



Károli Gáspár Református Egyetem
www.kre.hu

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

2022/2023-as 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).....	6
3. Információáramlás, folyamatok, eljárások (C blokk)	8
4. Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (D blokk)	10
5. Infrastruktúra és eszközellátottság (E blokk)	13
6. Változás és változtatás (F blokk).....	16

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 **2022/2023. tanévre** vonatkozóan mutatja be, a kérdőív eredményei alapján, az egyetem **nem oktatói státuszban** lévő munkavállalóinak véleményét.

A válaszok **2023. május 22. és 2023. június 16. között** érkeztek be; összesen **254 nem-oktatói elégedettség kérdőív** kitöltését kezdték meg az egyetemen, melyből

- 126 (49,6%) a központ (a továbbiakban: KP),
- 33 (13,0%) az Állam- és Jogtudományi Kar (a továbbiakban: ÁJK),
- 59 (23,2%) a Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar (a továbbiakban: BTK),
- 6 (2,4%) a Hittudományi Kar (a továbbiakban: HTK),
- 22 (8,7%) a Pedagógiai Kar (a továbbiakban: PK),
- 8 (3,1%) a Gazdaságtudományi, Egészségtudományi és Szociális Kar (a továbbiakban: GESZK) munkavállalóinak véleményét tükrözi.

Mindez a **központi szervezeti egységekben (RH, GI) 50,60%, az ÁJK-n 100,00 %-os, a BTK-n 67,05 %-os, a HTK-n 100,00 %-os, a PK-n 95,65 %-os, a GESZK-en pedig 61,54 %-os válaszadási rátát** jelentett. A teljesen kitöltött kérdőívek száma ennél alacsonyabb, a központi szervezeti egységekben (RH, GI) 38,55 %, az ÁJK-n 69,70 %-os, a BTK-n 54,55 %-os, a HTK-n 83,33 %-os, a PK-n 78,26 %-os, a GESZK-en pedig 53,85 %-os.

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 elemszámba értendők. A "non response" arányok külön kerülnek elemzésre.

Az eredmények teljeskörű megismerése okán **az adatokat kétféleképpen mutatjuk be:**

1. az egyes válaszlehetőségek százalékos megoszlásának ismertetésével, ami egy átfogóbb képet ad az oktatók véleményéről, valamint
2. átlag érték meghatározásával, ami pedig egy számba tömörítve mutatja meg az oktatók véleményét a vizsgált kérdésekben.

Egyes karok létszáma olyan alacsony kitöltésszámokat eredményezett, ami miatt az eredmények kari bontásban nem kerülnek bemutatásra, csak a teljes egyetem összesített eredményeit közöljük.

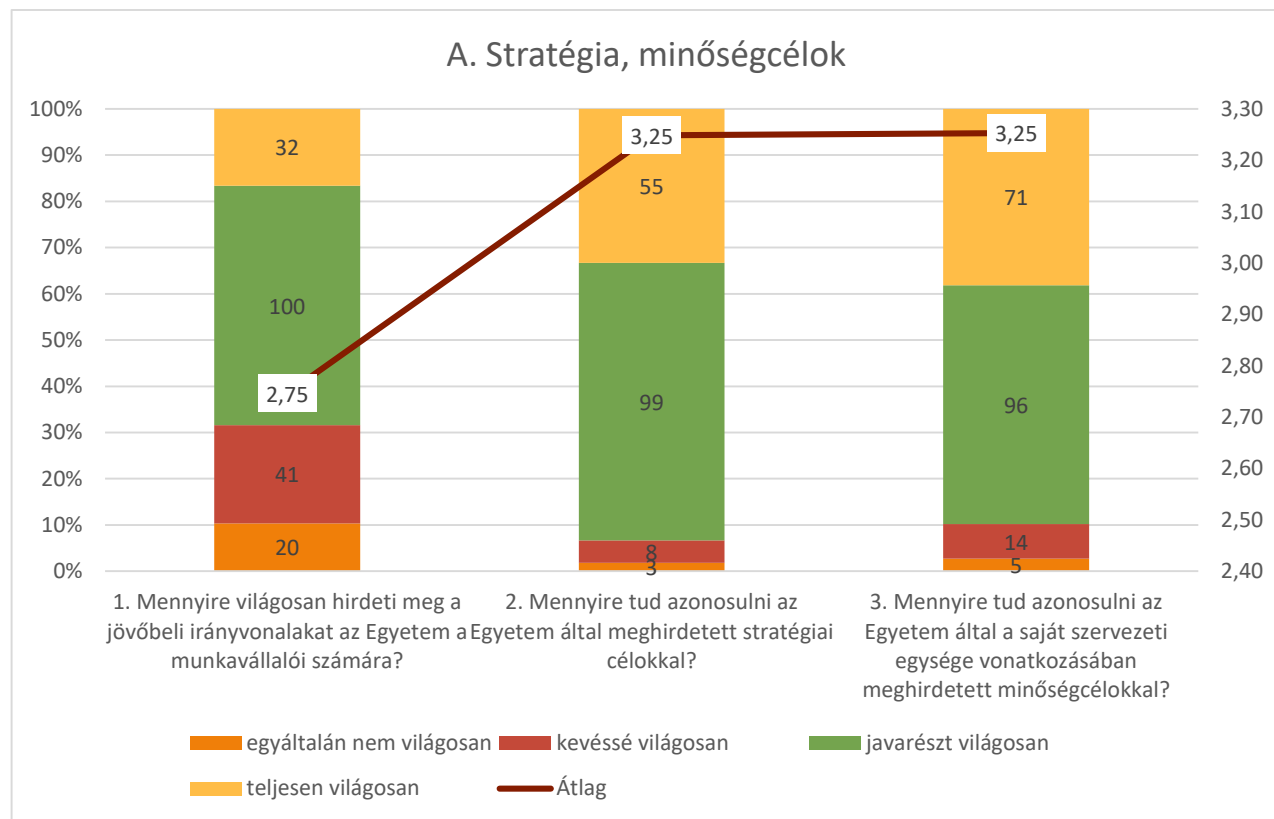
1. Stratégia, minőségcélok (A blokk)

A **stratégia és a minőségcélok** megítélését vizsgáló kérdésblokk **három kérdést** tartalmazott, melyeknél **20% és 31% 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/többnyire,
- 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.** Az átlagos elégedettség (azaz az egyes válaszlehetőségek pontszámainak átlaga) 3,25.

