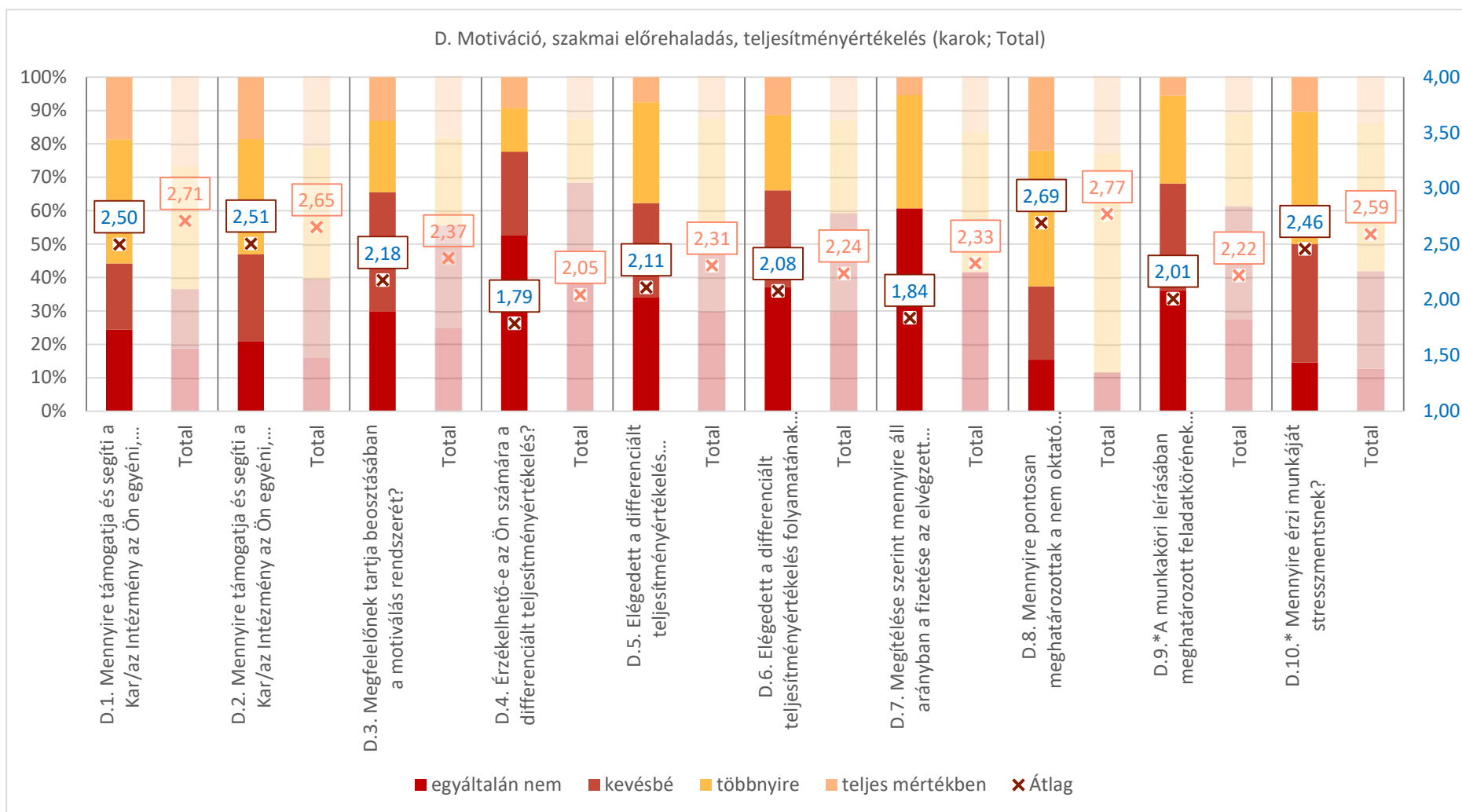
4. a. ábra: Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (egyetem)



4.b. ábra: Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (RH)



4.c. ábra: Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (GIF)

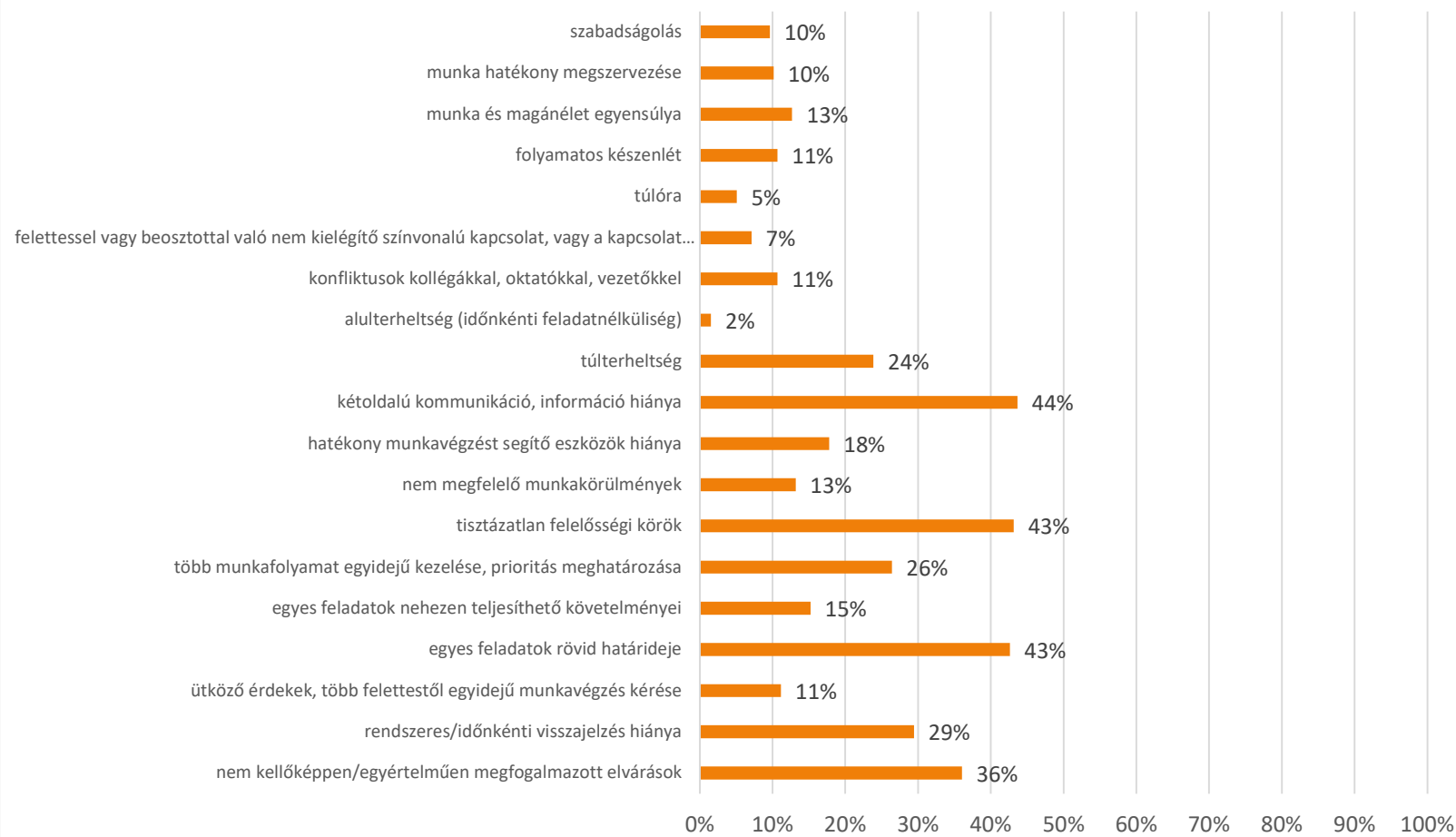


4.d. ábra: Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (karok)

