



Károli Gáspár Református Egyetem
www.kre.hu

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

2021/2022-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)	6
3. Információáramlás, folyamatok, eljárások (C blokk).....	8
4. Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés (D blokk)	10
5. Infrastruktúra és eszközellátottság (E blokk)	14
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 **2021/2022. tanévre** vonatkozóan mutatja be, a kérdőív eredményei alapján, az egyetem **nem oktatói státuszban** lévő munkavállalóinak véleményét.

A válaszok az 5 karról, illetve a 2 szervezeti egységből **2022. június 22. és 2022. július 10. között** érkeztek be. A 2021/2022. tanévben összesen 186 nem-oktatói elégedettség kérdőív kitöltését kezdték meg az egyetemen, melyből

- 33 (17,7%) a Rektori Hivatal (a továbbiakban: RH) dolgozóinak véleményét tükrözi.
- 51 (27,4%) a Gazdasági Főigazgatóság (a továbbiakban: GI) és
- 19 (10,2%) az Állam- és Jogtudományi Kar (a továbbiakban: ÁJK),
- 58 (31,2%) a Bölcsész- és Társadalomtudományi Kar (a továbbiakban: BTK),
- 5 (2,7%) a Hittudományi Kar (a továbbiakban: HTK),
- 12 (6,5%) a Pedagógiai Kar (a továbbiakban: PK),
- 8 (4,3%) a Szociális és Egészségtudományi Kar (a továbbiakban: SZEK),

Mindez az RH-ban 51,56%-os, GI-nél 31,10%-os., az ÁJK-n 51,35%-os, a BTK-n 62,37%-os, a HTK-n 83,33%-os, a PK-n 52,17%-os, a SZEK-en pedig 100,00%-os válaszadási rátát jelentett.

A kiértékelés folyamán az eredmények az érvényes válaszok arányában – a 'nem tudok válaszolni' és a 'nem kívánok válaszolni' 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 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.**

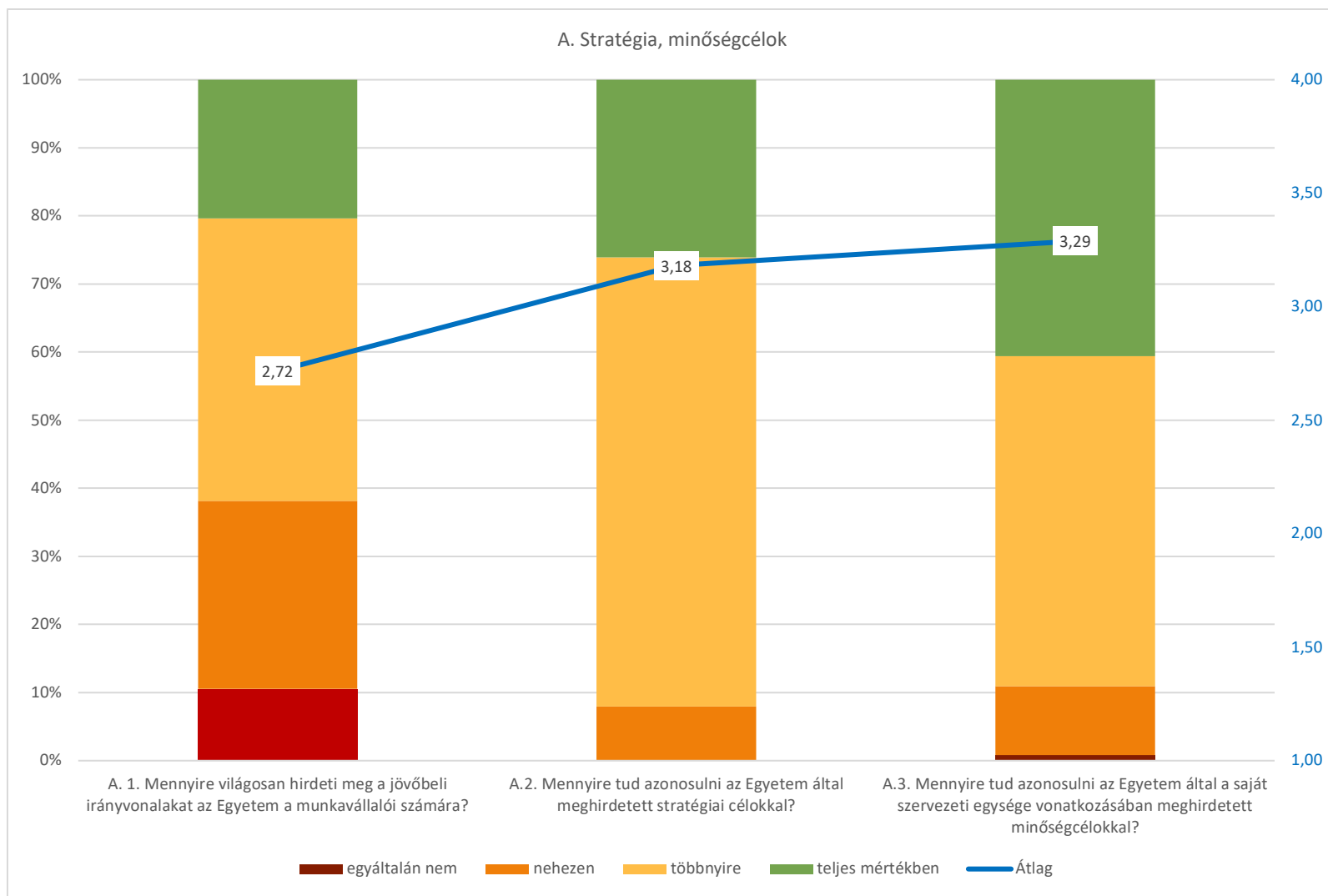
A HTK és a SZEK alacsony kari létszáma olyan alacsony kitöltésszámokat eredményezett, ami miatt az eredmények kari bontásban nem kerülnek bemutatásra, csak a teljes egyetem összesített eredményeit közöljük.

