

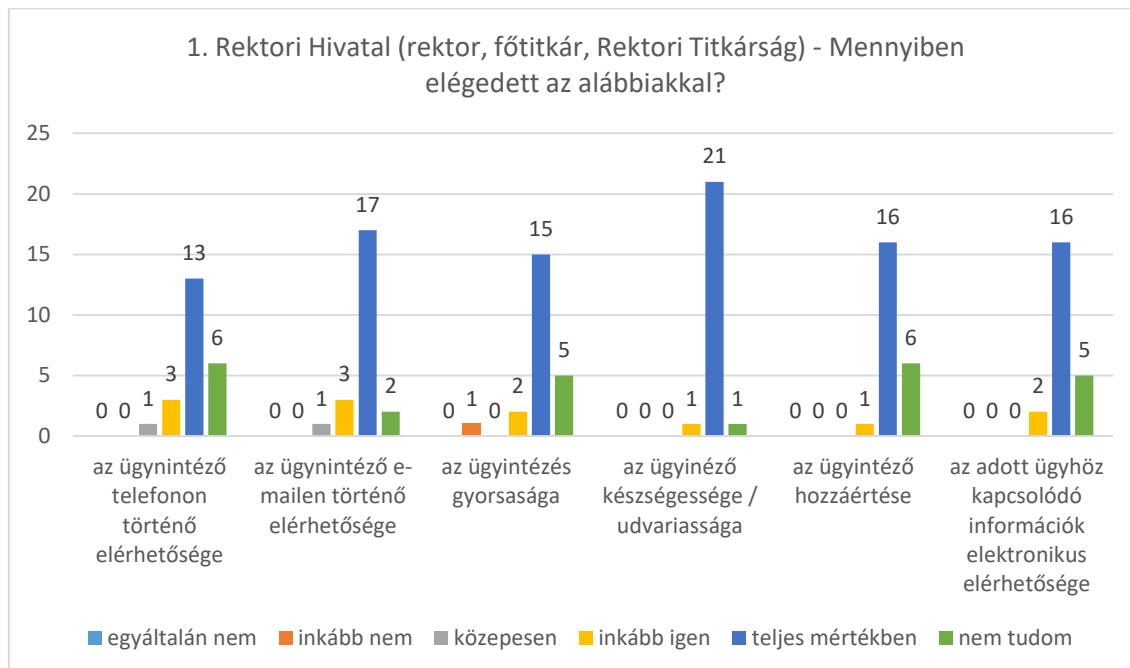
Munkatársi igény- és elégedettségmérés 2021 – 2020/2021 tavaszi félév

Értékelés és teendők

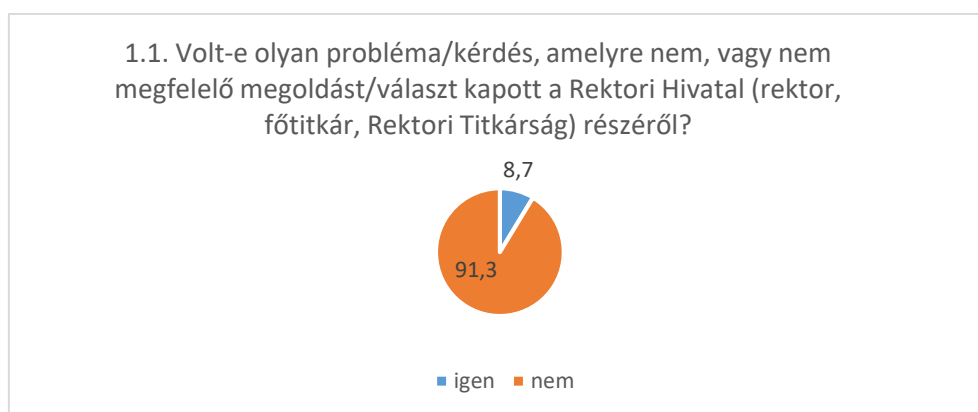
Főiskolánkon a 2020/21-es tanév végén (június-július) történt a munkatársak körében végzett, a Főiskola szervezeti egységeinek munkájával kapcsolatos igény- és elégedettség felmérése. A kérdőív a Google Űrlapok rendszerben készült, a Főiskola belső oktatói és dolgozói levelezőlistáján keresztül került kiküldésre a munkatársaknak. A véleményközlésre meghívott 77 fő (62 oktató és 15 dolgozó) közül 25 fő töltötte ki, ez 32,46%-os kitöltöttséget jelent, noha a Rektori Titkárságon keresztül többször érkezett számukra a kitöltés kérésére emlékeztető levél.

A kérdőív kitöltése során az egyszerre több egység működésével kapcsolatos kérdésekkel kapcsolatban több válaszadótól érkezett visszajelzés, miszerint egy kérdésben nem lehet több egységgel kapcsolatban értékelést kérni, noha az adott kérdéshez kapcsolódóan a fejlesztési javaslatok kérésénél volt lehetőség az egyes egységek külön írásos értékelésére. Ezen megjegyzéseket az értékelés során nem tüntetjük fel újra.

Az 1. kérdés a Rektori Hivatal (rektor, főtitkár, Rektori Titkárság) munkavégzésére vonatkozóan kért visszajelzést az ügyintéző elérhetőségével, az ügyintézés gyorsaságával, az ügyintéző adott ügyhöz való hozzáállásával és hozzáértésével, valamint az adott ügyhöz kapcsolódó információk online elérhetőségével kapcsolatban. A kérdésre 23 válasz érkezett.



Az 1. kérdésben néhány kivétellel kapcsolatban általánosan elégedettek a munkatársak a Rektori Hivatalhoz tartozók munkájával. Kitűnik, hogy néhány kérdésben 5-6 fő egyáltalán nem tudott dönteni az adott szempontot illetően.