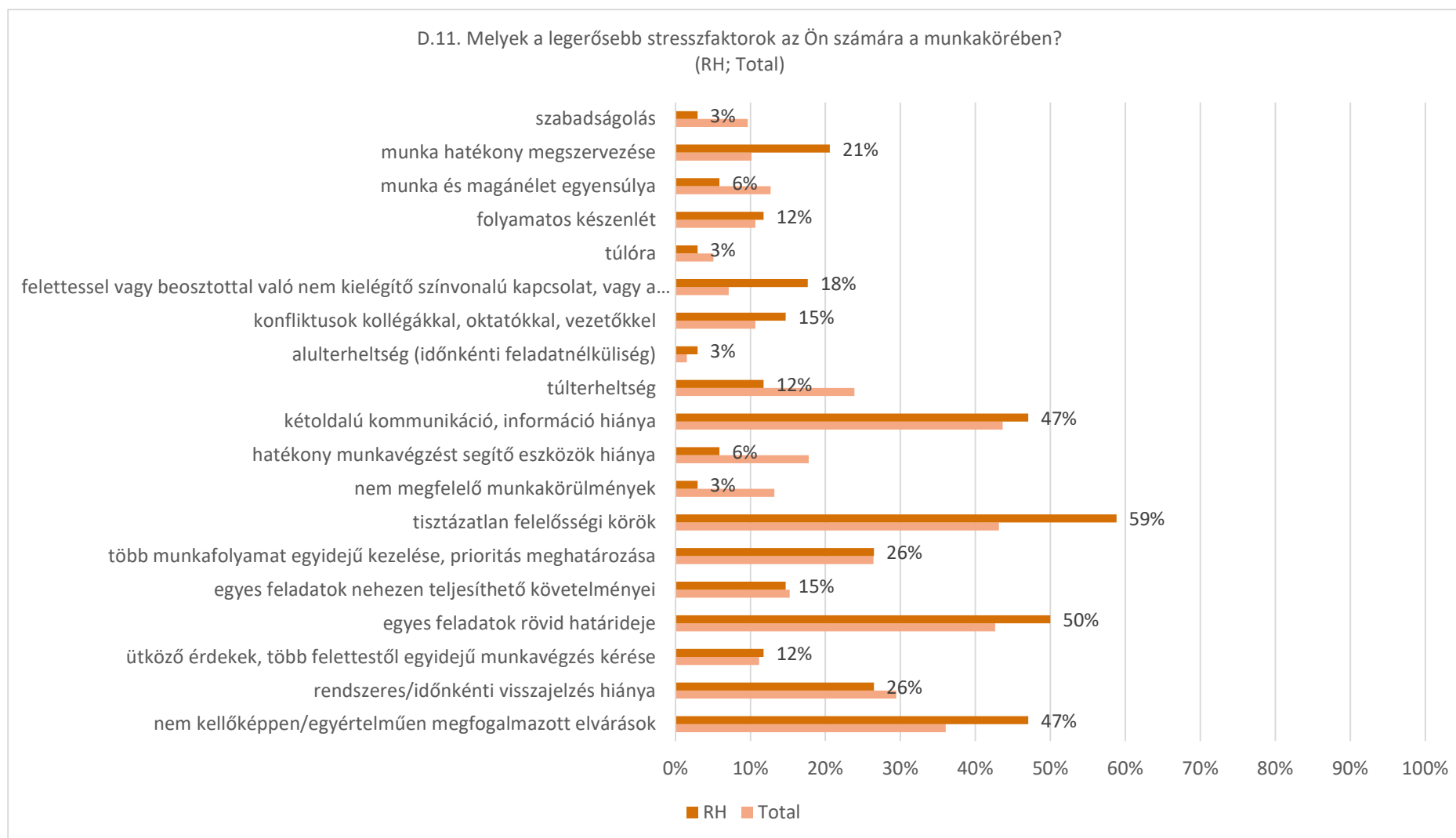
A stresszfaktorok közül a leggyakoribbak az alábbiak voltak:

- a kétoldalú kommunikáció, információ hiánya (az értékelők 44%-a jelölte ki),
- az egyes feladatok rövid határideje (az értékelők 43%-a jelölte ki),
- a tisztázatlan felelősségi körök (az értékelők 43%-a jelölte ki)
- a nem kellőképpen/egyértelműen megfogalmazott elvárások (az értékelők 36%-a jelölte ki). (5. ábra)

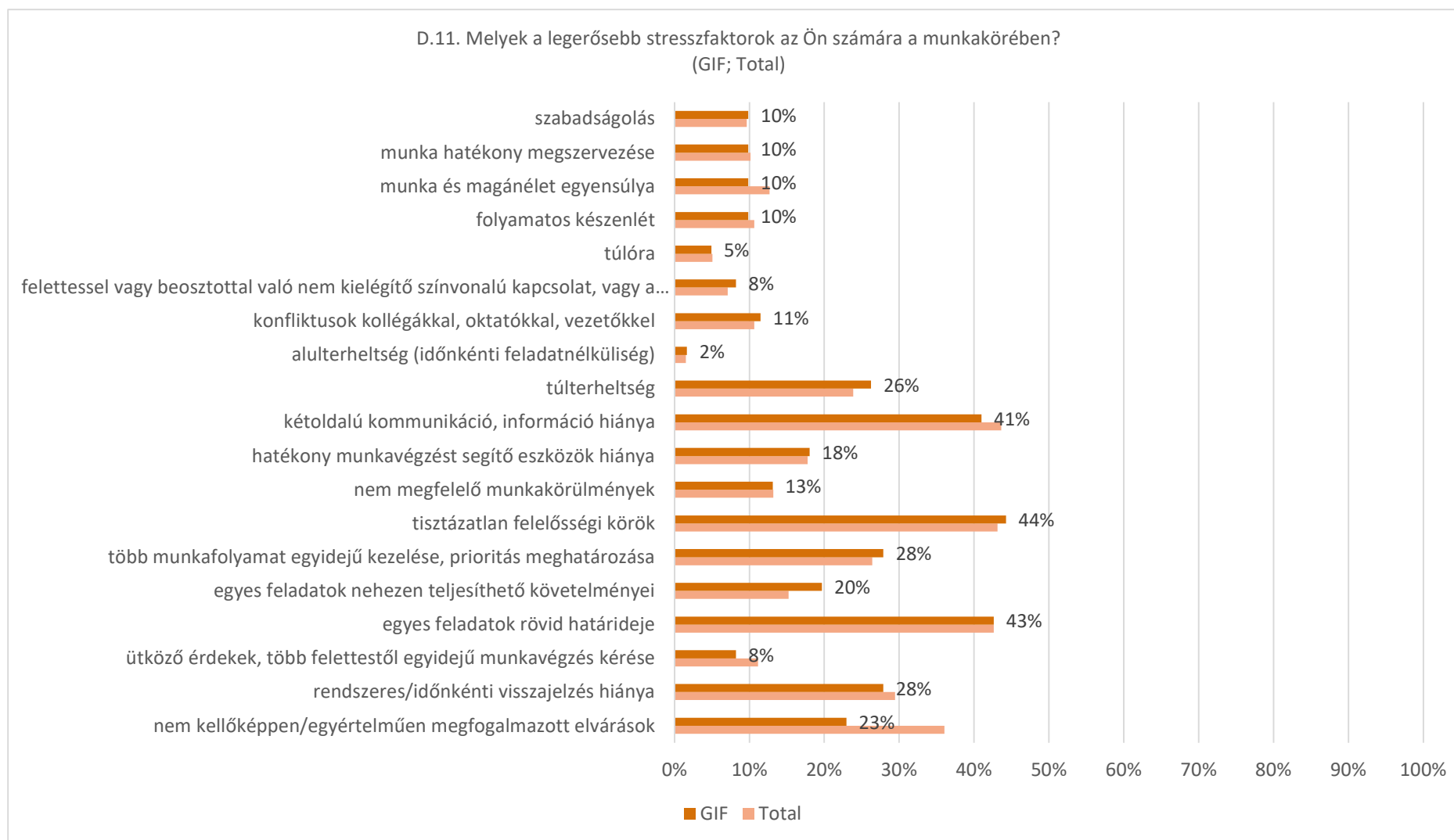
D.11. Melyek a legerősebb stresszfaktorok az Ön számára a munkakörében?