1. Stratégia, minőségcélok (A blokk)

A **stratégia és a minőségcélok** megítélését vizsgáló kérdésblokk **három kérdést** tartalmazott, melyeknél **10% és 18% között volt a válaszolni nem kívánók** aránya. Az egyes kérdéseket a következő **négyfokú skála** segítségével értékelhették a válaszadók:

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

A három kérdés közül a **legpozitívabb** az **'Egyetem által a saját szervezeti egység vonatkozásában meghirdetett minőségcélokkal' való azonosulás** megítélése, de a nem válaszolók aránya is itt a legmagasabb (18%). Az átlagos elégedettség (azaz az egyes válaszlehetőségek pontszámainak átlaga) 3,29. A válaszadók **kevésbé tudnak azonosulni az 'Egyetem által meghirdetett stratégiai célokkal'**: e kérdésnél a 'többnyire' válaszlehetőség már jobban dominál, de a 'nehezen' és az 'egyáltalán nem' válaszok száma itt is hasonló (10% körüli). Az átlagos elégedettség e kérdésnél 3,18 volt. Annak megítélésében, hogy az **'Egyetem mennyire világosan hirdeti meg a jövőbeli irányvonalakat a munkavállalói számára'**, a 'többnyire' válasz volt a leggyakoribb, azonban e kérdésnél az 'egyáltalán nem világosan' és 'kevésbé világosan' válasz is igen gyakori volt: együttes arányuk 40% körüli. Így az **átlagos elégedettség az előzőekben ismertetett két kérdéshez képest alacsonyabb: 2,72.** (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

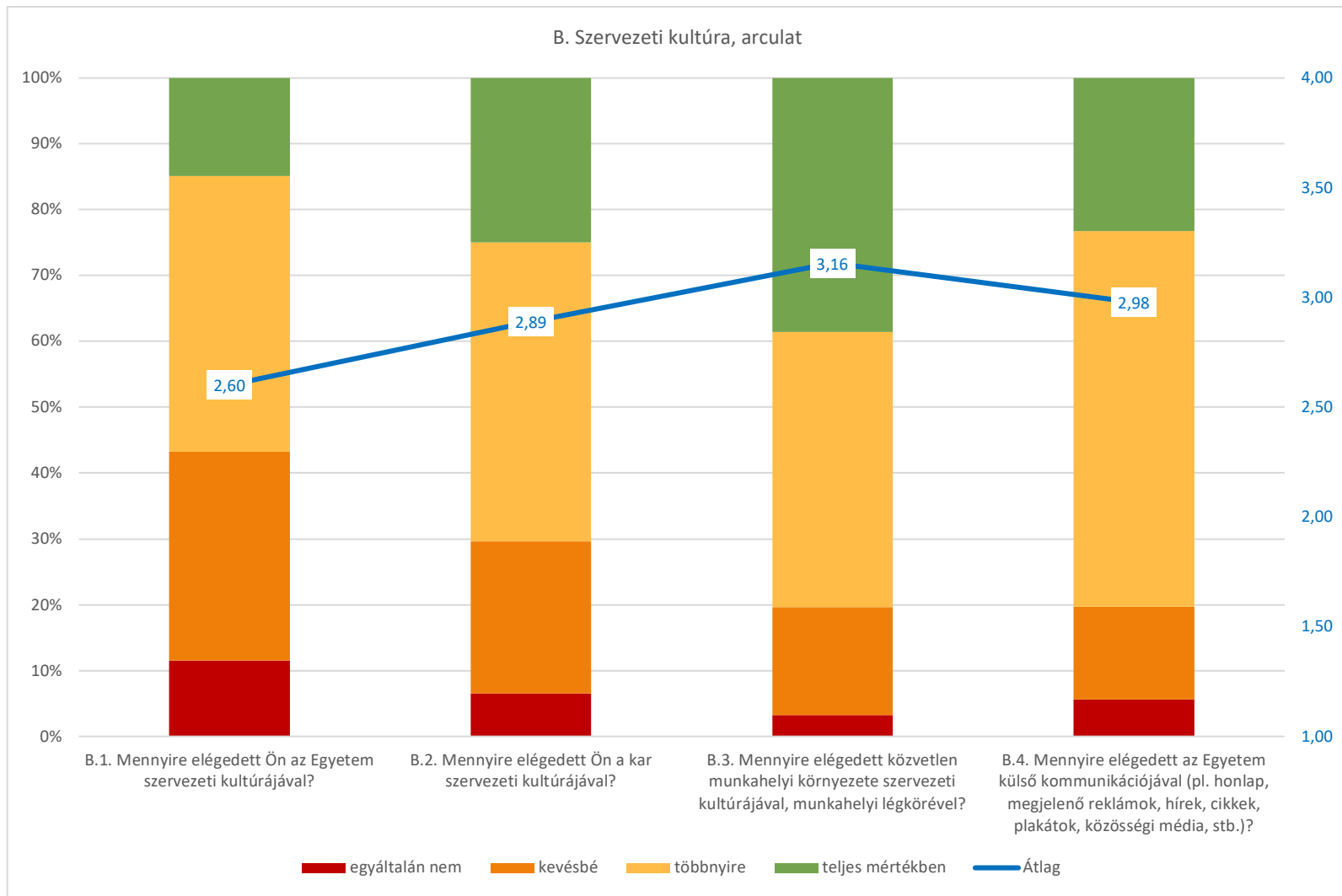
- az egyetem szervezeti kultúrájával
- a kar szervezeti kultúrájával
- a közvetlen munkahelyi környezet szervezeti kultúrájával, munkahelyi légkörével
- az egyetem külső kommunikációjával

kapcsolatos elégedettséget mérik. Ezek közül a **másodiknál** (a kar szervezeti kultúrájának megítélésénél) **igen magas volt a nem válaszolók aránya (29%)**, míg a fennmaradó 3 kérdésnél rendre 9%, 2%, 7%. 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 2,60, a kar értékelésénél 2,89, a közvetlen munkahelyi környezet értékelésénél 3,16, tehát a válaszadó dolgozók legkevésbé az egyetem szervezeti kultúrájával elégedettek és leginkább a közvetlen munkahelyi környezetük szervezeti kultúrájával. (2. ábra)