Az 1.1. kérdésben a 23 válaszadó közül 2 fő jelezte, hogy volt olyan eset, amikor nem megfelelő választ/megoldást kapott a Rektori Hivatal egyes egységei részéről. Az 1.2. kérdésben volt lehetőség a probléma részletezésére, melyet mindkét fő megtett. Egyikük a probléma jelzéséből

beazonosíthatónak tartotta az azt leíró személyt, emiatt nem írta azt le, a másik válaszadó szerint a rektor nem mindig válaszol a leveleire 30 napon belül.

Az 1.3. kérdés észrevételeket, megjegyzéseket kért a válaszadóktól. 6 fő válasza alapján ezek a következők (a pozitív visszajelzések mellett):

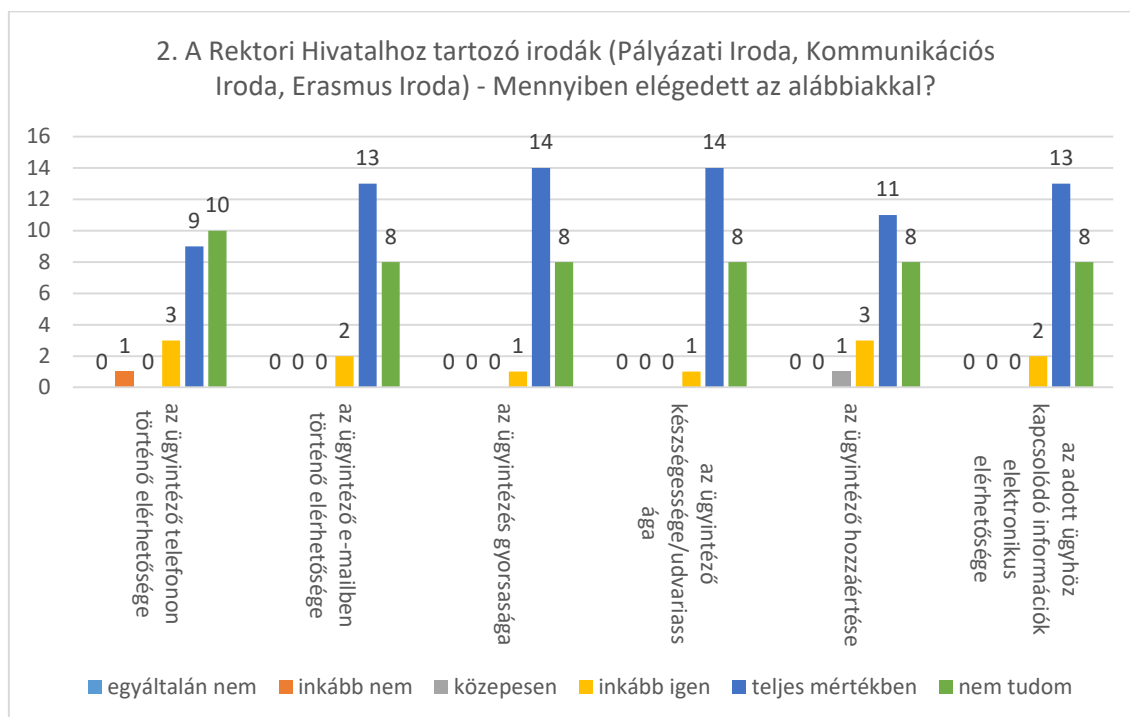
- a rektorra vonatkozóan: legyen megszólítható váratlan kérdések, kihívások esetén is, biztos igazodást jelentsenek a munkatársaknak adott, az általuk kért időpontok, a rektor válaszára néha többet kell várni, jó volna tudni, hogy mikor ne keressék a munkatársak,
- a főtitkára vonatkozóan: eddig mindig utána nézett annak, amit nem tudott, megoldotta a problémát,
- a rektori titkára vonatkozóan: minden alkalommal a lehető leghamarabb válaszol, legyen az visszajelzés, megoldás vagy szükséges információ.

Következtetések és tennivalók

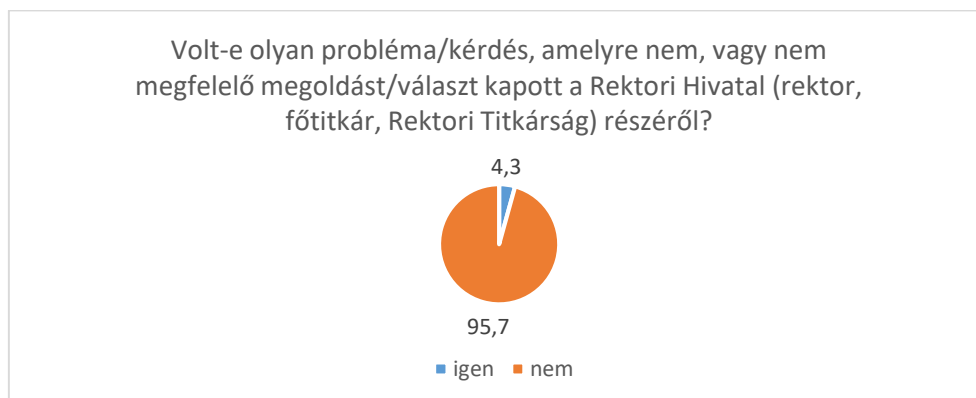
Össességében a kitöltők elégedettek a Rektori Hivatal munkájával. Noha látszik az egyes szempontokra vonatkozó kérdésnél, hogy nem teljes az elégedettség, a fejlesztési javaslatok kitöltői száma elenyésző. Dolgozni kell azon, hogy a munkatársak nagyobb bizalommal legyenek egy anonim, nem beazonosítható kérdőív kitöltése esetén is, bátran vállalják véleményüket.

Az észrevételeket, megjegyzéseket illetően a rektor jobb elérhetőségének megvalósítása a legfontosabb cél.