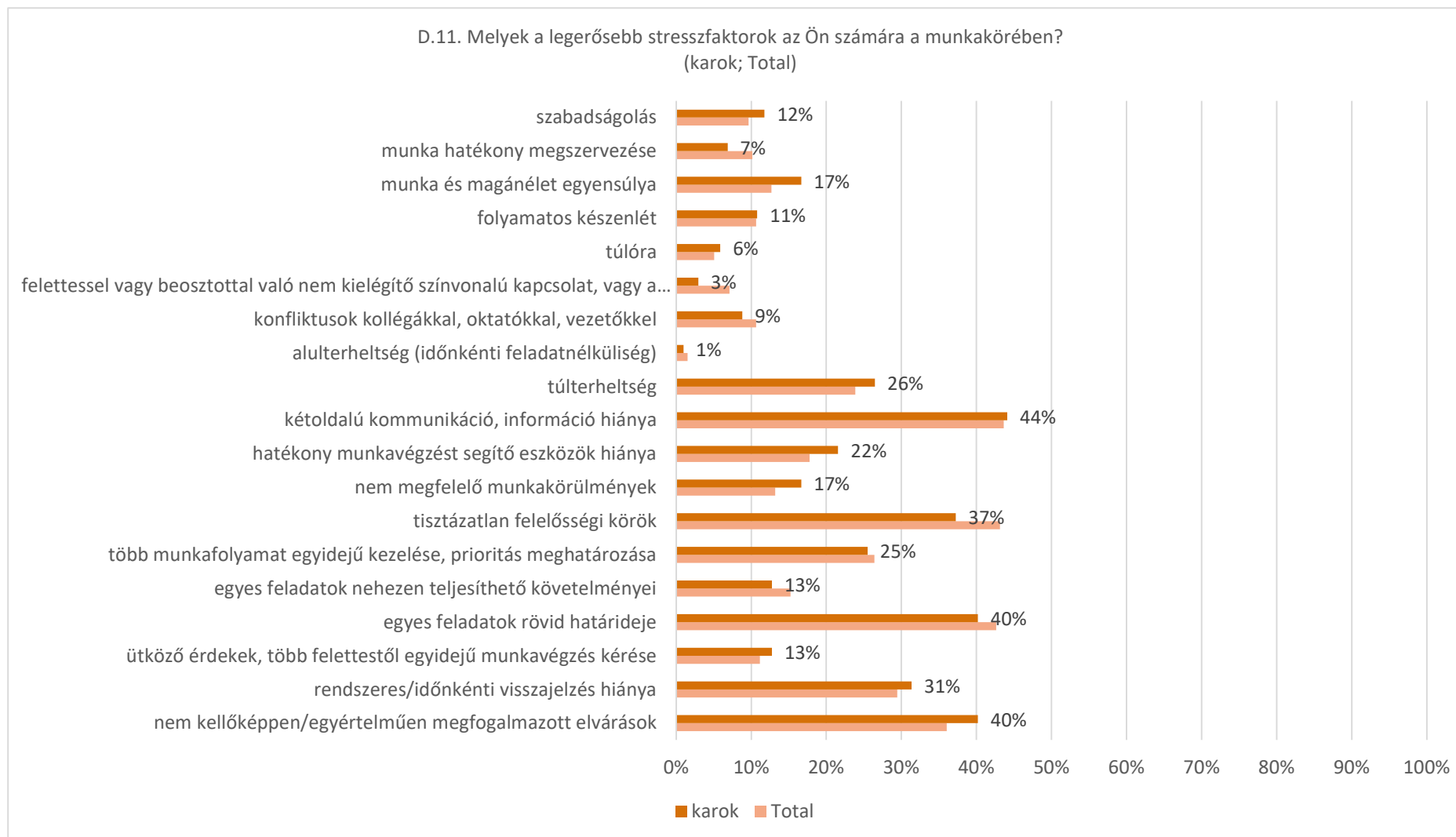
5. a. ábra: Stresszfaktorok (egyetem)



5. b. ábra: Stresszfaktorok (RH)



5. c. ábra: Stresszfaktorok (GIF)



5. d. ábra: Stresszfaktorok (karok)

5. Infrastruktúra és eszközellátottság (E blokk)

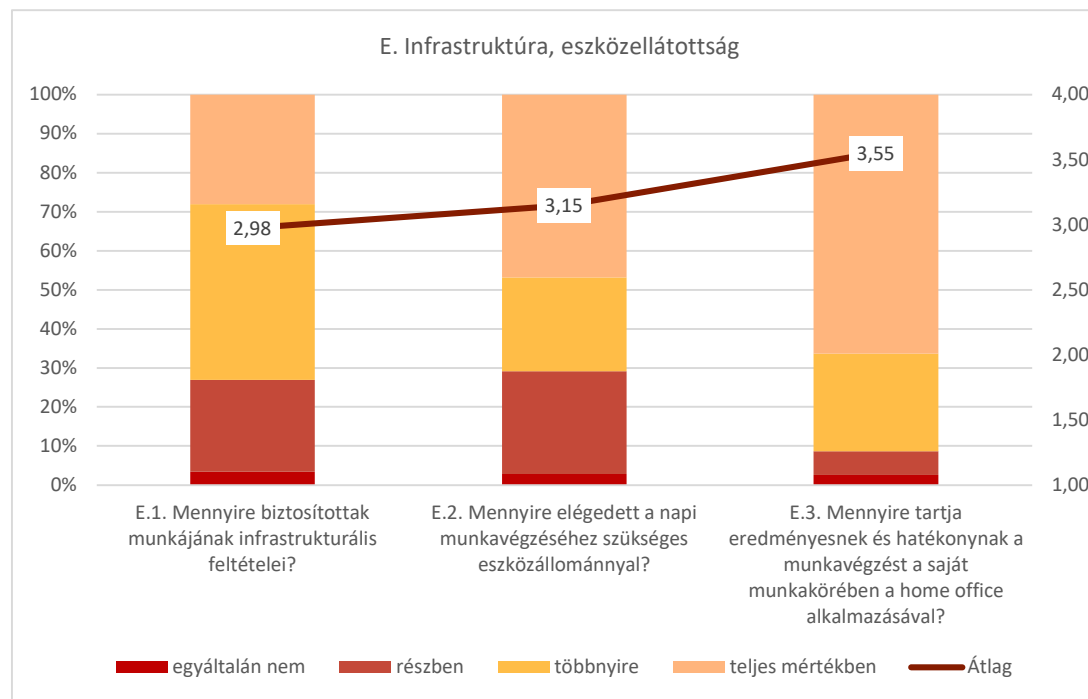
E kérdésblokk **három kérdést** tartalmazott, melyek a **munka infrastrukturális feltételeire, a napi munkavégzéséhez szükséges eszközállományra és a home office saját munkakörben való eredményességére** vonatkoztak.