Míg az **'Egyetem mennyire világosan hirdeti meg a jövőbeli irányvonalakat a munkavállalói számára?'** kérdés esetén az **átlagos elégedettség az előzőekhez képest alacsonyabb: 2,75,** melynek oka a 'teljesen világosan' válaszok alacsonyabb aránya, valamint az 'egyáltalán nem világosan' és 'kevésbé világosan' válaszok számottevően nagyobb aránya. (1. ábra)



1. ábra: Stratégia, minőségcélok

2. Szervezeti kultúra, arculat (B blokk)

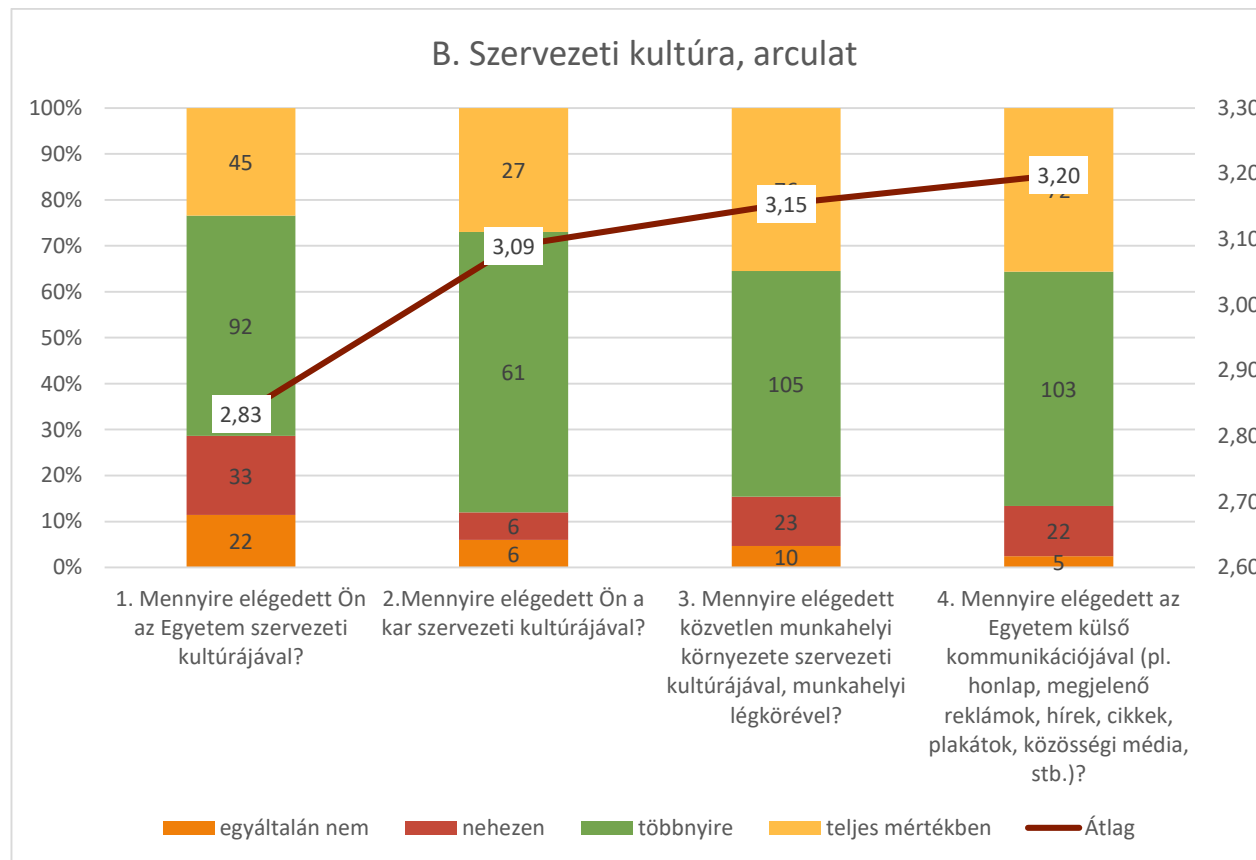
A következő kérdésblokk, mely a **szervezeti kultúrát, arculatot** vizsgálja **négy kérdést** tartalmazott, melyek

- 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** (58%), míg a fennmaradó 3 kérdésnél rendre 20%, 11%, 16%. 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 2,83, a kar értékelésénél 3,09, a közvetlen munkahelyi környezet értékelésénél 3,15, 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 a legmagasabb** - 3,20 az átlagos elégedettség. (2. ábra)



2. ábra: Szervezeti kultúra, arculat

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 nem értékelői arányok** jellemezték: rendre 58% és 50%. Ezek a következőkre irányultak:

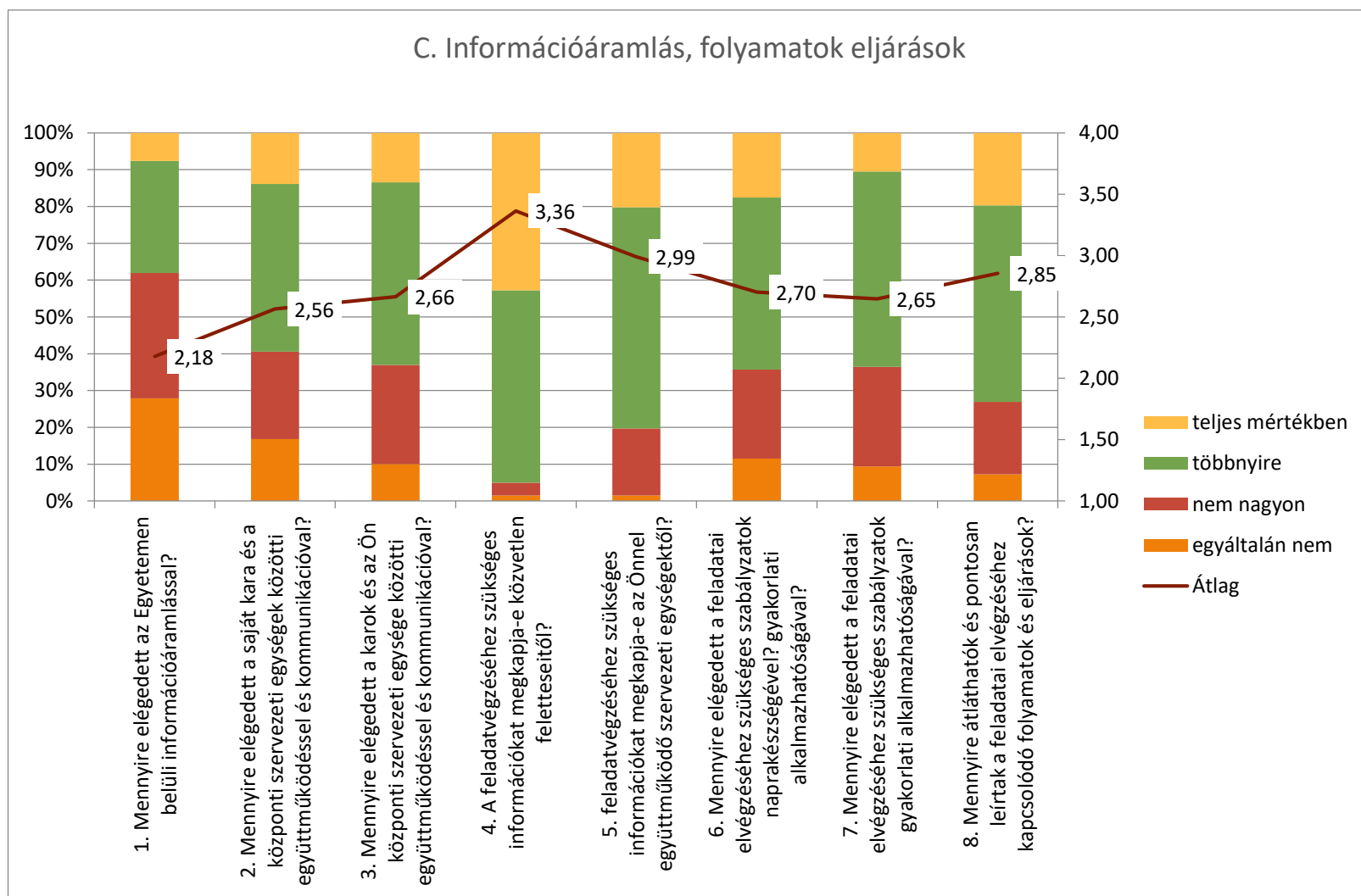
- karok és a saját központi szervezeti egység közötti együttműködés és kommunikáció
- a saját kar és a központi szervezeti egységek közötti együttműködés és kommunikáció

A dolgozók **legpozitívabban a felettesektől a feladatvégzéséhez megkapott információkat** értékelték; a válaszadók több, mint **90%-a teljes mértékben, vagy többnyire elégedett** (átlag: 3,36).

Kevésbé voltak elégedettek a válaszadó dolgozók **együttműködő szervezeti egységektől, a feladatvégzéséhez megkapott információkkal** (átlag: 2,99), valamint a feladatok elvégzéséhez kapcsolódó **folyamatok és eljárások átláthatóságával, leírásuk pontosságával** (átlag: 2,85); a feladatok elvégzéséhez **szükséges szabályzatok naprakészségével** (átlag: 2,70) és **gyakorlati alkalmazhatóságával** (átlag: 2,65).

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 2,56, illetve 2,66, az egyes válaszhelyesek 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 2,18. (3. ábra)



3. ábra: Információáramlás, folyamatok, eljárások

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)