A 2. kérdés a Rektori Hivatalhoz tartozó irodák (Pályázati Iroda, Kommunikációs Iroda, Erasmus Iroda) munkavégzésére vonatkozóan kért visszajelzést az ügyintéző elérhetőségével, az ügyintézés gyorsaságával, az ügyintéző adott ügyhöz való hozzáállásával és hozzáértésével, valamint az adott ügyhöz kapcsolódó információk online elérhetőségével kapcsolatban. A kérdésre 23 válasz érkezett.



A 2. kérdésre adott válaszok azt jelzik, hogy – néhány kivételtől eltekintve, – általánosan elégedettek a munkatársak a Rektori Hivatalhoz tartozók irodák munkájával. Kitűnik, hogy 8-10 fő egyáltalán nem tudott dönteni az adott szempontokat illetően. Valószínű, hogy ezek a válaszadók nincsenek kapcsolatban a vizsgált irodákkal.



A 2.1. kérdés a 23 válaszadó közül 1 fő jelezte, hogy volt olyan eset, amikor nem megfelelő választ/megoldást kapott a Rektori Hivatal egyes egységei részéről. Az 1.2. kérdésben volt lehetőség a probléma részletezésére, de a kérdésre nem érkezett válasz.

A 2.3. kérdés észrevételeket, megjegyzéseket kért a válaszadóktól. 5 fő válasza alapján ezek a következők (a pozitív visszajelzések mellett):

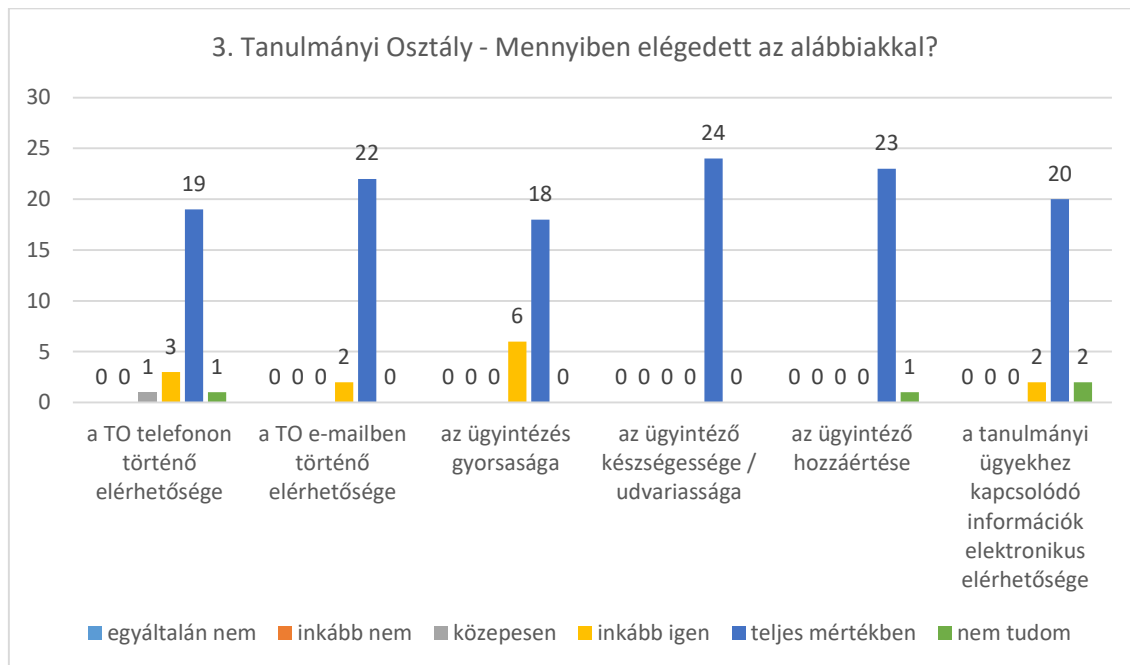
- Kommunikációs Iroda: előbb tud a főiskoláról szóló cikkekről, hirdetésekről más (pl. Magyar Kurír), mint a munkatársak, fontos lenne a belső kommunikáció, gyorsabban kellene reagálni (hirdetések küldése, felvételi hirdetése, stb.),
- Pályázati Iroda: nincs megjegyzés, lelkiismeretes munkát végez a kolléga, számos forrást szerez a munkájával,
- Erasmus Iroda: nincs megjegyzés, rendben van minden.

Következtetések és tennivalók

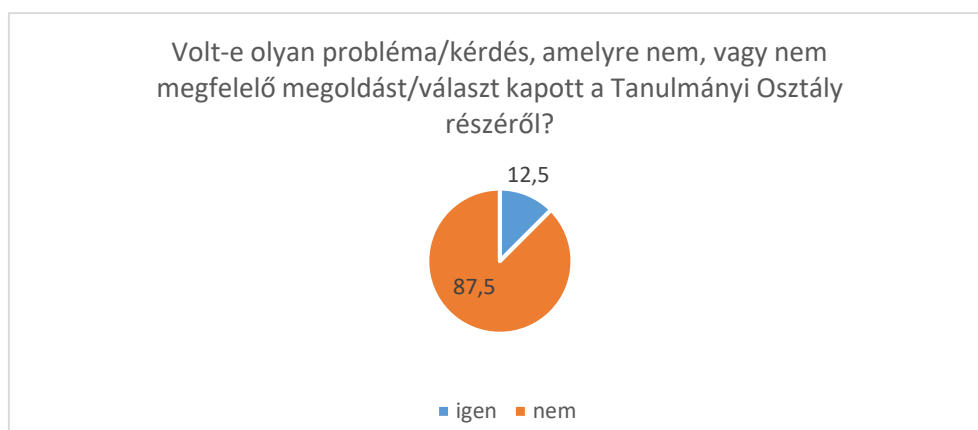
A kitöltők többsége elégedett a Rektori Hivatal irodáinak munkájával, ugyanakkor 8-10 fő azt jelezte, hogy nem tudja eldönteni, hogy elégedett-e vagy sem. Noha látszik az egyes szempontokra vonatkozó kérdésnél, hogy nem teljes az elégedettség, a fejlesztési javaslatok kitöltői száma elenyésző. Dolgozni kell azon, hogy a munkatársak nagyobb bizalommal legyenek egy anonim, nem beazonosítható kérdőív kitöltése esetén is, bátran vállalják véleményüket.