A kérdéseket a korábban már bemutatott **négyfokú skála** segítségével értékelhettek a válaszadók, azaz a nagyobb skálaérték itt is nagyobb fokú elégedettséget jelölt.

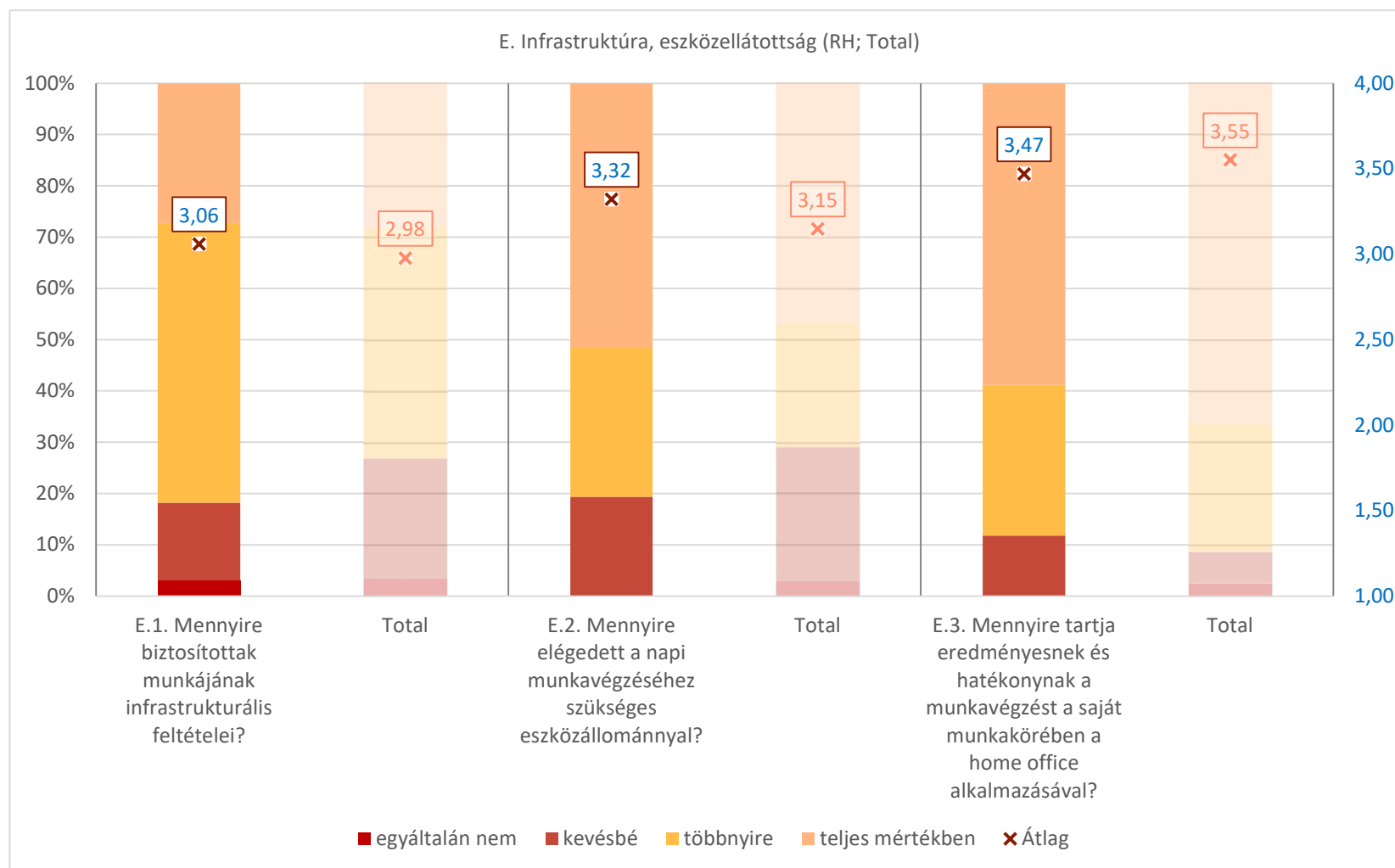
E kérdésblokkban **a nem értékelők aránya a home office-ra vonatkozó kérdés esetén volt a legmagasabb: 50%**, a **másik két kérdés** esetén csupán **a válaszadók 24-25%-a nem tudott, vagy nem akart válaszolni, vagy hagyta ki a kérdést.**

A 6. ábrán látható, hogy a három kérdés közül az átlagok alapján **a munka infrastrukturális feltételeinek megítélése a legkedvezőtlenebb** (átlag: 2,98), itt a 'többnyire' válaszok dominálnak. **A munkavégzéséhez szükséges eszközállomány a megítélése valamivel jobb** (átlag: 3,15), itt már a 'teljes mértékben (minden eszköz rendelkezésre áll)' válasz szerepelt a legnagyobb arányban.

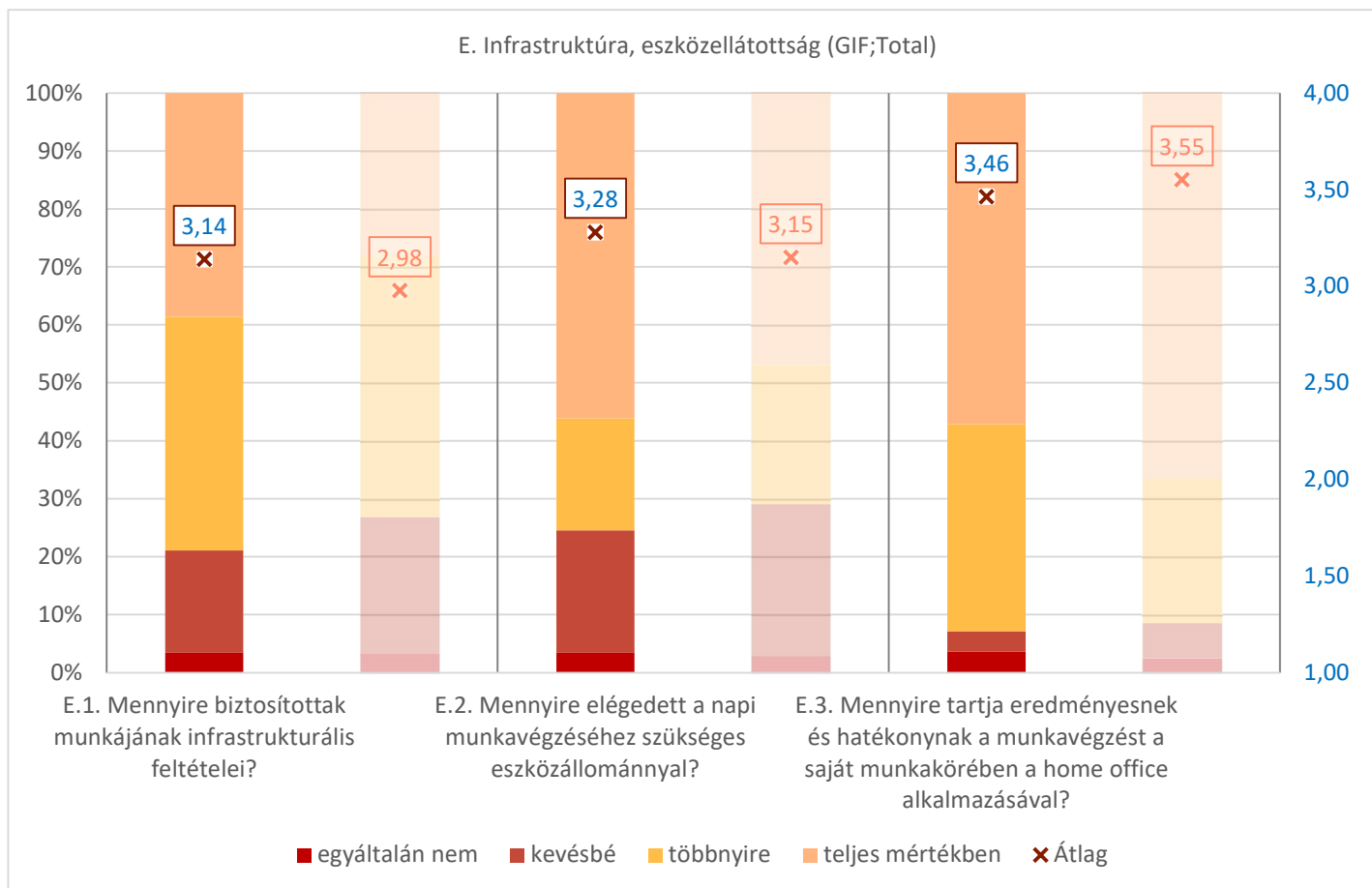
Azon dolgozók, akik meg tudták/akarták ítélni a **home office-t, igen eredményesnek és hatékornynak** gondolják: a válaszadók **kétharmada teljes mértékben hatékornynak gondolja**. Az átlagos érték e kérdés esetén 3,55. (6. ábra)