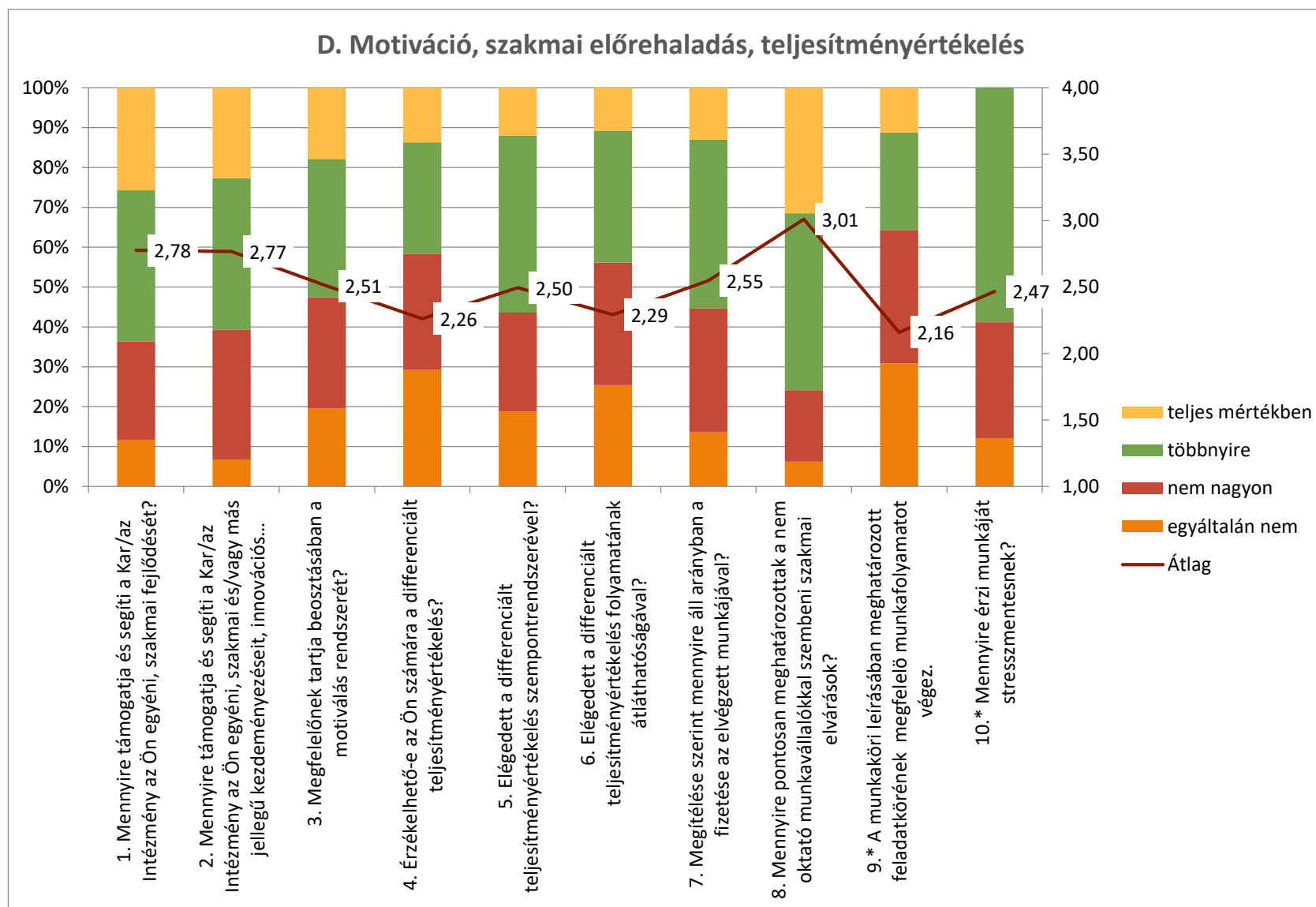
annak érdekében, hogy **"fordított skálájuk"** ellenére (ezeknél a többi kérdéstől eltérően a kisebb érték jelenti a nagyobb fokú elégedettséget) **az előző nyolc kérdéssel egy ábrán szerepeltethetők legyenek, átfogalmazva ábrázoltuk.** (4. ábra)

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

Figyelemre méltó, hogy **differenciált teljesítményértékelés érzékelhetőségét kevesebb, mint a válaszadók fele értékelte** (nem értékelők aránya 51%), míg a kérdésblokk többi kérdésénél a nem értékelők aránya 25-49% között mozog.

A 4. ábrán látható, hogy négy terület van, melyen az **átlagok 2,5 alattiak**, ezek pedig **a munkaköri leírásában meghatározott feladatköréhez nem tartozó folyamatok végzése** (átlag 2,24), a **differenciált teljesítményértékelés érzékelhetősége** (átlag: 2,26), a **differenciált teljesítményértékelés folyamatának átláthatósága** (átlag: 2,29) és a **munka stresszmentessége** (átlag: 2,47).

Öt területen (differenciált teljesítményértékelés szempontrendszer, a motiválás rendszere, az egyéni, szakmai és/vagy más jellegű kezdeményezések támogatása, az egyéni, szakmai fejlődés támogatása, valamint a fizetés és az elvégzett munka aránya) 2,50 és 2,80 közöttiek az átlageredmények és egy területen, a **szakmai elvárások pontos meghatározottsága** esetén pedig **3,00 feletti átlageredmény** született (3,01). (4. ábra)