Az észrevételeket, megjegyzéseket illetően a Kommunikációs Iroda munkájával kapcsolatban érkeztek javaslatok. Ezek alapján az Irodának a belső és külső fórumok felé való gyorsabb információ-továbbításon és az eseményekre történő azonnali reagáláson volna szükséges dolgoznia.

A 3. kérdés a Tanulmányi Osztály munkavégzésére vonatkozóan kért visszajelzést az ügyintéző elérhetőségével, az ügyintézés gyorsaságával, az ügyintéző adott ügyhöz való hozzáállásával és hozzáértésével, valamint az adott ügyhöz kapcsolódó információk online elérhetőségével kapcsolatosan. A kérdésre 24 válasz érkezett.



A 3. kérdésben néhány kivételtől eltekintve általánosan inkább elégedettek vagy nagyon elégedettek a munkatársak a Tanulmányi Osztályon folyó munkával. Az ügyintézői udvariasság minden kitöltő szerint példaértékű.



A 3.1. kérdésben a 24 válaszadó közül 3 fő jelezte, hogy volt olyan eset, amikor nem megfelelő választ/megoldást kapott a Tanulmányi Osztály részéről. A 3.2. kérdésben volt lehetőség a probléma részletezésére, ezzel mindhárom fő élt. A következők merültek fel: a TO-tól késlekedve érkezik a válasz, egy oktató esetében feleslegesen beleszólt a hallgatókkal történő

levelezésbe (utólag, a vizsgára való jelentkezés lezárulása után írtak fel egy nevet a vizsgalapra), leterheltség miatt 2-3 esetben nem érkezett időben válasz vagy nem sikerül az egyeztetés.

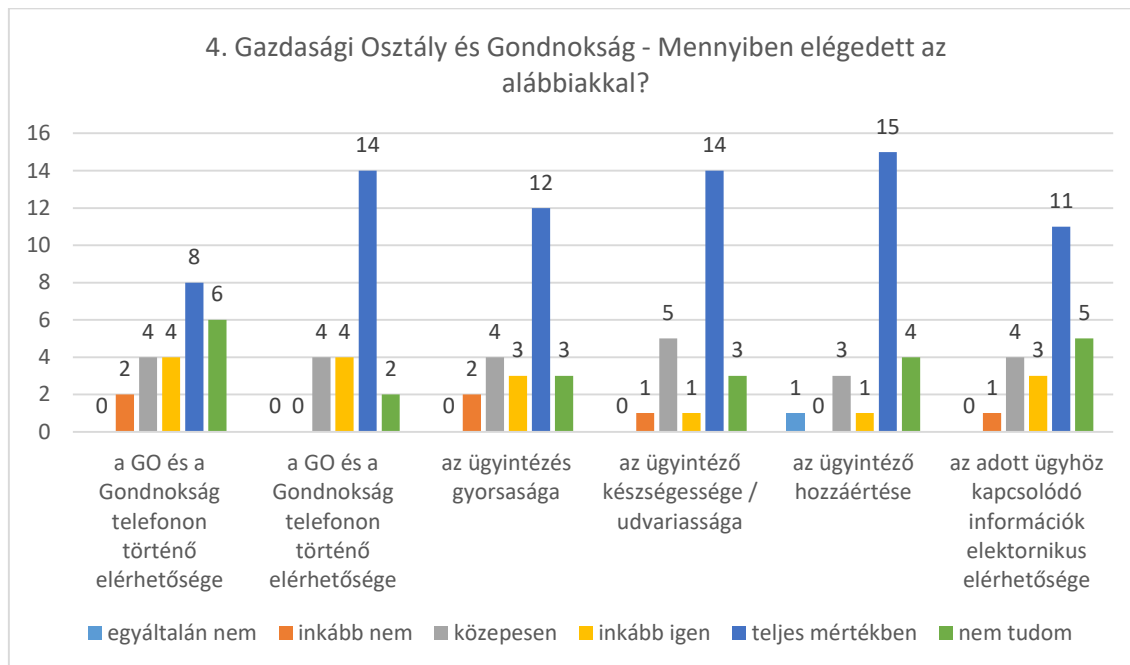
A 3.3. kérdés észrevételeket, megjegyzéseket kért a válaszadóktól. 3 fő válasza alapján ezek a következők (a pozitív visszajelzések mellett): legyen digitalizálva a nem felvi.hu rendszeren keresztül való jelentkezés is, tehermentesíteni kellene a TO vezetőjét (jobb munkamegosztás, nem kellene ellenőrizni a többiek munkáját).