A következő területnél - **a külső kommunikációnál** - 2,98 az átlagos elégedettség. A 2. ábrán látható, hogy az ebben a blokkban értékelt 4 terület közül itt a **legnagyobb a 'többnyire elégedettek' aránya**.



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.

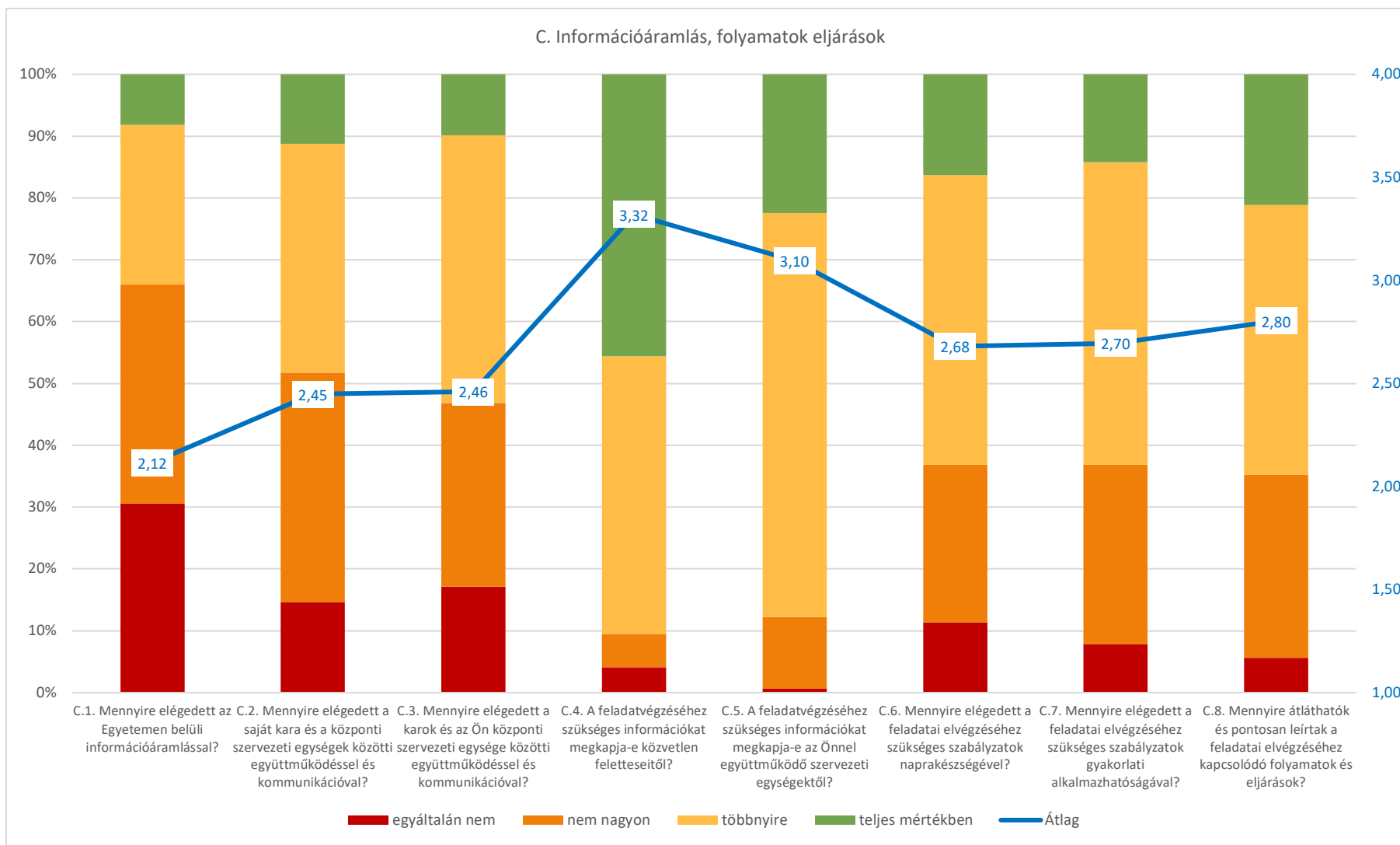
A **nem válaszoló aránya** a kérdésblokk **következő területeinél 6%, vagy az alatti** volt:

- 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 16% és 25%. 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 és az együttműködő szervezeti egységektől, a feladatvégzéséhez megkapott információkat** értékelték. Mindkét terület esetén a válaszadók közel **90%-a teljes mértékben, vagy többnyire elégedett**. Az átlagok rendre 3,32 és 3,10. **Kevésbé voltak elégedettek** a válaszadó dolgozók a feladatok elvégzéséhez kapcsolódó **folyamatok és eljárások átláthatóságával, leírásuk pontosságával** (átlag: 2,80), a feladatok elvégzéséhez **szükséges szabályzatok gyakorlati alkalmazhatóságával** (átlag: 2,70), valamint a feladatok elvégzéséhez **szükséges szabályzatok naprakészségével** (átlag: 2,68). 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 2,45, illetve 2,46, az egyes válaszlehetőségek megoszlása között sincs lényeges eltérés. A dolgozók **legkevésbé az egyetemen belüli információáramlással voltak elégedettek**. A válaszadók **kétharmada 'egyáltalán nem', vagy 'nem nagyon' elégedett**. A teljes mértékben elégedettek aránya mindössze 8%. Az elégedettség átlaga 2,12. (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 1-5-ig kellett rangsorolni** a válaszadóknak a munkakörükben fellépő **stresszfaktorokat**. E kérdés esetén - mivel nagy számban előfordult, hogy a válaszadók egy-egy rangszámmal több (akár mind a 19) stresszfaktort is elláttak - az első három helyen említett faktorok gyakoriságait összeszámláltuk és ezek közül az 5 leggyakoribbat vizsgáltuk.

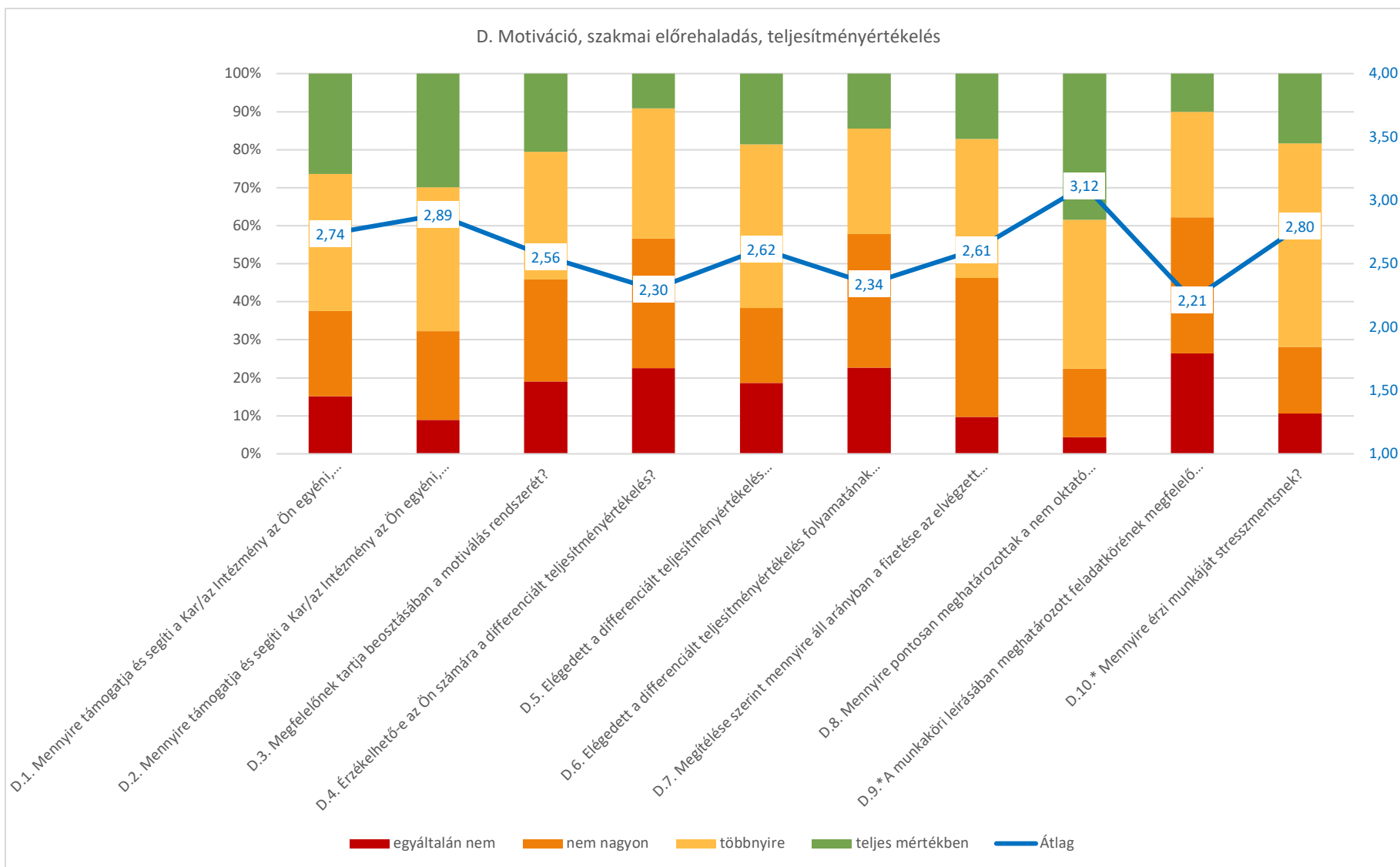
A válaszadók **legnagyobb arányban e két kérdést tudták, vagy akarták** megválaszolni a "non response" arányok rendre 3%, illetve 1% voltak. Szintén **nagy arányban** kaptunk értékelést a szakmai **elvárások pontos meghatározottságának** ("non response": 5%), a **fizetés és az elvégzett munka arányának** ("non response": 8%) és a **motiválás rendszerének** ("non response": 8%) megítélésére. Ennél valamivel **kevesebben tudták, vagy akarták** megítélni a **differenciált teljesítményértékelés érzékelhetőségét** ("non response": 15%), az **egyéni, szakmai fejlődés támogatását** ("non response": 16%), **egyéni, szakmai és/vagy más jellegű kezdeményezések, innovációs elképzelések támogatását** ("non response": 16%) és a stresszfaktorok rangsorolását ("non response": 22%). A válaszadók közül **legkevesebben a differenciált teljesítményértékelés folyamatának átláthatóságát** ("non response": 32%) és a differenciált teljesítményértékelés **szempontrendszerét** ("non response": 38%) **tudták, vagy akarták** megítélni.