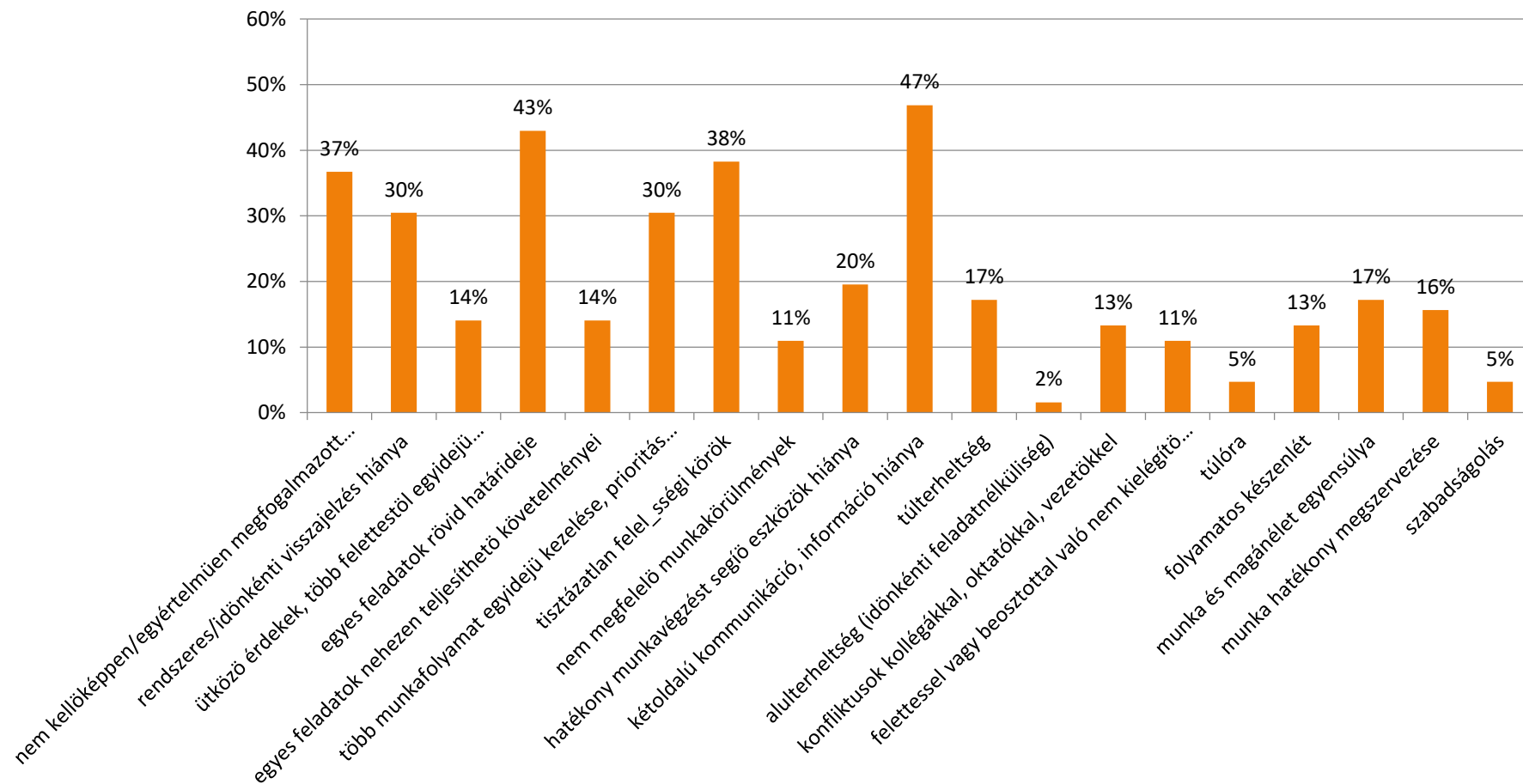


4. ábra: Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés

A stresszfaktorok közül a leggyakoribbak az alábbiak voltak:

- a kétoldalú kommunikáció, információ hiánya (az értékelők 47%-a jelölte ki),
- az egyes feladatok rövid határideje (az értékelők 43%-a jelölte ki),
- a tisztázatlan felelősségi körök (az értékelők 38%-a jelölte ki)
- a nem kellőképpen/egyértelműen megfogalmazott elvárások (az értékelők 37%-a jelölte ki). (5. ábra)

D11. Melyek a legerősebb stresszfaktorok az Ön számára a munkakörében?



5. ábra: Stresszfaktorok

5. Infrastruktúra és eszközellátottság (E blokk)

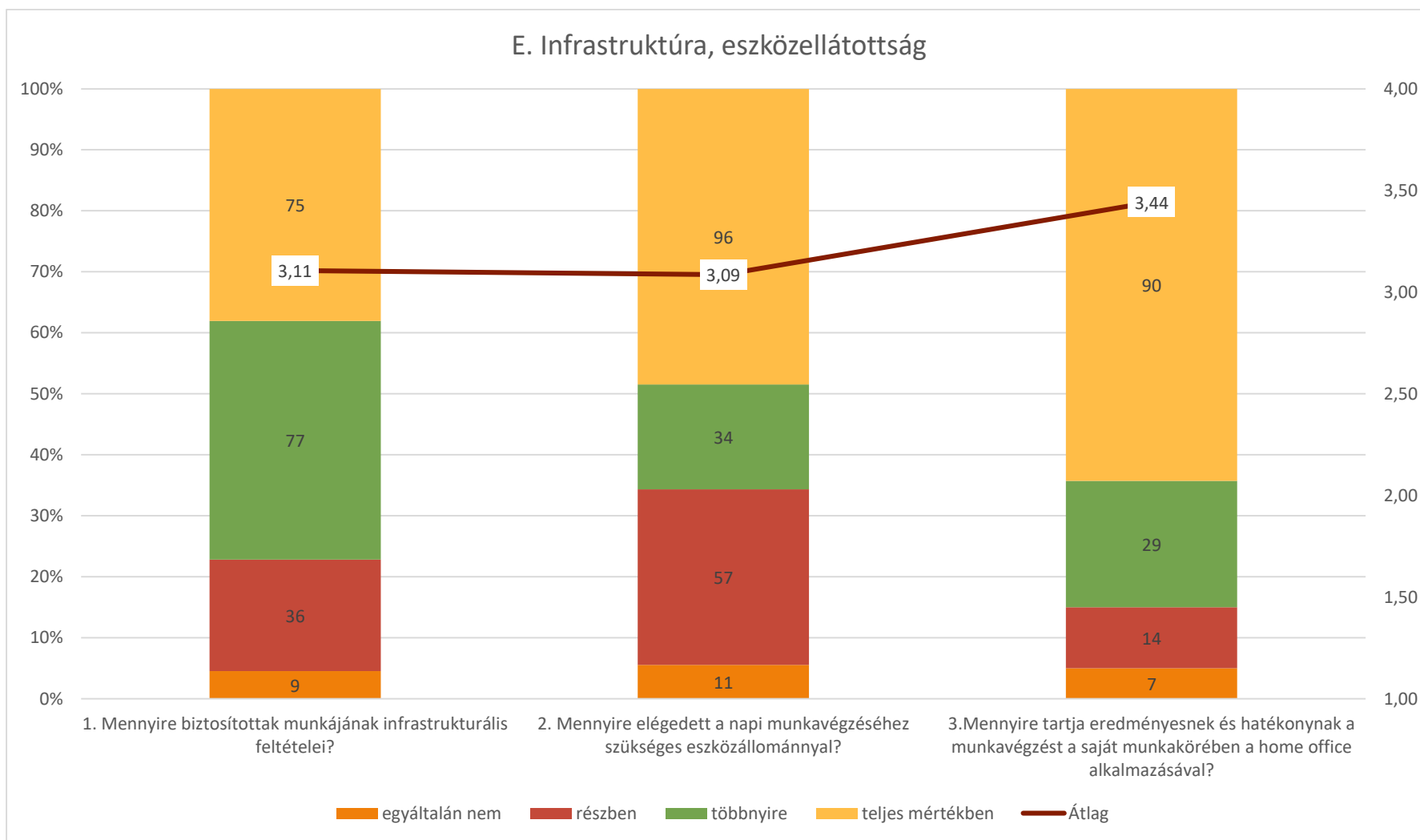
E kérdésblokk **három kérdést** tartalmazott, melyek a **munka infrastrukturális feltételeire, a napi munkavégzéséhez szükséges eszközállományra és a home office saját munkakörben való eredményességére** vonatkoztak.