Következtetések és tennivalók

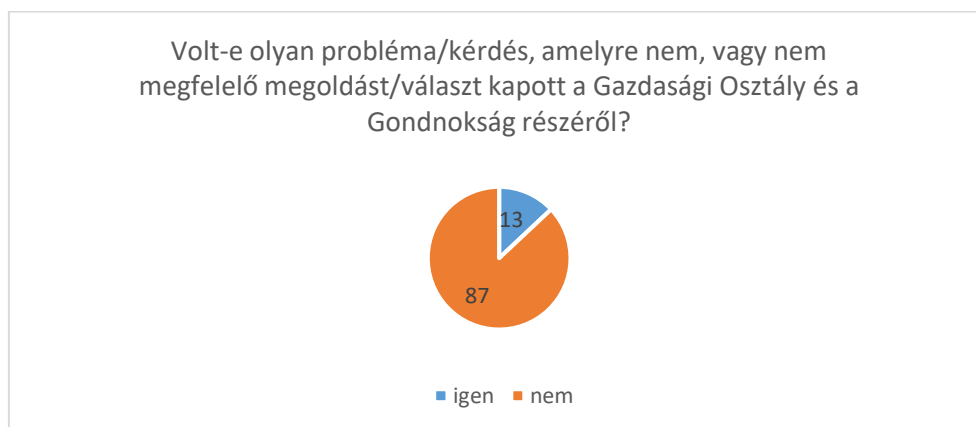
A kitöltők általánosságban nagyon elégedettek a Tanulmányi Osztály munkájával. Megjegyzések, javaslatok csak 3 fő részéről érkeztek. Dolgozni kell azon, hogy a munkatársak nagyobb bizalommal legyenek egy anonim, nem beazonosítható kérdőív kitöltése esetén is, bátran vállalják véleményüket, észrevételeiket.

Az észrevételeket, megjegyzéseket illetően a Tanulmányi Osztálynak át kellene gondolnia a jelentkezési folyamat teljes elektronizálását, a leterheltség csökkentése érdekében törekednie kellene az észszerűbb munkamegosztásra, valamint csak közvetítői szerepet volna érdemes betölteni az oktató-hallgató kommunikációban, a hatáskörök pontos figyelembevételével.

A 4. kérdés Gazdasági Osztály és a Gondnokság munkavégzésére vonatkozóan kért visszajelzést az ügyintéző elérhetőségével, az ügyintézés gyorsaságával, az ügyintéző adott ügyhöz való hozzáállásával és hozzáértésével, valamint az adott ügyhöz kapcsolódó információk online elérhetőségével kapcsolatban. A kérdésre 24 válasz érkezett.



A 4. kérdése adott válaszok azt jelzik, hogy kitöltők közül átlagban 12 fő elégedett a Gazdasági Osztály és a Gondnokság munkájával, változó (5-10) azok száma, akik nem elégedettek vele kellő mértékben. Minden szempontnál előfordult több-kevesebb válaszban a döntésképtelenség a válaszadással kapcsolatban. Kitűnik, hogy egyvalaki egyáltalán nem találta hozzáértőnek az ügyintézőt egy probléma/kérdés megoldása esetén.



A 4.1. kérdésben a 23 válaszadó közül 3 fő jelezte, hogy volt olyan eset, amikor nem megfelelő választ/megoldást kapott a Gazdasági Osztály és a Gondokság részéről. A 4.2. kérdésben volt lehetőség az előforduló probléma részletezésére, ezzel 4 fő élt. Közülük egy beszámolt arról, hogy volt, hogy elhúzódott az egyeztetés, két alkalommal sokat kellett várni a válaszokra, más a készségességet hiányolta, ismét más azt jelezte, hogy hozzá nem értést tapasztalt egy jövedelemadó-mentességgel kapcsolatos ügyet illetően, illetve érkezett jelzés az ügyintézésrel kapcsolatos nehézkességről is.

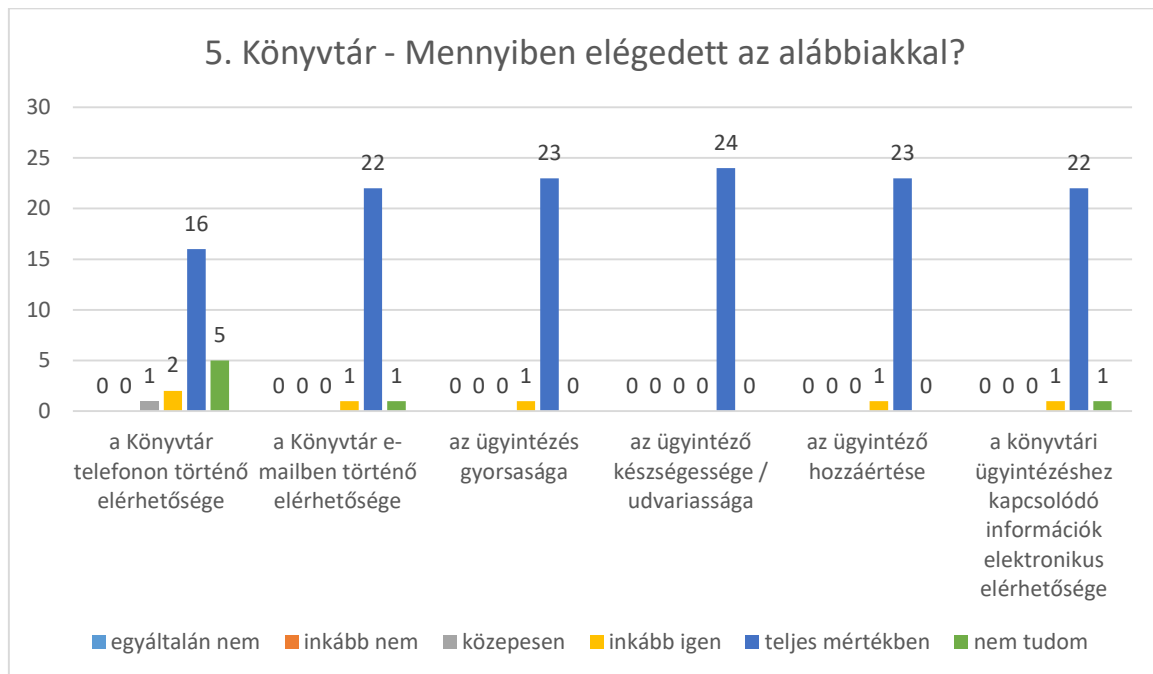
A 4.3. kérdés észrevételeket, megjegyzéseket kért a válaszadóktól. 5 fő válaszolt, a pozitív visszajelzések mellett csak egyetlen javaslat érkezett: egy helyett jó volna két állandó munkatársat alkalmazni a Gazdasági Osztályon, több jelenléttel és kedvességgel.