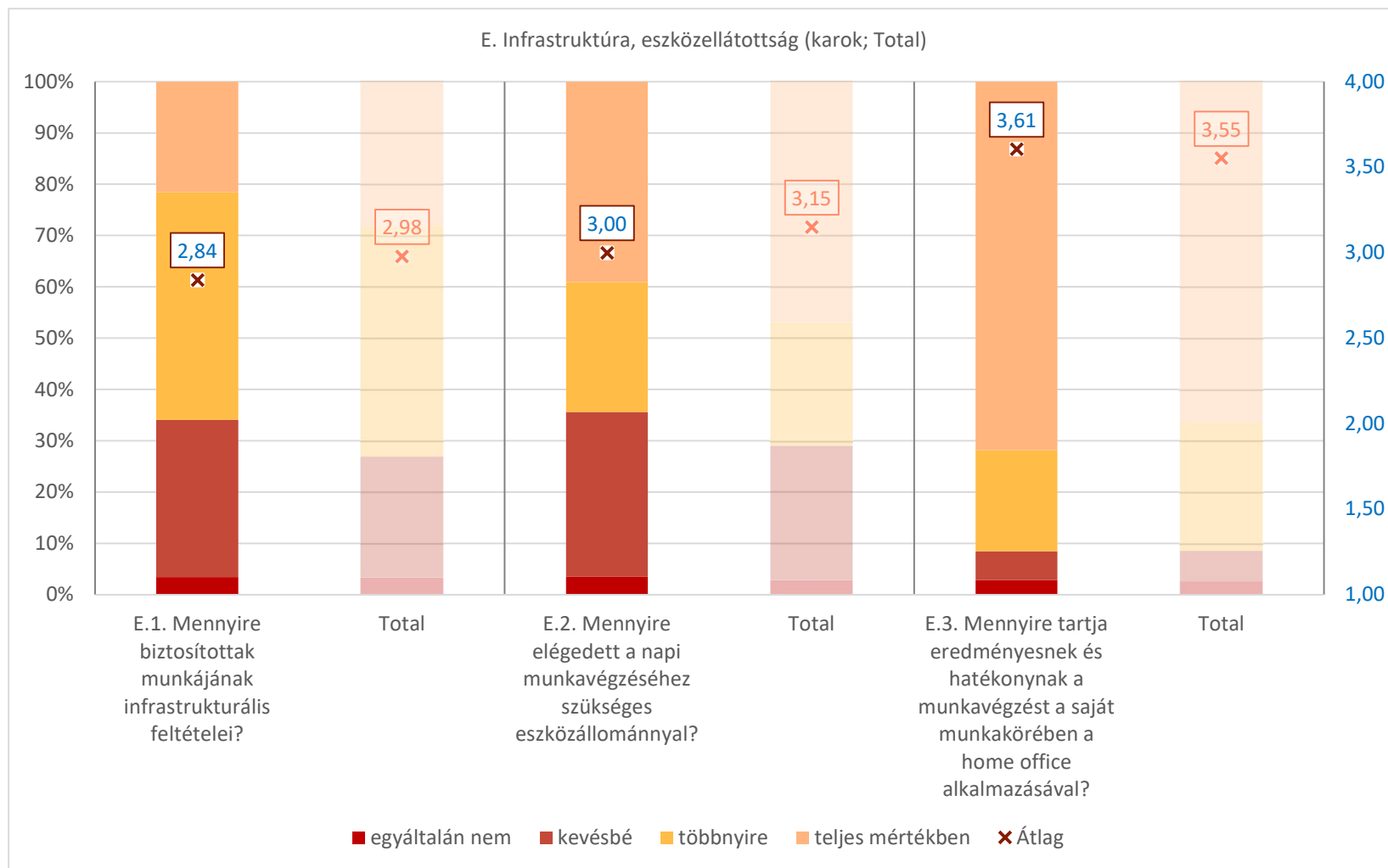
6. a. ábra: Infrastruktúra, eszközellátottság (egyetem)



6. b. ábra: Infrastruktúra, eszközellátottság (RH)



6. b. ábra: Infrastruktúra, eszközellátottság (GIF)



6. b. ábra: Infrastruktúra, eszközellátottság (karok)