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: 42%, a másik két kérdés esetén csupán a válaszadók 18%-a nem tudott, vagy nem akart válaszolni, vagy hagyta ki a kérdést.**

A 6. ábrán látható, hogy az átlagok alapján **a munka infrastrukturális feltételeinek és a munkavégzéséhez szükséges eszközállománynak a megítélése nagyon hasonló** (átlagok rendre 3,11 és 3,09), azonban míg az előbbi kérdésnél a 'többnyire' válaszok dominálnak, addig az utóbbi kérdésnél a 'teljes mértékben (minden eszköz rendelkezésre áll)' válasz szerepelt a legnagyobb számban, de emellett igen nagy arányú a 'részben (fejlesztésre szorulnak bizonyos eszközök)' válasz is.

Azon dolgozók, akik meg tudták/akarták ítélni a **home office-t, igen eredményesnek és hatékonnak** gondolják: a válaszadók **közel kétharmada teljes mértékben hatékonnak gondolja**. Az átlagos érték e kérdés esetén 3,44. (6. ábra)



6. ábra: Infrastruktúra, eszközellátottság

6. Változás és változtatás (F blokk)

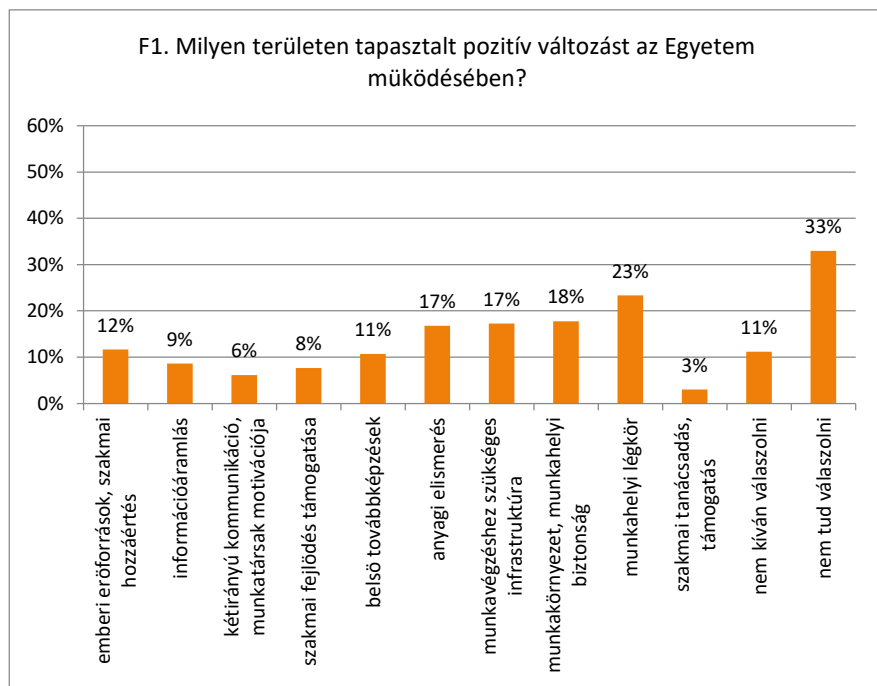
Az utolsó kérdésblokkban **hat kérdés** kapott helyet, melyek közül először az **első négy** kerül elemzésre: ezek mindegyikénél **különböző terület közül kellett kiválasztani a válaszadóknak hármat**. Az első két kérdésben az alapján, hogy **milyen területen tapasztaltak az elmúlt egy évben érzékelhető 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)