Következtetések és tennivalók

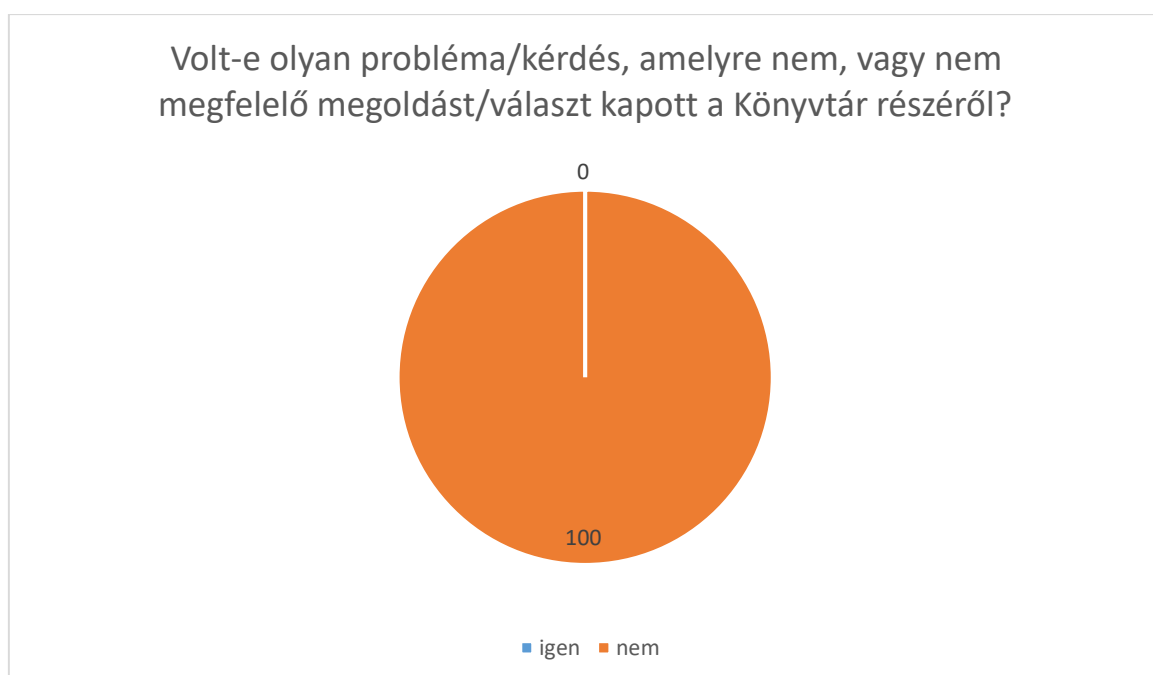
A kitöltők nagy általánosságban inkább elégedettek a Gazdasági Osztály és a Gondokság munkájával. Megjegyzések, észrevételek csak 5 fő részéről érkeztek. Dolgozni kell azon, hogy a munkatársak nagyobb bizalommal legyenek egy anonim, nem beazonosítható kérdőív kitöltése esetén is, bátran vállalják véleményüket, észrevételeiket.

Az észrevételeket, megjegyzéseket illetően a Gazdasági Osztálynak érdemes lenne a visszajelzésekben szereplő létszámhiányon változtatni.

Az 5. kérdés Könyvtár munkavégzésére vonatkozóan kért visszajelzést az ügyintéző elérhetőségével, az ügyintézés gyorsaságával, az ügyintéző adott ügyhöz való hozzáállásával és hozzáértésével, valamint az adott ügyhöz kapcsolódó információk online elérhetőségével kapcsolatosan. A kérdésre 24 válasz érkezett.



A 5. kérdése adott válaszok azt jelzik, hogy kitöltők nagy általánosságban (22-24 fő) teljesen elégedettek a Könyvtár szolgáltatásaival. Egyedül a telefonon történő elérhetőség esetében érkezett néhány eltérő visszajelzés.