A 4. ábrán látható, hogy két terület van, melyen az **átlagok 2,5 alattiak**, ezek pedig a **differenciált teljesítményértékelés érzékelhetősége és a differenciált teljesítményértékelés folyamatának átláthatósága**. Öt területen hasonlóak - 2,56 és 2,89 közöttiek - az átlageredmények és egy területen, a **szakmai elvárások pontos meghatározottsága** esetén pedig **3,00 feletti átlageredmény** született (3,12).

Az első fordított kérdésre adott válaszok nem mutatnak pozitív képet, ugyanis a válaszadó dolgozók **62%-a érzi úgy, hogy 'időnként', vagy 'gyakran' a munkaköri leírásában**

meghatározott feladatköréhez közvetlenül nem tartozó munkafolyamatot is végez. 28%-uk ritkán, 10%-uk pedig soha nem végez ilyen feladatot. (4. ábra)

A második fordított kérdésnél kedvezőbb kép mutatkozik: a válaszadó dolgozók **72%-a érzi 'egyáltalán nem', vagy 'részben' stresszesnek, kimerítőnek munkáját; 18%-uk 'többnyire' és csupán 11%-uk ítéli 'teljes mértékben' annak.** (4. ábra)



4. ábra: Motiváció, szakmai előrehaladás, teljesítményértékelés

A **stresszfaktorok** rangsorolásánál a **leggyakoribb 5 faktor** (melyet első három helyre soroltak a válaszadók) az alábbi volt:

- kétoldalú kommunikáció, információ hiánya (a jelölések 8,92%-a)
- nem kellőképpen/egyértelműen megfogalmazott elvárások (a jelölések 7,77%-a)
- tisztázatlan felelősségi körök (a jelölések 7,26%-a)
- rendszeres/időnkénti visszajelzés hiánya (a jelölések 7,13%-a)
- több munkafolyamat egyidejű kezelése, prioritás meghatározása (a jelölések 6,5%-a)

5. Infrastruktúra és eszközellátottság (E blokk)

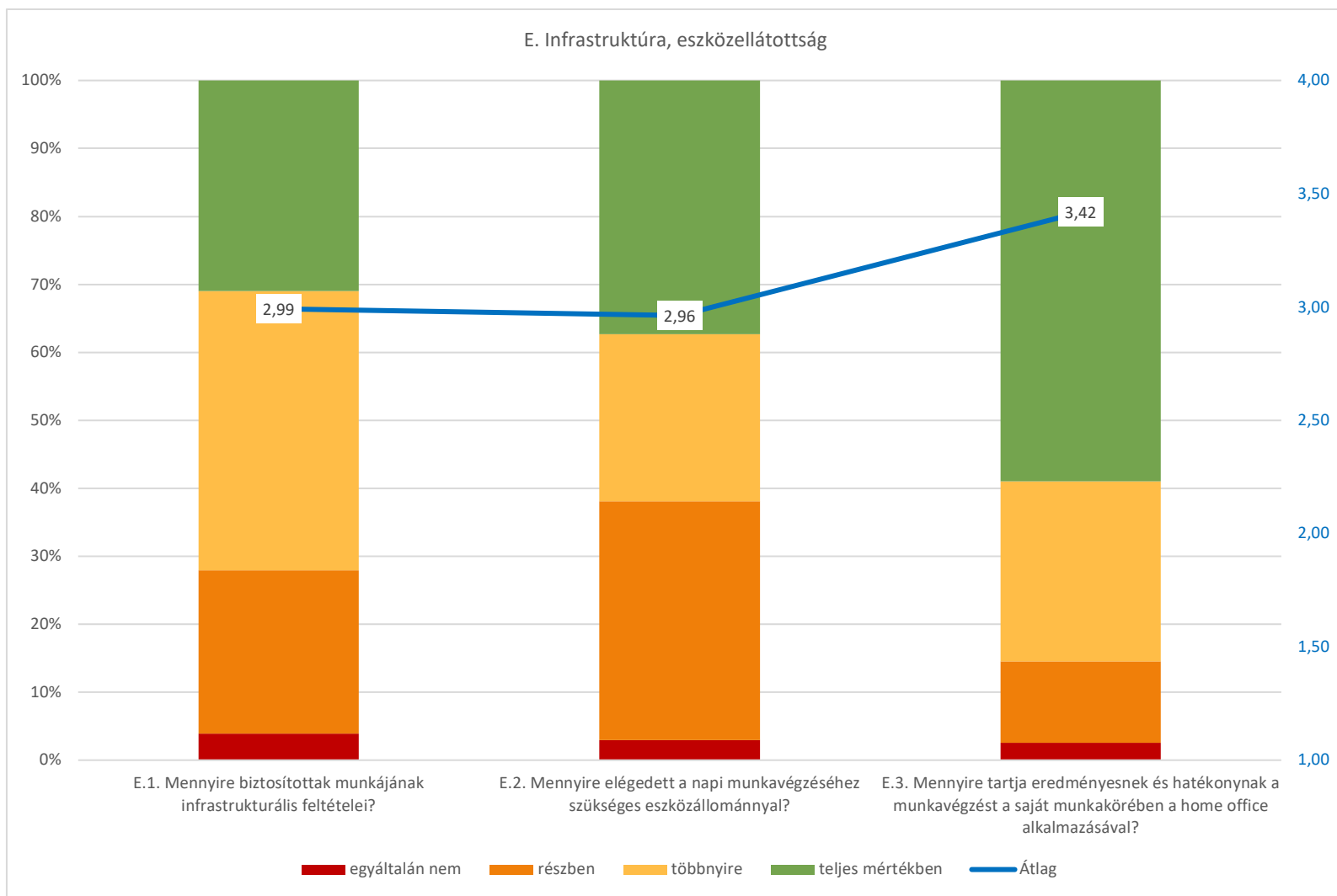
E kérdésblokk **három kérdést** tartalmazott, melyek a **munka infrastrukturális feltételeire, a napi munkavégzéséhez szükséges eszközállományra és a home office saját munkakörben való eredményességére** vonatkoztak.