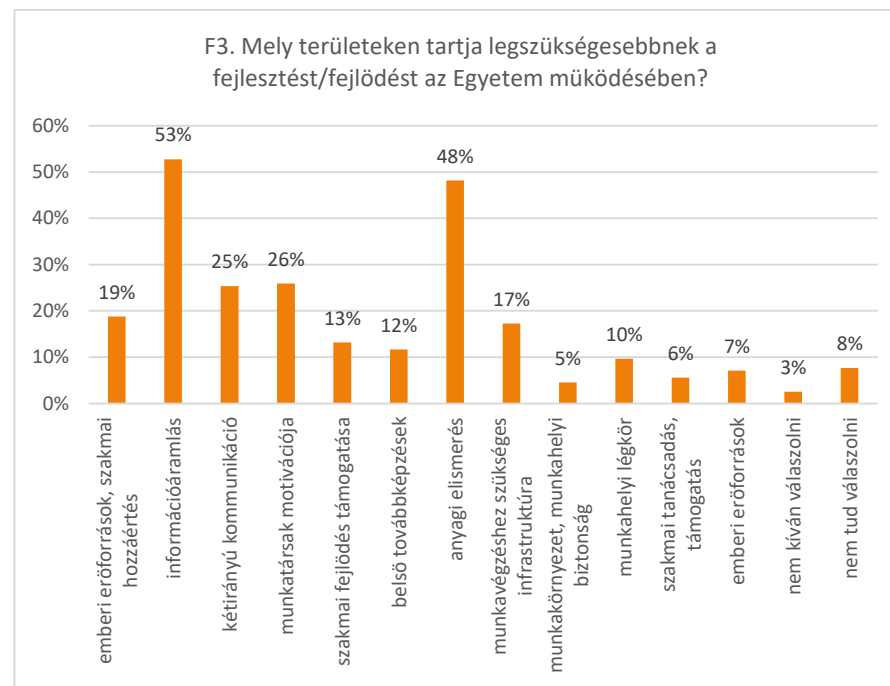
Az egyes területeknek a gyakoriságok alapján felállított sorrendje alapján elmondható, hogy az **egyetemen leginkább a 'munkahelyi légkör'** (az értékelők 23%-a jelölte meg) **területén tapasztaltak pozitív változást** a válaszadó dolgozók, míg a leginkább **fejlesztendő területek az 'információáramlás'** (az értékelők 53%-a jelölte meg) és az **'anyagi elismerés'** (az értékelők 48%-a jelölte meg). (7. a-b. ábra)

Összevetve a tapasztalt és az áhított változtatások területeit látható, hogy egyetemi szinten a **'munkakörnyezet, munkahelyi biztonság'**, valamint a **'munkahelyi légkör'** területen érzékeltek a válaszadók **nagyobb arányban pozitív változást, mint amilyen arányban várnának el további fejlesztéseket**. (7. a-b. ábra)

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



7. a. ábra: Érzékelhető pozitív változások az egyetemen



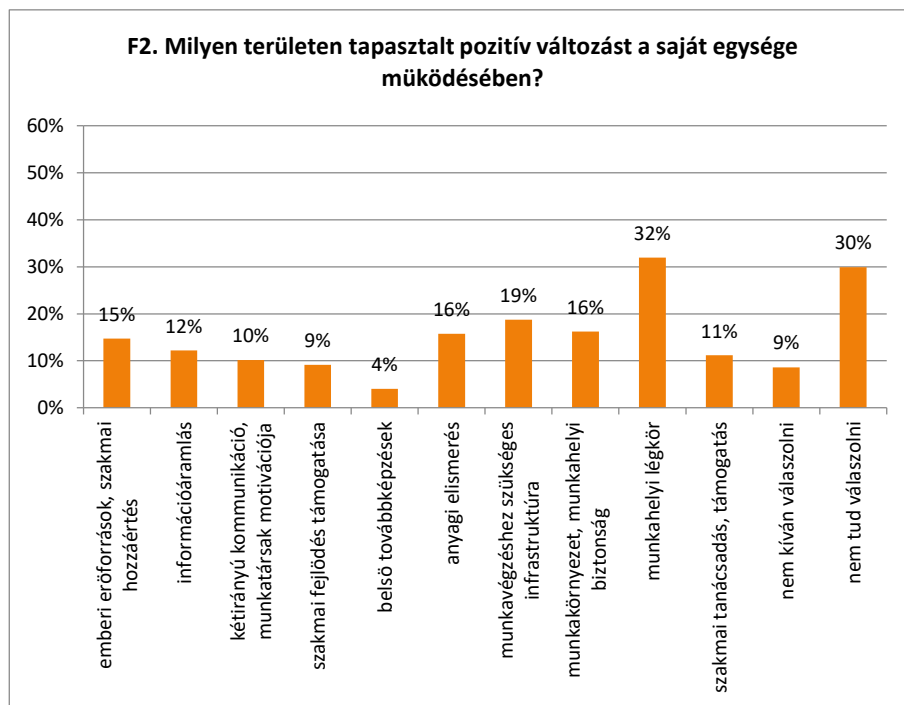
7. b. ábra: Fejlesztendő területek az egyetemen