6. Változás és változtatás (F blokk)

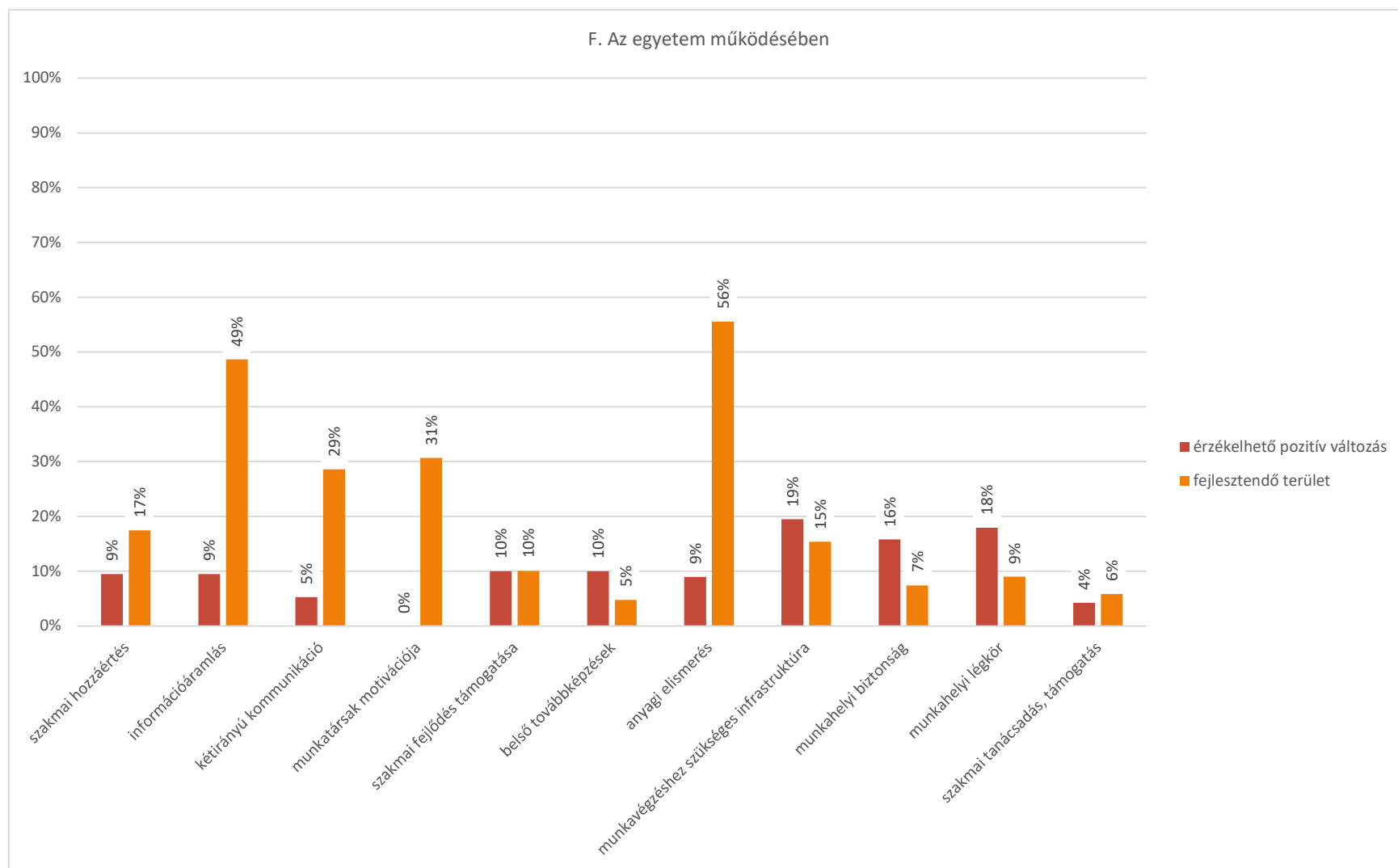
Az utolsó kérdésblokkban **hat kérdés** kapott helyet, melyek közül először az **első négy** kerül elemzésre: ezek mindegyikénél **különböző területek közül kellett kiválasztani a válaszadóknak hármat**. Az első két kérdésben az alapján, hogy **milyen területen tapasztaltak az elmúlt egy évben érzékelhető pozitív változást az egyetem működésében**, illetve **saját szervezeti egységük működésében**; a második két kérdésben pedig az alapján, hogy **az egyetem működésének**, illetve **saját szervezeti egységük működésének mely területén változtatnának feltétlenül**.

Területenként összegeztük, hogy hányan választották ki az adott területet, majd az egyetemre irányuló két kérdés így kapott gyakoriságait, illetve saját szervezeti egységre irányuló két kérdés gyakoriságait egymás mellett ábrázoltuk. (7-8. ábrák)

Az egyes területeknek a gyakoriságok alapján felállított sorrendje alapján elmondható, hogy az egyetemen **leginkább a 'munkavégzéshez szükséges infrastruktúra'** (az értékelők 19%-a jelölte meg) területén tapasztaltak pozitív változást a válaszadó dolgozók, míg a leginkább **fejlesztendő területek az anyagi elismerés** (az értékelők 56%-a jelölte meg) és az **információáramlás** (az értékelők 49%-a jelölte meg).

Összevetve a tapasztalt és az áhított változtatások területeit látható, hogy egyetemi szinten a **'belső továbbképzések', a 'munkavégzéshez szükséges infrastruktúra', a 'munkakörnyezet, munkahelyi biztonság',** valamint a **'munkahelyi légkör'** területen érzékeltek a válaszadók **nagyobb arányban pozitív változást, mint amilyen arányban várnának el további fejlesztéseket**.

Az összes többi területen a válaszadók kevésbé érzékeltek pozitív változást és **nagyobb arányban várnak el további fejlesztéseket a közeljövőben**. Külön kiemelendő itt az **'információáramlás', a 'kétirányú kommunikáció' és az 'anyagi elismerés',** mert e területeken a válaszadók közül **közel hatszor annyian várnának el pozitív változtatást a közeljövőben, mint ahányan tapasztaltak** ilyet az elmúlt évben. (7. ábra)



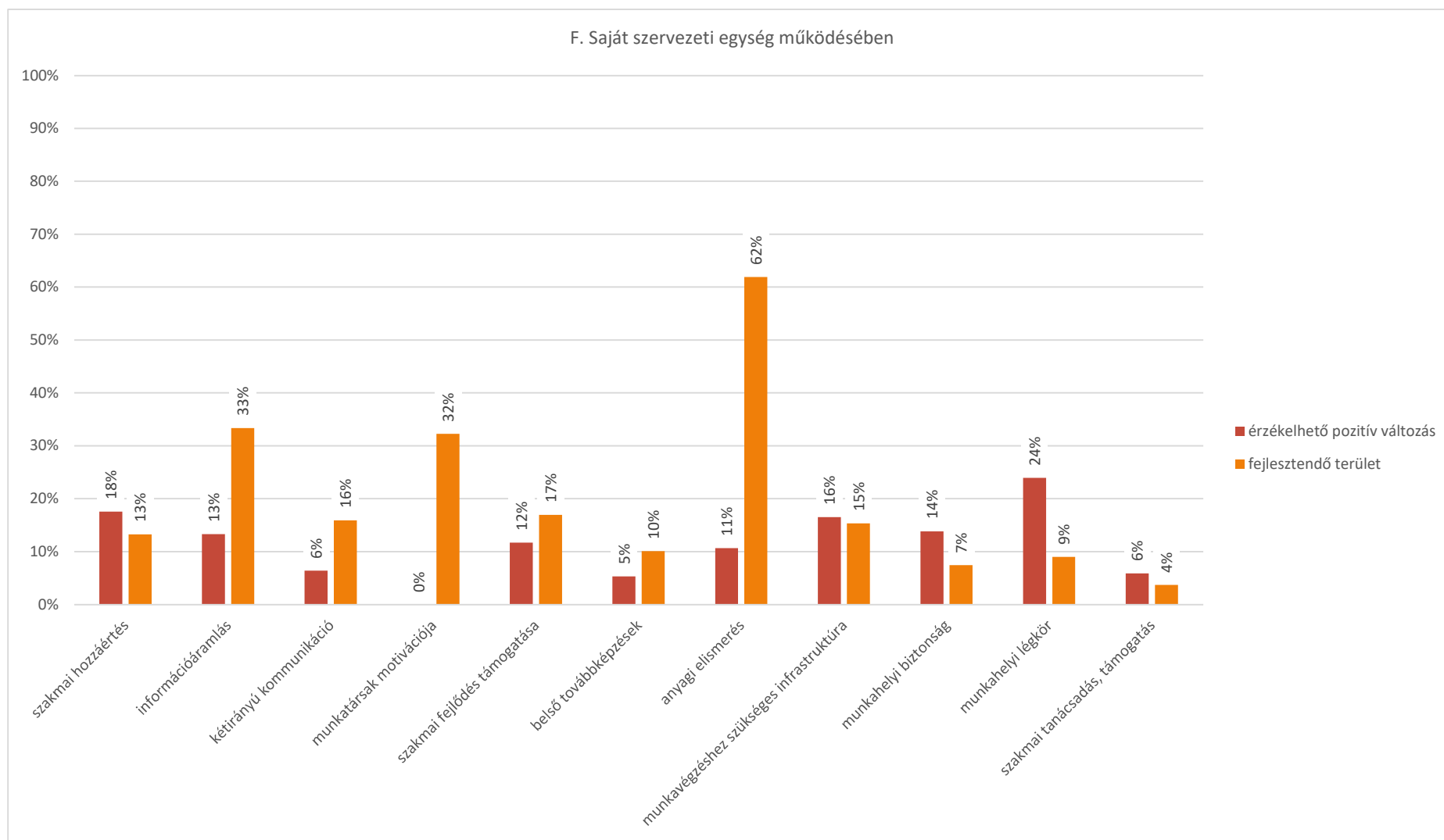
7. a. ábra: Érzékelhető pozitív változások az egyetemen (egyetem)