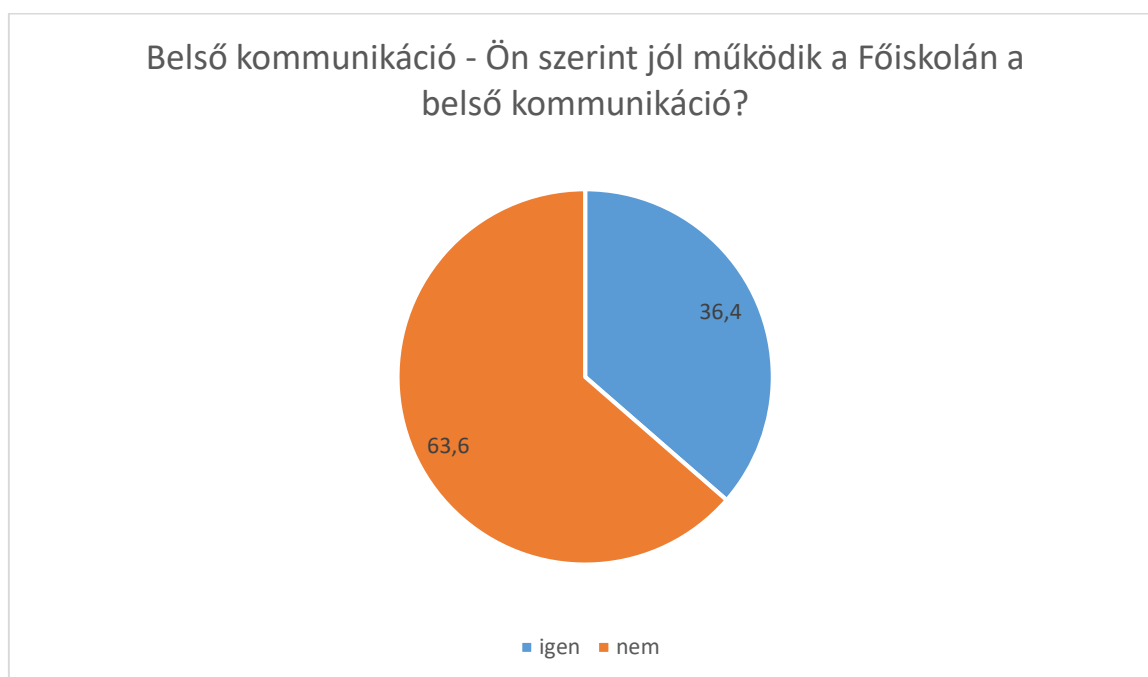


Az 5.1. kérdésben a munkatársak közül senki sem jelzett problémát a Könyvtár működésével kapcsolatban, így az 5.2. kérdésre (az előforduló probléma részletezése) sem érkezett válasz. Az 5.3. kérdés észrevételeket, megjegyzéseket kért a válaszadóktól, erre a megelégedettséget szavakba öntő 3 pozitív válasz érkezett.

Következtetések és tennivalók

A kitöltők nagyon elégedettek a Könyvtár munkájával és szolgáltatásaival. Egyedül a telefonon történő elérhetőséget lehetne javítani.

A 6. kérdés a főiskolán belüli belső kommunikációval kapcsolatos véleményyt



A 22 válaszadó közül csak a 63,6%-a (14 fő) tartja megfelelőnek a belső kommunikációt a főiskolán, ennek okaiként a 6.1. kérdésre válaszolva (a belső kommunikációval kapcsolatos megjegyzések, észrevételek) 9 fő a következőket fogalmazta meg: nem elégséges a jelenlegi tájékoztatás, szükséges lenne tájékoztató e-maileket küldeni a főiskolán történekről, legyenek az óraadók is tájékoztatva, érdemes lenne havi értesítést küldeni a mindenkit érintő ügyekről (pl. programok, tervezett előadások, stb.), jó volna rendszeres tájékoztatást kapni a főiskola életét érintő fontos tervekről, változásokról, rendszeresen együtt-gondolkodni az intézményről és az oktatásról konzultáció keretében, legyen kérdés a Teams-ben folyó kapcsolattartásról is a kérdőívben, legyen szélesebb körű konzultáció a minőségbiztosítással foglalkozó kérdőívek kialakításáról, hogy a válaszok tervezett cselekvéshez vezessenek, a portai szolgálat értesüljön a várható napi eseményekről, legyen egy információs útvonal (ki kinek mit adjon át), hogy ne legyenek párhuzamosságok a munkavégzésben (ugyanazt a feladatot végzik el ketten), a munkatársak ismerjék meg egymást, ez segíthet azon, hogy az egyéni érzelmek és az ehhez kapcsolódó preferenciák ne befolyásolják az egyeztetéseket, legyen több megosztás, személyes információcsere.

A 6.2. kérdés részletesen kérdezett rá a megjegyzésekre, javaslatokra az egyes egységek és munkatársak közötti kommunikációra.

6.2.1. a REKTOR és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (12 válasz alapján): ez elsősorban a rektoron múlik, legyenek informális, személyes találkozók a rektorral, legyen a rektor megszólítható, jobban elérhető, legyen egyértelmű a feladatelosztás, legyen rektori hírlevél rendszeresen, a rektor válaszoljon időben a hozzá intézett levelekre, legyen jobb a rektor személyes elérhetősége (telefon, e-mail), a rektor és helyettesei tartsanak személyes kapcsolatot a munkatársakkal (meghallgatás, bátorítás, tanácsadás, stb.), ne csak feladatokat osszanak ki, legyen személyesebb a kapcsolattartás, közös programok.

6.2.2. a REKTORI TITKÁRSÁG és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (8 válasz alapján): nincs javaslat, a válaszadók szerint nagyon jól, sőt tökéletesen működik.

6.2.3. a FŐTITKÁR és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (8 válasz alapján): nincs javaslat, általánosságban rendben van.

6.2.4. a PÁLYÁZATI IRODA és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (9 válasz alapján): szükség lenne esetlegesen valamilyen specifikus hírlevélre bizonyos rendszerességgel, több személyes elemre, közös programokra, egymás jobb megismerésére.

6.2.5. a KOMMUNIKÁCIÓS IRODA és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (9 válasz alapján): legyen rendszeres jelenlét, legyenek kötetlen beszélgetések a kommunikációs munkatárssal.

6.2.6. az ERASMUS IRODA és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (8 válasz alapján): igény van közös programra, egymás jobb megismerésére, több személyes elemre.

6.2.7. a TANULMÁNYI OSZTÁLY és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (10 válasz alapján): fontos lenne a pozitív visszajelzés is a TO részéről, fontos lenne közös programok szervezése, egymás jobb megismerése.