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

E kérdésblokkban **a nem válaszolók aránya a home office-ra vonatkozó kérdés esetén** volt a legmagasabb, de itt is csupán **9%**. A **munka infrastrukturális feltételei** megítélésénél a dolgozóknak mindössze **1%-a nem tudott, vagy nem akart** válaszolni, míg a **napi munkavégzéséhez szükséges eszközállományt minden válaszadó** meg tudta ítélni (“non response”: 0).

A 5. ábrán látható, hogy az átlagok alapján **a munka infrastrukturális feltételeinek és a munkavégzéséhez szükséges eszközállománynak a megítélése nagyon hasonló** (átlagok rendre 2,99 és 2,96), 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.

A **home office igen eredményesnek és hatékornak** mondható a válaszadó dolgozók véleménye alapján, ugyanis **59%-uk teljes mértékben annak gondolja**. Az átlagos érték e kérdés esetén 3,42 volt.



5. ábra: Infrastruktúra, eszközellátottság

6. Változás és változtatás (F blokk)

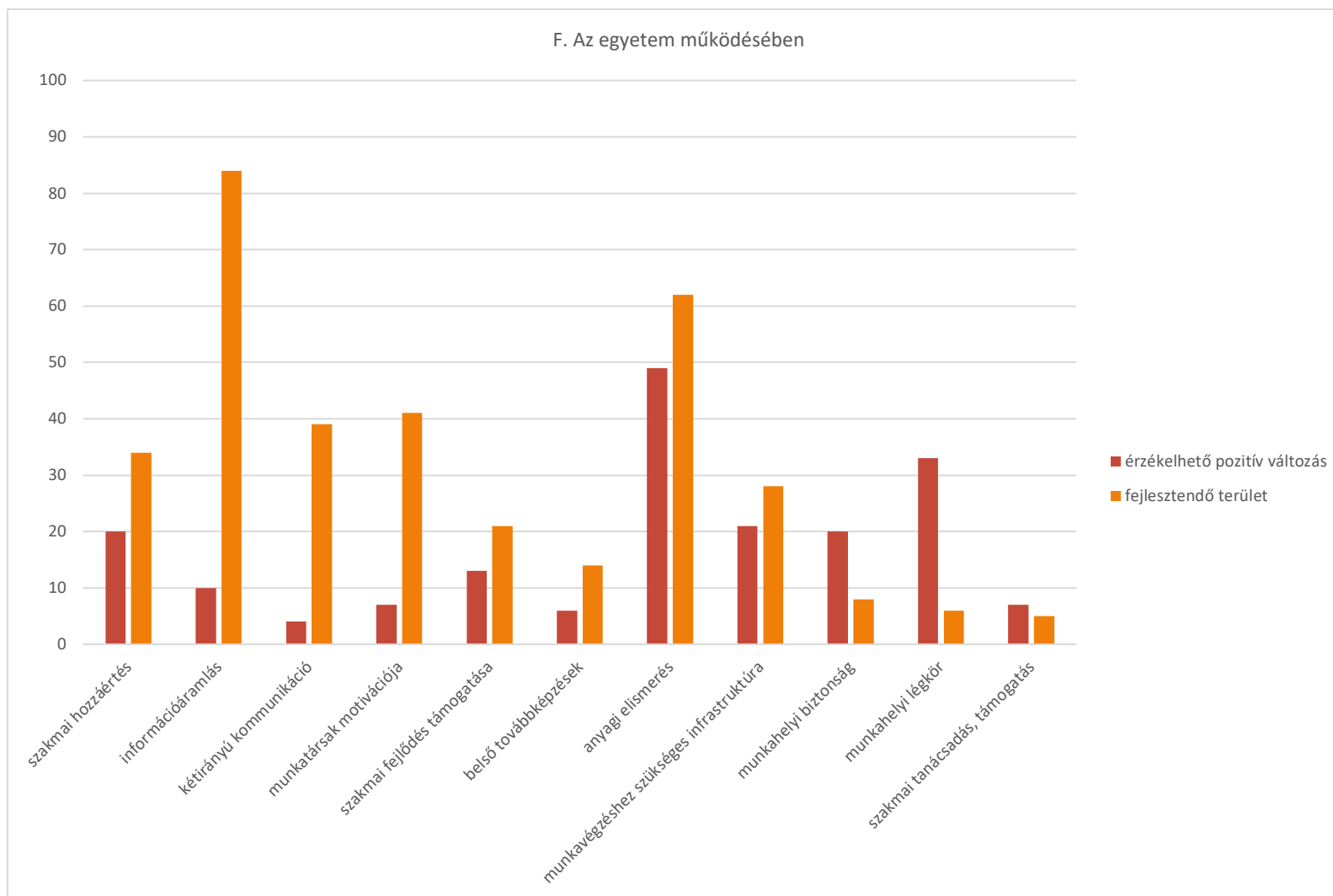
Az utolsó kérdésblokkban **hat kérdés** kapott helyet, melyek közül először az **első négy** kerül elemzésre: ezek mindegyikénél **11 terület közül kellett kiválasztani a válaszadóknak hármat**. Az első két kérdésben az alapján, hogy **milyen területen tapasztaltak az elmúlt egy évben érzékelhető pozitív 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 egy-egy közös diagramon ábráztuk. (6-7. ábrák)