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

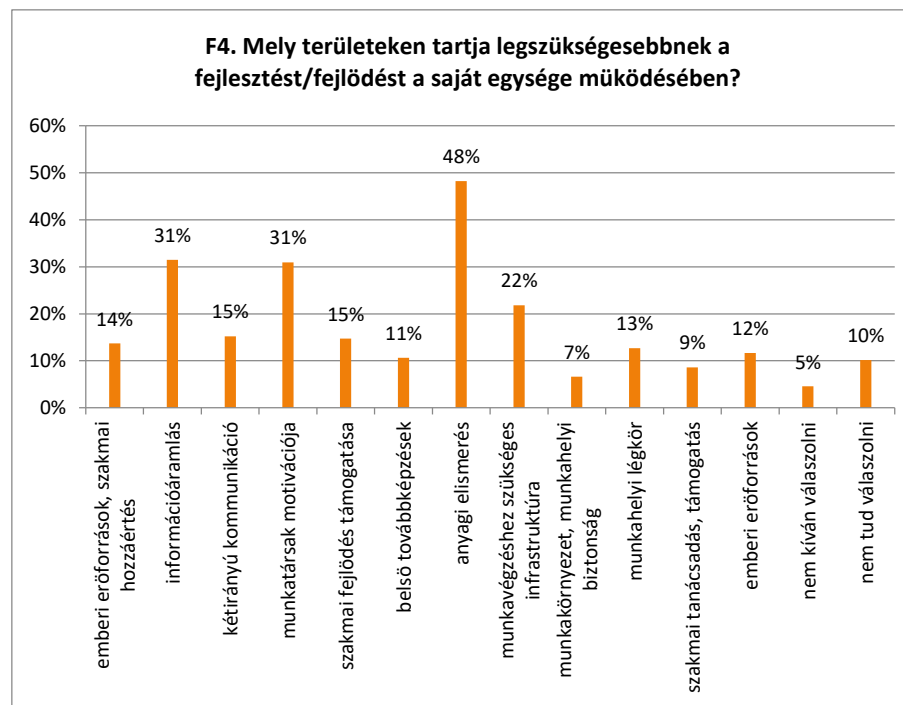
A válaszadó dolgozók **saját szervezeti egységükben leginkább a 'munkahelyi légkör'** (az értékelők 32%-a jelölte meg) **területén tapasztaltak pozitív változást.** A **leginkább fejlesztendő területek** az **'anyagi elismerés'** (az értékelők 48%-a jelölte meg), a **munkatársak motivációja** (az értékelők 31%-a jelölte meg) és az **'információáramlás'** (az értékelők 31%-a jelölte meg). Mindez megegyezik az egyetem esetében tapasztaltakkal. (8. a-b. ábra)

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', 'munkakörnyezet, munkahelyi biztonság', '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 háromszor annyian várnának el pozitív változtatást** a közeljövőben, **mint ahányan tapasztaltak** ilyet az elmúlt évben. (7. a-b. ábra) (8. a-b. ábra)



8. a. ábra: Érzékelhető pozitív változások a szervezeti egységekben



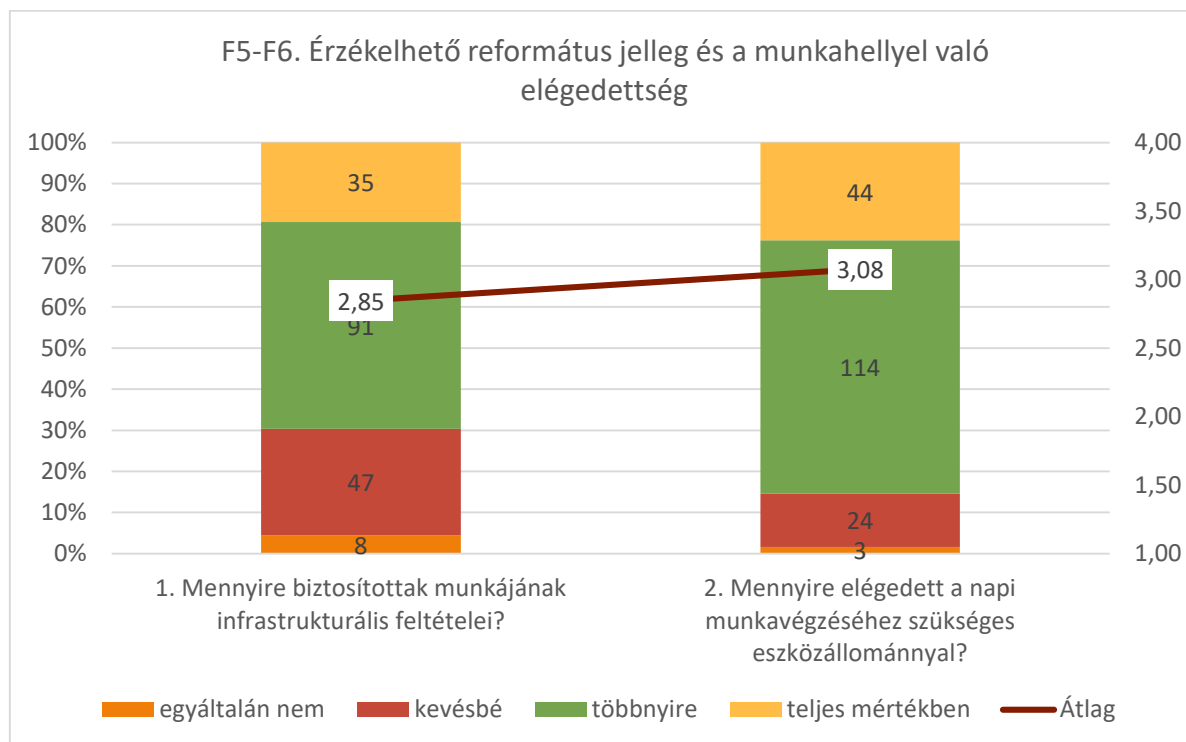
8. b. ábra: Fejlesztendő területek a szervezeti egységekben

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 23%, illetve 25%.

A 9. ábrán látható, hogy a válaszadók többsége szerint a 'többnyire' érezhető az egyetem református jellege. A válaszok átlaga 2,85.

Az egyetemmel a válaszadók többsége 'többnyire' elégedett, az átlagos elégedettség 3,08. (9. ábra)



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