Hasonlóan - az egyes területeknek a gyakoriságok alapján felállított sorrendje alapján - megvizsgáltuk a dolgozók saját szervezeti egységében tapasztalt változások és a várt fejlesztések területeit.

A válaszadó dolgozók **saját szervezeti egységükben leginkább a 'munkahelyi légkör'** (az értékelők 24%-a jelölte meg) **területén tapasztaltak pozitív változást.** A **leginkább fejlesztendő területek** az **'anyagi elismerés'** (az értékelők 62%-a jelölte meg), az **'információáramlás'** (az értékelők 33%-a jelölte meg) és a **'munkatársak motivációja'** (az értékelők 32%-a jelölte meg). Mindez megegyezik az egyetem esetében tapasztaltakkal.

A **saját szervezeti egységek szintjén** is vannak olyan területek, ahol **az válaszadó dolgozók pozitív változást érzékeltek és kevésbé várnak el további fejlesztéseket** a közeljövőben. E területek az **'emberi erőforrások, szakmai hozzáértés', a 'munkavégzéshez szükséges infrastruktúra', a 'munkakörnyezet, munkahelyi biztonság', a 'munkahelyi légkör' és a 'szakmai tanácsadás, támogatás'.**

Az összes többi területen a válaszadók **kevésbé érzékeltek pozitív változást és nagyobb arányban várnak el további fejlesztéseket** a közeljövőben. Külön kiemelendő itt az **'anyagi elismerés',** mert e területeken a válaszadók közül **közel hatszor annyian várnának el pozitív változtatást** a közeljövőben, **mint ahányan tapasztaltak** ilyet az elmúlt évben. (8. ábra)



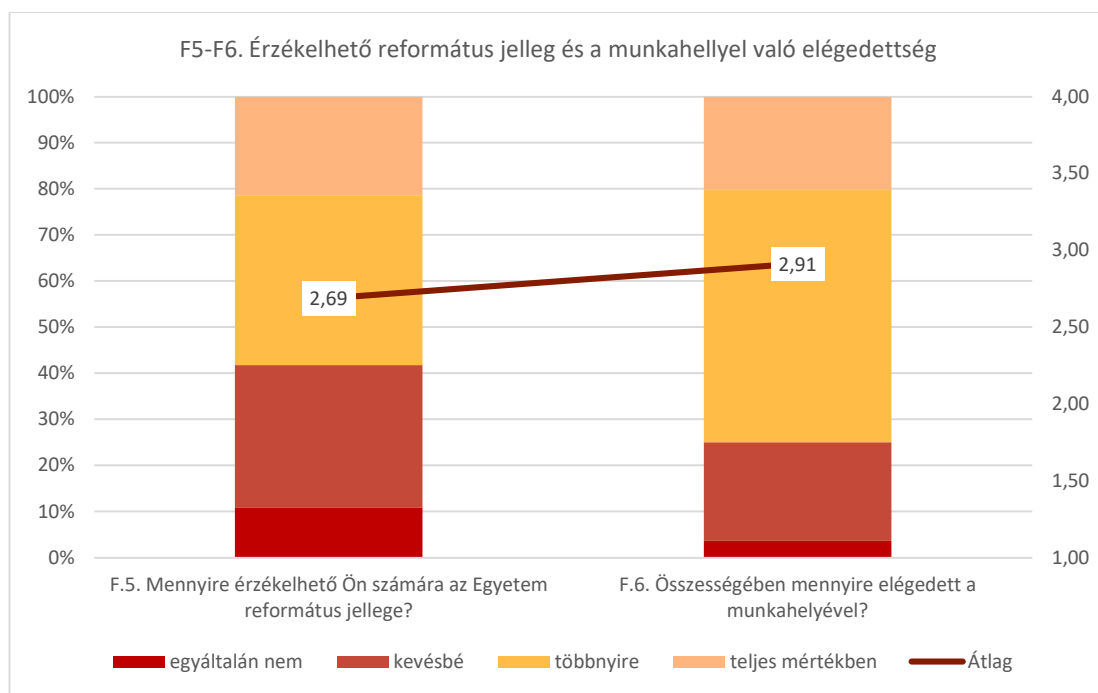
8. a. ábra: Érzékelhető pozitív változások a szervezeti egységekben (egyetem)

Az utolsó kérdésblokk két utolsó kérdése az egyetem református jellegének érzékelhetőségére, valamint összességében az egyetemmel kapcsolatos elégedettségre irányult. A kérdéseket a korábban már bemutatott négyfokú skála segítségével értékelték a válaszadók.

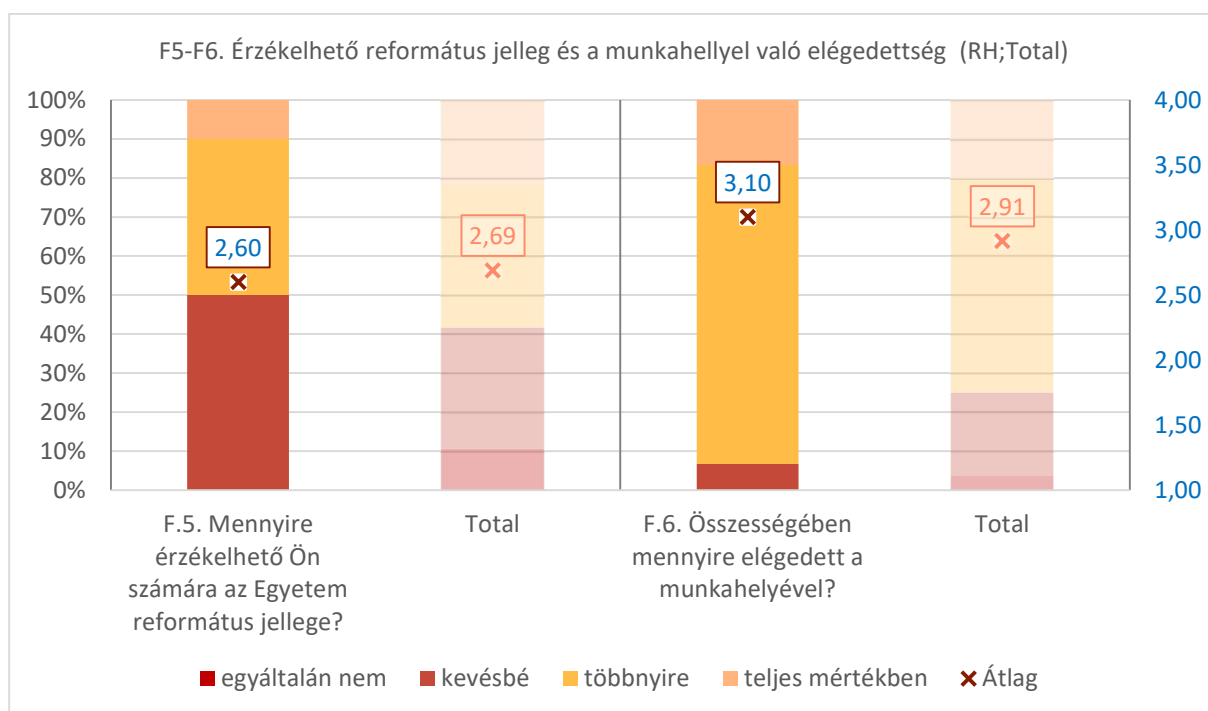
A **nem értékelők** aránya e kérdéseknél rendre **32%**, illetve **30%**.