Az egyes területeknek a gyakoriságok alapján felállított sorrendje alapján elmondható, hogy az egyetemen **leginkább az 'anyagi elismerés' és a 'munkahelyi légkör' területén tapasztaltak pozitív változást** a válaszadó dolgozók, míg a leginkább **fejlesztendő területek az 'információáramlás' és az 'anyagi elismerés'**. (6. ábra)

Összevetve a tapasztalt és az áhított változtatások területeit látható, hogy a **'szakmai hozzáértés', az 'információáramlás', a 'kétirányú kommunikáció', a 'munkatársak motivációja', a 'szakmai fejlődés támogatása', a 'belső továbbképzések', az 'anyagi elismerés' és a 'munkavégzéshez szükséges infrastruktúra' területén a dolgozók szerint kevésbé volt érzékelhető pozitív változás az egyetemen, azonban ezt igencsak szükségesnek tartanák. Külön kiemelendő itt az 'információáramlás' és a 'kétirányú kommunikáció', mert e területeken a válaszadók közül **több, mint nyolcszor annyian várnának el pozitív változtatást a közeljövőben, mint ahányan tapasztaltak** ilyet az elmúlt évben. (6. ábra)**

Áttérve azon területek vizsgálatára, ahol **az válaszadók pozitív változást érzékeltek és kevésbé várnak el további fejlesztéseket** a közeljövőben elmondhatjuk, hogy a **'munkahelyi biztonság', a 'munkahelyi légkör' és a 'szakmai tanácsadás, támogatás'** ilyenek (egyetemi szinten). Ezek közül említésre méltó a **'munkahelyi légkör'** területe, ahol a válaszadók közül **több, mint hatszor annyian tapasztaltak pozitív változást az elmúlt évben, mint ahányan elvárnának további változtatást** a közeljövőben. (6. ábra)



6. ábra: Érzékelhető pozitív változások és fejlesztendő területek az egyetemen

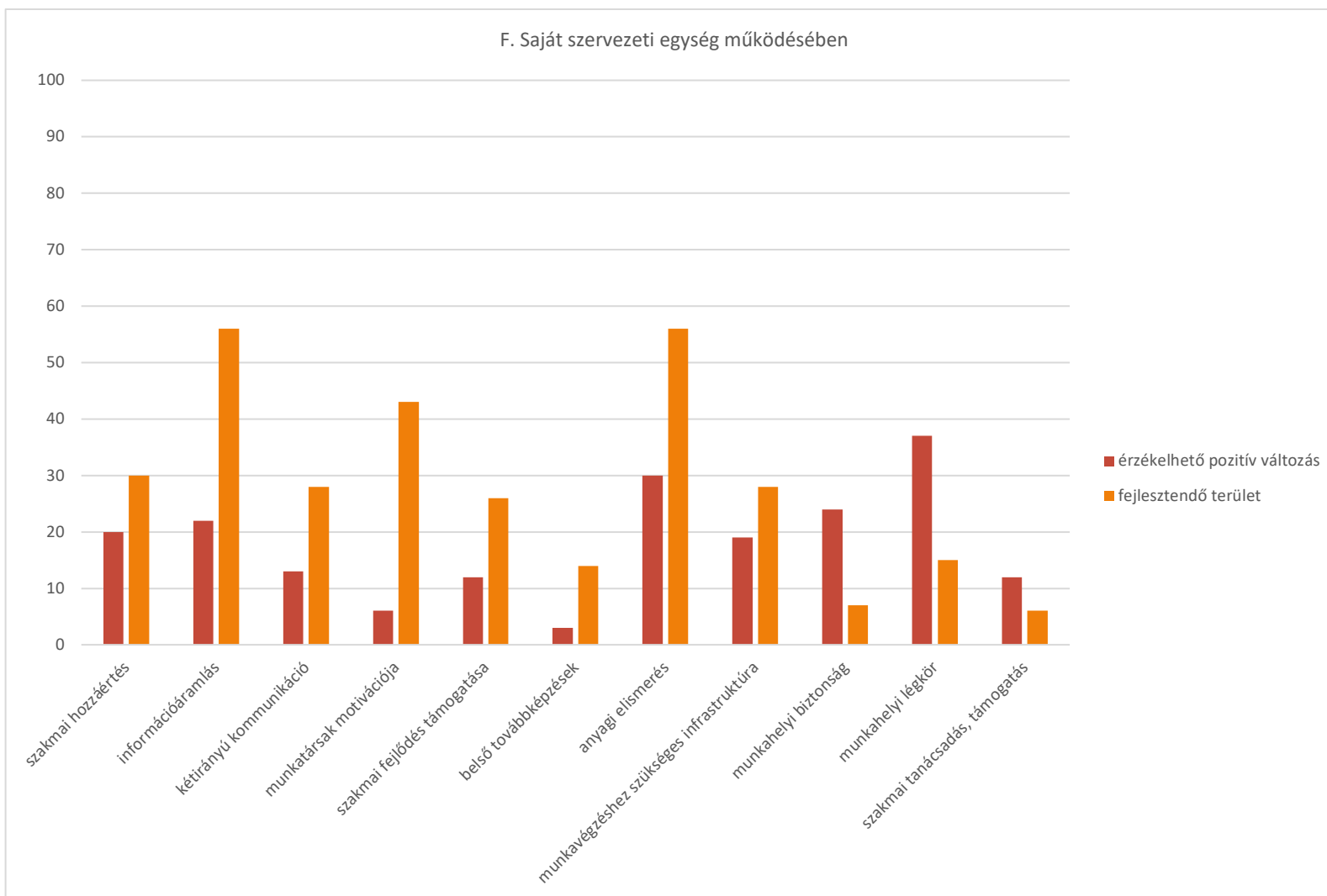
Hasonlóan - az egyes területeknek a gyakoriságok alapján felállított sorrendje alapján - megvizsgáltuk a dolgozók saját szervezeti egységében tapasztalt változások és a várt fejlesztések területeit.