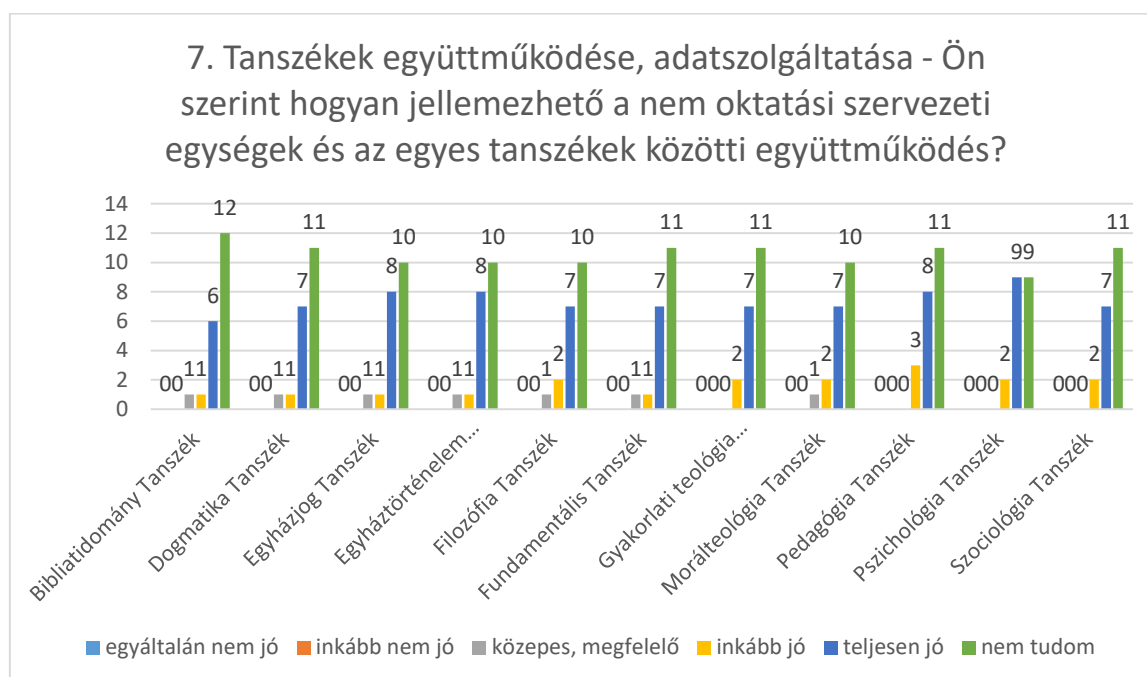
6.2.8. a GAZDASÁGI OSZTÁLY+GONDNOKSÁG és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (8 válasz alapján): felmerült gyakoribb fogadóóra igénye, valamint közös programok, egymás jobb megismerése, több személyes elem.

6.2.9. a KÖNYVTÁR és a MUNKATÁRSÁK közötti kommunikáció (6 válasz alapján): teljes az elégedettség a kommunikációval kapcsolatban.

Következtetések és tennivalók

A különböző egységekre vonatkozó rész kérdésekre adott válaszok alapján megállapítható, hogy a munkatársak elsősorban a teljesebb és folyamatos tájékoztatást, a személyesebb kommunikációt, közös programokon való részvétel által egymás kölcsönös megismerését igénylik. Fontosnak tartják a főiskola jelen- és jövőbeli történéseivel (pl. tervezés, fejlesztés, online kommunikáció, minőségbiztosítás, stb.) kapcsolatos együtt-gondolkodást. Mindehhez ismernie kellene mindenkinek az információs útvonalat.

A 7. kérdés a nem oktatási szervezeti egységek és a tanszékek együttműködésére kérdezett rá.



A 20 válaszadó visszajelzése alapján feltételezhető, hogy a válaszadók vagy nem ismerik az egyes tanszékek adatszolgáltatási tevékenységét, vagy nagy többségben teljesen jónak találták a tanszékek és a nem oktatási szervezeti egységek együttműködését.

Következtetések és tennivalók

Valószínűsíthető, hogy a különböző egységekhez tartozó válaszadók részéről természetesnek tekinthető, hogy nem tudnak véleményt mondani az egyes tanszékek és a nem oktatási szervezeti egységek együttműködéséről. Összességében megfelelőnek tekinthető a tanszékek együttműködése a főiskolán belüli hivatali egységekkel, a továbbiakban is fontos erre törekedni.

ÖSSZESÍTÉS – KÖVETKEZTETÉSEK ÉS TEENDŐK

- a jövőbeni felmérésben érdemes egyértelműbbé tenni a kérdéseket, lehetőség szerint külön-külön rákérdezni az egyes egységek működésére, ugyanakkor figyelni kell arra, hogy ne legyen túl hosszú a felmérés kérdéssora;
- dolgozni kell azon, hogy a munkatársak nagyobb bizalommal legyenek egy anonim, nem beazonosítható kérdőív kitöltése esetén is, bátran vállalják véleményüket;
- a legfontosabb cél a rektor jobb személyes és online elérhetőségének megvalósítása;
- a Kommunikációs Irodának szükséges dolgoznia a belső és külső fórumok felé való gyorsabb információ-továbbításon és az eseményekre történő azonnali reagáláson;
- a Tanulmányi Osztálynak át kellene gondolnia a jelentkezési folyamat teljes elektronizálását, a leterheltség csökkentése érdekében törekednie kellene az észszerűbb munkamegosztásra, valamint csak közvetítői szerepet volna érdemes betöltenie az oktató-hallgató kommunikációban, a hatáskörök pontos figyelembevételével;
- a Gazdasági Osztálynak érdemes lenne a visszajelzésekben szereplő létszámihiányon változtatni, valamint szükség lenne gyakoribb fogadó órára;
- a belső kommunikációra vonatkozóan:
 - o szükséges volna rendszeres tájékoztatást kapni a főiskolán történetekről, a főiskola életét érintő fontos tervekről, változásokról;
 - o legyen egy mindenki számára ismert információs útvonal (ki kinek mit adjon át), hogy ne legyenek párhuzamosságok a munkavégzésben (ugyanazt a feladatot végzik el ketten);
 - o fontos lenne rendszeresen együtt-gondolkodni az intézményről és az oktatásról konzultáció, személyes információcsere keretében;
 - o a munkatársak ismerjék meg egymást, ez segíthet azon, hogy az egyéni érzelmek és az ehhez kapcsolódó preferenciák ne befolyásolják az egyeztetéseket;
 - o legyen szélesebb körű konzultáció a minőségbiztosítással foglalkozó kérdőívek kialakításáról;
 - o fontos értesíteni a portai szolgálatot a várható napi eseményekről;
- fontos lenne közös programok szervezése a munkatársak jobb megismerése céljából;
- összességében minden szervezeti egységnek fontos törekednie az elérhetőségre és megfelelő kommunikációra.