A 9. ábrán látható, hogy a válaszadók **többsége szerint a 'többnyire' érezhető az egyetem református jellege**. A válaszok átlaga **2,69**.

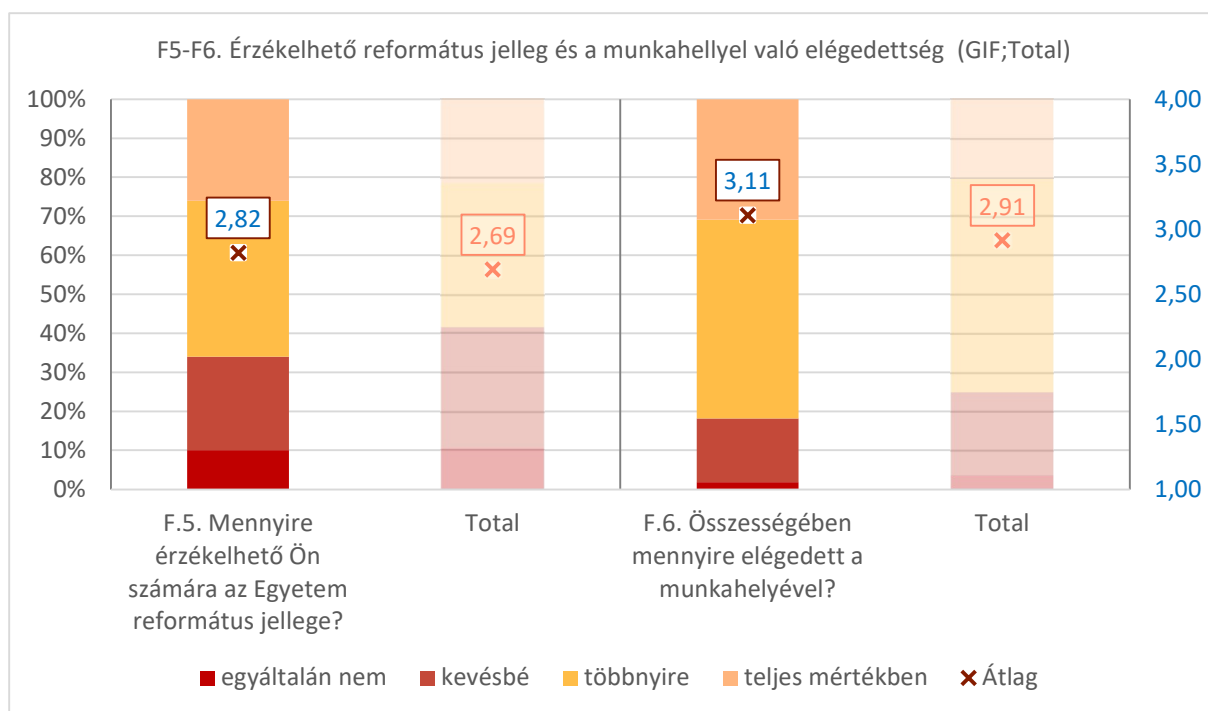
Az egyetemmel a válaszadók **többsége 'többnyire' elégedett**, az átlagos elégedettség **2,91**. (9. ábra)



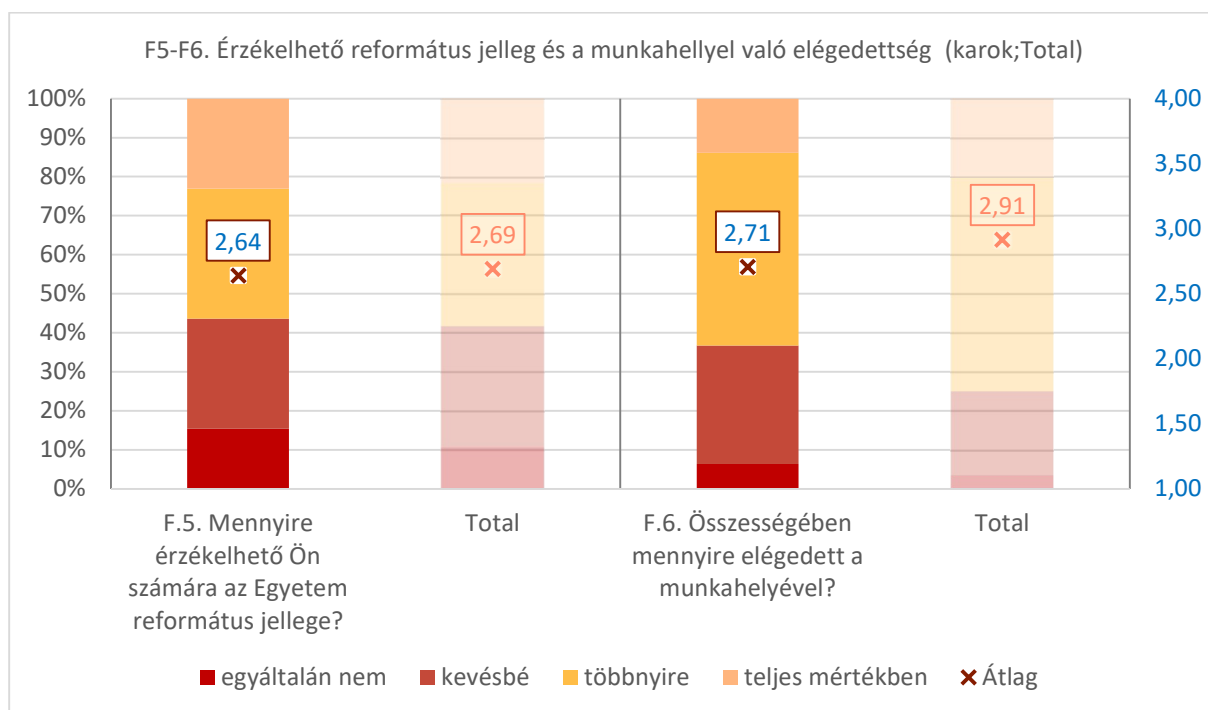
9. a. ábra: Érzékelhető református jelleg és a munkahellyel való elégedettség (egyetem)



9. b. ábra: Érzékelhető református jelleg és a munkahellyel való elégedettség (RH)



9. c. ábra: Érzékelhető református jelleg és a munkahellyel való elégedettség (GIF)



9. d. ábra: Érzékelhető református jelleg és a munkahellyel való elégedettség (karok)