A válaszadó dolgozók saját szervezeti egységükben **leginkább a 'munkahelyi légkör' területén tapasztaltak pozitív változást.** A **leginkább fejlesztendő területek az 'anyagi elismerés' és az 'információáramlás',** melyek megegyeznek az egyetemen leginkább fejlesztendőnek bizonyult két területtel. (7. ábra)

Összevetve a tapasztalt és az áhított változtatások területeit látható, hogy a **'szakmai hozzáértés', az 'információáramlás', a 'kétirányú kommunikáció', a 'munkatársak motivációja', a 'szakmai fejlődés támogatása', a 'belső továbbképzések', az 'anyagi elismerés' és a 'munkavégzéshez szükséges infrastruktúra' területén a dolgozók szerint kevésbé volt érzékelhető pozitív változás saját szervezeti egységük szintjén, azonban ezt igencsak szükségesnek tartanák.** (Az összes terület megegyezik az egyetemi szinten leírtakkal.)

Itt, a **saját szervezeti egységek szintjén a 'munkatársak motivációja'** emelendő ki, ahol a válaszadók közül több, mint hétszer annyian várnának el pozitív változást, mint ahányan tapasztaltak ilyet az elmúlt évben. (7. ábra)

A **saját szervezeti egységek szintjén** is megvizsgáltuk azon területeket, ahol az **válaszadó dolgozók pozitív változást érzéltek és kevésbé várnak el további fejlesztéseket a közeljövőben.** E területek a **'munkahelyi biztonság', a 'munkahelyi légkör' és a 'szakmai tanácsadás, támogatás',** melyek mindegyike megegyezik az egyetemi szinten leírtakkal. (8. ábra)



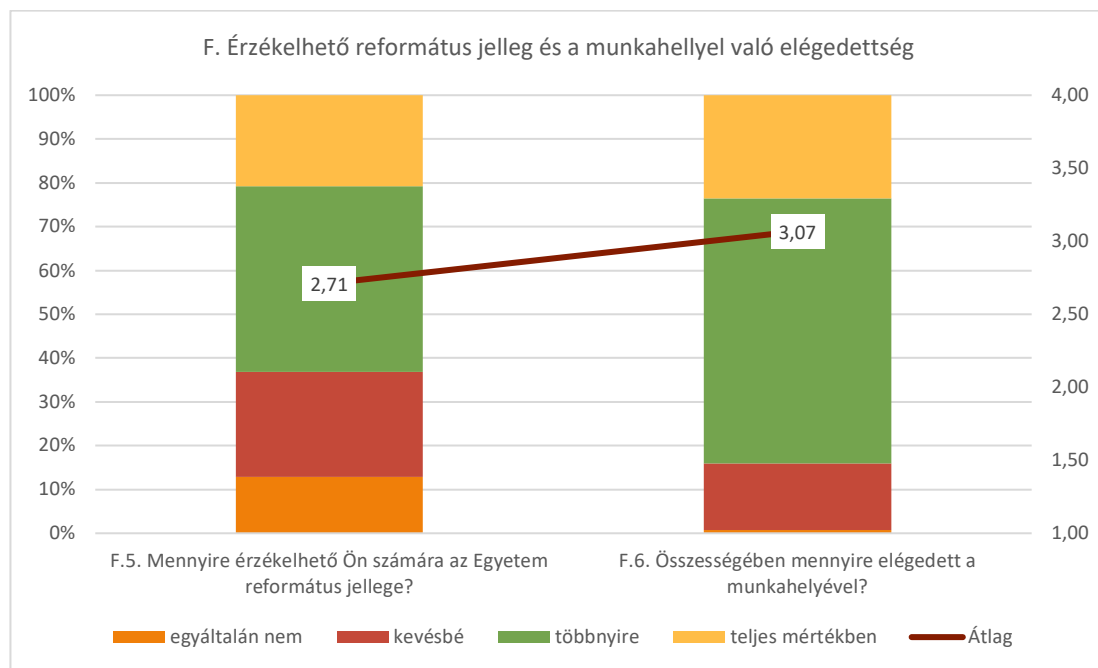
7. ábra: Érzékelhető pozitív változások és fejlesztendő területek a szervezeti egységekben

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 válaszolók aránya az egyetemmel kapcsolatos elégedettség esetén igen alacsony, mindössze 2%-os volt, míg a református jelleg érzékelhetősége esetén ennél valamivel magasabb, 7%.

A 8. ábrán látható, hogy a válaszadók többsége szerint a 'többnyire' érezhető az egyetem református jellege. A 'kevésbé' és a 'teljes mértékben' válaszok aránya közel megegyezik. Ezek mellett a válaszadók több mint 10%-a gondolja úgy, hogy 'egyáltalán nem' érezhető az egyetem református jellege.

Az egyetemmel a válaszadók több, mint 60%-a 'többnyire' elégedett. A 'teljes mértékben' elégedettek válaszadók száma valamivel több, mint a 'kevésbé' elégedettek száma és az 'egyáltalán nem' elégedett válaszadók száma nem éri el az 1%-ot (mindössze egy fő). Az átlagos elégedettség 3,07. (8. ábra)



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